

**Современное состояние информационного обслуживания
абонентов электронного банка данных РКП**

**The Current Status of the Information Services
Provided to the RBC Electronic Databank Customers**

**Сучасний стан інформаційного обслуговування
абонентів електронного банку даних РКП**

С. Е. Михайлов

Российская книжная палата, Москва, Россия

Sergey Mikhailov

Russian Book Chamber, Moscow, Russia

С. Є. Михайлов

Російська книжкова палата, Москва, Росія

Рассмотрены вопросы электронного информационного обслуживания абонентов на основе Банка Данных Государственной Библиографии. Выделены принципиальные моменты качественного обслуживания, приведены фактические данные о работе банка данных РКП.

The issues of the customer electronic information services of the basis of the National Bibliography Databank are considered. The main points of qualitative services are highlighted. The facts on the RBC databank operations are presented.

Розглянуті питання електронного інформаційного обслуговування абонентів на основі Банку Даних Державної Бібліографії. Виокремлені принципові моменти якісного обслуговування, наведені фактичні дані про роботу банку даних РКП.

В последнее время в связи со стремительным развитием информационно-коммуникационных технологий, увеличением электронных информационных ресурсов, ростом информационного потенциала Интернет происходят изменения процессов и технологий информационного обслуживания.

Обилие разнообразных электронных информационных ресурсов, изменения в технологиях предоставления услуг – привлечение электронных средств и, главное, желание пользователя найти новые, требуемые ему возможности – в первую очередь, связанные с распространением информационно-коммуникационных технологий и Интернет, требуют новых подходов к организации информационного обслуживания.

Электронный банк данных государственной библиографии Российской книжной палаты ведет обслуживание с конца 1980-х годов. Банк данных библиографической информации по отечественным опубликованным изданиям разработан Российской книжной палатой в соответствии с Программой создания Государственной автоматизированной системы научно-технической информации. За этот период мы прошли этапы развития обслуживания с рассылки дискет по почте до использования Интернет технологий.

Основными базами, входящими в состав Банка данных РКП являются:

- Книги и брошюры (1979 – 2008 год)
- Статьи и рецензии из периодических и продолжающихся изданий (1991 – 2008 годы)
- Статьи из газет (1988 – 2008 годы)
- Авторефераты диссертаций (1991-2008 год)
- Нетекстовые издания (издания изобразительного искусства, нотные издания, картографические издания)

По этим основным базам электронного банка данных РКП ведется электронное информационное обслуживание.

На сегодняшний момент наиболее интенсивно используется обслуживание абонентов по средствам рассылки данных по электронной почте. Так же используется передача данных по протоколу FTP.

Но, наиболее молодой и быстро развивающийся способ обслуживания абонентов электронного банка данных, считаю форму заказов через WEB-сайт, на котором представлена web-версия банка данных РКП.

В период с 1993 года нашими абонентами являются более 10 национальных библиотек, более 20 государственных федеральных библиотек, подавляющее большинство областных библиотек, около 10 центральных библиотечных систем, более 10 юридических организаций и более 60 библиотек высших учебных заведений.

Информационное обслуживание является одним из основных направлений в работе Электронного банка данных Российской книжной платы. Удовлетворенность пользователей качеством обслуживания является основным критерием для оценки деятельности. Максимальное и качественное удовлетворение информационных потребностей пользователей достигается эффективным использованием информационных технологий и персонального подхода к обслуживанию каждого абонента.

На основе программного комплекса CDS/ISIS и ряда микропрограмм ведется работа банка данных и реестр абонентов. Этот реестр формируется заполнением обязательных полей, таких как: название организации, форма обслуживания (электронная почта, носители, удаленный доступ), электронные адреса, почтовые адреса, перечень запросов. Каждой зарегистрированной организации присваивается уникальный идентификатор, и после каждого обновления информации в банке данных, проходит обработка запросов каждого абонента и формируется пакет данных для передачи.

Персонализация подхода к обслуживанию абонентов достигается за счет работы с большим количеством модификаций MARC-форматов используемых для распространенных по стране автоматизированных информационных библиотечных систем:

- OPAC Global
- Marc SQL
- Virtua/VTLS
- Либер (Liber)
- РУСЛАН
- ИРБИС
- Библиотека – МГУ
- Библиотека – ГИВЦ

Так в текущем году форматы класса RusMARC используются для 82 абонентов, в том числе 47 для системы ИРБИС. Формат USMARC (MARC 21) для 40 абонентов, в том числе 29 для системы MARC SQL.

Вторым важным критерием оценки обслуживания абонентов являются качество выполнения запросов:

- соответствие вида и тематики документов (Авторефераты, Книги, Журналы, Рецензии, Газеты, Изо, Ноты, Карты); вид документа определен при его регистрации в РКП; тематика документа выражается индексами УДК, номерами серийных комплектов, предметными рубриками или сочетаниями этих параметров.
- выполнение оригинальных (индивидуальных) запросов: по названию журналов и газет, издательств, серий и т. д.

Также считаю важным критерием качества и персонализации обслуживания это обратная связь. Обратная связь это просьбы, замечания, присылаемые нам абонентами. Любое электронное обслуживание подвержено техническим сбоям. Это могут быть проблемы, связанные с передачей файлов по электронной почте или выгрузки информации на FTP-серверы, также могут возникать технические сбои при записи информации на электронные носители.

Таким образом, сталкиваясь с техническими проблемами данного рода, пользователь или абонент сигнализирует об этом, и по данному факту ведутся работы по устранению неполадок, путем повторной записи информации на носители и рассылки абонентам с запросами на подтверждение получения информации и правильности работы.