

## Перспективные направления развития информационных технологий в публичных библиотеках

### Long-term Directions of Information Technologies Development in Public Libraries

*А. С. Карауш*

*Муниципальная информационная библиотечная система,  
Томск, Россия*

*Alexander Karaush*

*Municipal Information Library System, Tomsk, Russia*

Приведены перспективные, с точки зрения автора, направления развития и особенности использования информационных технологий и вопросов с ними связанных, на которые стоит обратить внимание в публичных библиотеках, сосредоточиться на их изучении, заняться разработками новых моделей и технологий обслуживания.

Определять и угадывать перспективные библиотечные технологии, которые станут популярными и принесут пользу людям – дело сложное и требующее смелости, поскольку за неудачу можно поплатиться вниманием и уважением коллег. Однако, делать такую работу нужно, поскольку, сосредоточившись на решении сиюминутных проблем и понимании скоротечных направлений, есть опасность понести дополнительные затраты на «внедренческие» метания между вновь появляющимися направлениями развития новых информационных технологий (ИТ).

Внимание к публичным библиотекам обусловлено тем фактом, что именно они являются самостоятельными учреждениями и организациями, при этом находятся на рынке информационных услуг населению без посредников, в отличие, например, от библиотек учебных учреждений.

Очевидно, что не стоит гнаться за внедрением и использованием каждой новой технологии на рынке ИТ. Это напоминает несмышлёного ребенка, который желает поглотить каждую новую конфету без понимания последствий этого. Роль публичной библиотеки всегда будет определяться уважением и доверием населения, находящегося на территории обслуживания. Основная задача такой библиотеки с годами не меняется и состоит в том, чтобы рекомендовать различные документы для чтения. К сожалению, с годами многие библиотеки превратились в склады для книг с неприветливыми и необразованными «кладовщиками». Новые технологии позволяют по иному настраивать пути взаимодействия с пользователями.

В данной публикации сознательно не рассматриваются технологии создания электронных библиотек и предоставления электронных изданий. Это очень важные направления, про которые нужно помнить в первую очередь. Этим направлениям посвящено достаточное количество публикаций в современной профессиональной печати.

Итак, ниже приведены перспективные, с точки зрения автора, направления развития ИТ, а также некоторые особенности их использования, на которые публичным библиотекам нужно обратить внимание, сосредоточиться на их изучении, а также на разработке новых моделей и технологий обслуживания:

1. **Приобретение** современным человеком **не продуктов и услуг, а впечатлений и ощущений** [1]. Напрямую с ИТ этот пункт связан лишь методами потребления современных услуг. Необходимо сосредоточиться в проектировании, создании и популяризации новых услуг и предметов на ощущениях и впечатлениях от пользования чем-то новым. Технические характеристики уходят на второй план. В 80–90% случаев заложенная функциональность не будет использована никогда. Пользователи услуг всё чаще желают иметь возможность использования, а не использовать. Это ярко показали результаты социологического исследования «Состояние, динамика и перспективы культурной политики в Томском регионе», проведенном в 2009 году Департаментом по культуре Томской области. Население в целом положительно оценивает состояние библиотек, не появляясь там вообще. Таким образом, для пользователя возможность потребления услуг становится равной самому процессу потребления. Это сродни ситуации, когда человек уезжает жить в столицу в надежде потребления культурных услуг, однако работа и сложность передвижения по мегаполису в реальности не позволяют ему потреблять таковые услуги.

Кроме вышесказанного, психология современного человека [2] требует «затовариваться» перед началом чего-либо, а задача продавца позволяет осуществить продажу любого ненужного товара при достаточно быстром развитии прогресса и изменении модных направлений и тенденций. Человеком перед любым планируемым мероприятием приобретает до 40-50% ненужных материалов и предметов, основываясь не на конкретных предметах, а на ощущениях от возможного результата. Этими особенностями психологии должны пользоваться библиотеки и в дальнейшем использование в библиотечном обслуживании этих особенностей человека нужно развивать для «подкладывания» всё новых произведений для чтения, основываясь не на статистических показателях, а на эмоциях читателей [3].

Сегодня в рекламе услуг библиотеки не стоит бравировать объёмом фонда и количеством персонала. Развитие Интернет доказало, что грамотно созданный ресурс, оперирующий ссылками и адресами, позволяет работать эффективнее, чем целый информационный центр. Если пользователя библиотеки как потребителя ещё вчера волновала возможность удовлетворения его запроса качественно с его точки зрения и быстро, то сегодня кроме этого добавляются впечатления. Библиотеки экспериментируют в предложении пользователям разных впечатлений. Самым популярным и оправданным в библиотеках являются ощущения комфорта (эргономичности) и тишины при времяпровождении.

**2. Мобильность. Жизнь «в облаке».** Новые технологии работы с документами, позволяют не только хранить большой объём собственных данных на сторонних серверах, но и осуществлять планирование своей жизни, согласовывая мероприятия с расписаниями и документами других. Всё больше документов про себя и о себе пользователь выкладывает на ресурсы, ему не принадлежащие [4]. Хранить своё расписание или ход проекта на внешнем сервере – реальность.

Облачные вычисления – перспективная технология, ставшая за три года реальностью [5]. Большинство задач, выполняемые пользователями с помощью локального компьютера уже можно делать без нахождения на рабочем месте и необходимости хранить данные на своих носителях. Электронная почта на бесплатных серверах, работа с документами, обработка фотографий и видеоданных, сбор и анализ новостных потоков, обмен впечатлениями и рекомендациями уже сегодня стали неотъемлемой частью нашей жизни.

**3. Избирательное хранение данных. Увеличение объема данных на единицу площади носителя при уменьшении его цены.** Данных становится больше, чем имеется ресурсов и возможностей их обработать. К 2020 году всё вокруг человека будет записываться с нескольких видеокамер для удобства анализа критических ситуации. Просмотреть всё это уже не будет возможности. Потребуется алгоритмы выделения, автоматического анализа и хранения последовательностей событий. Человек перестаёт хранить всё, что может скопировать на носитель в надежде, что это ему когда-нибудь понадобится. К 2025 году можно будет за 100 долларов купить носитель, на котором сможет уместиться видеоданных формата HDTV продолжительностью шестьсот лет.

Современные пользователи сети уже сегодня стараются получать данные только по запросу и не хранить их затем у себя. Каждый новый запрос через какое-либо время возвращает обновлённые результаты, более актуальные, чем ранее полученные и когда-то сохранившиеся.

Обучение современных библиотекарей ещё вчера должно было строиться не на знании локального фонда конкретной библиотеки, а на знании методов поиска и анализа документов в информационных сетях. Коренным образом изменился алгоритм предоставления информационных услуг. Как и во всех отраслях, нацелившись на удовлетворение уникальных потребностей пользователя, библиотекам требуется проводить учёт и анализ запросов, приоритетов каждого конкретного читателя, потребителя, потенциального клиента.

**4. Дополненная реальность. Геоинформационные технологии.** Предполагаемые мероприятия с изменением местоположения в жизни современного человека и контроль за их проведением, а также автоматически формируемый отчет, не обходятся без использования приборов определения местоположения. Такие приборы обладают большой функциональностью. При определении местоположения на экране монитора возникает дополнительная информация об объекте и других объектах с ним связанных. Уже сегодня такие устройства применяются в фотоаппаратах, телефонах и коммуникаторах. Что касается дополненной реальности, то через 3-5 лет сложно будет найти пользователя, который бы не получал дополнительную информацию из распознавания географических объектов и планирования своих действий и учетом территориальной доступности.

Для библиотек требуется не только участие в технологиях дополненной реальности, но и предоставление дополнительных услуг в том числе, бронирование места в зале, уточнение в реальном времени возможности доступа к документам. Это потребует увеличение скорости каналов и вычислительных мощностей.

Сегодня всем библиотекам стоит незамедлительно зарегистрироваться (прописаться) на всех геоинформационных сервисах, внести свои координаты, описания, добавить фотографии, видеоэкскурсии, виртуальные экскурсии.

**5. Мода молодежи на «гаджетоувешенность»** [6]. Если рассмотреть этапы развития увлеченной молодежной аудитории, то можно определить несколько характерных этапов потребления услуг. Так, молодежь 50-х – сильные духом и телом; 60-х – романтичные и утонченные во вкусах; 70-х – модные и современные; 80-х – спортивные, активные и устремленные; 90-х – прикольные и пользующиеся благами в радость себе; 2000-х – технологичные и образованы с Интернет. С 2005 года – «гаджетоувешанные» и определяющие «своего» по только брендам и используемым технологиям.

Чем больше гаджетов находится у человека, тем он считается технологичнее среди сверстников. Гаджеты прочно заняли своё место в категории люксовых (luxury) товаров при том, что срок их использования крайне мал по сравнению с произведениями искусства.

Для публичных библиотек эту особенность работы с аудиторией нужно использовать для создания глобальных библиотечных брендов или рекомендованных библиотеками гаджетов с возможностью получения бонусов в обслуживании при владении такими гаджетами.

**6. Появление новой корпоративной культуры на производстве.** Молодые менеджеры уже почти полностью уничтожили культуру совещаний и принципы иерархического управления. Они в ней не живут, как старшее поколение, а только играют в неё. Все технологии взаимодействия переходят в он-лайн режим с автоматическим сохранением логов (результатов) и составлением задач для команд проекта. Любой вновь присоединенный к проекту читает историю проекта и его обсуждений, сокращая время на взаимодействие с коллегами [7].

Проектный принцип на 90% вытеснил иерархический в современных организациях.

Однако при всём этом чаще возникает ситуация, когда крайне необходимо хоть какое-то общение. И вот тут появляется маниакальная потребность «посидеть» в социальных сетях.

**7. Изменение моделей поведения библиотеки на рынке услуг для привлечения пользователя в библиотеку.** К сожалению, попытки «вывести» процесс чтения в популярную торговую марку, «привязать» популярных ведущих к процессу чтения, не дали результатов. Гораздо интереснее обсуждать профессиональному сообществу эти проблемы в тиши кабинетов и залов, и ждать, что к ним кто-то придёт, чем строить современные технологии продажи услуг чтения, информационного сопровождения бизнеса, сопровождения досуга.

Попытка использовать слово «библиотека» как бренд, понимая под ним центр коммуникаций и среду обитания молодежи вообще – подмена слов. Это уже сегодня приводит к массовому оттоку «реальных получателей информации» из библиотек и приходу на их место обычных «тусовщиков», которыми библиотеки банально отчитываются.

Борьба за свободное время граждан становится всё более острой и напряжённой. Если 20–30 лет назад по технологии «удовольствие и информация сейчас по запросу» работали только библиотеки и информационные центры, то сегодня основную роль играет Интернет и интерактивные сервисы во всех областях индустрии развлечений и получения информационных потоков.

**8. Новые модели чтения и поведения пользователя в сети.** Периодическое изменение возможностей доступа к контенту.

Технологии выбора ссылки (не объекта) для чтения, выбор способа чтения и запоминания фактов изменяется в сторону упрощения и поверхностного анализа.

Тексты с глубоким содержанием, скорее всего, не будут понятны современным пользователям библиотек. Уже сегодня методы работы с сетевой аудиторией сосредоточены на технологиях коротких сообщений и пресс-релизов. Развернутые аналитические материалы встретить в Интернет с каждым годом всё сложнее. Попытки библиотек сделать ориентацию в своих ресурсах на интеллектуально образованные слои населения могут быть восприняты налогоплательщиками, как ущемление их интересов.

Это не означает, что комплектовать нужно только «читиво», но предполагает работу с читателями по пониманию текстов не только популярных и доступных авторов.

#### 9. ИТ-бюрократия. Ошибки в управлении ИТ [8].

Сегодня стало заметно, что в специалистах публичных библиотек окончательно укоренилось состояние «нахлебника» в обществе, при котором равнение идёт в основном на информационные потребности низших слоёв и «интеллектуальных инвалидов». Следует несмотря ни на что изменять сознание библиотекаря и превращать его в полноценного помощника, рекомендующего новые технологии для активных слоёв общества, бизнеса.

Современные руководители для сокрытия некомпетентности в сфере ИТ придумывают все новые законы, которые никоим образом не связаны с ускорением и развитием новых моделей взаимодействия и принятия решений, возможных с новыми технологиями связи, взаимодействия [7].

Всё ещё бытует мнение, что с техникой всё просто. Нужно стремиться к описанной и монолитной автоматизированной системе. Однако, система, «правильно» описанная документально, становится неповоротливой и малоценной. Согласовательные процедуры по незначительным изменениям в автоматизированные библиотечные системы сегодня уже занимают до 70–80% рабочего времени специалистов по их внедрению, при этом на сами работы по достижению требуемого функционала достаточно 5–7% [9].

10. **Управление «методом МЧС».** Государство переходит в режим функционирования, когда делать нужно было «вчера» и принимать любое решение, если оно не самое худшее из возможных. Именно такое решение в итоге принимается к исполнению. Время на обдумывание вариантов и анализ ситуации нет, или сознательно не даётся. Такая ситуация приводит к увеличению некомпетентных людей на всех уровнях управления ИТ, а в конечном итоге – к отсутствию необходимости использования в управлении людей с профессиональными знаниями. Всё глубже укореняется непонимание сути технологических процессов.

Упование на то, что при наличии профессиональных знаний нужно много времени на обдумывание перед действиями – действенная методика по ликвидации грамотных специалистов и замена их менеджерами в самом плохом понимании этого слова.

### Заключение

Некоторые пункты приведены скорее для понимания ситуации и состояния дел. Остальные пункты – для определения основных направлений развития публичных библиотек, на которых стоит сосредоточиться, приложить максимальные усилия и ресурсы для дополнительного изучения. Эти усилия дадут положительные результаты в ближайшее время.

### Литература

1. Д'Алессандро, Д. Войны брендов / Пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптеревского. – СПб.: Питер, 2002. – 224с.: ил. – (Серия «Деловой бестселлер»).
2. Фоксол Г., Голдсмит Р., Браун С. Психология потребителя в маркетинге. – СПб., «Питер», 2001.
3. Лукша, Павел Экономика культуры – штрихи к науке нового века // Российское экспертное обозрение «Новые ресурсы России». – № 1 (24), 2008.
4. Арчибальд, Скотт Советы по управлению мобильными сотрудниками [Электронный ресурс] // PC Week/Russian Edition. – Электрон. дан. – Режим доступа: [http://www.pcweek.ru/idea/article/detail\\_print.php?ID=125754&print=Y](http://www.pcweek.ru/idea/article/detail_print.php?ID=125754&print=Y)
5. Грин, Нэлли Михайловна ИТ прогнозы на все вкусы [Электронный ресурс] // Мастерская бизнес-анализа. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://blog.business-analyst.info/2010/03/13/ob-it-prognozah-2010/>
6. Галкин, Вадим Итоги десятилетия: мы стали гаджетоувешенными [Электронный ресурс] // Блог Галкина Вадима. – 2009. – Электрон. дан. – Режим доступа: [http://habrahabr.ru/blogs/popular\\_science/79414/](http://habrahabr.ru/blogs/popular_science/79414/), <http://vadimgalkin.pp.ru/fields/gadget/>
7. Хайрук, Сергей Управление ИТ-проектами: а как правильно? [Электронный ресурс] // Компьютерра-онлайн. – 11.02.2010. – Электрон. дан. – Режим доступа: [http://www.cio-world.ru/blog/index.php?page=post&blog=discussions&post\\_id=40](http://www.cio-world.ru/blog/index.php?page=post&blog=discussions&post_id=40)
8. Бобровский, Сергей Искусство бюрократии [Электронный ресурс] // PC Week/RE 1998, ITeam – технологии корпоративного управления. – Электрон. дан. – Режим доступа: [http://www.iteam.ru/publications/project/section\\_35/article\\_2771/](http://www.iteam.ru/publications/project/section_35/article_2771/)

9. Почему 9 женщин не могут родить ребёнка за 1 месяц или о применении имитационного моделирования в управлении проектами [Электронный ресурс] // ООО «Тематические медиа» – Хабрахабр. 2010. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://habrahabr.ru/blogs/pm/83621/>