Комитет общего и профессионального образования

Ленинградской области

Государственное образовательное учреждение высшего

Профессионального образования

ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

им. А.С. Пушкина

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по предмету Библиотековедение

на тему Информационные потребности и информационные запросы

Магадан, 2007 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Сущность информационных потребностей

2. Соотношение информационных потребностей с информационными интересами и запросами

3. Классификация информационных потребностей

1. Потребители библиографической информации и особенности их информационных потребностей

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Вся библиографическая деятельность библиотеки в конечном итоге нацелена на удовлетворение информационных потребностей читателей. Информационная потребность прямо или косвенно обусловливает все организационные и технологические аспекты библиографирования документов и библиографического обслуживания читателей в библиотеке. Отсюда - постоянный интерес библиотечно-библиографической науки и практики к информационным потребностям, к методам их изучения. Поэтому, рассматривая общие вопросы библиографической деятельности библиотек, нельзя пройти мимо изучения информационных потребностей как основы и цели этой деятельности, проблем классификации потребителей библиографической информации. Особенно это важно для успешной организации библиографического обслуживания.

Известно, что услугами библиотек пользуются различные группы читателей: ученые, работающие над сложными научными проблемами во всех областях знаний; специалисты производственной сферы; преподаватели различных учебных заведений; управленцы (менеджеры); коммерсанты; предприниматели; рабочие; служащие; учащиеся и т. д. Цели их обращения в библиотеку также различны. Основными особенностями читателей, которые проявляются в отношениях между ними и работниками библиотеки, являются информационные потребности, удовлетворение которых и является целью библиотеки. Знание информационных потребностей необходимо на самых различных участках библиотечной работы.

1. СУЩНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Что же такое информационные потребности? Какое место они занимают в структуре потребностей человека вообще? Справедливо считается, что проблема человеческих потребностей является одной из центральных и наиболее сложных в науках о человеке и обществе. Как сложное и многогранное явление потребности играют важную роль в регулировании взаимоотношений между личностью и обществом, выступают в качестве определяющего стимула человеческой деятельности. Поэтому о потребностях судят по их проявлениям в конкретной деятельности человека.

Под влиянием внешних социальных факторов у человека формируется потребность в знаниях, без которых невозможно его становление как личности. Эту потребность на определенном этапе жизненного пути удовлетворяют семья, «улица», школа, вуз. Но впоследствии, в реальных жизненных условиях приобретенных ранее знаний оказывается недостаточно. Возникает осознанная нужда в дополнительных знаниях, отсутствие которых затрудняет решение конкретных задач. Иначе говоря, появляется нужда в информации, на основе использования которой возможно формирование нового знания. Эта потребность осознается человеком как рассогласование между имеющимися знаниями и знаниями необходимыми. Таким образом, информационные потребности можно определить как осознанную потребность в информации, необходимой для получения недостающих знаний.

При этом следует иметь в виду, что практически каждый современный человек занимается не только профессиональной, но и другими видами деятельности (учится, занимается общественной работой, имеет какое-то хобби, увлекается спортом, устройством своего быта и т. д.). Любая профессиональная и непрофессиональная деятельность порождает свои информационные потребности. Поэтому у одного человека может быть много разных, но характеру и содержанию информационных потребностей. Если профессиональная деятельность человека носит повторяющийся, так называемый репродуктивный характер, основанный на полученной когда-то информации и жизненном опыте, то и необходимость в получении новой информации будет минимальной. Все это необходимо учитывать при организации библиографического обслуживания.

Возникновение информационных потребностей в той или иной форме связано с деятельностью человека. Именно деятельность является исходным пунктом возникновения потребностей человека вообще, в том числе и потребностей в информации, а они в свою очередь стимулируют новую деятельность. Это фундаментальное положение теории человеческих потребностей позволяет нам объяснить многие моменты, связанные с формированием и удовлетворением информационных потребностей.

Как известно, основными элементами деятельности являются: субъект, предмет, цель, средства и методы.

Через субъекта деятельности осуществляется связь всех ее элементов: цель реализуется в предмете через средства путем системы действий и операций. Однако прежде чем осуществить деятельность, субъект планирует и имитирует ее в своем сознании. Здесь нельзя не вспомнить высказывание К. Маркса о том, что самый плохой архитектор отличается от наилучшей пчелы тем, что прежде чем строить объект, он уже построил его в своей голове. В конце процесса труда получается результат, который в начале процесса имелся уже в представлении работника. Следовательно, сознание человека выступает как непосредственный механизм управления деятельностью, ее побудительной, регулирующей и контролирующей частью. Такое сознательное руководство деятельностью возможно потому, что ему предшествует этап отражения объективных условий этой деятельности и «построения» ее субъективного образа - идеальной модели. Важно отметить, что модель имеет информационный характер. Иначе говоря, она создается в сознании человека на основе имеющихся у него знаний. Поэтому успешная реализация деятельности, достижение цели находится в прямой зависимости от получаемой субъектом информации.

Поскольку создание модели является обязательным условием сознательной человеческой деятельности, субъект стремится восполнить нехватку информации. Создание целостной модели деятельности наталкивается на трудности и не может далее осуществляться без ориентировки в информационной ситуации.

Каким же образом человек находит нужную ему информацию? Как происходит ее «узнавание»? Очевидно, для «узнавания» необходимой, но отсутствующей информации человек должен иметь о ней некоторые, хотя бы приблизительные представления, на основании которых он мог бы осуществлять поиск, отбирать и оценивать различные источники информации и имеющиеся в них сведения.

Естественно, что эти представления будут только в некоторой степени соответствовать реальным условиям возникшей информационной ситуации, однако они позволяют направлять активность субъекта на поиск нужной информации, способствуют ее отбору и оценке в процессе получения и потребления.

Все сказанное отнюдь не снимает ведущей роли деятельности в процессе формирования информационных потребностей, так как именно в деятельности складывается определенная информационная ситуация, осознание которой ведет к активизации субъекта и возникновению у него представлений о необходимой информации. На это указывает, в частности, широко распространенное в науке мнение о том, что правильная постановка задачи есть уже половина ее решения. Действительно, правильно поставить задачу — это значит создать такую информационную ситуацию, которая направляет субъекта на информацию, требуемую для решения проблемы, т. е. ситуацию, в которой у субъекта формируются адекватные представления о необходимой информации.

Таким образом, мы можем выделить три характерных момента в структуре информационных потребностей субъекта:

1) чувство нехватки чего-то и стремление восполнить эту нехватку;

2) наличие представлений, хотя бы приблизительных, о том, какая информация необходима. Первый момент можно обозначить как форму существования потребностей, второй — как содержание их;

3) представления о необходимой информации формируются на базе имеющегося у субъекта знания об условиях деятельности, т. е. на основании его информационного потенциала.

Информационный потенциал оказывает влияние прежде всего на предметное содержание информационных потребностей. При этом наблюдается прямая зависимость между богатством информационного потенциала субъекта и его направленностью на информацию: чем шире и глубже информационный потенциал субъекта в определенной области, тем точнее и дифференцированнее его информационные потребности. Отсутствие у субъекта соответствующего информационного потенциала ведет к формированию у него неопределенных и неадекватных представлений о необходимой информации. Этим можно объяснить часто наблюдаемое в практике информационного обслуживания явление, когда фактически одинаковые условия деятельности субъектов приводят к возникновению у них различных по содержанию потребностей.

Следует отметить, что не любая деятельность человека ведет к формированию у него соответствующих информационных потребностей. Это прежде всего зависит от целей деятельности и имеющегося у субъекта информационного потенциала. В том случае, когда субъект повторяет уже осуществленный, по крайней мере, однажды, акт деятельности, реализовавшей цель, необходимость в получении информации будет минимальной или вообще не возникнет на протяжении определенного периода деятельности. Это можно наблюдать в повседневной жизни многих людей, в том числе и имеющих специальное образование. Подобное пассивное отношение к получению новой информации позволило в литературе именовать таких специалистов «непотребителями информации». Однако постановка новой задачи или изменение условий деятельности, а тем более и то, и другое вместе взятое неизбежно вызовут информационную потребность, которая может быть удовлетворена как путем чтения литературы, так и другими способами (личные контакты с коллегами, участие в конференциях и т. д.).

2. СООТНОШЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЪ ПОТРЕБНОСТЕЙ С ИНФОРМАЦИОННЫМИ ИНТЕРЕСАМИ И ЗАПРОСАМИ

Понятие «информационная потребность» связано с такими понятиями, как «информационный интерес», «информационный запрос».

Информационный интерес, как и информационный запрос являются выражением информационных потребностей, активной формой их существования. Будучи необходимым звеном в данной триаде, информационный интерес проявляется на стадии информационно-потребительской деятельности. Именно им обусловливается внутренняя структура деятельности человека по формированию информационной потребности.

Характерной чертой информационного интереса является специфическое избирательное отношение к поступающей информации, поиск тех каналов и источников, которые потенциально способны удовлетворить возникшие у человека информационные потребности. Эта избирательность является следствием воспитания, обучения и той предметной деятельности, которая порождает информационные потребности. При этом производственные профессиональные интересы далеко не всегда совпадают с личностными профессиональными. Это несовпадение отрицательно сказывается на эффективности профессиональной деятельности человека. И, наоборот, совпадение производственных и личностных интересов как отдельных специалистов, так и коллектива в целом повышают производительность труда в любой сфере деятельности.

Информационный запрос, являющийся третьим элементом упомянутой триады, иногда называют «знанием о незнании» той необходимой информации, которая в данный момент человеку неизвестна, но нужна для устранения проблемной ситуации, возникшей в его деятельности. Формулируя запрос, человек исходит лишь из представлений о своей информационной потребности. Однако запрос не может возникнуть без знания о сути необходимой ему информации. Представление о ней «заложено» в информационном потенциале человека, которым он владеет в данный период времени в соответствующей предметной области.

Иначе говоря, это выражение образа-представления об информации, необходимой человеку для осуществления деятельности. Поскольку категория представления есть явление всегда субъективное, можно утверждать, что все информационные запросы, как и информационные потребности, всегда имеют субъективный характер.

3. КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Одним из сложных вопросов теории информационных потребностей является их классификация, т. е. распределение на взаимосвязанные классы (отсюда и название — классификация) по каким-либо существенным признакам. С научной точки зрения классификация информационных потребностей важна для правильного понимания механизма и закономерности их возникновения, определения свойств и особенностей проявления, их значения в библиотечно-библиографической деятельности. Важность классификации для практики состоит в том, что знание информационных потребностей позволяет выделить те из них, которые в наибольшей мере следует принимать во внимание в библиотечно-библиографической работе.

Известны различные подходы к классификации информационных потребностей, основанные на выделении присущих им признаков. Так, некоторые представители научно-информационной деятельности считают, что информационные потребности можно подразделить на субъективные и объективные. Основанием для такой классификации, как мы видим, являются формы существования информационных потребностей. Здесь под объективными информационными потребностями понимаются потребности, существующие независимо от человека, вне и помимо его сознания. А под субъективными в данном случае понимается отражение объективных информационных потребностей в сознании людей. При этом сторонники такого подхода считают, что усилия работников библиотек и информационных служб должны быть направлены на выявление и удовлетворение объективных потребностей.

На самом деле под объективными информационными потребностями понимаются не потребности в информации, а те условия деятельности человека (субъекта), которые порождают информационные потребности. Выходит, что эти условия и являются информационными потребностями, существующими вне человека, а когда эти условия отражаются в сознании субъекта, они становятся субъективными информационными потребностями.

Такой подход к классификации информационных потребностей является ошибочным. Ведь чтобы у субъекта возникла информационная потребность, помимо отражения условий деятельности он должен полагать нужную информацию в своем сознании, т. е. иметь о ней некоторое представление. Если бы информационная потребность возникла непосредственно из условий деятельности, тогда эти условия вели бы к возникновению у разных людей одинаковых информационных потребностей. В этом нетрудно убедиться на простом примере. Представим себе, что над решением одной и той же задачи в одинаковых условиях трудится несколько человек с разными знаниями предмета деятельности, в том числе и те, которые имеют первоначальное, а тем более отдаленное представление об этом предмете (например, ученый в области элементарных частиц физики, студент физико-технического вуза и лаборант).

Согласно рассматриваемому подходу у них должны были бы появиться одни и те же по содержанию информационные потребности, чего быть не может. Ведь представления о той информации, которая действительно необходима для решения задачи, у каждого будут неодинаковы, степень их адекватности о действительно необходимой и информации и будет различна.

Таким образом, при одинаковых условиях деятельности возникающие у разных субъектов потребности могут различаться по точности и полноте той информации, которая действительно необходима для успешного осуществления этой деятельности. Причем практически каждая информационная потребность будет содержать как правильные, так и неправильные представления о необходимой информации, поскольку они зависят от тex знаний, которыми обладает субъект (от его информационного потенциала).

Понятие об объективных информационных потребностях возникло на основе обнаружения в силу ряда причин неполного соответствия запрашиваемой специалистами информации той, действительно необходимой, которая им нужна для решения соответствующих научно-производственных задам. Поэтому исследователи информационных потребностей сделали вывод, что нельзя ограничиваться удовлетворением только субъективно выраженной специалистом потребности, так как полезную и нужную ему информацию он может и не запросить. Следовательно, по мнению сторонников такого подхода, необходимо ориентироваться не столько на запрос, сколько на «потребности» решаемой задачи. Эти потребности и обозначили как «объективные», что не соответствует действительности.

Поэтому выделение объективных потребностей теоретически неверно, несостоятельно, так как информационные потребности возникают лишь в ходе процесса познания, осуществляемого человеком и зависящего от его информационного потенциала и возможностей.

На самом деле речь идет о специфических свойствах информационных потребностей, которые можно определить как объективные и субъективные. Под объективными свойствами понимается та часть содержания потребностей, которая соответствует информации, действительно необходимой для решения задачи деятельности. А субъективным свойством информационных потребностей является та часть содержания информации, которая, наоборот, не соответствует необходимой информации.

Практически не бывает полностью объективных информационных потребностей. Ведь мы знаем, что информационная потребность — это представление субъекта о неизвестной информации. Иначе говоря, это только в большей или меньшей степени правильное, точное и полное представление о том, какая информация необходима субъекту. Если бы эта информация ему была известна, то никакой информационной потребности не возникло.

Таким образом, объективное и субъективное — это определенные свойства информационных потребностей, указывающие, насколько представления субъекта о необходимой информации полны и точны (иначе говоря, насколько они адекватны). Для того чтобы измерить степень объективности и субъективности информационных потребностей, нужно точно знать, какая информация нужна для решения задачи, а затем сопоставить представления субъекта об этой информации с самой информацией. Те представления, которые соответствуют необходимой информации для решения задачи, можно определить как правильные, объективные, а те, которые не соответствуют — субъективные.

В литературе наряду с классификацией по форме существования широко используется разделение информационных потребностей на общественные, коллективные и индивидуальные. Некорректность данной классификации заключается в том, что в основание положены, с одной стороны, потребители информации (коллективы и индивиды), а с другой - общество в целом. При этом термин «общественные» отличается неопределенностью самого понятия, поскольку он употребляется применительно к информационным потребностям по крайней мере в четырех смыслах:

* с целью различения потребностей общественных и естественных;
* как указание на принадлежность потребностей к общественному сознанию;
* с целью подчеркивания значимости потребностей для общества;
* как указание на то, что потребности принадлежат всему обществу в целом.

Несомненно, что в нашем случае все информационные потребности имеют общественный, а не естественный характер и именно они рассматриваются в триаде (общественные, коллективные и индивидуальные). Неправомерно противопоставлять общественные информационные потребности коллективным с точки зрения принадлежности их общественному сознанию, поскольку все коллективные информационные потребности тоже принадлежат общественному сознанию (сознанию определенной группы людей). Следовательно, коллективные информационные потребности в этом случае тоже являются общественными.

Выделяя общественно значимый характер информационных потребностей и называя их общественными, мы тем самым противопоставляем их индивидуальным потребностям субъектов. Такое противопоставление неправомерно, поскольку нарушается одно из требований классификации — единство основания деления. Остается только последнее значение, когда говорят об общественных информационных потребностях, т. е. о принадлежности информационных потребностей всему обществу. Такое выделение, на наш взгляд, является ошибочным. Дело в том, что потребности общества в развитии производства, науки, культуры, в формировании идеологии, общественного сознания не относятся к числу информационных. Но если даже допустить, что общественные информационные потребности существуют, то, во-первых, непонятны границы общества (страны, нации, мирового сообщества), во-вторых, теряются остальные значения информационных потребностей (поскольку коллективные потребности — это тоже потребности общественные). Наконец, в-третьих, выделять их в одном ряду с коллективными и индивидуальными никакого смысла нет.

Следовательно, остается одно основание для классификации информационных потребностей но потребителям информации, в сознании которых они и возникают, т. е. коллективные и индивидуальные. При этом под коллективом в данном случае следует понимать определенную группу людей, объединяемую общностью информационных потребностей. Группа может быть формально организованной (коллективный абонент) или неформальной (постоянные или временные общественные и профессиональные объединения). Удовлетворение коллективных потребностей должно способствовать успешному выполнению стоящих перед группой задач.

Между коллективными информационными потребностями, которые возникают как явления коллективного, группового сознания, и потребностями индивидуальными, возникающими и существующими только в сознании конкретных индивидуумов, имеются определенные отношения. Разумеется, что коллективные информационные потребности не существуют помимо и вне потребностей конкретных индивидуумов. С другой стороны, их нельзя считать как простую сумму слагаемых индивидуальных потребностей. Коллективные информационные потребности следует рассматривать в качестве относительно самостоятельной целостности, формирующейся в соответствии с общими целями и задачами людей, составляющих данный коллектив. Коллективное сознание в большинстве случаев способно выразить объективные тенденции развития с большей полнотой и точностью, чем индивидуальное, поэтому коллективным потребностям может быть присущ более объективны и характер.

Мы рассмотрели подходы к классификации информационных потребностей по наиболее существенным признакам. Существуют и другие признаки, но которым выделяются соответствующие виды потребностей в информации. Так, в специальной печати можно встретить следующие виды классификаций: реальные и потенциальные информационные потребности; пассивные и выраженные, временные и постоянные, профессиональные и непрофессиональные. Различают информационные потребности по тематике, видам необходимой информации (фактографическая, концептуальная, методическая, инструктивная и др.), по видам документов (книги, журналы, специальные виды научно-технической документации, отчеты и др.), по особенностям потребителей информации (ученые, инженеры, предприниматели и др.). Имеются попытки создать классификацию по сочетанию различных признаков (так называемую фасетно-блочную классификацию). Однако она является слишком сложной, к тому же объединяющей как различные виды информационных потребностей, так и потребителей информации.

Все названные и другие виды классификации информационных потребностей имеют право на существование, а их понимание трудностей не вызывает (за исключением, пожалуй, лишь фасетно-блочной). При необходимости они могут быть использованы в изучении информационных потребностей для того, чтобы организовать более эффективно информационное обслуживание. При этом важно знать, какая часть информационных потребностей приходится на ту или иную библиотеку (специальную, универсальную, научную, муниципальную ЦБС и др.). С определенной долей уверенности можно сказать, что выбор библиотеки для удовлетворения определенной части своих информационных потребностей осуществляется человеком в зависимости от ряда факторов (содержания потребностей, близости библиотеки к месту жительства и/или работы, состава фондов библиотеки, комфортности обслуживания, имеющегося опыта и др.).

Поскольку информационные потребности формируются не только в сфере профессиональной, но и других видах деятельности, важно учитывать и так называемые «личностные» потребности, т. е. не связанные с его профессиональной деятельностью. Этому раньше не уделялось должного внимания в публичных библиотеках, роль которых в удовлетворении этих потребностей особенно значительна в настоящее время. Успешной работе в этом направлении способствует изучение информационных потребностей различных групп читателей, что в конечном итоге позволит определить и профиль комплектования фонда библиотеки, и полнее удовлетворить запросы читателей.

1. ПОТРЕБИТЕЛИ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Организовать должным образом библиографическое обслуживание невозможно без хорошего знания основных групп читателей, пользующихся услугами библиотеки. Поэтому возникает необходимость классификации читателей как реальных и потенциальных потребителей библиографической информации.

В отечественном библиотековедении и библиографоведении существуют различные подходы к классификации читателей. С библиографической точки зрения наибольший интерес представляет дифференциация, в основу которой положены сферы профессиональной деятельности читателей, их должностной статус. Несомненно, свой отпечаток на информационные потребности накладывают и другие социально-демографические и личностные характеристики людей (уровень образования, стаж работы, возраст, жизненный опыт и т. д.). Все это важно учитывать при организации библиографической работы в библиотеке, однако для удовлетворения профессиональных информационных потребностей в первую очередь необходимо иметь в виду именно профессию и должностные обязанности потребителей информации.

Рассмотрим с этих позиций основные группы потребителей библиографической информации, обслуживаемых главным образом областными, некоторыми специальными библиотеками и централизованными библиотечными системами и/или муниципальными публичными библиотеками Министерства культуры Российской Федерации.

К первой группе следует отнести прежде всего руководителей всех рангов как наиболее квалифицированных специалистов, наделенных правом принимать решения в условиях дефицита времени. Чем выше ранг руководителя, тем масштабнее воздействие принимаемых решений. Оптимальность этих решений в немалой степени зависит от уровня информированности руководителей. Практика показывает, что самая лучшая информационная система не исключает возможности ошибок в управлении, однако плохая информация всегда приводит к нестабильному менеджменту.

В конечном итоге информированность руководителей во многом способствует всестороннему ускорению социально-экономического развития общества, успешному достижению целей и решению тех задач, которые возникают в их повседневной деятельности.

Тематический диапазон информационных потребностей руководящих работников отличается широтой, при этом чем выше ранг руководителя, тем многоаспектнее его информационные потребности. На их формировании сказывается как культурно-экономический профиль области (города, района), профиль деятельности отдельного предприятия (организации), так и административно-должностное положение руководителя, принимающего управленческое решение не только по долговременно существующим проблемам, но и по вопросам, требующим оперативных мер в условиях дефицита времени. К тому же руководителю нужна не «сырая» информация об объекте управления, а весьма специфическая квинтэссенция.

В настоящее время под воздействием политических, социально-экономических и других факторов в структуре занятого населения произошли существенные изменения. Это относится и к категории руководителей всех рангов. Переход к рыночной экономике определенным образом сказался на содержании и направленности их информационных потребностей.

Остановимся кратко на особенностях информационных потребностей руководителей регионального звена (область, город, район). Информационные потребности таких руководителей, как губернаторы, мэры, главы администраций в совокупности могут охватывать почти все области знания, поскольку экономика отдельно взятого региона (особенно субъектов Федерации) характеризуется многопрофильностью. Эти потребности весьма динамичны, отличаются большой практической направленностью. Вместе с тем необходимость принятия оптимальных решений требует от руководящего состава широкого кругозора, теоретических знаний по многим отраслям знаний, в первую очередь, по социально-экономическим, включающим такие проблемы, как многоукладная экономика, предпринимательство, налогообложение, социальная защита малоимущих и др. К тому же каждый руководитель, имея определенную базовую подготовку, проявляет профессиональный интерес к информации по своей специальности. Все это вместе взятое создает определенные сложности в изучении и удовлетворении информационных потребностей, усугубляющиеся отсутствием непо­средственных контактов с этой группой потребителей.

К данной группе по характеру и содержанию информационных потребностей приближаются заместители названных выше руководителей, а также лица, возглавляющие в структуре исполнительных органов соответствующие подразделения (департаменты, управления, отделы). Диапазон их информационных потребностей определяется профилем деятельности организаций и предприятий соответствующих отраслей народного хозяйства, здравоохранения, просвещения, культуры.

Наряду с руководителями исполнительных органов в каждом регионе имеются органы представительные, избираемые населением. В субъектах Российской Федерации такими органами, как известно, являются областные и городские думы, В районах и небольших городах — собрания представителей. Информационные потребности избранных в эти органы лиц вытекают из их обязанностей по разработке, обсуждению и принятию законов, касающихся соответствующего региона, а также из их участия в комиссиях и комитетах, создаваемых в этих представительных органах по различным направлениям. Разумеется, что каждый из избранных, как и руководители исполнительных органов, также могут проявлять интерес к информации, относящейся по содержанию к полученной ранее профессии.

Большую группу потребителей информации составляют руководители предприятий и организаций, имеющихся на территории каждого региона и принадлежащих как федеральным, так и местным органам власти, а также многочисленных акционерных и частных фирм и других коммерческих организаций (включая не только производственные, посреднические, но и различные учебные заведения). Информационные потребности этой категории руководителей связаны с деятельностью конкретного предприятия или организации, однако этим не ограничиваются. Как правило, наряду с информацией по профилю возглавляемого предприятия (организации), руководящему составу требуется получать регулярно информацию по организации управленческого труда (менеджменту), экономическим, социальным, правовым и многим другим проблемам. К их числу относится в первую очередь так называемая деловая информация, включающая сведения о налогах, пошлине, о производителях и поставщиках соответствующей продукции и/или сырья и т. д.

Следующую группу потребителей библиографической информации составляют специалисты, занятые в различных отраслях народного хозяйства, науки, культуры. В профессиональной литературе существуют различные точки зрения па понятийные границы термина «специалист». Не рассматривая их, будем в данном случае относить к этой категории всех, кто в процессе своей профессиональной деятельности нуждается в специальной библиографической информации. Такое широкое толкование позволяет распространить библиографическое обслуживание на всех лиц, занятых в сфере общественной практики. Качество обслуживания будет тем выше, чем детальнее будет дифференцирована группа читателей в каждой отдельной библиотеке.

На содержание информационных потребностей специалистов существенное влияние оказывает область науки или отрасль производства, в которой они работают. Кроме того, на формировании потребностей сказывается ряд других факторов, в том числе место работы, занимаемая должность и т. д.

Какие же основные группы специалистов-потребителей библиографической информации можно выделить, учитывая отрасли знания и наиболее существенные социально-демографические признаки?

Прежде всего следует классифицировать их по специальностям, выделив три группы по укрупненным отраслям знаний (отраслевым комплексам): специалисты гуманитарного профиля; естественнонаучного: комплекса прикладных областей знания (техника, сельское хозяйство и т. д.). Естественно, что в каждой из этих групп необходима дальнейшая дифференциация. Например, среди специалистов-гуманитариев можно выделить обществоведов, историков, филологов и т. д. В свою очередь, специалисты-обществоведы подразделяются на экономистов, политологов, социологов, юристов и т. д. Это деление можно продолжить и дальше. Особенно детально можно дифференцировать специалистов прикладных отраслей знания. Например, в области техники и промышленного производства существуют сотни специальностей, по которым высшие и средние учебные заведения готовят кадры для промышленных предприятий.

Специальность определяет тематическое содержание информационных потребностей специалистов. Однако, как отмечалось раньше, имеется немало других факторов, влияющих на эти потребности. В частности, в пределах каждой специальности (или большинства из них) можно классифицировать специалистов по характеру выполняемой ими работы с дальнейшей дифференциацией по занимаемым должностям или выполняемым функциям. Так, почти в каждой отрасли знания можно выделить специалистов, занимающихся научно-исследовательской работой (ученые), педагогической деятельностью (в вузах она, как правило, сочетается с научной деятельностью), специалистов-практиков, занятых на производстве, администраторов, занимающихся управленческой деятельностью.

В прикладных областях знаний (прежде всего в технике) широко представлена категория специалистов, которая по роду деятельности приближается к научным работникам. К ним относятся специалисты, работающие в опытно-конструкторских и проектно-изыскательных учреждениях. Дальнейшая классификация этой достаточно представительной и, пожалуй, самой активной группы потребителей информации требует выделения лиц, совмещающих научную деятельность с административной (руководители научных учреждений, заведующие отделами, лабораториями, секторами, руководители научных направлений, ответственные и рядовые исполнители).3

Специфика научных исследований в различных областях знаний накладывает свой отпечаток на содержание и характер информационных потребностей ученых. Так, для исследований в области общественных наук характерным на современном этапе является переосмысление концепции и взглядов на многие проблемы и факты, укоренившиеся во всех областях при однопартийной системе. К тому же информационные потребности ученых-обществоведов не ограничиваются одной отраслью знания. Как правило, им приходится знакомиться с литературой по многим смежным научным дисциплинам, в силу чего их информационные потребности носят комплексный характер.

Одной из особенностей информационных потребностей ученых-обществоведов является повышенный, по сравнению с другими видами документов, интерес к монографиям. Нельзя не отметить также, что в общественных науках большую ценность представляют труды крупных ученых прошлого, в то время как в большинстве естественных наук, в особенности прикладных, предпочтение отдается новейшим публикациям.

Тематические границы информационных потребностей ученых-обществоведов более стабильны, особенно по сравнению с потребностями научных работников в прикладных отраслях знания. В последних научные исследования в большей мере носят коллективный характер, ограничиваются, как правило, сжатыми сроками с выделением таких этапов, как подготовительный, основной и заключительный. Каждый из них существенным образом влияет на функции участников научно-исследовательской работы и соответственно на содержание их информационных потребностей. Например, на подготовительном этапе у руководителя и ответственного исполнителя преобладает функция планирования, которая требует информации не столько по теме, сколько по общим вопросам планирования и организации научно-исследовательской работы, о достижениях в своей и смежных отраслях и т. д. Основной этап требует от руководителя и ответственного исполнителя не только непосредственного участия в решении творческой задачи, но и контроля за ходом ее решения и результатами экспериментальной проверки, а также принятия мер по внедрению достижений в производство. Заключительный этап, завершающийся составлением необходимой документации и отчета, менее всего связан с потреблением информации по теме. На этом этапе библиотека должна помочь разработчикам в правильном оформлении списков литературы к отчетам, поскольку далеко не все специалисты знакомы с правилами библиографического описания документов.

Весьма значительную группу потребителей библиографической информации составляют инженерно-технические работники, занятые непосредственно в производственной сфере, а также приравниваемые к ним по характеру выполняемой работы специалисты других областей деятельности (врачи, экономисты, учителя, агрономы, зоотехники и т.д.). Характерной особенностью информационных потребностей этой категории специалистов является их относительная стабильность. Однако под воздействием научно-технического прогресса во многих отраслях народного хозяйства и прежде всего в промышленности ускорились процессы обновления технологии, замены устаревшего оборудования, машин, приборов, технологической оснастки, исходного сырья, внедрения электронной техники. Все это вносит коррективы в содержание информационных потребностей, стимулируя одновременно информационно-потребительскую деятельность названной категории специалистов.

Особую группу потребителей библиографической и в особенности фактографической информации составляют предприниматели или, как они чаще всего называются – бизнесмены.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

У сотрудников библиотек, особенно имеющих большой опыт работы в отделах обслуживания, часто складывается впечатление, что они хорошо знают информационные потребности читателей. Действительно, они имеют представление, в той или иной степени верное, об информационных потребностях, но это не значит, что их не нужно изучать. Опыт всегда субъективен, односторонен, если человек подходит к фактам с определенных позиций, в соответствии с имеющимися у него установками. Для устранения субъективизма и получения более точных данных об информационных потребностях, особенно при организации библиографического обслуживания, обычно изучают информационные потребности определенных групп потребителей информации.

Изучению или, точнее, исследованию могут подвергаться различные аспекты информационных потребностей: содержание, динамика изменения, формы и интенсивность проявления и т. д. Однако наиболее важной характеристикой является содержание информационных потребностей, направленность их на информацию определенной тематики и вида. Изучение остальных свойств в большинстве случаев производится на основе уже выявленного содержания потребностей. Именно тематическое содержание является главной проблемой практически любого исследования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Коготков Д.Я. «Библиографическая деятельность библиотеки: Учебник для вузов. – С.-Петербург, 2004. – с.42
2. Коготков Д.Я. Справочно-библиографический аппарат библиотеки: Лекция. – М., 1998. – 61 с.
3. Коготков Д.Я. Информационные потребности и основные группы потребителей библиографической информации: Лекция. – М., 2000. – 46 с.
4. Программа «Библиотека – муниципальный общедоступный информационный центр»// М., 1997. - №7.