

Информацията – архив или ресурс.

(Разглеждане на случаи.)

Увод

Дейността на различни организации е съпроводена от записването и съхраняването на някакви данни. При това предметът на дейност на тези организации може да бъде най-разнообразен. Това което ги обединява е, че тези данни обслужват ежедневната дейност на организацията и събирането им се случва сякаш „от само себе си”, без предварително да е целено осигуряването точно на такава информация. Но тази информация така или иначе съществува и целта на доклада е да покаже как се използва тя – дали това е просто архив, който единствено се актуализира и уголемява или пък информацията е ресурс на организацията. Така дефинираната цел определя и използваните методи – анализ на документи за изследване на текущото състояние и вторичен анализ за разкриване на допълнителните възможности, които информацията дава. В доклада са разгледани три случая – община, университет и банка, но изследванията не са представени подробно, а са разгледани в съпоставителен план, за да се открие общото и различното между тях.

Първи случай: община

Основната система, която обслужва взаимоотношенията между гражданите и общинската администрация е деловодната. Всяка молба, жалба, искане и т.н. се завежда в тази система. По време на изпълнението на преписките деловодната система служи за следене на движението на преписката, а след приключването ѝ преписката се архивира. Не е предвидено информацията за преписките да се анализира.

По проекта „Изграждане на система за вътрешен контрол на общинско ниво”, реализиран от Институт за развитие на публичната среда (IPED), с финансовата подкрепа на проект „Инициатива отворено управление” (OGI) на Американската агенция за международно развитие (USAID) беше осъществен пробен мониторинг в една българска община. Беше установено, че в тази община функционира електронно деловодство, но то обслужва само оперативните нужди на общината, а събраната информация не се анализира. Тъй като в конкретния случай изключително широките възможности на електронното деловодство не се

използват за анализиране на натрупаната информация, едва ли в другите общини, където все още не е въведено електронно деловодство и възможностите за анализ са силно ограничени, информацията от обикновената деловодна система (на картонени картотеки) се използва за анализ.

По време на изпълнението на проекта беше показано как информацията от деловодната система може да бъде анализирана в няколко посоки:

първо, измерване на времето и просрочията при предоставяне на административните услуги,

второ, показано е как при липса на електронно деловодство може да се оцени средното време за изпълнение на услугите и просрочията чрез формиране на представителни извадки от документи,

трето, измерване на оползотворяването на работното време на служителите в общината.

Паралелно с изследването на деловодната система, беше наблюдавана и счетоводната система на общината, и взаимовръзката деловодство-каса. Беше показано как информацията от счетоводната система може да се използва за анализиране на приходите на общината по отношение на източниците на приходи, на очакваните приходи и реално постъпилите суми, на броя и размера на просрочените задължения, на сумите на просрочените задължения и на броя и структура на длъжниците.

Като краен продукт от изследването е подготвен и издаден наръчник за общинските инспекторати¹, който дава възможност проведеният анализ да бъде повторен във всяка друга община на страната, при достатъчно желание от страна на управленските ѝ органи.

Втори случай: университет

Във всеки университет непрекъснато се събира и актуализира информация за студентското положение на студентите – взети и невзети изпити, оценки от изпитите, заверени семестри, прекъсвания, и т.н. Основно тази информация се съхранява в главната книга. Според Правилника за устройството и дейността на Софийски университет „Св. Кл. Охридски” главната книга е част от учебната документация (чл. 172, ал. 1, т.1), която се води от факултета (чл. 172, ал. 2, т. 1)

¹ IPED. 2005. Вътрешният контрол в общините. Наръчник за общинските инспекторати. Електронно издание.

и се съхранява за вечни времена (чл. 172, ал.3, т.1)². Целта на воденето на главната книга е във всеки момент да може абсолютно точно да се определи студентското положение на всеки конкретен студент. Воденето на главната книга не предполага анализ на съдържащата се в нея информация и доколкото ни е известно такъв анализ досега не е правен.

На свое заседание от 1 октомври 2003 година катедра „Социология” взе решение да се проведе изследване на оценяването в катедрата. В съответствие с това решение изследователският колектив, с разрешението и подкрепата на ръководството на Философски факултет, извади от главната книга информация за оценките на студентите от 11 випуска и направи подробно изследване на моделите на оценяване.

Анализът протече в две основни направления – в статика и в динамика. Анализът в статика обхваща:

първо, сравняването на различните дисциплини и разкриването на модели на оценяване и

второ, сравняването на различните студенти и съизмерването им въз основа на техните действителни постижения, а не на оценките им по шестобалната скала и средния им успех.

Анализът в динамика обхваща:

първо, изследване на промяната във времето (от випуск към випуск) на моделите на оценяване в рамките на отделните дисциплини и

второ, изследване на промяната на средния випусков успех и средната випускова оценка от дипломирането.

Отвъд конкретните резултати³ и отвъд спецификата на конкретната специалност това изследване показва, че е възможно информацията, съдържаща се в главната книга, да бъде използвана по неподозиран преди това начин.

Въпрос на управленска воля е това изследване да стане рутинно, въпреки че е невъзможно следващо изследване просто да добави нови данни, а ще се наложи масивът да бъде прегледан изцяло и старите данни също да бъдат актуализирани.

² Правилник за устройството и дейността на Софийски университет „Св. Кл. Охридски”, стр. 62-63

³ Резултатите от това изследване са публикувани в студията: Димитров, Г. и кол. 2004. Проблеми на оценяването на студентите в специалност „Социология” при Софийски университет, Годишник на Софийски университет „Св. Кл. Охридски”, Философски факултет, Книга „Социология” (под печат). Текстът на студията е достъпен в Интернет на адрес: <http://su-sociology.hit.bg>

Трети случай: банка

При кандидатстване за заем всеки кредитоискател попълва различни формуляри и предоставя различни документи, като по този начин, понякога без сам да го съзнава, осигурява на банката информация за себе си. Целта на тази информация е да помогне на банката да вземе решение дали да отпусне кредита или не. Но след това тази информация влиза в информационния масив. За разлика от предходните два случая обаче, с това „жизненият път“ на информацията не приключва. Моят опит в качеството ми на лектор по SPSS на служители от една конкретна българска банка (името ще премълча) показва, че масивът с данните на клиентите се използват активно поне в две направления:

първо – анализ на риска. Става въпрос за това как информацията за миналите клиенти помага на банката да различи добрите от лошите кредити и да се опита да реагира превантивно, т.е. в момента на кандидатстване за кредит да оцени риска конкретния кредитоискател да не си върне заема.

второ – прогнозиране и планиране. Тук става въпрос за характеризиране на клиентите и определяне на пазарната ниша, която банката заема. А оттук и на възможностите за експанзия и опасностите от свиване на пазара.

Ясно е обаче, че анализирането на масива с данни за клиентите не е изолиран случай, а рутинна практика. Това показва, че управляващите банката осъзнават ползата от информацията като ресурс и имат нагласата при всеки новопоявил се проблем да анализират данни и да използват получените резултати за справяне с проблема.

Заклучение

Ясно осъзнавам, че не могат да се правят категорични обобщения и изводи на базата на три разгледани случая. Затова само ще формулирам хипотеза, за чието приемане или отхвърляне ще е нужна информация от още такива изследвания. Получените резултати ми дават основание да мисля, че:

Всеки масив от данни може да се подложи на анализ и от него да се извлече информация, излизаща отвъд първоначалните цели на създаването на конкретния архив. Затова обаче е нужен заинтересован субект, който да

осъзнава нуждата от употребата на тази информация за подобряване на дейността на организацията.

И наистина, в случая с общините е проведено еднократно изследване само в една община, но е създаден инструмент, който би могъл да се използва във всяка друга община, стига да има желание за това. В случая със Софийския университет имаше ясно заявен управленски интерес от страна на катедра „Социология“, но продължаването на изследването е свързано с поддържането на този интерес или появата на интерес на по-високо ниво – факултет или университета като цяло. Общото на тези институции е, че те са публични и субектът на публичния интерес се различава от управляващия субект, което и прави толкова проблематично анализирането на архивната информация и използването ѝ за нуждите на управлението. За разлика от първите два случая, в случая с банките става въпрос за частен интерес, който е ясно видим. Може би за това при тях масивът с данни е обект на непрекъснати анализи, провокирани от конкретните нужди на банката.