

УДК 004.773:[02:004.05](476)

КОММУНИКАТИВНЫЙ UPGRADE: СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННЫХ ЗАЯВОК

Д. В. Карповский

Центральная научная библиотека им. Я. Коласа НАН Беларуси, Минск

Исследованы традиционные способы коммуникации между функциональными отделами Центральной научной библиотеки им. Я. Коласа НАН Беларуси. Разработано альтернативное решение для повышения эффективности работы отдела программного и технического обеспечения научных исследований.

Качество библиотечной работы в современных реалиях во многом зависит от эффективности коммуникации между функциональными отделами библиотеки. В частности, большое значение имеет процесс коммуникации между отделом программного и технического обеспечения научных исследований (ИТ-отделом) библиотеки и другими отделами в связи с высокими темпами развития информационных технологий.

Практически каждое рабочее место в Центральной научной библиотеке им. Я. Коласа Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси) оснащено персональным компьютером, подключенным к локальной сети. В корпоративной локальной вычислительной сети библиотеки насчитывается более 130 компьютеров, не считая серверного оборудования. При таком количестве компьютерной техники неизбежно возникают ситуации, когда сотрудникам отделов библиотеки требуется квалифицированная помощь специалистов ИТ-отдела.

В основном коммуникация между функциональными отделами библиотеки и ИТ-отделом в ЦНБ НАН Беларуси осуществлялась тремя способами:

- звонком по телефону;
- отправкой сообщения по корпоративному чату;
- составлением заявки на бумаге.

Как показала практика, эти способы коммуникации обладают рядом недостатков: телефон может быть занят и приходится перезванивать, нет возможности отследить прочтение сообщения по корпоративному чату, составление и передача заявки на бумажном носителе отнимает время. Еще одна проблема заключается в том, что для ИТ-отдела библиотеки неудобно обрабатывать обращения по разным каналам связи, а сотрудникам других отделов – отслеживать процесс выполнения работы ИТ-отделом.

С целью усовершенствования процесса коммуникации между ИТ-отделом и другими отделами ЦНБ НАН Беларуси была разработана система электронных заявок, принцип работы которой состоит в следующем:

- библиотекарь подает заявку через веб-интерфейс в любом браузере: выбираются из списка название отдела и Ф.И.О. сотрудника, набирается текст обращения, указывается номер кабинета, где находится сотрудник;
- заявка сохраняется в базе данных на сервере и отражается в веб-интерфейсе пользователя;
- сотрудники ИТ-отдела сразу же после поступления заявки получают оповещение в виде всплывающего окна на рабочем столе Windows;
- заявка берется на выполнение одним из сотрудников ИТ-отдела или же заведующий отделом сам назначает исполнителя заявки;

– библиотекарь, подавший заявку, в любой момент может увидеть статус выполнения заявки: нерассмотренная, взятая на исполнение, отложенная по согласованию сторон, отказная.

Разработанная ИТ-отделом библиотеки система электронных заявок обладает рядом преимуществ перед вышеприведенными традиционными каналами коммуникации:

– каждый сотрудник библиотеки, работающий на персональном компьютере, подключенном к локальной вычислительной сети, может оперативно подать заявку в ИТ-отдел;

– заявку можно подать с любого компьютера библиотеки, а не только со своего рабочего (например, в случае выхода своего компьютера из строя);

– каждая заявка гарантированно доходит до ИТ-отдела и ни при каких условиях не может быть утеряна или забыта;

– заявку можно подать даже в нерабочее время;

– пользователь системы электронных заявок может отслеживать статус выполнения заявки;

– система электронных заявок является подспорьем в написании квартальных и годовых отчетов о проделанной работе (в интерфейсе администратора доступна подробная статистика по выполненным заявкам);

– повышается прозрачность и эффективность работы ИТ-отдела.

Система электронных заявок была разработана силами сотрудников отдела программного и технического обеспечения научных исследований в первом квартале 2015 г. Запуск в промышленную эксплуатацию состоялся во втором квартале 2015 г. Система развернута на внутреннем веб-сервере по адресу <http://global.bas-net.by> (сайт доступен только из локальной вычислительной сети ЦНБ НАН Беларуси).

При разработке системы использовались следующие технологии:

IIS – веб-сервер, обеспечивающий работу веб-интерфейса пользователя и администратора системы [1];

Oracle – база данных, в которой сохраняются все поступившие заявки [2];

ASP – технология создания веб-приложений [3];

AJAX – технология отображения данных без полного обновления веб-страницы [4].

Система электронных заявок за пятилетний период эксплуатации в ЦНБ НАН Беларуси показала свою востребованность и удобство использования. С ее помощью была значительно повышена эффективность коммуникации между отделом программного и технического обеспечения и другими отделами библиотеки, что в конечном счете способствовало повышению общего качества библиотечной работы.

Список литературы

1. Станек, У. Р. Internet Information Services (IIS) 7.0 : справочник администратора / У. Р. Станек. – СПб. : Русская редакция БХВ-Петербург, 2009. – 512 с.

2. Алапати, С. Р. Oracle Database 11g : руководство администратора баз данных / С. Р. Алапати. – СПб. : Вильямс, 2010. – 1439 с.

3. Лавджой, И. ASP. Web-профессионалам / И. Лавджой. – Киев : БХВ, 2001. – 285 с.

4. Пауэлл, Т. А. Ajax. Настольная книга программиста / Т. А. Пауэлл. – Ульяновск : Эксмо, 2009. – 712 с.