дзейнасці як унутры школы, так і сярод насельніцтва вёскі ўвогуле.

**Капырына А.А.,**
*аспірантка кафедры бібліяграфіі і дакументазнаўства*

# ФАКТАРНЫ АНАЛІЗ ЭФЕКТЫЎНАСЦІ ДАВЕДАЧНА-БІБЛІЯГРАФІЧНАГА АБСЛУГОЎВАННЯ

Вывучэнне эфектыўнасці даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання (ДБАБ) выявіла неабходнасць ва ўдасканаленні бібліяграфічнай дзейнасці. Так, сярод надзённых праблем бібліяграфазнаўства, якія патрабуюць паглыбленай распрацоўкі, на першы план даследчыкі вылучаюць тыя, што маюць вырашальнае значэнне пры ўдасканаленні практычнай дзейнасці. Сённяшнюю сітуацыю, у якой функцыяніруе айчынная сістэма бібліятэк, наогул можна ахарактарызаваць як вельмі супярэчлівую. Тут адбываюцца ўваходжанне ў побыт відэапрадукцыі, камп'ютэраў, электронных сродкаў перадачы інфармацыі, падаражанне састаўляючых бібліятэчнай дзейнасці, якое апярэджвае тэмпы іх фінансавання і інш. Не дэталізуючы праблематыку сённяшняга стану бібліятэчнай справы, тым не менш магчыма ўпэўнена вызначыць ядро, вакол якога крышталізуюцца падобныя супярэчнасці. Гэта эфектыўнасць інфармацыйнага абслугоўвання насельніцтва.

Намаганні бібліятэчнай сістэмы выйсці на якасна новы ўзровень работы сутыкаюцца з праблемай абгрунтаванай аб'ектыўнай ацэнкі эфектыўнасці і якасці бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэк. Таму тэарэтыка-метадычныя праблемы эфектыўнасці ДБАБ займаюць адно з важных месцаў у шэрагу фундаментальных бібліягра-

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

фазнаўчых праблем.

Разгляд характарыстык, якія апісваюць працэс ДБАБ, з'яўляецца важным ракурсам даследавання яго эфектыўнасці. Пытанне фактараў, што ўплываюць на эфектыўнасць, мае выключнае значэнне, патрабуе спецыяльнага аналізу. Гэта абумоўлена тым, што эфектыўнасць і якасць суадносяцца з вынікамі дзейнасці, з'яўляюцца выніковымі характарыстыкамі. Пытанне тычыцца механізмаў і ўмоў рэалізацыі канкрэтных фактараў.

Эфектыўнасць не можа вывучацца толькі на апошніх этапах, калі праяўляюцца вынікі. На папярэдніх стадыях ДБАБ абумоўлівае рэалізацыю мэты ўсёй сукупнасцю фактараў, вывучэнне якіх не менш важнае з пункту гледжання ацэнкі магчымасцей дзейнасці. Таму рашэнне праблемы эфектыўнасці патрабуе глыбокіх тэарэтычных і эканамічных распрацовак, абгрунтавання пытання формаў, метадаў, сродкаў рэалізацыі яе, уліку цэлага комплексу фактараў, перспектыў іх развіцця.

Фактар у агульнафіласофскім сэнсе вызначаецца як рухаючая сіла, прычына працэсу. Аднак у агульным сэнсе пад фактарам разумеюць толькі якасныя фактары, тыя, што павышаюць эфектыўнасць. Існуе мноства розных поглядаў і падыходаў адносна вырашэння гэтай праблемы.

Л.Якабсан, даследуючы эфектыўнасць і якасць работы ў невытворчай сферы, гаворыць пра сукупнасць фактараў, якія ўздзейнічаюць на ўзровень сацыяльна-эканамічнай эфектыўнасці. Побач са знешнімі фактарамі, такімі як стан працоўных і матэрыяльных рэсурсаў, ён адзначае фактары ўнутраныя — ступень выкарыстання наяўных рэсурсаў, арганізацыю працы, забеспячэнне даступнасці паслуг спажыўцам, размеркаванне па часе (тычыцца толькі функцыяніравання, не рэсурсаў), ахоп спажыўцоў рознымі відамі абслугоўвання.

І.Мейжыс і І.Шамес вызначаюць тры асноўныя фактары, што ўплываюць на эфектыўнасць дзейнасці

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

бібліятэкі (арганізацыйна-кіраўнічы, тэхніка-тэхналагічны і чалавечы) і звязаны з псіхалагічным кліматам у працоўным калектыве.

А.Дзедзянева ўказвае на сукупнасць унутраных і знешніх фактараў, якія ўплываюць на змест запытаў, што паступаюць у сістэму ДБАБ, і адпаведна эфектыўнасць іх задавальнення: рэгіянальныя ўмовы, якія ўплываюць на фарміраванне інфармацыйных патрэб, на якасць даведачна-бібліяграфічнага апарату (ДБА), яго адпаведнасць бібліяграфічным патрэбам і інш.

На думку В.Галаднова, працэс функцыяніравання даведачна-бібліяграфічнай службы ЦБС залежыць ад унутраных фактараў: структуры ДБА, ступені яго дубліравання, ступені каардынацыі бібліяграфічнай службы, сувязей з іншымі бібліятэкамі, кваліфікацыі і вопыту супрацоўнікаў бібліяграфічнай службы і г.д.

А.Арзуханаў, вызначаючы арганізацыйныя, тэхнічныя, сацыяльныя, эканамічныя фактары развіцця бібліятэчна-бібліяграфічнага абслугоўвання ў буйных бібліятэках, робіць такую выснову: "... найбольшы ўплыў на павышэнне эфектыўнасці маюць мерапрыемствы па павышэнні паўнаты і аператыўнасці абслугоўвання абанентаў у бібліятэцы і яе аддзяленнях, максімальна поўным задавальненні чытацкіх запытаў, механізацыі і аўтаматызацыі сістэмы абслугоўвання, прымяненні і развіцці найбольш эфектыўных формаў і метадаў абслугоўвання, а таксама мерапрыемствы па ўпарадкаванні нормаў выпрацоўкі і абслугоўвання". Такім чынам, падкрэсліваецца значны ўплыў на павышэнне эфектыўнасці дзейнасці бібліятэкі арганізацыйных і тэхнічных фактараў.

К. Тараканаў лічыць, што "эфектыўнасць бібліятэчных працэсаў залежыць ад сацыяльна-псіхалагічных умоў; патрабаванняў чытачоў да якасці абслугоўвання (і патрабавання да віду паслуг); інфарматыўнасці друкаванай прадукцыі, характарыстык тэхнічных сродкаў,



РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

якія выкарыстоўваюцца пры рэалізацыі працэсаў, у тым ліку і ад тыпу ЭВМ, сродкаў перадачы даных (тэлекс, відэатэкст, тэлетэкст); тыпу носьбітаў інфармацыі (папяровыя, магнітныя, аптычныя, галаграфічныя); іерархіі бібліятэчных працэсаў".

Цікавы падыход У. Факеева да класіфікацыі фактараў, якія ўплываюць на бібліяграфічную дзейнасць. Сярод унутраных фактараў на першым месцы функцыянальныя. Аўтар разгортвае функцыянальныя адносіны "як найбольш важныя ўнутраныя сістэмаўтваральныя фактары на падставе аналізу т.зв. катэгарыяльных пар": прастора — час, форма — змест, колькасць — якасць, знешняе — унутранае, цэлае — частка. Сярод знешніх фактараў вялікая ўвага надаецца сацыяльна-палітычным. У. Факееў выдзяляе таксама асобасныя, матэрыяльна-тэхнічныя, тэхналагічныя, арганізацыйныя, эканамічныя фактары.

І.Кірпічова падкрэслівае аб'ектыўныя ўмовы, "агульныя для ўсіх бібліятэк, напрыклад склад (паводле зместу і чытацкага прызначэння), тыражнасць выдавецкай прадукцыі, аператыўнасць, мэтазгоднасць яе размеркавання, стан работы па цэнтралізаванай падрыхтоўцы даведачных і бібліяграфічных дапаможнікаў". Да аб'ектыўных (рэгіянальных) умоў, якія ўплываюць на функцыяніраванне бібліятэкі, яна адносіць узровень развіцця сеткі мясцовых бібліятэк, органаў навукова-тэхнічнай інфармацыі, склад іх фондаў і ДБА, інтэнсіўнасць іх дзейнасці, асаблівасці асноўнага складу спецыялістаў рэгіёна. Вылучаецца і група ўмоў, частка з якіх, на думку аўтара, мае таксама аб'ектыўны характар. Да іх адносяцца асаблівасці будынка, спецыфіка размяшчэння аддзелаў абслугоўвання, склад фонду, каталогаў, картатэк, склад даведачна-бібліяграфічнага фонду, прынцыпы яго размяшчэння, узровень прапаганды бібліятэчна-бібліяграфічных ведаў сярод чытачоў, павышэння кваліфікацыі бібліятэчных кадраў і інш.

Такім чынам, часцей за ўсё аналіз фактараў (умоў, з'яў, працэсаў) ажыццяўляецца шляхам пэўнага іх



РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

пераліку (колькасць іх можа быць самай рознай). На наш погляд, падобны падыход сёння з'яўляецца недастатковым, паколькі ён раскрывае толькі асобныя бакі і аспекты праблемы эфектыўнасці, не паказвае іх узаемасувязі, узаемаабумоўленасці. Другім яго недахопам з'яўляецца тое, што іншы раз фактары вызначаюць вельмі вузка. Так, фактары, звязаныя з укараненнем сучасных сродкаў аўтаматызацыі, атрымліваюць галоўным чынам тэхніцысцкую інтэрпрэтацыю. Фактары суб'ектыўнага характару зводзяцца часцей да асобы бібліёграфа, яго кваліфікацыйнага ўзроўню.

У сувязі з гэтым адным з метадалагічна важных пытанняў з'яўляецца пытанне класіфікацыі або сістэматызацыі фактараў. "Сістэмна-дзейнасны падыход у даследаванні, — адзначае М.Вохрышава,— абавязвае да іх сістэмнага разгляду ў аспекце ўзаемасувязей аднаго з адным у рамках адзінага цэлага, а таксама з улікам дзейнасных характарыстык".

М.Вохрышава прадстаўляе сістэму фактараў, "зыходзячы з таго, што бібліяграфічная практычная дзейнасць звязана са знешнім асяроддзем, яе развіццё перш за ўсё абумоўлена фактарамі знешняга парадку. Разам з тым яна функцыяніруе адносна самастойна, стасуючыся з выпрацаванымі ўнутры яе мэтамі, г. зн. вызначаецца, такім чынам, і фактарамі ўнутранага парадку".

З гэтага вынікае: праблему эфектыўнасці ДБАБ нельга разглядаць ізалявана ад развіцця ўсёй сістэмы сацыяльных камунікацый, не прымаючы пад увагу шматлікіх фактараў, якія ўздзейнічаюць на вытворчасць, функцыяніраванне бібліяграфічнай інфармацыі.

Усе фактары ўзаемазвязаны, паміж імі існуюць карэлятыўныя залежнасці (адносіны каардынацыі і субардынацыі), "генетычныя" залежнасці, пры якіх адзін фактар — вызначальны — выклікае існаванне іншага, вызначаемага. Пры гэтым з-за нелінейнага характару прычынных сувязей у сацыяльным аб'екце (у дадзеным



РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

выпадку ў даведачна-бібліяграфічнай службе) часам складана вылучыць вызначальны фактар ці фактары, а таксама ступень уздзеяння кожнага фактару на іншыя, на сістэму ў цэлым. Іншымі словамі, цяжка правесці вымярэнне ўздзеяння фактараў з-за рознасці прыроды, інтэнсіўнасці, характару іх узаемасувязі.

Такім чынам, фактары неабходна разглядаць толькі ў іх узаемадзеянні, узаемаўплыве. Пачатковым для рашэння гэтай задачы павінен быць прынцып: усе характарыстыкі фактару, які непасрэдна ці апасродкавана ўплывае на вынікі работы, неабходна разглядаць у дыялектычным адзінстве.

Залежнасць канчатковага выніку ад усіх пераменных, якія характарызуюць асноўныя кампаненты бібліяграфічнай дзейнасці, абумовілі вызначэнне М.Вохрышавай суб'ектных фактараў, звязаных з бібліёграфам і чытачом; аб'ектных фактараў, што адлюстроўваюць асаблівасці дакументаў, бібліяграфічнай інфармацыі, запатрабаванняў; мэтавых фактараў, што вызначаюць прыняцце кіраўнічых рашэнняў; фактараў, якія вынікаюць са спецыфікі выкарыстання сродкаў; фактараў сітуацыйнага характару, што адлюстроўваюць канкрэтныя ўмовы ажыццяўлення дзейнасці.

Гэтая канцэпцыя структуры фактараў, якія ўплываюць на эфектыўнасць ДБАБ, з'явілася асновай для нашай класіфікацыі.

Вылучэнне асноўных груп фактараў і накірункаў іх развіцця прадугледжвае як выкарыстанне ўжо вядомых фактараў, формаў, напрамкаў развіцця, так і пошук, выпрацоўку новых (найбольш адпаведных мэтам, задачам павышэння эфектыўнасці ДБАБ), іх сістэмнае прымяненне. Выпрацаваць правільнае, дакладна абгрунтаванае ўяўленне аб фактарах, якія дзейнічаюць або прагназіруюцца, немагчыма без аналізу ўмоў, у якіх функцыяніруе сістэма ДБАБ. Трэба таксама класіфікаваць адпаведныя фактары паводле характару іх уплыву на вынікі, працэсы

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

задавальнення інфармацыйных патрэб.

Такім чынам, класіфікацыю фактараў, што ўздзейнічаюць на эфектыўнасць ДБАБ, можна ўявіць на розных узроўнях (знешнія і ўнутраныя, аб'ектыўныя і суб'ектыўныя і г.д.).

Зыходзячы з таго, што ДБАБ звязана са знешнім асяроддзем, яго развіццё абумоўлена фактарамі знешняга парадку, а яны залежаць ад канкрэтных гістарычных умоў, законаў сацыяльнай сістэмы. На дадзеным этапе ў нашай краіне склаліся не вельмі спрыяльныя ўмовы для паспяховай бібліяграфічнай дзейнасці. Можна сказаць, што ажыццяўленне ДБАБ у рэспубліцы ў значнай ступені залежыць ад фактараў канкрэтна-гістарычнага характару, якія звязаны не толькі з гуманізацыяй грамадства, але і з сацыяльна-эканамічнымі цяжкасцямі сучаснага перыяду развіцця росту інфармацыі (як у друкаванай, так і ў камп'ютэрызаванай формах), тэлерадыёкамунікацыі, павышэння ролі бібліятэк. Хоць сістэма сродкаў інфармацыі цяпер актыўна развіваецца, інфарматызацыя грамадства ставіць многа новых праблем перад даведачна-бібліяграфічнай службай (напрыклад, стварэнне адзінай сістэмы ДБАБ з дапамогай сучасных сродкаў аўтаматызацыі і інш.).

Наступны ўзровень дыферэнцыяцыі прадугледжвае раздзяленне знешніх фактараў на сацыяльныя, фактары развіцця навукі, эканамічныя. Усе яны звязаны з патрэбамі грамадства ў ДБАБ, магчымасцямі яго рэалізацыі.

У адпаведнасці з тым, што ДБАБ ажыццяўляецца адносна самастойна (па сваіх законах, адпаведна сваім мэтам, задачам), яно вызначаецца ўнутранымі фактарамі, якія адлюстроўваюць ступень адпаведнасці сродкаў, метадаў дасягнення патрэбнага выніку аб'ектыўным уласцівасцям прадмета. "Канкрэтызацыя фактараў унутранага парадку, — лічыць М.Вохрышава, — дазваляе раскрыць спецыфіку дзейнасці, залежнасць канчатковага выніку ад характарыстык кампанентаў дзейнасці. У адпаведнасці з гэтым выдзяляюцца групы фактараў, звязаных

з суб'ектам дзейнасці, мэтамі, аб'ектам, выкарыстанымі сродкамі, працэсамі".

Гэта значыць, што ўнутраныя фактары сістэматызуюцца зыходзячы з унутранай структуры даведачна-бібліяграфічнай дзейнасці, а тая складаецца з наступных элементаў: суб'екта, мэты, аб'екта, працэсаў, сродкаў, выніку. Усе яны маюць складаную будову, залежаць адзін ад аднаго. Кожны элемент унутранай структуры ДБАБ выступае ў якасці фактару, што ўздзейнічае на эфектыўнасць.

Намі вызначаны наступныя групы ўнутраных фактараў: аб'ектыўныя (мэтавыя, функцыянальныя, арганізацыйныя, матэрыяльна-тэхнічныя, тэхналагічныя) і суб'ектыўныя, альбо асобасныя, у якія ўключаны і бібліёграфы, і чытачы.

Далейшы аналіз сістэмы фактараў, механізму іх уздзеяння дазволіць выявіць патэнцыяльныя магчымасці даведачна-бібліяграфічнай службы бібліятэкі (паколькі фактары выступаюць у якасці рэгулятараў дзейнасці). Ён павінен заняць вядучую пазіцыю ў далейшых даследаваннях эфектыўнасці ДБАБ. Асэнсаванне фактараў, што ўплываюць на эфектыўнасць ДБАБ, вызначаюць у выніку рэальныя магчымасці дасягнення мэт, набывае важнае значэнне і ў практычным плане.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ