

Особенности и проблемы технической поддержки ресурсов библиотек

А. С. Карауш

*Муниципальная информационная библиотечная система,
Томск, Россия*

В связи с увеличением сложности и ассортимента программного обеспечения в библиотеках сложилась довольно сложная ситуация в управлении и обслуживании информационных систем. Проблема состоит в невозможности или незнании руководством библиотек технологий организации обслуживания сложных информационных систем и программного обеспечения. В докладе описывается технология (последовательность этапов) решения вопросов разного уровня, возникающих в работе с информационной системой в организации.

В каждой библиотеке на сегодня применяется множество информационных систем (ИС). В состав ИС можно включить не только автоматизированные библиотечные информационные системы, но и системы управления доступом пользователей к сети, системы управления контентом Интернет-сайта библиотеки, системы управления документами, бухгалтерские системы и прочие. При этом в отделе, ответственном за функционирование таких ИС в библиотеке, нет какого-либо разделения среди специалистов, позволяющего распределять запросы по уровням и решать их в соответствии с требуемой квалификацией. Не стоит повторять прописные истины, что для увеличения эффективности сотрудников, работающих с ИС и уменьшения затрат на содержание и обслуживание ИС необходимо, чтобы простые запросы решались специалистом с меньшей квалификацией (а соответственно и с меньшей оплатой труда). Однако на практике сложность состоит в том, что на уровне руководства библиотеки часто принимаются неверные решения в отношении настроек и доработок ИС, которые в дальнейшем приводят к огромным затратам на поддержку и обновление ИС. Именно на этапе принятия неверных решений в обслуживании ИС закрепляются основные заблуждения, а часто и невежество в отношении работы ИС. Стоит отметить, что при детальном рассмотрении вопроса, многие составляющие сложности в обслуживании ИС можно достаточно просто систематизировать и принять для каждой части свои правила, тем самым в итоге сэкономить средства и рабочее время.

Последовательность распределения запросов на обслуживание обычно проходит несколько этапов:

1. Этап первоначальной сортировки запроса (проблемы). На этом этапе происходит приём, обработка и первоначальный анализ запросов от пользователей информационной системы. Этот этап предполагает только решения общих, наиболее простых либо типовых запросов по использованию ИС. Обычно решение вопросов на этом этапе заканчиваются указанием номера страницы в инструкции по использованию ИС, которую пользователю необходимо прочитать.
2. Этап администрирования. На этом этапе решение запросов осуществляется подготовленными специалистами, системными администраторами ИС, администратором БД или системным администратором какого-либо ресурса, который несёт ответственность за функционирование этого ресурса и знает о нём всё (или почти всё). На этом уровне решаются, как правило, задачи управления доступом к ИС или компьютерной сети, а также настройки параметров ИС, технического обслуживания информационных систем и отслеживания ключевых показателей функционирования библиотеки. На этом этапе не решаются вопросы, связанные с изменением ИС, добавлением в неё новых функций, а также выполнения сложных настроек ИС.
3. Профессиональная (экспертная) поддержка принятия решений. На этом этапе определяются решения для запросов, которые меняют качественный состав ИС, правила работы или взаимодействия между частями ИС. Работа на этом этапе осуществляется специалистами высокого (экспертного) уровня, которые имеют представление о внутренней структуре ИС, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности ИС по сбору, обработке и пред-

ставлению итоговых данных. Специалисты, работающие на этом уровне также должны выступать в роли не столько и не только «решателей вопросов», сколько в роли консультантов, основываясь на опыте применения предлагаемых ими решений в других библиотеках или организациях. Именно такой уровень профессиональных знаний и навыков позволяет квалифицированно выполнять сложные настройки и вносить при необходимости существенные изменения в работу ИС и её компонентов (вплоть до блоков программного кода) без риска нанесения вреда её работоспособности в перспективе.

Первые два этапа поддержки запросов пользователей ИС в библиотеках на сегодня решён «адекватно», в соответствии с требованиями времени и возможностями библиотек в содержании специалистов в отделах информационных технологий. Что же касается третьего этапа поддержки ИС, то здесь «кто во что горазд». В результате требуется достаточно много времени, сил и средств, чтобы объяснить, зачем специалистами низкой квалификации принимались такие ответственные решения и почему пользователи библиотек должны платить своим временем и вниманием за некомпетентность принимаемых решений руководством библиотек.

По мнению автора для работ на третьем этапе поддержки решений необходимо создавать специальные группы специалистов, обладающих необходимым уровнем компетенции и опыта для проведения работ по дополнительной настройке и доработке ИС, а также для проведения консультаций пользователей по вопросам внедрения желаемых изменений в стандартные настройки ИС.

Если пойти по самому простому пути и рассмотреть вариант, что разработчики ИС могут сами применять собственные знания и всякий раз дорабатывать ИС под требования конкретных задач и условий в какой-либо библиотеке, то вскоре такая ИС станет громоздкой и неповоротливой от большого количества подпрограмм и возможностей настройки каждого из модулей. Для библиотеки содержать же штат сотрудников, детально разбирающихся в настройках ИС – труднодостижимая и дорогая задача. Если эти сотрудники не будут нагружены решением сложных вопросов, то их квалификация со временем будет теряться.

Решением вопроса поддержки ИС на третьем этапе является специальная технология создания рабочих групп из числа наиболее активных и квалифицированных пользователей ИС, которые могут не только создавать новые решения и настройки ИС на основе уже полученных решений и технологий в их организациях, но и помочь библиотекам региона или страны внедрить их в повседневную практику.

Проекты по созданию рабочих групп для настройки и использования автоматизированной информационной библиотечной системы «ИРБИС» и её компонентов воплощены для третьего этапа поддержки путём создания группы из специалистов, называемой «группой адаптации Системы «ИРБИС». Эта группа объединила сегодня активную и квалифицированную часть технических специалистов и технологов из числа сотрудников библиотек, которые, применив собственные навыки, позволяют библиотекам получать оптимальные технологические решения. Понятно, что работа этих специалистов не может быть бесплатной. Но в настоящее время создается условие, при котором активные пользователи, получая достаточное вознаграждение, останутся в отрасли разработки и внедрения библиотечных ИС.

Именно от качества работы подобных групп в настоящее время зависят также основные направления развития новых технологий и разработки в области ИС и автоматизации библиотечного дела.

Литература

1. Доведение проекта до конца [Электронный ресурс] // ООО «Тематические медиа» – Хабрахабр. 2011. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://habrahabr.ru/blogs/pm/124331/>
2. Некоторые тонкости ИТ-аутсорсинга [Электронный ресурс] // ООО «Тематические медиа» – Хабрахабр. 2011. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://habrahabr.ru/blogs/my_business/111356/
3. Грушичев, Алексей Кто в ответе за последний рубеж техподдержки? [Электронный ресурс] // CNews. – 03.10.2011. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://biz.cnews.ru/reviews/index.shtml?2011/10/03/458140>