

УДК 027.2:004.773.6(476)

БИБЛИОТЕЧНЫЙ КОРПОРАТИВНЫЙ ЧАТ: ОПЫТ ВЫБОРА И ВНЕДРЕНИЯ

Д. В. Карповский, И. В. Котиков

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

Выполнен сравнительный анализ различных вариантов реализации корпоративного чата с определением необходимых и дополнительных функций, упрощающих коммуникацию между функциональными отделами Центральной научной библиотеки им. Я. Коласа НАН Беларуси.

Эффективность библиотечной деятельности зависит в том числе и от степени налаженности взаимодействия между подразделениями организации. Большую роль играет также оперативность совместной работы.

В Центральной научной библиотеке им. Я. Коласа Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси) основным средством связи и решения рабочих вопросов долгое время был телефон. Но эффективность взаимодействия между сотрудниками библиотеки снижали недостатки, присущие данному каналу коммуникации:

- отсутствие постоянной доступности; телефон в отделе, как правило, один, и он может быть занят другим сотрудником;
- нет гарантии успешной коммуникации; телефон на стороне вызываемого абонента может быть занят, и придется перезванивать;
- затраты времени на фиксацию результата общения; договоренности по телефону необходимо фиксировать традиционным либо электронным способом, что отнимает дополнительное рабочее время.

Поиск более эффективного канала коммуникации привел к внедрению корпоративного чата. Данный способ коммуникации, безотносительно специфики различных программных решений, обладает следующими ключевыми преимуществами перед коммуникацией по телефону:

- сообщение может отправить каждый сотрудник в любой момент времени (при наличии абонента в чате);
- история сообщений автоматически фиксируется и доступна для просмотра участниками общения.

За весь период использования программных продуктов наподобие чата в ЦНБ НАН Беларуси было испробовано множество решений, в числе которых BORGChat (<http://borgchat.10n.ro>), UniChat (<https://nsoft-s.com/mychatarticles/1303-unichat-vs-mychat.html>), Intranet Chat, V-Talking (https://nsoft-s.com/mychatarticles/1214-v-talking-vs-mychat.html?AVGAFFILIATE=82405&_c=1) и др. Но ни одно из них полностью не удовлетворяло требованиям сотрудников отделов библиотеки.

Основная проблема, с которой столкнулись сотрудники отдела программного и технического обеспечения научных исследований (ИТ-отдела) – невозможность добиться гарантированной доставки сообщений. От сотрудников других отделов периодически поступали жалобы на недоставку сообщений, замена же одного программного решения на другое давала только временный эффект, по истечении определенного времени проблема возвращалась.

Также наблюдались проблемы, связанные с удобством администрирования чата. Например, для решения такой рутинной задачи, как переименование пользователя (в связи со сменой фамилии либо переходом в другой отдел), приходилось заходить на

сервер по протоколу RDP, останавливать службу чата, запускать интерфейс администрирования, вносить правки, и запускать службу чата снова. При этом, естественно, из корпоративного чата «выпадали» все пользователи.

В первом квартале 2019 г. была проведена работа по выбору и тестированию всех основных имеющихся на рынке программ-чатов с архитектурой клиент-сервер. По результатам тестирования была выбрана программа MyChat (<https://nsoft-s.com/aboutmychat.html>) как наиболее соответствующая потребностям пользователей корпоративного чата ЦНБ НАН Беларуси и отвечающая требованиям к функциональным возможностям и удобству администрирования. Так, в процессе тестирования были отмечены:

- стабильное соединение с сервером;
- гарантированная доставка сообщений;
- корректное отображение статуса «онлайн» для пользователей;
- возможность открытия папок общего доступа на компьютере пользователя через чат;
- корректное сохранение и загрузка истории сообщений;
- широкие возможности по разграничению прав пользователей;
- создание отдельных каналов;
- доступ в систему администрирования через веб-интерфейс без необходимости отключения серверной части чата;
- подробная информация о компьютере каждого пользователя: IP-адрес, MAC-адрес, имя компьютера в локальной вычислительной сети.

Во втором квартале 2019 г. библиотекой были приобретены права на использование программы MyChat 7.3 на 130 подключений к серверу, а также проведена процедура установки и настройки программ-клиентов чата. Для разграничения прав использования чата были созданы три группы пользователей: администраторы, пользователи с расширенными правами, обычные пользователи. Для упрощения работы и поиска пользователей в программе – подразделения с именами отделов библиотеки.

С целью ограничения прав постинга в общий чат сотрудниками отдела программного и технического обеспечения научных исследований был изучен скриптовый язык MSL, после чего реализован скрипт, разграничивающий права пользователей чата на отправку сообщений в общий канал чата.

Были созданы дополнительные каналы чата для определенных групп лиц и автоматического подключения к ним, в частности канал «Заведующие». Произведены настройки для удаленного подключения пользователей вне локальной сети, что позволило подключить к чату филиалы библиотеки.

Настроено обновление программы до последних версий. В настоящий момент программа обновлена до версии 7.7.0.

Корпоративный чат MyChat 7.X с момента своего внедрения зарекомендовал себя с положительной стороны. С помощью данного программного решения улучшена коммуникация между отделами ЦНБ НАН Беларуси. Ускорились решение рабочих вопросов, что в итоге позволило повысить общую эффективность библиотечной работы.