

Информационный технологический консалтинг в библиотеках. Перспективы мнимые и видимые

Карауш А.С.

Анализ активности специалистов в области информационного библиотечно-технологического консалтинга позволяет говорить о надвигающейся волне конкуренции, переопределении направлений и точек роста. Библиотечный рынок все более становится привлекательным для компаний разного профиля. Многие из специалистов и групп могут со временем лишиться своего положения на рынке услуг консалтинга по технологическим решениям.

Основные направления прогнозируемого изменения состояния рынка информационного библиотечно-технологического консалтинга (ИБТ-консалтинга) России полностью совпадают с общероссийской тенденцией рынка информационно-технологического (ИТ) консалтинга, за исключением, конечно же, объема этого рынка. Совпадения и отклонения по направлениям предсказанного специалистами ИТ-консалтинга для развития отрасли [1] приводятся в Таблице 1.

Таблица 1. Прогноз развития ИТ-консалтинга и ИБТ-консалтинга

Показатель	Прогноз	Факты в ИТ-Консалтинге	Факты в ИБТ-Консалтинге
Объем рынка	Переход от скачкообразного роста оборотов к росту на 30–40% в год	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Большинство успешных компаний уже создали информационную инфраструктуру и теперь нуждаются в услугах по оценке ее эффективности и возможной оптимизации ▪ Происходит усложнение информационных технологий, количество предлагаемых на рынке ИТ-продуктов растет, что создает потребность в независимой экспертизе по их выбору и применению ▪ Ценность независимой экспертизы, в т.ч. и в сфере информационных технологий, возрастает также с усложнением современных бизнес-процессов и усилением конкуренции ▪ Услуги по аудиту и консалтингу в сфере информационных технологий становятся все более доступными ▪ Спрос на услуги в сфере информационных технологий, будет подогреваться сохранением высоких цен на нефть ▪ При этом в течение ближайших 2–3 лет пойдет на спад «бум» в развитии российского рынка аудита и консалтинга в сфере информационных технологий; двукратное-трократное увеличение рынка уступит место стабильному росту в 30–40% 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Библиотеки окончательно поделились на два лагеря «автоматизированные» и «закончившие попытки автоматизироваться» ▪ Большинство библиотек вплотную подошли к проблемам скачкообразного повышения качества и производительности труда с использованием информационных технологий, что приближает библиотеки к подготовке процессов реинжиниринга ▪ На рынке библиотек сформировались группы разработчиков и «внедренцев» программных продуктов и решений, которые формируют устойчивый спрос на продаваемые через них продукты собственной разработки в области автоматизации библиотек. ▪ Библиотеки начали «уважать» стандарты библиотечной деятельности, подавляя всплески проявления «самости» в применении особенностей основных технологических процессов. ▪ Научившись зарабатывать на использовании информационных технологий, многие библиотеки обратились к услугам ИБТ-консалтинга, что само по себе символично, поскольку раньше все это насаждалось «сверху».

Показатель	Прогноз	Факты в ИТ-Консалтинге	Факты в ИБТ-Консалтинге
Инвестиции	Рост инвестиционной привлекательности и интереса для «показательного» внедрения технологий	<ul style="list-style-type: none"> ■ Услуги по ИТ-консалтингу в настоящее время имеют высокие нормы рентабельности (40–50%), что является сильным мотивирующим фактором для инвесторов ■ «Бум», который переживает рынок аудита и консалтинга в сфере информационных технологий автоматически усиливает его инвестиционную привлекательность 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Использование информационных технологий в библиотеках выводит их на новый уровень собственного представления в глазах учредителей и органов власти, что позволяет увеличивать долгосрочные «вложения» в технологии и ИБТ-консалтинг ■ Новые возможности проектирования информационных систем позволяют представить бизнес-процессы библиотек прозрачнее и понятнее, что привлекает внимание к ним со стороны разных структур, как к центру получения новых технологических решений и направлений работы с информацией

Показатель	Прогноз	Факты в ИТ-Консалтинге	Факты в ИБТ-Консалтинге
Конкуренция	Ужесточение конкуренции	<ul style="list-style-type: none"> ■ Порог входа на рынок консалтинговых услуг в ИТ существенно ниже, чем в других сегментах рынка информационных технологий (производства и дистрибуции программного и аппаратного обеспечения, системной интеграции) ■ Маржа на рынке дистрибуции аппаратного и программного обеспечения падает, что заставит участников этого рынка осуществлять попытки выхода на рынок услуг ■ Компании, до сих пор специализировавшиеся на традиционном аудите и консалтинге, будут развивать у себя соответствующие направления и в сфере информационных технологий ■ Иностранные ИТ-компании будут наращивать присутствие на российском рынке аудита и консалтинга в сфере информационных технологий 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Если несколько лет назад требовался «неслабый» административный ресурс, чтобы выйти и остаться на рынке библиотечного ПО, то сейчас для групп ИБТ-консалтинга даже не требуется проявлять себя на рынке, достаточно бывает иметь опыт внедрения АБИС ■ Конкуренция на рынке библиотечного ПО заставляет разработчиков искать новые пути и формы взаимодействия с группами внедрения и ИБТ-консалтинга для эффективного увеличения обслуживания и тиражирования основных полученных решений за последние несколько лет, вплоть до передачи функций доводки, тестирования, подготовки локальных версий программ с учетом местной специфики, ассортимент которой не позволяет делать все централизованно. Этому способствует ситуация многовластия стандартов на библиотечное дело в целом и электронную каталогизацию в частности. ■ Увеличение внимания к рынку библиотечного ПО крупных отечественных компаний и фирм заставляет «корифеев» рынка применять новые формы и модели как развития библиотечного ПО, так и организации «сопутствующего» и «непрофильного» бизнеса ■ В ближайшее время рынок станет свидетелем поглощений целых проектов и групп разработчиков АБИС и не на основе договоров о взаимном сотрудничестве, а именно продажи вместе с сетями распространения и консалтинговыми группами при них.

Показатель	Прогноз	Факты в ИТ-Консалтинге	Факты в ИБТ-Консалтинге
Рентабельность бизнеса	Рентабельность бизнеса сохранится или снизится, установившись на уровне 30–40%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Будет увеличиваться себестоимость работ по аудиту ИС ввиду значительного возрастания компетентности и требовательности заказчиков ▪ Усложняются предлагаемые на рынке информационные технологии и продукты, что также приводит к повышению себестоимости работ ▪ Цена на услуги по аудиту ИС будет снижаться из-за появления на этом рынке большого числа новых игроков и, как следствие, усиления конкуренции; в частности, иностранные ИТ-компании, наращивающие свое присутствие на российском рынке, могут осуществлять демпинг цен 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Последние скачкообразные изменения количества «автоматизированных» библиотек за счет целевых проектов министерств и ведомств обнажили проблемы поддержки работы библиотек и ИБТ-консалтинга, что грозит в ближайшее время вылиться в массовую смену управленческого звена как библиотек, так и «засидевшихся» руководителей отделов и департаментов, т.е. «сверху назначенных» консультантов. ▪ Решение психологических проблем, связанных с оплатой услуг ИБТ-консалтинга, автоматически увеличит цены ▪ Применение новых решений в области «околобиблиотечной» автоматизации заставит библиотеки обратиться к консалтингу управленческому [2], с пониманием того, что это нужно было сделать значительно раньше, чем использование ИБТ-консалтинга ▪ Наличие демпинговых войн – не за горами. Библиотеки должны быть готовы остаться потом один на один со своими ИТ-проблемами, поскольку будут «развращены скидками», потеряв динамику развития и попав в ситуацию аналогичную «послегрантовой ломке»

Следует подробнее рассмотреть составляющие таблицы 1.

Рост оборотов рынка услуг ИБТ-консалтинга определяется устойчивой тенденцией «гонки технологий» библиотек. Новые технические и программные решения в библиотечной автоматизации заставляют библиотеки осуществлять переход на более новые версии автоматизированных библиотечно-информационных систем (АБИС), в основном без учета минимизации затрат на конверсию технологий. Ситуация, когда в библиотеках велись одновременно две технологии – традиционная бумажная (карточная) и более новая – автоматизированная в АБИС, разработки 90-х годов, меняется на ситуацию, когда к ним добавляется еще одна – автоматизированная в АБИС последних лет разработки, или, что еще хуже – модернизация «старинных» собственных решений, которые кажутся оптимальными. Многие определяют такую ситуацию как смену технологий, но сменой это назвать сложно, поскольку длительность данного этапа у многих библиотек «перевалила» за два года. В этой связи на рынке ИБТ-консалтинга неожиданно потребовались «историки» библиотечной автоматизации. Требования в квалификации стали похожи на требования для решения «проблемы 2000 года», когда на мировом рынке ИТ-консалтинга были нужны специалисты для программирования систем, написанных в 70-е годы прошлого века. Скорее всего, это вызвано этапом глобальной смены стандартов библиотечного дела, которая распространяется с конечной скоростью по иерархии библиотек.

Сложилась ситуация, когда многие библиотеки почувствовали неудовлетворенность от внедрения новых технологий, ожидая «волшебства» и не прикладывая усилий в области изменения стандартов и форматов управления своей основной деятельностью. В этой ситуации в ближайшее время будут предприняты попытки многими библиотеками смены систем автоматизации или проведения реинжиниринга основных процессов. На этой волне возможно появление новых АБИС с кратным увеличением производительности труда, но в то же время с еще меньшей «оглядкой» и поддержкой «старых и добрых» библиотечных технологий. В этой же ситуации, скорее всего, возникнет необходимость глобальной замены стандартов библиотечного дела, что потребует привлечения к решению проблем с этим связанных, игроков рынка ИБТ-консалтинга.

Вокруг групп разработчиков последние несколько лет формировалась сеть распределенной поддержки внедрений и распространения. Поскольку изначально выбор региональных распространителей разработчиками библиотечного ПО был сделан в сторону крупных библиотек региона, то, осуществив внедрение новых технологий, эти библиотеки постепенно превращаются в региональные центры консалтинга. Пользуясь административным ресурсом, авторитетом (ничего в этом удивительного нет), осуществляют свою деятельность уже не на устаревшей методической базе, которая сегодня представляет собой «грязное море информационного шума», а на основе законов рынка консалтинга. Процесс идет не столь быстро, как требуется, но критическая масса уже пройдена для выживания в конкурентной борьбе с информационными центрами крупных корпораций и сетей. К сожалению, рынок ИБТ-консалтинга все еще имеет малый объем, что также сказывается негативно на его развитии.

Крупные проекты по популяризации альтернативных и новых государственных стандартов библиотечной деятельности привели к заинтересованности библиотек в получении актуальных версий программ, что привело к дополнительным настройкам и переделкам в АБИС. К сожалению, изменения в стандартах ни коим образом не затронули вопросов увеличения производительности труда, добавив при этом многие проблемы по идентификации документов. Однако библиотеки при заказе консультирования стали больше внимания уделять вопросам поддержки стандартов, учитывая скорый выход на «внешний уровень взаимодействия», забывая при этом, что они – игроки не только на библиотечном рынке, но и на других, где библиотечные ГОСТы не действуют.

Повышение сложности АБИС повлекло формирование дополнительных заказов на ИБТ-консалтинг от библиотек, которые традиционно считаются «сильными». Это свидетельствует о начале работы библиотек в условиях аутсорсинга и внешнего сопровождения библиотечных технологий. В некоторых регионах уровни оплаты труда ряда ИТ-специалистов в библиотеках «преодолели» средний уровень по отраслям промышленности. Однако происходит это только при увеличении объемов обслуживания и унификации технологических процессов обслуживаемых библиотек.

Многие библиотеки, стремясь выйти на международный уровень, пытаются избавляться от «советской особенности работы» и унифицировать свои бизнес-процессы, добиться прозрачности технологий. Однако несмотря на это, можно отметить, что самым сильным отличием является огромное количество доработок и настроек стандартных решений или модулей АБИС, а также большие затраты на интеграцию в имеющуюся инфраструктуру сетей библиотек. И хотя стоимость услуг по разработке/доработке приложений относительно невысокая, столь значительная их подгонка под свои нужды сильно увеличивает затраты и сроки полноценного внедрения, а также ограничивает возможности проведения смены версий, перехода на новое поколение ПО и т.п. В ряде случаев лучше сразу отказаться от конкретного плана внедрения и рассмотреть предложения других поставщиков, или изменить (унифицировать) свои технологические процессы, чем втягивать библиотеку в бесконечные доработки программных продуктов.

Рост инвестиций в сегмент ИБТ-консалтинга представляет собой производную от роста инвестиций в покупку новых АБИС. Причем дополнительные вложения в

консалтинг многими библиотекам просто необходимы по причине реального положения дел с продажами АБИС в стране, где разработчики не в состоянии в полной мере за демпинговые цены при продаже обеспечить сопровождение и провести обучение. В этой ситуации увеличивается часть рынка ИБТ-консалтинга, что привлекает к долгосрочным вложениям в развитие услуга консалтинга, часто через дополнительное обучение и повышение квалификации внешнего персонала [3].

Применение новых форм представления бизнес-процессов и продвижение в области стандартизации позволяет библиотекам получить дополнительные инвестиционные бонусы, в основном, со стороны учредителей и властей разных уровней. Такими библиотеками отчитываются, их «носят как плакат». В эти библиотеки принято заказывать услуги ИБТ-консалтинга.

Значительный рост рынка библиотечного ПО был отмечен в 2004 году, и многие российские разработчики и консультанты подтверждают это своими увеличивающимися доходами. Если же говорить о тенденциях, то можно утверждать, что, после того как библиотеки внедряют у себя базовые технологии АБИС, они будут чаще обращать внимание на ИБТ-консалтинг. И здесь автор сможет им помочь - найти и проанализировать недоработки, отклонения и затратные места в технологиях, опираясь на свои успешные практики, методики внедрения и базы непредвиденных случаев и ситуаций.

Себестоимость услуг ИБТ-консалтинга за последний год поднялась. Связано это с кратным увеличением информации по использованию АБИС и информационных систем, а также в росте качества услуг и появившейся конкуренции этого сегмента рынка с другими сегментами. Большинство проблем, что в банке, что в библиотеке определяются обычной безграмотностью персонала, но вот для консультанта в банке такая услуга дороже. Увеличение сложности АБИС в соединении с отсутствием документации, в том числе и для консультантов, приводит к дополнительным затратам при получении реальных решений для частных случаев библиотек и при их моделировании.

При выходе на рынок консалтинга в настоящее время достаточно иметь хорошую репутацию организации с «успешным» внедрением. Прошедший 2004 год показал, что многие талантливые консультанты пытаются осваивать не только сегменты автоматизации библиотек, но и другие направления для обслуживания разных организаций и информационных центров, со схожей спецификой информационных систем.

Конкуренция, имеющаяся на рынке АБИС, заставляет разработчиков искать новые и нетрадиционные формы работы со своими сетями распространения, увеличивать отчисления за консультации на местах. Это связано с интересом крупных игроков рынка информационного ПО выйти на библиотечный рынок с разработками, например хранения и поиска полнотекстовых документов и ПО для крупных архивов данных. Планирующийся выход на рынок библиотечного ПО «гигантов» изменит его до неузнаваемости, здесь могут и не помочь пресловутые «профессиональные стандарты библиотечного дела» и «форматы каталогизации», которые сейчас, как щит защищают сформировавшийся круг разработчиков АБИС от вторжения новых желающих тут «перекусить».

В последующие годы могут возникнуть корпорации и слияния, чего раньше на этом рынке не было по причине использования сетей распространения и поддержки программных продуктов.

Ужесточение конкуренции на рынке ИБТ-консалтинга. Рост заказов на услуги ИБТ-консалтинга со стороны малых и средних библиотек будет приводить к появлению новых консультантов и фирм, поскольку порог затрат для выхода на рынок ИБТ-консалтинга ниже, чем для входа на рынок дистрибуции ПО. По всей видимости, в результате появления в сегменте новых игроков сложится ситуация, когда есть значительное число консультантов, предлагающих услуги ИБТ-консультирования, но разного качества и за разную цену. Из-за этого будет наблюдаться большой разброс цен у

разных консультантов на услуги с одним и тем же названием. Перед заказчиком встанет вопрос поиска оптимального консультанта, в том числе с точки зрения соотношения цены и качества.

Вывод

Уменьшение основного объема заказов ИБТ-консалтинга при внедрении новых технологий в библиотеках и увеличение заказов по повышению эффективности библиотечных процессов будет свидетельствовать о пройденном этапе развития рынка, а именно переходе с этапа «освоения денег любой ценой» на этап «эффективного внедрения». Можно также сказать, что в ближайшее время потребуется увеличение профессионализма в сфере ИБТ-консалтинга, которое прослеживается уже сейчас, и будет усиливаться в дальнейшем.

Литература

1. **ИТ-консалтинг:** места под солнцем хватит не всем / CNewsAnalytics // URL: <http://www.cnews.ru/consulting/russia/progress.shtml> (Проверено 10 февраля 2005 г.)
2. **Жадько Н.** Тренинг и консалтинг в библиотечном деле / Н. Жадько, М. Чуркина // Библиотечное дело. - СПб., 2003. - N5. - С. 11-12.
3. **Лобовский И. М.** Рынок консалтинговых услуг: настало время профессионалов / И. М. Лобовский // Управление персоналом. - М., 2003. - N5. - С. 7-12.