

Диагностика работы библиотек: информационно-аналитический компонент

Рассматривается информационно-аналитический компонент диагностики результатов работы библиотек. Определяется сущность организационной диагностики, перспективы и возможности ее использования для характеристики деятельности библиотек.

Современная ситуация в библиотечной сфере характеризуется процессом трансформации системы управления библиотеками. Этот процесс в рыночных условиях может рассматриваться как совокупность взаимосвязанных мероприятий, направленных на постепенное изменение сущности и характера отношений, возникающих между субъектами и объектами управления в процессе деятельности. Это, в свою очередь, предопределяет актуальность применения различных диагностических и прогнозно-аналитических технологий в сфере управления библиотечной отраслью в целом и отдельной библиотекой, в частности.

В отечественном библиотековедении в последние десятилетия наблюдается активное заимствование и использование многих понятий, методов и отдельных направлений экономической науки, начиная от управления библиотекой как хозяйствующим субъектом [1, 2], менеджмента [3], маркетинга [4] и заканчивая категориями производства [5].

Следует подчеркнуть, что современные тенденции развития экономического анализа, на уровне микроэкономических процессов (поведение субъектов хозяйствования на отраслевых рынках), предопределяют повышение роли и значения его диагностического этапа и, как результат, – использование в экономике термина *диагностика* [6–8, 9–12]. При этом в библиотечно-информационной сфере понятие *диагностика* используется: для характеристики потребителей информации в целом [13] и информационной культуры личности, в частности [14]; как составляющая диагностико-мониторинговых исследований (например краеведческой деятельности библиотек [15]); активно развивается «информационная диагностика» [16] и т.п.

На наш взгляд, формирование информационного рынка, процессы реструктуризации библиотечной области в целом и деятельности отдельных библиотек в частности предопределяют необходимость более широкого использования методов организационной (экономической) диагностики в библиотечной теории и практике [17]. В этом контексте особое значение приобретает проблема информационно-аналитического обеспечения диагностики работы библиотек, не получившая необходимого освещения в отечественных библиотековедческих исследованиях.

Цель этой статьи – рассмотрение информационно-аналитического компонента как одной из важнейших составляющих эффективной системы диагностики библиотек. Достижение поставленной цели обусловило постановку следующих исследовательских задач:

- определение значения и места информационной аналитики в структуре библиотечной деятельности;
- раскрытие сущности и эволюции понятия *организационная (экономическая) диагностика*;
- выявление возможностей применения организационной (экономической) диагностики для оценки деятельности библиотек;
- выяснение особенностей информационно-аналитического компонента диагностики работы библиотек.

Известно, что увеличение нужд общества, возрастание потоков и массивов документально фиксированной информации, формирование метатекстового пространства информационных систем, необходимость переработки информации и включение ее в систему социальных коммуникаций предуготовили развитие аналитического компонента в деятельности библиотек. При этом аналитическая функция была присуща деятельности библиотеки с момента ее оформления в отдельную сферу социальной деятельности [18–20].

Как отмечает В. Ильганаева [20], структура библиотечной деятельности имеет внешний и внутренний уровни, взаимодействие между которыми проявляется в формировании средств и способов решения производственных разногласий при удовлетворении общественных нужд в использовании информационных и интеллектуальных (когнитивных) ресурсов. К внешней структуре относятся: общественные потребности в информации и знании; потоки, массивы информации и знаний, циркулирующие и создающиеся в обществе; характер социально-коммуникационной деятельности и социально-коммуникационная среда; информационное пространство общества.

Внутренняя структура деятельности в библиотеке детерминирована главным образом функциональными характеристиками. В самом общем виде структура деятельности в библиотеке отражает стадии идентификации запроса и выбора пути его удовлетворения согласно определенным требованиям общества в любой форме и в любом качестве, но сущность избранных технологий предопределяется предметом работы, результатом чего выступают разные продукты. В соответствии с этим, в высшем своем коммуникационном развитии библиотечная деятельность поднимается до информационно-аналитического уровня и уже имеет признаки сферы деятельности когнитивного уровня развития социальных коммуникаций [20. С. 111].

Сегодня под понятием аналитики фигурирует целый ряд образований, которые необходимо различать и по-разному называть [21. С. 25]. Именно поэтому Ю. Курносоев и П. Конотопов рассматривают аналитику в качестве дисциплины, объединяющей три важнейших компонента: методологию информационно-аналитической работы, организационное обеспечение этого процесса и технолого-методологическое обеспечение разработки и создания инструментальных средств для ее ведения. На основе этого авторы выдвигают следующее определение: «Аналитика – это целостная совокупность принципов методологического, организационного и технологического обеспечения индивидуальной и коллективной умственной деятельности, которая разрешает эффективно обрабатывать информацию с целью усовершенствования качества имеющихся и приобретения новых знаний, а также подготовки информационной базы для принятия оптимальных управленческих решений» [21. С. 28].

Применительно к структуре библиотечной деятельности В. Ильганаева выделяет следующие составляющие («контуры») в информационной аналитике:

- 1) уровень подготовки управленческих решений в своей сфере;
- 2) обобщение подходов к анализу информации, циркулирующей в обществе на разных уровнях его функционирования, и создание информационно-аналитических продуктов для использования в разных отраслях;
- 3) уровень обработки знаний, проявляющийся в новой организации работы – аналитика, новые технологии, новые продукты. Он, при этом, рассматривается в качестве переходного к другой работе и деятельности [20. С. 115].

По нашему мнению, информационная аналитика как компонент системы диагностики работы библиотек относится прежде всего к первому из указанных направлений («контуров»).

Известно, что диагностика интенсивно развивалась прежде всего в технических и технологических сферах, медицине, биологии, химии, криминалистике, финансовой деятельности. Существует несколько определений термина *диагностика*: распознавание образа; установление и изучение признаков, характеризующих состояние исследуемых объектов, для предвидения возможных отклонений и их предотвращение в нормальном режиме работы объекта; совокупность исследовательских приемов, процессов и явлений [22, 23].

Сначала термин *диагностика* активно использовался в медицине, где под ним понимается выявление симптомов (признаков заболевания) и установление причин происхождения болезни. Результат – диагноз, идентификация болезни на основе всестороннего обследования больного.

В начале XX в. возник термин *техническая диагностика* – определение и изучение признаков, характеризующих наличие дефектов в машинах, их узлах, элементах и др. для предвидения возможных отклонений в режимах работы, а также разработка методов и средств выявления и локализации дефектов в технических системах.

С 1970-х гг. термин *диагностика* используется в информационном обеспечении процессов управления научно-техническим прогрессом в том же значении, что и в технической, медико-биологической, процедурной диагностике [22. С. 30].

В конце XX в. в России, Украине и других странах начинает использоваться термин *экономическая диагностика*, иногда – *социально-экономическая диагностика*, *организационная диагностика*, *диагностика предприятий* и т.п.

Рассмотрим подробнее историю адаптации этого термина в науке.

В начале 1990-х гг. А. Вартанов определяет экономическую диагностику как «распознавание состояния исследуемого объекта по косвенным признакам, изучение состояния объекта, в частности, и экономического» [8. С. 9–10]. Она «направлена, прежде всего, на оценку состояния экономических объектов в условиях неполной информации с целью выявления проблем развития и перспективных путей их решения, а также на изучение режимов функционирования самих систем» [Там же. С. 10].

Это определение позволяет раскрыть смысловую нагрузку понятия *распознавание состояния экономического объекта*. Кроме того, оно указывает на сложности проведения диагностики в экономике, акцентируя внимание на проблеме информационной закрытости среды функционирования объектов исследования. И вместе с тем, это определение является слишком общим, не конкретизирующим объектную направленность диагностических исследований в экономике.

Более конкретное определение диагностики в экономике предложила О. Дмитриева в 1992–1994 гг.: «в медицине диагноз – это определение состояния человека, в технической диагностике – определение состояния объекта технической природы, в экономике – определение состояния экономического объекта – предприятия, района, страны». Сама же диагностика – «определение состояния экономического объекта, выявление его „болезней“, „патологий“, „болевых точек“ и „узких мест“» [10. С. 5].

В этом определении конкретизируется объект исследования – предприятие, регион, страна. Причем перечень объектов исследования сформулирован в естественном порядке – от простого к сложному. Кроме того, диагностика представлена как процесс, результат которого также определен. Но заметно, что термин *диагностика* здесь еще не нашел своего места в экономической науке, так как пока представляет собой «кальку», заимствованную из других областей знаний.

Таким образом, первую половину 1990-х гг., характеризующуюся становлением рыночных отношений и интересом к развитию экономической науки, можно назвать периодом «зарождения» экономической диагностики. Происходившие в то время процессы предопределили возникновение новых течений и направлений в отечественной экономике вообще и экономическом анализе в частности. При этом, в тот период макро- и микроуровень представляют одинаковый интерес для ученых, поэтому и не существует строгой объектной направленности в диагностике, а указывается, что объектом исследования могут быть как предприятие, так и регион или страна. Но начало было положено, и дальнейшая работа ученых уже направлена на становление и развитие теории и методологии диагностики в экономике.

В частности, в середине 1990-х гг. Г. Глазов называет диагностику предприятия «новым подходом в финансовом анализе» и определяет ее как «систему, предполагающую распознавание по ряду объективных социально-экономических, научно-технических, политических и т. п. причин (факторов) возникновение дисфункций, т.е. возникновение разлада функционирующего „организма“, или – учение о методах и принципах распознавания дисфункций и постановки диагноза в целях повышения эффективности функционирования, повышения жизнеспособности в условиях конкуренции» [9. С. 9].

В последнем определении диагностика, во-первых, определяется как «система, предполагающая распознавание», что обуславливает проведение работы по созданию системы оценочных критериев, позволяющей распознавать нарушения в деятельности исследуемого экономического объекта; во-вторых, ее называют «новым подходом в анализе», что позволяет охарактеризовать диагностику как составную часть экономического анализа со своими принципами, методами и инструментами исследования. Но само предприятие как хозяйствующий субъект рынка еще не является основным объектом исследования, так как системообразующие факторы, по мнению Г. Глазова, находятся в сфере внешней среды.

В те же годы (середина и конец 1990-х) несколько другой подход к диагностике в экономике просматривается в работах ученых, занимающихся проблемами организации управления. Так, А. Баранников определяет организационную диагностику, как «раздел науки, изучающий признаки организационной патологии, методы и принципы, по которым устанавливается диагноз, выявляются организационные противоречия и даются рекомендации по их устранению». При этом диагностический анализ как «метод исследования организационных систем предусматривает количественную оценку свойств и состояния организации, а также причин дезорганизации ее структурных образований» [6. С. 8].

По нашему мнению [17], именно последняя точка зрения на диагностику является наиболее предпочтительной для библиотечной сферы. При таком подходе диагностика рассматривается как научное направление с присущими ему конкретными предметом, объектом и исследовательскими приемами, сформированным понятийным аппаратом. При этом основное внимание отводится изучению организационных аспектов деятельности конкретного предприятия (в нашем случае – библиотеки), что, с одной стороны, существенным образом суживает рамки диагностики, а с другой – ориентирует ее на изучение деятельности конкретной организации, в том числе и библиотеки.

В частности, в диагностике библиотек можно выделить два основных объекта анализа: результаты деятельности библиотек за период и их состояние на текущий момент времени; основные процессы библиотечной работы (результаты управления).



Объекты диагностики библиотек

В диагностике работы библиотек, учитывая все более возрастающее значение ее экономико-производственных аспектов [1–5], можно отметить и два основных направления: изучение экономического состояния библиотек, положение библиотек на информационном рынке.

Диагностика экономического состояния библиотек – часть внутреннего анализа и направлена на изучение результатов деятельности библиотек в целом и работы их структурных подразделений. Итог ее проведения – обоснование причин нарушений и отклонений в работе библиотек. Получаемая информация дает возможность руководству не только своевременно реагировать на осложнения в работе, но и идентифицировать реальное экономическое состояние библиотек, например, по показателям надежности, стабильности, стойкости, критичности и катастрофичности. Естественно, что успешное использование данного направления диагностических исследований в библиотеке возможно только при условии учета всех ограничений и специфики библиотечной деятельности.

Диагностика положения библиотек на информационном рынке – часть внешнего анализа экономических условий их функционирования. Это направление изучает влияние внешней среды на цели и мотивацию участников отраслевых рынков, характер возникающих при этом взаимоотношений, а также определяет место организации в группе однородных.

Основными результатами проведения диагностики положения библиотек на информационном рынке являются: сравнительный рейтинг субъектов, действующих на данном рынке, потенциальные возможности и реальные угрозы при взаимодействии с другими организациями и институтами инфраструктуры рынка, а также прогноз изменения внешней среды.

Этот вид диагностики – незаменимый инструмент оптимизации деятельности библиотек, все активнее выходящих на рынок информационных продуктов и услуг.

Рассмотренные направления диагностики деятельности библиотек основываются на следующем перечне видов работ, составляющих основу методики проведения диагностических исследований:

- определение системы типичных признаков возможных видов состояния библиотек;
- разработка системы количественных и качественных показателей для описания выделенных признаков;
- обоснование критериальных значений, интервалов и порогов изменения избранных показателей;
- разработка механизма организационного тестирования, формирование системы тестов диагностической направленности;
- выявление нарушений и отклонений в работе библиотек в сравнении с заданным режимом функционирования;
- обобщение и систематизация выявленных несоответствий параметрам нормального режима работы;
- предварительная постановка диагноза и прогнозирование возможных последствий отклонений;
- уточнение складывающейся ситуации и изменений в условиях функционирования библиотечного учреждения;
- постановка окончательного диагноза и оформление результатов проведенного исследования;
- обсуждение диагноза и подготовка предложений относительно изменения сложившейся ситуации;
- создание банка данных о наиболее часто встречающихся управленческих ситуациях.

Целесообразность выделения перечисленных видов работ по проведению диагностики деятельности библиотек определяется рядом факторов:

- они представляют собой строгую последовательность действий, ориентированных на получение конкретных практических результатов исследования;
- могут выполняться автономно при условии использования достаточной информации, это позволяет при необходимости возвращаться к предыдущим видам работ, не затрагивая всю предшествующую цепочку и формируя циклы логических рассуждений;
- выполнение всего комплекса работ обеспечивает полную реализацию диагностического этапа анализа, не оставляя «белых пятен» в работе исследователя;
- каждый вид работ содержит элементы, позволяющие делать предварительные выводы, чем создается условие равнозначности, преемственности и непрерывности проведения данных видов работ.

Эффективность библиотечного диагностического исследования в значительной степени зависит от информационно-аналитического компонента как интеллектуальной основы системы диагностики работы библиотек. В частности, составляющими информационно-аналитической деятельности, направленной на решение практических задач диагностики библиотек, выступают процессы, указанные в [21]:

- 1) анализ целей управления и формирование задач информационно-аналитической деятельности;
- 2) адаптивный процесс сбора информации в интересах решения управленческих задач;
- 3) анализ и оценивание полученной информации в контексте целей управления, выявления сущности наблюдаемых процессов и явлений;
- 4) планирование и проведение моделирования информационной среды;
- 5) построение модели предметной области исследования, объекта исследований, среды его функционирования;
- 6) синтез нового знания (интерпретирование результатов, прогнозирование), необходимого для принятия решений;
- 7) доведение результатов аналитической работы (новой информации или знаний) до субъектов управления (структуры или лица, принимающего решение).

Представленную последовательность базисных процессов, определяющих сущность информационной аналитики, можно рассматривать как схему движения от зарождения сознательной потребности в получении нового знания до принятия решений или осуществления действия в любой системе, естественной или искусственной (социальной) [20]. Это, в свою очередь, дает основание полагать, что информационная

аналитика является необходимой составляющей диагностики результатов деятельности библиотек

Перспективы дальнейших исследований в данном направлении заключаются в более активном переносе средств и методов диагностики, разработанных в экономике, в библиотечную теорию и практику, их адаптации, а возможно, и разработке специальных методов библиотечной диагностики, усовершенствовании информационно-аналитического инструментария диагностики, системном внедрении организационной диагностики в деятельность библиотек

Список источников

1. **Клюев В. К.** Основы инициативной хозяйственной деятельности библиотеки / В. К. Клюев. – Москва : Изд-во Моск. гос. ун-та культуры, 1998. – 93 с.
2. **Петрова Л. Г.** Библиотека як господарюючий суб'єкт в умовах ринку / Л. Г. Петрова // Вісн. Кн. палати. – 2001. – № 7. – С. 17–20.
3. **Суслова И. М.** Основы библиотечного менеджмента / И. М. Суслова. – Москва : Либерия, 2000. – 242 с.
4. **Клюев В. К.** Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности / В. К. Клюев, Е. М. Ястребова. – Москва : Профиздат, 1999. – 144 с.
5. **Давидова І. О.** Библиотечне виробництво в інформаційному суспільстві / І. О. Давидова. – Х. : ХДАК, 2005. – 295 с.
6. **Баранников А. Ф.** Методы диагностики и определения эффективности организационных систем / А. Ф. Баранников. – Москва : ГГУ, 1999. – 369 с.
7. **Бердникова Т. Б.** Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия / Т. Б. Бердникова. – Москва : ИНФРА-М, 2001. – 287 с.
8. **Варганов А. С.** Экономическая диагностика деятельности предприятий / А. С. Варганов. – Москва : Финансы и статистика, 1991. – 80 с.
9. **Глазов М. М.** Диагностика предприятий : новые решения / М. М. Глазов. – С.-Петербург : Изд. СПбУЭФ, 1997. – 273 с.
10. **Дмитриева О. Г.** Региональная экономическая диагностика / О. Г. Дмитриева. – С.-Петербург : Изд. СПбУЭФ, 1992. – 178 с.
11. **Кіндрацька Г. І.** Стратегічний менеджмент / Г. І. Кіндрацька. – К. : Знання, 2006. – 366 с.
12. **Осовська Г. В.** Менеджмент організацій / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К. : Кондор, 2005. – 853 с.
13. **Сафиуллина З. А.** Диагностика потребителя информации как проблема библиотечно-библиографической науки / З. А. Сафиуллина // Библиотековедение: вчера, сегодня, завтра : тез. докл. и сообщ. науч. конф., Москва, 23–25 апр. 1996 г. / Моск. гос. ин-т культуры и др. – Москва, 1996. – Ч. 2. – С. 27–30.
14. **Гендина Н. И.** Информационная культура личности: диагностика, технология формирования / Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, И. Л. Скипор. – Ч. 2. – Кемерово : Кемер. гос. акад. культуры и искусств. – 1999. – 146 с.
15. **Неверова Т. А.** Диагностико-мониторинговое исследование краеведческой деятельности библиотек в создании информационной базы управления / Т. А. Неверова // Библ. дело – XXI век. – 2004. – № 1. – С. 128–133.
16. **Гордукалова Г. Ф.** Информационная диагностика объекта: истоки, методы, перспективы / Г. Ф. Гордукалова // Современное библиотечно-информационное образование : учеб. тетради / СПбГУКИ. – Вып. 6. – 2001. – С. 89–100.

17. **Кобелев О. М.** Диагностика результатов деятельности библиотек // Вісник Харківської державної академії культури : зб. наук. пр. – Х. : ХДАК, 2007. – Вип. 20. – С. 80–85.
18. **Сляднева Н. А.** Информационно-аналитическая деятельность: проблемы и перспективы / Н. А. Сляднева // Информ. ресурсы России. – 2001. – № 2. – С. 14–21.
19. **Семенюк Е. П.** Інформаційно-аналітична діяльність у структурі та механізмах соціальної практики / Е. П. Семенюк // Науково-технічна інформація. – 2003. – № 2. – С. 42–44.
20. **Ильганаева В. О.** Аналітика в структурі бібліотечної діяльності / В. О. Ильганаева // Вісник Харківської державної академії культури : зб. наук. пр. – Х. : ХДАК, 2007. – Вип. 23. – С. 109–117.
21. **Курносоев Ю. В.** Аналітика: методологія, технологія і організація інформаційної аналітичної роботи / Ю. В. Курносоев, П. Ю. Конотопов. – Москва : РУСАКИ, 2004. – 512 с.
22. **Аналітика – Капітал.** Інформаційно-аналітичні служби і технології. Експертиза / ред.: С. С. Терещенко ; ВІНІТИ. – Москва : ВІНІТИ, 1999. – 335 с.
23. **Скідін О. Л.** Аналіз понять, пов'язаних з технологією діагностування / О. Л. Скідін // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики: Міжвуз. зб. наук. пр. / Київ. нац. ун-т ім. Т. Г. Шевченка та ін. – К.; Запоріжжя; О., 2000. – Вип. 9. – С. 125–143.