

Технологический консалтинг в библиотеках

Technological consulting in libraries

A.С. Карауш

Муниципальная информационная библиотечная система г.Томска

Alexander S. Karaush

Tomsk Municipal Information Library System

Делается попытка проанализировать ситуацию, сложившуюся с рынком услуг технологического консалтинга в библиотечной деятельности. Современные технологии внесли существенные коррективы или изменили привычные технологии библиотечного дела. Множественность подходов к автоматизации библиотек создает не столько конкурирующие и развивающиеся модели и системы, сколько распыляет силы библиотек, обучающих и консалтинговых центров. Определение роли и задач технологического консалтинга позволит решить проблемы автоматизации библиотек не только силами разработчиков, но и привлекая критиков в лице профессиональных консультантов.

Становление и развитие рынка компьютерных информационных систем требует развития служб консалтинга, в частности библиотечного технологического, позволяющего пользователям и потенциальным клиентам использовать их опыт и знания. На современном библиотечно-информационном пространстве России можно наблюдать развитие служб консалтинга, однако, увидев несовершенство существующих средств автоматизации, члены таких служб или все службы в целом перевоплощаются из консультантов в разработчиков, далее в продавцов уже собственных средств автоматизации, что сразу же вычеркивает их из списков независимых консультантов. Оставшиеся немногочисленные группы консультантов пытаются «продаться» влиятельным разработчикам библиотечного программного обеспечения (ПО), становясь дилерами внедренных систем. А для клиента, все же хочется пусть не «все в одном флаконе», но независимого консультанта по библиотечным системам, знающего особенности ПО автоматизации библиотек.

Откуда берутся консультанты?

Позволю здесь привести слова Игоря Альтшулера [1] в качестве ответа: «Мне кажется, что консультанты чаще всего получаются из тех, кто поиграл в бизнес. И поиграл неудачно. Почему неудачно? Да потому, что те, у кого все сложилось как надо, в бизнесе и остались. А вот эти самые неудачники, набив себе шишек, причем не по причине глупости, а, например, из-за отсутствия авантюризма, в силу излишней образованности, поуправляв бизнесами, поработав в разных ипостасях и в разных областях, получив в итоге то неосознанное, что называется опытом, пониманием, видением рынка, как раз и становятся консультантами».

Консультант на информационно-библиотечном рынке

Вначале повествования о российской индустрии библиотечного программного обеспечения (ПО) как о поле деятельности консультанта следует, прежде всего, разделить отрасль на основные сегменты. В настоящее время наиболее заметны «железячники»-консультанты по вопросам вычислительной техники и «программисты»-консультанты внедрения «собственных» систем автоматизации и сопутствующего ПО. Далее нужно остановиться подробнее на вопросах, связанных с вычислительной техникой. Некоторые библиотеки, действительно пользовались услугами консультантов по вопросам приобретения вычислительной техники, причем установилось даже некоторое соответствие между маркой библиотекой-заказчиком и маркой консультанта. Иными словами, если речь не идет о предсмертном состоянии вычислительных мощностей библиотеки или отсутствия каких-либо денег, то приглашается не частное лицо, а чаще

всего консультант с именем. Результат не важен – важно, что кто-то из ведущих специалистов «отметился», посетил эту библиотеку, и что-то там сделал.

Что касается основной массы библиотек, то тенденции приобретения вычислительных мощностей ничем, кроме моды и знаний персонала не определяются. Многие библиотеки действуют очень просто. Приходят в фирму по продаже техники, покупают то, что нужно, и идут устанавливать. Технологии в таких библиотеках рождаются и умирают сами и, зачастую, спонтанно, без помощи консультантов. На языке консалтинговых агентств такие клиенты называются «бомжами». Они приходят на рынок автоматизации, зная только одну модель развития, и уходят с него, практически не изменившись.

Другие библиотеки - более интеллектуальны в вопросе приобретения техники. Как правило, они сами могут оказывать консалтинговые услуги по приобретению «развивающимся» коллегам, но и они редко приходят к консультантам, поскольку чаще всего не могут сформулировать, что же у них не так.

Нужен ли консультант при отсутствии или малом количестве средств?

Если нет денег, то и говорить, как правило, не о чем. Но все немного не так. Деньги, пусть и малые, но имеются. Библиотека же, получив, небольшие деньги старается покупать то, что в данный момент проще настроить и запустить, не задумываясь о масштабируемости и системности. Как только количество техники переходит некий барьер, то сразу начинаются «стоны» технического персонала на предмет несовместимости всего этого «железного зоопарка» компьютеров. И это становится не смешно, поскольку, выясняется, что потери этого этапа уже стоят больше, чем стоимость посещения какого-либо курса или тренинга, даже не говоря об удаленном консультировании. Еще страшнее последствия неправильных технологических решений, которые грозят просто потерями данных. После таких потерь встает вопрос о целесообразности автоматизации вообще, если кроме обучения компьютерным знаниям она ничего более для библиотеки дать не может.

В общем случае, когда клиент все-таки приходит со своей проблемой к консультанту, обычно выясняется, что проблема в другом. Частый пример из практики внедрения систем автоматизации:

Клиент: «Подскажите, что мне выбрать из программ автоматизации библиотеки? Мне поручено принять решение о выборе системы и управлять вопросами ее внедрения»:

Автор: «На какой Вы должности?»

Клиент: «Инженер» (библиотекарь, зав. отделом)».

Автор: «А почему Вы должны принимать решение выбора и тем более внедрять? Разве у Вас есть ресурсы, которыми Вы распоряжаетесь? Вы знаете, что Вам придется отвечать перед всем коллективом, если Вы не найдете средств?»

Автор: «А что думает директор библиотеки?»

Клиент: «Ей нужна автоматизация как таковая (для отчетности и галочки – прим. автора), но не для упрощения труда. Ей самой тяжело выбирать».

Автор: «Ваша задача - подготовить все необходимые материалы, написать программы, внедрения разных систем и оставить право выбора за директором, поскольку только он(а) может поддерживать такие ресурсоемкие программы, как автоматизация.»

Автор: «На этапе выбора систем «каждый кулик свое болото хвалит», анализ должен делать внутренний специалист библиотеки, а решение такого глобального вопроса принимать руководитель».

Еще одна проблема консультантов заключается в том, что в их среде много ученых, инженеров, технических специалистов. И разговаривать они продолжают чаще всего на своем "птичьем" языке вместо того, чтобы использовать нормальную предметную лексику.

Следует также учитывать факт, что консультант – не волшебная палочка. Это собеседник, который иногда за счет некоторых провокаций в процессе обсуждения проблем, выводит руководителя на верное решение. Но в любом случае все должны понимать, что у консультанта есть короткий отрезок времени на то, чтобы разобраться в проблемах библиотеки (организации). И главное, в итоге должно быть конкретное решение, но не у консультанта, а у руководителя, поскольку консультант – не эксперт, и за дополнительную ответственность ему никто денег не платил. Иначе это не консультирование, а нечто иное.

В общем, консультант практически никогда не может увеличить чьи-то доходы, ресурсы. Но вот уменьшить расходы времени и сил, а также предостеречь от глупостей – иногда может.

Что такое технологический консалтинг?

Сегодня стало обычным явлением получение квалифицированной консультации по общим вопросам ведения бизнеса. Но где найти консультанта по вопросам библиотечных информационных технологий? Что делать, если необходима консультация в узкой производственной сфере?

Конечно, существуют учебники, всевозможные справочные пособия, руководства по эксплуатации оборудования и т.д. Но они не решают главной задачи: как получить необходимую информацию быстро? Ведь не всегда нужно заниматься изучением фундаментальной теории, когда необходимо получить короткую справку или оценку состояния дел взглядом «со стороны».

Для этого должен существовать технологический консалтинг. В сути самого этого понятия нет ничего нового, только название не совсем привычное. И раньше и сейчас существовали и существуют отраслевые институты, которые занимаются отработкой имеющихся и созданием новых технологий. Все они на основе кратко- или долгосрочных договоров могут осуществить аудит и консультирование библиотек по всем вопросам применения технологий. В общем случае могут решаться следующие задачи [2]:

- Оценка технологической эффективности;
- Оценка научно-технического потенциала;
- Наладка и использование оборудования;
- Установка оптимальных режимов функционирования;
- Организация новых технологий;
- Контроль качества;
- Подготовка и аттестация персонала;
- Разработка / доработки технологического оборудования;
- Внедрение новых технологий;
- Патентование.

Решение вышеперечисленных задач организационными структурами, такими как институты – весьма дорогой и длительный процесс. Новые же консалтинговые структуры не имеют достаточного опыта в вопросах именно технологического консалтинга, поскольку сами автоматизированные библиотечные технологии не имеют на сегодняшний день ни государственной регистрации в виде ГОСТов, ОСТов и прочих нормативных государственных документов, ни наличия открытой информации по консалтингу библиотечных систем.

Информационно-технологический консалтинг.

Все услуги на данный вид консалтинга являются новыми и очень перспективными. Далее под информационными технологиями понимаются только способы автоматизированной переработки информации. Информационно-технологический консалтинг для библиотек включает [2]:

- Автоматизация офисной составляющей и документооборота.

- Автоматизация технологических процессов.
- Реинжиниринг (переработка) технологических процессов.
- Планирование ресурсов библиотек.
- Разработка и сопровождение специализированного программного обеспечения (ПО).
- Создание и сопровождение специализированных баз данных.
- Системное интегрирование.
- Создание и сопровождение компьютерных и информационных систем.
- Проектирование и установки компьютерных сетей.
- Предоставление Интернет-ресурсов.
- Установка Web-серверов и разработка Web-сайтов.

В каждом из вышеперечисленных направлений в библиотеках есть наработки, однако время идет и может быть, скоро будут доступны консультационные услуги для библиотек по большинству пунктов.

Далее приводятся направления деятельности автора, связанные с технологическим консалтингом в библиотеках. Выбор направлений деятельности и систематизация данных определялись опытным путем.

Необходимость **информационно-методической и консультационной поддержки** определяется разными причинами, но основная, как правило - недостаточный уровень квалификации персонала библиотек. Такая поддержка включает:

1. Методическая поддержка (литература специальная, перевод литературы, технологические инструкции, технологический «путь книги» и пр.).
2. Обучение (краткосрочное обучение, семинары, тренинги, тематические курсы).
3. Консультационная поддержка (очная, поддержка по e-mail, тематические интернет-форумы, заочные (телефонные) консультации) [3, 4].
4. Конференции, клубы и тематические собрания.
5. Решение сопутствующих библиотечных внешних задач внедрения системы (привязка технологии библиотеки к документообороту управления, вуза и т.д)

Можно определить несколько **уровней проведения занятий (консультаций)**:

1. рекламный;
2. обзорный;
3. начальный;
4. продвинутый;
5. экспертный;
6. VIP.

Вопросы хранения и анализа решений, выданных при консультировании, определяют направленность **архивов консультантов**:

1. архив переписки по e-mail;
2. алгоритмы и программы (подпрограммы) работы системы;
3. вспомогательное ПО;
4. архивы профильных форумов;
5. архив Интернет-ссылок на сопутствующие ресурсы;
6. архивы данных (снимков баз данных), где имелись ошибки (кунст-директорий);
7. архив (подборка) частых вопросов.

Основные **проблемы** [5], которые предстоит решить при **технологическом консультировании** по библиотечной автоматизации:

1. Организационные (полномочия в организации, технологические цепочки, структура, и пр.).
2. Правовые.
3. Имущественные.
4. Психологические (не хотят платить – не привыкли, ожидают чуда от системы автоматизации и пр.).

5. Различный уровень подготовки клиентов (не все сформированные ранее ответы можно предоставлять клиентам).

Выводы

Желание учиться на ошибках других способствует становлению рынка консалтинговых услуг, особенно в регионах, где технологическая поддержка разработчиков отсутствует по причине расстояний и (или) недостаточной учебно-методической базы. Использование же централизованных технологий автоматизации в удаленных больших территориях приводит к неправомерным затратам на поддержку доступности информации, что при неудачах чревато обвинениями в централизации ресурсов. Развитие и грамотное использование возможностей технологического консалтинга позволит, в первую очередь понять направления дальнейшего движения автоматизации конкретной библиотеки.

Литература

1. **Альтшулер И.** Монологи о консультантах [Электронный ресурс] // Теория и практика финансового анализа, инвестиции, менеджмент, финансы, журналы и книги, бизнес-планы реальных предприятий, программы инвестиционного анализа и управления проектами, маркетинг и реклама: 2004. – . - Режим доступа: <http://www.cfin.ru/consulting/monolog.shtml>, свободный. – Загл. с экрана.
2. **Трофимова О.К.** Цель, задачи и этапы консультирования [Электронный ресурс]// Теория и практика финансового анализа, инвестиции, менеджмент, финансы, журналы и книги, бизнес-планы реальных предприятий, программы инвестиционного анализа и управления проектами, маркетинг и реклама: 2004 - . - Режим доступа: <http://www.cfin.ru/consulting/mkintro-03.shtml>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Форум системы «ИРБИС» [Электронный ресурс] / ГПНТБ России: 2004. - - . - Режим доступа: <http://irbis.gpntb.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Форум ГИВЦ [Электронный ресурс] / ГИВЦ Министерства Культуры России: 2004.- . - Режим доступа: <http://www.givc.ru/forum/>, свободный. – Загл. с экрана.
5. **Скрипкин К. Г.** Экономическая эффективность информационных систем. - М.: ДМК Пресс, 2002. - 256 с.: ил.