

Теория и практика многомерного анализа библиотечной деятельности в зарубежном библиотековедении

Theory and Practice of Multidimensional Library Activity Analysis in Foreign Librarianship

П. С. Романов

Московский городской университет управления Правительства Москвы, Москва, Россия

Petr Romanov

Moscow City University of Management of the Government of Moscow, Moscow, Russia

Заявленная мною тема является логическим продолжением моего доклада на ЛИБКОМ-2007. Вкратце хотелось бы напомнить, о чем шла речь в этом докладе, тем более что это необходимо для лучшего понимания содержания моего сегодняшнего выступления. Он был посвящен теме эффективности и качества библиотечной деятельности в зарубежном библиотековедении. Это две смыкающиеся категории (эффективность и качество), приобретшие важное значение в последние четверть века в практике библиотечного дела. Значимость этих категорий для библиотеки была обусловлена объективным процессом изменений экономической обстановки в жизни большинства зарубежных стран. Для библиотек такими изменениями в первую очередь являются

- сокращение бюджетирования библиотечной деятельности;
- внедрение дорогостоящих цифровых технологий, реализация которых невозможна без соответствующей электронной техники, подготовленного персонала и базы обслуживания, что само по себе имеет ярко выраженный затратный характер;
- ужесточение требований к бюджетным учреждениям и некоммерческим организациям в отношении прозрачности и подотчетности деятельности.

На эти изменения откликнулись и теоретики и практики ведущих мировых школ библиотековедения в США, Канаде, Великобритании, Германии, Австралии, Новой Зеландии. Необходимость количественными методами оценить неосознаваемые категории, одной из которых всегда считалась эффективность работы библиотеки, вызвала к жизни целый набор именно количественных методов измерения эффективности. Специфика деятельности библиотек позволяла ранее измерить эффективность лишь до определенных пределов. Следует отметить, что многие из методов измерения эффективности были привнесены в библиотечное поле из смежных дисциплин: экономического анализа, маркетинга-микс, экономико-математического моделирования, теории услуг, статистического анализа, системы общего управления качеством. Условно можно разделить все эти методы на две большие группы в соответствии с тем, какая из двух типов эффективности измеряется: эффективность технологическая или же эффективность экономическая. К первой группе можно отнести методы, основанные на теории разрыва (GAP theory) – SERVQUAL и LIBQUAL. Затем метод анализа пакета данных (Data envelopment analysis, DEA), система измерения конечных результатов деятельности муниципальных библиотек Великобритании (метод Best Value), система оценки сбалансированных показателей (Balanced Scorecard – BSC), метод консолидированного анализа (Conjoint Analysis), система оценки качества Европейского фонда управления качеством (EFQM Excellence Model), метод эталонных сравнений (бенчмаркинг – benchmarking). В заключение этого краткого напоминания скажу только, что указанная тенденция в современном библиотечном деле англофонных стран установлена мною помимо привлечения обычных публикаций зарубежных библиотековедов, но и в ходе анализа документного потока англоязычных диссертаций в области библиотековедения, библиографоведения и книговедения за период с 1904 по 2004 г.г. Этот массив англо-язычных диссертаций в количестве 3200 работ, был сформирован мною в результате обработки соответствующей базы полнотекстовых диссертаций фирмы UMI PROQUEST, переведен на русский язык и представлен в виде аннотированного библиографического указателя, который можно уже свободно анализировать.

Ко второй группе можно отнести методы, привлеченные из теории оценки инвестиционных проектов, финансового анализа, бухгалтерского учета, финансового менеджмента, кост-

менеджмента, логистики информационных потоков. Это методы соотношения затрат-эффективности, затрат-выгод, оценки основных фондов, метод «директ-костинг», методы специального бюджетирования, метод ABC или метод расчета затрат по видам деятельности, нахождение точки рентабельности, метод системного анализа и отчасти метод управления структурой капитала библиотеки – это модели процесса фандрейзинга. Но этим перечислением не завершаются методы оценки эффективности библиотечных учреждений. В зарубежном библиотековедении созданы и введены в практику качественные методы измерения эффективности. Например, около двадцати лет назад американский исследователь В. Дервин предложила т. н. «sense-making approach» или метод осмысления ситуации и процесса коммуникации «пользователь-библиотека» во время поиска информации.

Методы, относящиеся ко второй группе, входят в арсенал финансового менеджмента. Поэтому можно говорить о том, что в современных условиях экономического развития в практике зарубежных библиотек широко применяется частная методика финансового менеджмента. Почему частная? Это обусловлено тем, что библиотека – разумеется, не коммерческое предприятие. Поэтому для библиотеки из двух вечных основных вопросов финансового менеджмента – откуда взять денежные средства и во что их вложить – актуальным будет только первый из них. Это в свою очередь и обуславливает тот набор методов, который применяется в работе зарубежных библиотек. Относительно формы бухгалтерского баланса эти методы будут направлены в основном на позиции правой части баланса, а именно – пассивной, которая обуславливает источники средств для библиотеки. Таким образом, в таком контексте правомерно говорить об управлении капиталом библиотеки и о внебюджетном привлечении средств. Вместе с тем, помимо частной методики финансового менеджмента в деятельности библиотек нередко применяются и подходы из общей теории управления финансами.

Многие из перечисленных выше методов были введены в практику работы зарубежных библиотек после тщательного рассмотрения современной теории услуг, в частности из области банковского маркетинга, который имеет ряд сходных черт с маркетингом библиотечным. Во многом именно из него была заимствована зарубежными библиотековедами концепция анализа библиотечной деятельности с позиции пользователя библиотечных услуг, а не с позиции библиотечного эксперта, как это было широко принято до начала девяностых годов прошлого столетия. Поэтому оценка и библиотечной деятельности и библиотечной услуги проводится с позиции конечного результата – с позиции пользователя. Следует попутно отметить, что в работах зарубежных библиотековедов, а это работы R. Orr, F. W. Lancaster, C. McGrath, R. Heynes, P. Morse, S. Roberts, F. Leimkuhler, R. Powell, P. Brophy, D. Nitecki, R. Callen, J. Cram, M. Kyriallidou, C. Cook, библиотековедов из Германии R. Poll, P. te Boeckhorst, K. Keynova, R. Ball, не проводится четкая грань между понятиями эффективности библиотечной деятельности и библиотечной услуги. Эта проблема еще не получила своего разрешения в их работах. Все они исходят из того, что следует оценивать эффективность любой операции внутри системы библиотека, поскольку каждая библиотечная операция, будь-то выдача документов или каталогизация, приносит свой вклад в общую копилку успеха, улучшает выходные параметры библиотеки и улучшает конечный результат – степень удовлетворенности пользователя, сокращая затраты его времени на поиск информации. В зарубежном библиотековедении выработан ряд методик определения стратегического направления анализа и измерения, в частности получила известность так называемая матрица S. Nickolsona. Громадный скачок в проведении измерения параметров библиотечной деятельности стал возможен во многом и по причине привлечения в механизм проведения исследований информационных технологий и компьютерной техники. Примечательной особенностью ведения всех методов измерения является их совместное применение в конкретных библиотечных условиях. Зачастую исследователи не ограничиваются лишь одним каким-то методом, а применяют их в сочетании с другими. В этих исследованиях помимо данной тенденции прослеживается и четкая тенденция к проведению измерений эффективности совместно силами нескольких родственных библиотек, налицо их кооперация в этом процессе. Примечательно также и то, что процедуры измерения растягиваются во времени, становятся неотъемлемой частью общей работы библиотеки, приближаясь тем самым на практике к концепции всеобщего управления качеством. Справедливости ради стоит отметить, что данная концепция, будучи широко разрекламирована в научной прессе зарубежных стран, тем не менее не получила распространения и в том числе в библиотеках. Собственно говоря, та же

участь постигла и известный метод бюджетирования с нуля. Таким образом, применение совокупности методов измерения позволяет установить не только конечную его цель – определение эффективности, но и выявить при этом ряд параметров библиотечной деятельности, представляющих не меньший интерес, чем только эффективность. Следовательно, можно говорить уже о многомерном или комплексном анализе библиотечной деятельности, позволяющем выявить широкий ряд параметров работы библиотеки, в том числе и финансовых параметров, что на современном этапе является весьма существенным фактором. Конечно, здесь еще не достигается та цель, о которой в своих работах говорил И. М. Фрумин – создание универсальной формулы оценки библиотечной работы, подобно знаменитой формуле Дюпона для коммерческих предприятий. Но, тем не менее, шаг в этом направлении сделан и весьма значительный. Еще одна закономерность, которая четко прослеживается в работах зарубежных библиотекведов – это уверенное использование все чаще и чаще системного подхода к анализу библиотечной деятельности. Конечно, применение большинства перечисленных методов анализа в существенной степени зависит от размеров библиотечного учреждения, степени сложности его управленческой структуры, объема выделяемых на исследование средств. Последний фактор, безусловно, служит препятствием на пути проведения подобных анализов.

Следует несколько слов сказать и о другой проблеме, которая стала весьма злободневной в работах зарубежных библиотекведов последних пятнадцати лет – проблема теоретического осмысления стоимости или как говорят современные политэкономы – ценности библиотечной услуги или самой библиотеки (границы, как и в случае эффективности они не проводят).

В библиотекведческих исследованиях за рубежом последних десятилетий бытуют два основных подхода к исследованию библиотечных затрат: подход, в центре которого находится библиотека как система, и подход, в центре которого находится пользователь. Библиотекведы, которые придерживаются первого из перечисленных подходов, считают, что предложенная ими экономическая модель имеет очень характерную или даже типичную характеристику как добавленная стоимость. В исследованиях этого типа все внимание сосредоточено на той дополнительной стоимости, которая добавляется к стоимости этой информации в результате таких операций библиотечно-информационного центра, как идентификация, доступ, распространение. В случае такого подхода не принимается во внимание стоимость входной информации (на входе системы «библиотека»). Этот недостаток исключен в другом научном подходе, в центре которого находится пользователь и в котором все внимание обращено на оценку информации пользователем. Эту оценку пользователь осуществляет при помощи таких параметров как полезность, релевантность, точность, своевременность. Ряд исследователей, например, D. Bawden, расширили рамки и глубину этого метода, проведя исследования по внедрению системного подхода. Все перечисленные исследования, где целью проведения было измерить выгоду от информации, получаемую пользователем, в результате раскрывали проблему измерения стоимости информационной услуги с позиции пользователя. Стоимость этой услуги или иными словами *стоимость пользования* представляет собой измеренную стоимость готовности пользователя платить (WTP – willingness to pay) после того как разрешится неопределенность относительно использования. Опционная стоимость (выгода пользователя, которая заключается в том, что он может по желанию выбрать необходимую ему услугу из целого набора услуг) представляет собой ожидаемую меру готовности платить в состоянии неопределенности относительно использования. *Стоимость пользования* представляет собой разницу между готовностью платить в состоянии завершенности и ожидаемом состоянии. Сам по себе этот термин – готовность платить – служит мерой предпочтения пользователя принять услугу улучшенного качества. Хотя эти предпочтения выражены в монетарной форме, это не означает, что пользователи обязательно будут запрашивать оказание услуги. В случае какого-либо недостатка в качественном уровне полученной услуги пользователю предоставляется возможность выбрать уровень компенсации за недополученную услугу. Эта возможность носит название готовности получить компенсацию или английская аббревиатура – WTA (willingness to accept).

Вместе с тем в исследованиях проблемы стоимости пользования не уделялось достаточного внимания выгоде, которую могли бы получить от информационной услуги не-пользователи (потенциальные пользователи). В теории стоимости пользования недооценивается стоимость услуги, потому что с ее помощью всего-навсего измеряется стоимость для тех, кто получает услугу и пользуется ее плодами, но вместе с тем не берет в расчет опционную стоимость.

К библиотечной экономике приложим известный из теории классической политэкономии закон стоимости. Этот закон регулирует товарные отношения в библиотечной экономике и гласит, что стоимость товаров – библиотечных продуктов и услуг – определяется не ценами рынка, а их общественной стоимостью, т. е. затратами общественного труда.

Из рассмотренных тенденций в зарубежном библиотековедении по оценке стоимости или ценности библиотечно-информационных услуг можно сделать следующий вывод. Информационный логистический поток, проходя через четырехзвенную систему «библиотека», меняет свою стоимость. Стоимость информации на выходе системы будет неизбежно и неизменно выше входного уровня. Стало быть, одно из классических определений библиотеки: «Библиотека – это информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование абонентам, осуществляющее другие библиотечные услуги» мы можем продолжить, не меняя при этом его сущности, и дополнить фразой: «...а также увеличивающее при этом стоимость информации, предоставляемой пользователям». В этом случае библиотека предстает как полноправный участник создания общественно-полезного продукта в рыночном окружении. (См. Рис 1)

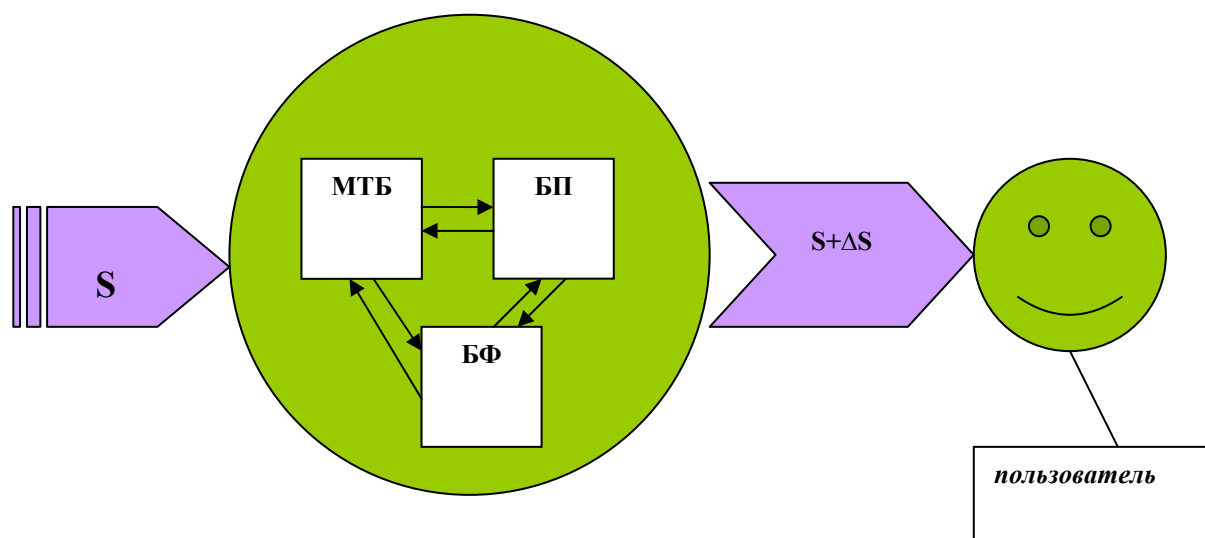


Рис. 1. Блок-схема изменения стоимости информации S , поступающей на вход системы «БИБЛИОТЕКА», приращение стоимости данной информации ΔS и поступление информации с измененной стоимостью $S + \Delta S$ пользователю