

**Система оповещения пользователей в условиях работы
с электронным заказом (интегрированная библиотечная система ALEPH 500)**

**User Awareness System from the Aspect of Handling Electronic Orders
(Aleph 500 Integrated Library System)**

**Система оповіщення користувачів в умовах роботи з електронним
замовленням (інтегрована бібліотечна система ALEPH 500)**

И. М. Баньковская

*Научная библиотека Национального университета
«Киево-Могилянская академия», Киев, Украина*

Irina Bankovskaya

Scientific Library of «Kiev-Mohyla Academy» National University, Kiev, Ukraine

I. M. Баньковська

*Наукова бібліотека Національного університету
«Кієво-Могилянська академія», Київ, Україна*

Анализируется опыт работы Научной библиотеки Национального университета «Киево-Могилянская академия» с электронным заказом и особенности структуры и настройки системы электронного оповещения пользователей, используя возможности интегрированной библиотечной системы ALEPH 500.

The experience of National University of Kyiv-Mohyla Academy Library in electronic order processing is analyzed. The structure and customization of the electronic user awareness system within the framework of Aleph 500 integrated library system are examined.

Проаналізовано досвід роботи Наукової бібліотеки Національного університету «Кієво-Могилянська академія» із електронним замовленням та особливості побудови та налаштувань системи електронного оповіщення користувачів, застосовуючи можливості інтегрованої бібліотечної системи ALEPH 500.

Електронне замовлення є зручною послугою, що дозволяє користувачу замовляти потрібні йому матеріали будь-де та у будь-який час через електронний каталог бібліотеки.

Бібліотека НаУКМА працює з електронним замовленням із 2006 року. Спершу його було введено лише у кількох відділах, але у 2007 року на електронне замовлення було повністю переведено всі відділи книгозберігання бібліотеки. Наразі всі видання у книгозбірках та майже всі у читальних залах можна замовити через електронний каталог. Не замовляються лише примірники вільного доступу, видання високого попиту та недостатньої кількості, які вилучено із загального фонду та розміщено на окремих полицях у читальних залах і звертатися за ними потрібно безпосередньо до бібліотекаря. Відсоток таких видань у фонді незначний, усього близько 6%.

Щомісяця бібліотека виконує в середньому близько 11 тис. замовлень (статистика 2007 року). З початку 2008 року за місяць у середньому було виконано 12 880 замовлень.

Електронне замовлення може зробити будь-який користувач, зареєстрований у системі. Для цього потрібно лише авторизуватися, увівши свій штрихкод та пароль, вибрати потрібне видання та вказати період зацікавленості у ньому. Кількість одночасних замовлень залежить від категорії користувача: викладачі та співробітники університету можуть робити 50 замовлень одночасно; магістри та аспіранти – 30 замовлень; бакалаври – 25 замовлень; студенти Науково-педагогічного центру довузівської підготовки та сторонні користувачі – 20 замовлень одночасно. Не можна двічі замовити ідентичний примірник.

Термін виконання замовлення залежить від статусу примірника: замовлення на видання зі статусом «У читальній залі» виконується за 2 години, а на видання зі статусами примірників «Два тижні» та «Три місяці» – у межах доби. Виконане замовлення очікує на користувача на бронеполіці протягом 3 днів. Це час, протягом якого, певний примірник закріплений за конкретним користувачем, і не може бути виданий іншому. Якщо ж за 3 дні користувач не звертається за виданням, то замовлення скасовується автоматично.

Користувач може видалити зроблене замовлення, якщо воно ще не прийняте до виконання бібліотекарем.

Існує два способи отримання інформації про зроблені замовлення та стан їх виконання. Кожен користувач має можливість вибирати, яким із них скористатися. Перший – проглянути свій електронний формуляр. Другий – отримати інформацію через систему електронного сповіщення: листи, які бібліотека надсилає на адресу користувача, зареєстровану у системі.

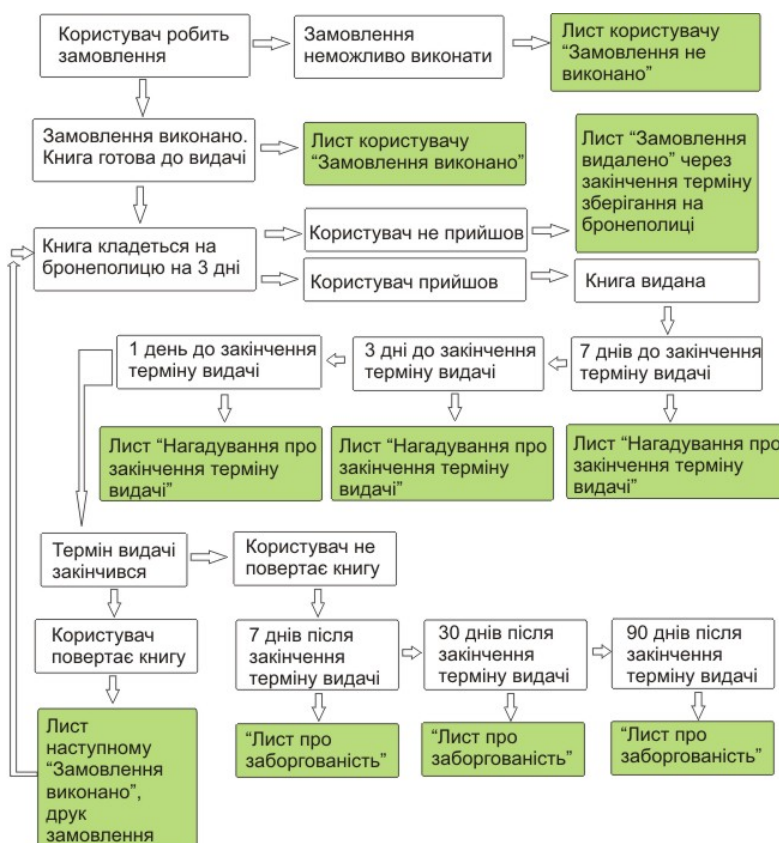
Потреба у налаштуванні системи електронного сповіщення користувачів, здатної охопити якнайбільшу їх кількість, для оперативного надання потрібної інформації про замовлення та видання, виникла разом із введенням у дію електронного замовлення. Такий спосіб отримання інформації є оперативним та зручним. Аналіз електронних формулярів показує, що 75 відсотків активних користувачів бібліотеки мають свої електронні адреси та активно користуються такою послугою бібліотеки. Якщо ж на час реєстрації у бібліотеці користувач не має поштової скриньки, але пізніше вона з'являється, і цей користувач хоче отримувати повідомлення від бібліотеки, він у будь-який момент може звернутися до бібліотекаря з проханням внести його е-адресу до електронного формуляру.

Вибір стратегії бібліотеки у формуванні системи сповіщення користувача обумовлено багатьма факторами, і, найбільшою мірою, залежить від можливостей, які надає бібліотечна система. ALEPH 500 (інтегрована бібліотечна система, з якою працює бібліотека) пропонує широкий вибір шаблонів листів для різних цілей: листи, які повідомляють про заборгованість; листи про несплачені грошові транзакції; листи, що стосуються замовлення та бронювання; листи-ввічливі нагадування із проханням повернути книги; листи-переліки затриманих книг із сумою до сплати; рахунки за загублені матеріали; листи, що стосуються послуг ксерокопіювання; листи-відклики матеріалів та квитанції книговидач і повернень тощо. Рішення щодо вибору налаштування системи відсилки потрібних листів, завжди залишається за бібліотекою.

Побудована таким чином система сповіщення відповідає таким вимогам:

- 1) листи супроводжують шлях електронного замовлення та книги;
- 2) листи надсилаються в автоматизованому режимі;
- 3) сам вигляд листа легко змінюється й він розрахований на те, що його отримувач може використовувати різні поштові клієнти і, у зв'язку з цим, не виникне проблем із його прочитанням.

Систему сповіщення, яка запроваджена в нашій бібліотеці можна показати схемою:



Зі схеми видно, що наразі бібліотека використовує 3 види листів:

- a) Листи, пов'язані із виконанням замовлення;
- b) Листи-ввічливі нагадування;
- c) Листи боржникам.

Листи, пов'язані із виконанням замовлення, є двох видів: «Замовлення виконано» та «Замовлення видалено». Лист «Замовлення виконано» надсилається одразу після того, як бібліотекар знайшов на полиці видання, потрібне користувачу. У такому листі, окрім прохання забрати примірник на місці його видачі та інформації про замовлене видання, вказується термін зберігання його на бронеполіці.

Лист «Замовлення видалено» надсилається у двох випадках:

Тоді, коли видання має високий попит чи недостатню кількість (тоді вилучається замовлення, а статус примірника змінюється на «Без замовлення»), або ж коли потрібний примірник неможливо знайти на полиці і замовлення, відповідно, видаляється. У такому листі вказується інформація про замовлене видання та причина видалення замовлення. Ця причина є стандартною: відсутність видання на полиці. Крім того, у разі відправки такого листа бібліотекар має змогу додати будь-які свої примітки – система надає таку можливість. Бібліотека повідомляє, що протягом 2 тижнів бібліотекарі спробують знайти потрібне користувачу видання і, якщо через цей строк потреба користувача у ньому ще буде актуальною, просить повторити замовлення.

Інший різновид такого листа надсилається при видаленні примірника із бронеполіці. У листі вказується інформація про замовлене видання і причина видалення замовлення: закінчення терміну зберігання на бронеполіці.

Автоматично розсилаються **ввічливі нагадування** за певну кількість днів до закінчення терміну користування примірником. Такі листи містять нагадування, що за 7 днів, 3 дні, 1 день закінчується термін користування відповідними примірниками, вказується інформація про видання та прохання звернути увагу на кінцеву дату терміну видачі.

Якщо користувач вчасно не повернув видання до бібліотеки і не продовжив термін його користування, то система надсилає три **«Листи про заборгованість»**: за 7,30 та 90 днів після закінчення терміну видачі. У таких листах користувачу повідомляється, що він не повернув вчасно примірник та подається інформація про цей примірник/примірники, а також попереджається, що за несвоєчасне повернення матеріалів до бібліотеки користувач позбавляється права користування бібліотекою на термін заборгованості.

Механізм налаштування таких листів не відрізняється особливою складністю. Система надає широкі можливості вибору: бібліотека може обирати кількість та терміни надсилання листів. Окрім того, можна запрограмувати певні зміни в інформації примірника, які система може робити у випадку надсилання тої чи іншої кількості листів (наприклад, вважати загубленим примірник, коли користувачу-боржнику надіслано четвертий лист, і він не повертає видання). Зміст та формат листів легко редагується: можна змінити як текст листа, так і форму подання даних про видання чи користувача в цьому листі. Для цього потрібні лише початкові знання xml/xsl.

Враховується можливість того, що користувачі можуть використовувати різні поштові клієнти. Тому лист складається із простого повідомлення та із приєднаного файлу HTML, або просто містить вкладений файл у форматі HTML.

Усі листи відправляються автоматично. Це може відбуватися одразу, під час виконання певної дії. Наприклад, у процесі виконання замовлення, коли бібліотекар натискає певну комбінацію клавіш, системою надсилається лист про виконання замовлення. Коли повертається книга, на яку є замовлення наступного користувача (черга), тоді автоматично для наступного у черзі друкується замовлення та відсилається лист «Замовлення виконано».

Інші листи відсилаються у певний час і день, як у випадку із листами-нагадуваннями та листами для боржників. Таким чином, враховуються святкові чи вихідні дні для бібліотеки.

Усе залежить від налаштувань системи та від вибору її користувачів. Навіть, якщо б бібліотека виявила бажання роздруковувати такі листи та надсилати їх звичайною поштою замість електронної, це було б легко реалізувати. Та найголовнішим є перспективи розвитку. Найближчим часом планується ввести послугу бронювання матеріалів не лише на конкретний день, але й на певні години та замовлення на ксерокопіювання конкретних сторінок із видання. Система має можливості, які потрібно вивчати та запроваджувати для більш зручної співпраці користувача із бібліотекою та бібліотеки із користувачем.