

Использование САБ «Ирбис» как инструмента анализа обслуживания абонентов ИРИ

Use of IRBIS Library Automation System as an Instrument of Analyzing Services to Subscribers to Selective Dissemination of Information

Використання САБ «Ірбіс» як інструменту для аналізу обслуговування абонентів ВРІ

О. Б. Ушакова

*Дорожный центр научно-технической информации
Красноярской железной дороги, Красноярск, Россия*

Olga Ushakova

*Information and Library Center of Krasnoyarsk Region
Railway Lines, Krasnoyarsk, Russia*

О. Б. Ушакова

*Дорожній центр науково-технічної інформації
Красноярської залізниці, Красноярськ, Росія*

Описывается опыт перевода картотеки абонентов ИРИ в формат базы данных САБ «Ирбис» в ДЦНТИ Красноярской ж.д., приведены результаты анализа информации после ввода системы в опытную эксплуатацию.

The paper describes the experience of transforming card index of subscribers to SDI into the format of IRBIS Library Automation System database in the Information and Library Center of Krasnoyarsk Region Railway Lines, states the results of analyzing information after the system's trial run.

Описано досвід переведення картотеки абонентів ВРІ (вибіркового розповсюдження інформації) у формат бази даних САБ «Ірбіс» у ДЦНТИ Красноярської залізниці, наведено результати аналізу інформації після введення системи в експериментальну експлуатацію.

Обслуживание по системе избирательного распространения информации (ИРИ) в нашей стране получило широкое распространение с конца 60-х – начала 70-х гг. XX века. В это время ИРИ было признано во всем мире как наиболее эффективная форма информационного обеспечения. Однако после 1990 г. произошло резкое падение популярности этой формы обслуживания пользователей в научных библиотеках России. В то же время избирательное распространение информации в настоящее время является распространенным веб-сервисом у многих зарубежных производителей баз данных. В исследовании [1] делается вывод о том, что угасание отечественного сектора информационного обеспечения в режимах ИРИ и ДОР имеет экономический и технологический характер: у библиотек нет кадрового потенциала для активного использования этой формы на базе «старых технологий» и нет средств для разработки программно-технологического комплекса ИРИ на базе современных ИКТ. Указывается, что в России ИРИ развивается в тех библиотеках, которые не имеют доступа к полнотекстовым информационным ресурсам.

Научно-технические библиотеки железнодорожного транспорта начали активное использование обслуживания пользователей по системе ИРИ с 80-х гг. XX века. В то время как в других библиотеках России эта технология практически исчезла из перечня услуг, в системе библиотек ОАО «РЖД» она и сейчас существует и развивается. Во многом это объясняется отсутствием полнотекстовых информационных ресурсов по железнодорожной тематике на русском языке (с соответствующим сервисом), а также подписки на рассылки по новым поступлениям в отечественных системах автоматизации библиотек (что подтверждает выводы авторов [1]).

В настоящее время проходит структурная реформа железнодорожного транспорта страны. Она затрагивает все уровни управления и все сферы деятельности компании. Коренным образом меняются механизмы и процессы функционирования железнодорожного транспорта [2]. В связи

с этим у руководителей и специалистов увеличивается потребность в актуальной, полной, оперативной информации.

На рис. 1 прослеживается динамика роста количества абонентов ИРИ в Дорожном центре научно-технической информации Красноярской железной дороги (ДЦНТИ КрЖД).



Рис. 1. Динамика увеличения количества абонентов ИРИ в ДЦНТИ КрЖД

Анализ опросных листов, заполняемых абонентами ИРИ, показывает, что подавляющее большинство предпочитает электронную форму предоставления информации (рис. 2).

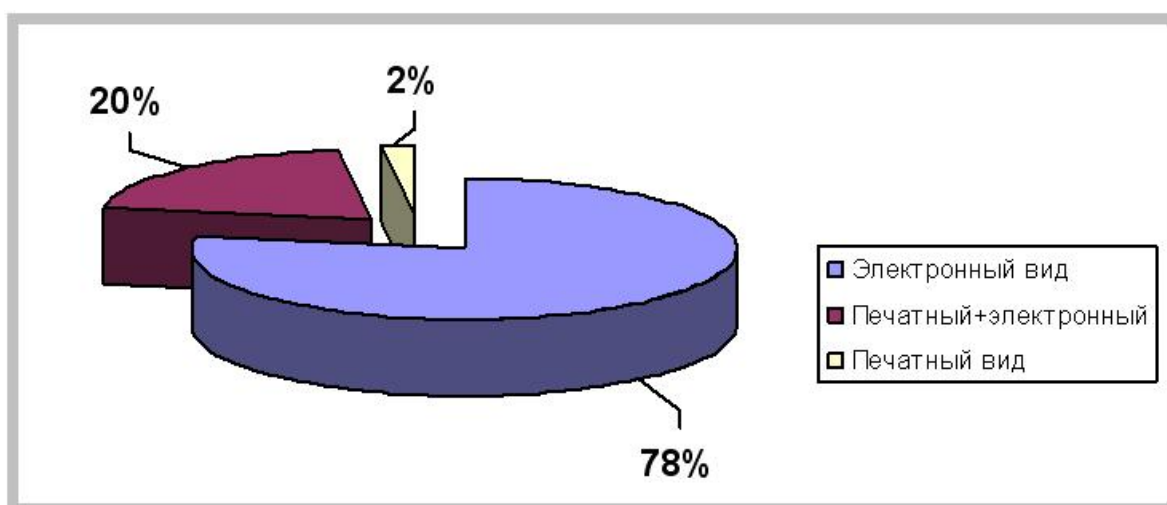


Рис.2. Предпочтения абонентов ИРИ ДЦНТИ КрЖД по способу предоставления информации

Используемая в ДЦНТИ технология обслуживания по системе ИРИ, отличается от классической «двухконтурной» системы тем, что абонент получает сигнальную информацию о публикации, релевантной его запросу, одновременно с полным текстом для сокращения временных затрат на заказ издания. Но между информацией и потребителем, как и прежде, находится информационный работник, осуществляющий самостоятельный отбор документов, соответствующих информационным потребностям абонента.

В условиях постоянного увеличения количества абонентов при сохранении числа сотрудников, занимающихся их обслуживанием, использование стандартных методов работы приводило к ухудшению качества информационного обеспечения. В 2008 году необходимость перемен стала

очевидной и в Дорожном центре научно-технической информации Красноярской железной дороги технология учета обслуживания абонентов ИРИ была модернизирована с применением принципов CRM-систем¹. В картотеку читателей САБ «Ирбис» была добавлена дополнительная закладка² со следующим перечнем полей:

Поля для отражения информационных потребностей: темы информирования в кодах ОАСНТИ по железнодорожному транспорту, тема информирования на естественном языке, формы информирования, периодичность, ФИО информатора.

Дополнительно к записи подключается полный текст заполненного абонентом опросного листа.

Поля для учета информирования: кто, когда, сколько информации отправил, из каких источников.

Таким образом, в базе данных учет пользователя осуществляется только один раз, независимо от того, является он зарегистрированным читателем абонента ДЦНТИ, или получает информационное обслуживание в другой форме. Данные учета книговыдачи и учета пользователя как абонента ИРИ отражаются с использованием разных форматов просмотра.

В состав ДЦНТИ входит 9 филиалов на станциях Красноярской железной дороги. Ранее для получения отчетов о составе абонентов и их информационных потребностях требовалось собрать и упорядочить информацию из всех филиалов, обеспечить ее согласованность и непротиворечивость. Обработка больших объемов информации вручную порождала ошибки и неточности, кроме того, сводные отчетные данные невозможно было получить оперативно. Для проверки качества обслуживания абонентов необходимо было изучение форм учета на местах.

Перевод картотеки абонентов ИРИ и учета их обслуживания в формат единой базы данных позволил:

- полностью исключить бумажные формы учета;
- оперативно (в течение нескольких минут) получать статистические данные;
- систематизировать информацию об абонентах;
- повысить ответственность сотрудников за оперативность и качество информирования, так как вся информация в реальном режиме времени содержится в БД, доступной для контроля руководителю.

Ввод системы в опытную эксплуатацию позволил выявить информацию, которая ранее сохранялась (на бумажных носителях), но не использовалась из-за трудоемкости сбора и анализа. САБ «Ирбис» позволяет создавать любые выходные формы, что дает широкие возможности для сравнения и анализа данных. Это позволило принять взвешенные управленческие решения для оптимизации обслуживания абонентов ИРИ Красноярской дороги.

Приведем несколько примеров.

1. Анализ видов предоставляемой абонентам ИРИ информации³ показал, что при обслуживании абонентов всеми сотрудниками Центра активно используются статьи из газеты «Гудок» (сайт газеты находится в открытом доступе в Интернет). Связано это с тем, что далеко не все компьютеры специалистов дороги имеют выход в Интернет, а материалы главной отраслевой газеты многие абоненты предпочитают получать в электронном виде на свое рабочее место. В результате практически каждый сотрудник ДЦНТИ, осуществляющий информирование, самостоятельно скачивал статьи и отправлял абонентам. Происходило не только дублирование работы, приводящее к нерациональным временным и трудовым затратам, но отсутствовала реализация принципа «однократный ввод – многократное использование» (каждый сотрудник сохранял файлы только на своем компьютере). В результате было принято решение осуществлять скачивание статей одним сотрудником, обеспечивать единые стандарты форматирования текста, подключать статьи к электронному каталогу ДЦНТИ, и ввести для всех пользователей (не являющихся абонентами ИРИ) подписку на групповую рассылку статей из «Гудка».

¹ Система управления взаимоотношениями с клиентами – сокр. от англ. *Customer Relationship Management System*, CRM-система – корпоративная информационная система, предназначенная для улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов.

² Подробнее см. [3]

³ Разработана специальная выходная форма с указанием вида источника отправляемой информации.

2. Были установлены абоненты, которых обслуживали несколько человек одновременно, что приводило к большому количеству предоставляемой (нередко дублирующей) информации, которая воспринималась абонентом как «спам». В результате нагрузка на сотрудников была перераспределена, установлено правило: один вид информирования - один сотрудник.

3. Анализ тем запросов абонентов позволил установить группы абонентов со сходными информационными потребностями, в результате для всех пользователей были введены дополнительные темы групповых тематических рассылок.

4. Выходная форма, отражающая учет информирования, позволила определить предприятия и структурные подразделения, сотрудники которых получают избыточное или недостаточное количество информации.

Таким образом, можно сформулировать дополнительные преимущества ведения единой БД абонентов ИРИ с применением учета информирования, «встроенной» в базу данных читателей:

- сокращены временные и трудовые затраты на обслуживание одного абонента, что позволяет увеличить количество абонентов без потери качества обслуживания;
- в случае отсутствия сотрудника, за которым закреплено обслуживание абонента ИРИ, сохраненная «история взаимоотношений» с ним позволяет осуществить качественное обслуживание любым другим сотрудником;
- возможность производить анализ пользователей и их обслуживания для дальнейшего улучшения качества предоставляемых услуг;
- производить массовую рассылку информации по электронной почте, выбирая абонентов по любым критериям;
- обеспечивать единые стандарты качества обслуживания;
- хранить архивную информацию обо всех информационных потребностях абонентов за все время взаимодействия ДЦНТИ и абонента.

Применение принципов CRM-систем в системах автоматизации библиотек позволяет обеспечить современный уровень информационного обслуживания пользователей

Приведенное решение может использоваться в любой библиотеке или центре информации, осуществляющих информационное обслуживание абонентов. САБ «Ирбис» обладает удобными инструментами, позволяющими самостоятельно настраивать выходные формы для анализа введенных данных в любом сочетании.

Опыт ДЦНТИ показывает насущную необходимость применения в отечественных системах автоматизации библиотек подписки пользователей на получение информации в режиме ИРИ. В этом случае специалисты библиотек и служб информации смогут перенаправить свои усилия на другие формы обслуживания пользователей, обеспечение качества собственных информационных ресурсов, анализа и организации доступа к внешним информационным ресурсам.

Литература

1. Лаврик, О.Л., Юдина, И.Г. ИРИ и ДОР: современное состояние и перспективы развития // Научно-техническая информация. Сер. 1. Организация и методика информационной работы. – 2008. – №2. – С.14–19
2. Стратегические направления научно-технического развития ОАО «Российские железные дороги» на период до 2015 г. (Белая книга ОАО «РЖД») // URL: http://doc.rzd.ru/isvp/public/doc?STRUCTURE_ID=5066
3. Ушакова, О.Б. Применение принципов CRM-систем при избирательном распространении информации (на примере БД «Читатели» САБ «Ирбис» [Электронный ресурс] // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек: материалы конф. «LIBCOM-2009». – Электрон. текстовые дан. – М. : ГПНТБ России, 2009. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-85638-136-7. – № гос. регистрации 0320902270.