

Раздел 1

Профессия аналитика

А. В. Соколов

Что есть информационная потребность?

Анализируются определения термина «информационная потребность», предложенные в общенаучной и специальной литературе, отраслевых стандартах. Потребность рассмотрена как функциональное свойство живых систем. Введена модель П. К. Анохина, которую можно использовать для описания биогенных и социогенных (общественных, культурных, духовных) потребностей субъектов, включая личность и социальные общности. Выделены мотивирующие факторы, намерения и цели потребления социальной информации. Предложена дифференциация потребностей на группы абсолютных, вспомогательных и спонтанных потребностей. Показано, что понятие «информационная потребность» является обобщающим по отношению к коммуникационным, мнемическим, познавательным, регуляционным и эстетическим потребностям пользователей, которые способны удовлетворять библиотеки, библиографические службы, органы НТИ. Сделан вывод: анкетные опросы не могут служить надежным источником для выявления информационных потребностей.

Ключевые слова: информационно-аналитическая деятельность, информационная потребность, запрос, личность, мотив, намерение, библиотека.

Информационная потребность – ключевое понятие для информационно-аналитической деятельности библиотек, служб научно-технической информации. Проблематика информационных потребностей возникла из практики информационного обслуживания, осуществляемого органами научно-технической информации (НТИ). В середине 60-х годов информационным работникам стало ясно, что без изучения спроса на информацию нельзя рационально и эффективно организовать информационную деятельность. Обобщение накопленного материала, а также знакомство с зарубежным опытом, потребовало введения понятия *информационная потребность* (information need). В научных словарях новое понятие определялось как «свойство отдельного лица, коллектива или какой-либо системы, отображающее необходимость получения информации, соответствующей характеру выполняемых действий или работы»¹. Фактически это определение сводится к тавтологии: информационная потребность – необходимость (т.е. потребность) в информации. Другие авторы предлагали вместо слова «необходимость» говорить «нужда», «дефицит», «противоречие» и пр. Очевидно, что все эти вариации не устраняют тавтологию, повторяя на разные лады один и тот же смысл «информационная потребность есть потребность в информации». Причина тавтологии обуслов-

¹ Терминологический словарь по информатике / Международный центр научной и технической информации. М., 1975. С. 159.

лена неопределенностью общенаучного понятия «потребность». В силу неопределенности понятия «потребность» нельзя уразуметь сущность информационной потребности. Поэтому, несмотря на усилия талантливых и энергичных исследователей в 80-е годы¹, так и не удалось разработать убедительную теорию информационных потребностей.

Признавая тупиковую ситуацию, классики научной информатики в 1993 году вынуждены были заявить: «Информационная потребность – одно из центральных понятий информационной науки и практики. Однако до сих пор это важное и многоплановое понятие остается недостаточно изученным по существу, хотя информационным потребностям и их эффективному удовлетворению посвящено много специальных исследований. Это парадоксальное положение объясняется тем, что упомянутые исследования проводились с чисто практическими целями, а именно – разработка способов более полного удовлетворения потребностей конкретных категорий и групп ученых и специалистов, и мало затрагивали само содержание информационных потребностей как явления»². Об идейном кризисе свидетельствует удивительно неуклюжее определение, узаконенное в терминологическом ГОСТ 7.73–96 «Поиск и распространение информации»: информационные потребности – «характеристики предметной области, значения которых необходимо установить для выполнения поставленной задачи в практической деятельности». К сожалению, за последние десятилетия мы мало продвинулись в познании абстрактной сущности и конкретных явлений информационной потребности. Проблематика информационных потребностей утратила былую актуальность, и научное сообщество поневоле примирилось с тавтологией: «Информационная потребность – потребность общества и личности в информации»³.

Однако неразгаданность сути потребностей в информатике не препятствует широкому использованию словосочетания «информационная потребность» в библиотечно-библиографической сфере. Не случайно в «Библиотечной эн-

¹ Коготков С. Д. Некоторые вопросы теории информационных потребностей // Научно-техническая информация. Сер. 1. 1979. № 2. С. 1–8; Он же. Формирование информационных потребностей // Научно-техническая информация. Сер. 2. 1986. № 2. С. 1–7; Блюменау Д. И. К уточнению исходных понятий теории информационных потребностей // Научно-техническая информация. Сер. 2. 1986. № 2. С. 7–12; Шехурин Д. Е. Моделирование информационных потребностей библиотечных работников // Науч. и техн. б-ки СССР. 1987. № 1. С. 3–8; Мириманова М. С. Информационная потребность как психологическая проблема // Научно-техническая информация. Сер. 1. 1987. № 4. С. 1–4; Евтюхина Е. А. К вопросу о сущности информационного интереса // Науч. и техн. б-ки СССР. 1991. № 3. С. 18–21 и др.

² Гиляревский Р. С., Маркусова В. А., Черный А. И. Научные коммуникации и проблема информационной потребности // Научно-техническая информация. Сер. 1. 1993. № 9. С. 2.

³ Фокеев В. А. Библиографоведение. Информатика: терминологический словарь. М.: Литера, 2009. С. 164.

циклопедии» есть статья, посвященная информационной потребности, в которой говорится: «*информационная потребность* – необходимость в информации, требующая удовлетворения и обычно выражаемая в информационном запросе, одно из центральных понятий информатики»¹. Пренебрегая тавтологиями, библиотековеды используют «центральное понятие информатики» при определении назначения библиотечного дела, которое заключается в «удовлетворении информационных потребностей общества с помощью информационных ресурсов, сосредоточенных в библиотеках»². Удовлетворение информационных потребностей объявляется «одной из важнейших социальных функций библиотек»³. Библиотечные работники-практики, используя анкетные опросы, изучают информационные потребности молодежи, инвалидов, бизнесменов, школьников младших классов, чтобы предоставить им «информационные ресурсы, сосредоточенные в библиотеках». Налицо удручающий разрыв теории и практики: ученые люди никак не могут разобраться в сущности информационных потребностей, а энергичные библиотекари успешно их удовлетворяют. Я воспринимаю этот разрыв как вызов библиотечно-информационным теоретикам со стороны новаторов библиотечного дела, наивно полагающих, что информационные запросы читателей действительно выражают их информационные потребности⁴. Делать нечего, принимая этот вызов, попытаюсь уяснить два вопроса: во-первых, что есть потребность вообще?; во-вторых, в чем заключается сущность информационной потребности?

Потребность как функциональное свойство живых систем. Оттолкнемся от наиболее общих и очевидных предпосылок. Потребности свойственны только живым организмам и социальным общностям, следовательно, потребность – атрибут жизни, отличительное свойство живого. Важно отметить, что это свойство является *функциональным*, то есть выполняет определенные функции в жизнедеятельности живых систем. Различаются три типа живых систем-носителей потребностей, относящиеся к качественно отличным уровням организации материи – биологическому, психическому, социальному, а

¹ Гиляревский Р. С., Гриханов Ю. А. Информационная потребность // Библиотечная энциклопедия. М.: Пашков дом, 2007. С. 419–420.

² Карташов Н. С., Скворцов В. В. Общее библиотековедение: учебник. Ч. 1. М., 1996. С. 7.

³ Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность: лекции. М.: Изд-во МГУКИ; ИПО «Профиздат», 2000. С. 5.

⁴ Умудренные информационные работники давно осознали, что «ориентация только на запросы пользователей не позволяет получить всестороннее и достаточно надежное представление об информационных потребностях. Кроме того, ориентация на запросы ведет к тому, что обеспечение идет во след спроса, а не опережает его и не формирует новые потребности. Учитывая же, что службы информации ориентированы на расширение профессионального кругозора пользователей, такой подход не рационален» (Справочник информационного работника / науч. ред. Р. С. Гиляревский, В. А. Минкина. СПб.: Профессия, 2005. С. 96).

именно: а) биологические организмы – растения, низшие и высшие животные, бессознательно осуществляющие обмен веществ с внешней средой; б) человек-личность, обладающая индивидуальным психологическим миром; в) социальные общности – социальные группы, коллективы, этносы, многонациональные общества, которые отличаются общественным сознанием, менталитетом, являющимся не суммой индивидуальных психических миров, а особым надличностным духовным образованием. Несмотря на то, что каждому типу живых систем свойственны специфические механизмы формирования, переживания и удовлетворения потребностей (например, интересы личности и общественные интересы – совершенно разные психологические явления), функции потребностей одинаковы для всех живых систем, и функций этих две: сигнальная (отражательная) и побуждающая.

В чем суть этих функций? Живые существа и их сообщества представляют собой динамические саморегулирующиеся и саморазвивающиеся системы. Саморегулирование направлено на сохранение устойчивости при изменении внешней или внутренней среды. Источником саморазвития являются противоречия, свойственные внутренней организации. Сигнальная функция потребности заключается в выработке сигнала о возникновении рассогласований, как внешних – между имеющимися условиями внешней среды и условиями, необходимыми для нормального существования данной системы, так и внутренних – нарушение внутренней стабильности жизненных процессов (недостаток питательных веществ, дестабилизация психического мира и т.д.). Основой сигнальной функции является свойство отражения, присущее живой материи, поэтому сигнальную функцию можно назвать отражательной.

Сигнал о наличии рассогласований (дисбаланса) может восприниматься бессознательно нервной системой или осмысливаться сознанием человека, либо общественным сознанием. В любом случае он является не пассивным отражением сложившейся ситуации, а обладает активной побуждающей силой. Побуждающая функция потребности проявляется в активизации живой системы к определенным действиям для компенсации рассогласования. Сигнал о рассогласовании субъективно переживается в виде физиологических чувств (голод, жажда, холод и т.д.) и в виде психических состояний неудовлетворенности, беспокойства, раздражения. Когда рассогласование устраняется, потребность дезактивируется, и ее побуждающее воздействие затухает с тем, чтобы возникнуть снова при новом цикле рассогласования. Обратим внимание на то, что потребности организма – результат эволюции данного биологического вида, они закономерно ему присущи и призваны контролировать нормальное протекание биологических процессов. Сигнал о рассогласовании – это сигнал о нарушении необходимого биологического равновесия (гомеостаза). Потребности общества также не случайны, они исторически обусловлены и закономерно входят во все процессы общественной жизни, выполняя сигнально-побуждающие функции. Наконец, материальные и духовные потребности включены в жизнедеятельность любого человека.

Исходя из сказанного, получается следующее определение: **потребность** – это функциональное свойство живых систем активно реагировать на рассогласование (дисбаланс) между наличными и нормальными внешними и внутренними условиями их жизнедеятельности. Или, другими словами, потребности – это особые способности, активизирующие другие способности живых систем при появлении рассогласований, нарушающих стабильность жизненных процессов¹. Обратим внимание на то, что это определение не страдает тавтологией. Кроме того, оно чуждо отраслевой (биологической, психологической, социологической и пр.) ограниченности, то есть является системным и общенаучным в полном смысле слова, охватывая отраслевые формулировки в качестве частных случаев.

Трактовка в качестве функционального свойства живых систем представляет собой *первый шаг* к познанию сущности потребности. *Второй шаг* заключается в раскрытии механизма функционирования потребностной системы. Здесь целесообразно опереться на теорию функциональной системы, разработанную выдающимся отечественным нейрофизиологом П. К. Анохиным (1898–1974)². Согласно теории Анохина механизм потребностной системы человека действует следующим образом. Возникающее рассогласование между наличными и нормальными внешними и внутренними условиями приводит к появлению очага возбуждения в сознании индивида. Возбуждение распространяется на рациональную и эмоциональную сферы, активизируя их, но главное – мобилизуются свойственные человеку мотивирующие факторы: интересы, ценностные ориентации, установки. Ценностными ориентациями определяется выбор предмета потребности, установками – способ (форма) действия, интересами – сила, интенсивность побуждения. Мотивирующие факторы формируются в процессе индивидуальной жизнедеятельности субъекта, они неповторимо своеобразны и представляют собой субъективное звено в объективно данной потребностной системе³.

В результате взаимодействия мотивирующих факторов вырабатывается *мотив* (один или несколько), который представляет собой непосредственную причину действия. Мотиву в волевом плане соответствует *намерение* (стремление, желание), а в плане мышления – *цель* как образ желаемого блага. С участием рациональной сферы вырабатывается программа действия исполнительных органов (эффекторов). Результат действия сопоставляется с целью; если цель достигнута, то поступает сигнал дезактивации исходного возбуждения, если нет, то возбуждение поддерживается на прежнем уровне или усиливается.

¹ Способность понимается как свойство субъекта осуществлять определенную деятельность.

² Анохин П. К. Избранные труды. Философские аспекты теории функциональной системы. М.: Наука, 1978. 388 с.

³ В психологической школе А. Н. Леонтьева мотивирующие факторы представляются в виде «личностных смыслов».

вается. П. К. Анохин предостерегал против механистического упрощения потребностной системы, указывая, что она работает не как устройство, подобное часам, а представляет собой гипотетическую модель системной организации духовных компонентов. Эта модель, действительно, не похожа на часовой механизм, но она напоминает схему автоматического регулирования с обратной связью.

Модель Анохина можно использовать для описания как *биогенных* (биологических, витальных, органических), так и *социогенных* (общественных, культурных, духовных) потребностей различных субъектов, включая личность и социальные общности. В зависимости от рода рассогласования обнаруживаются потребности (потребностные системы) трех типов, которые мы обозначили латинскими буквами А, В, С.

А. Абсолютные (базовые, первичные, изначальные) потребности (А-потребности) представляют собой конечное множество потребностных систем, необходимо присущих всем субъектам данного рода и не зависящих от воли и жизненного опыта самих субъектов. Это объективные функциональные системы, реагирующие на рассогласования между необходимыми и наличными условиями стабильности (гомеостаза) субъекта. Они диктуются генетической программой или программой социализации; их неудовлетворение приводит к нарушению устойчивости или даже гибели субъекта. Абсолютными являются биогенные потребности, сформировавшиеся в результате биологической эволюции, и основное ядро социогенных потребностей.

В. Вспомогательные (вторичные, инструментальные) потребности (В-потребности) возникают в ходе целенаправленной деятельности субъекта в виде потребности в средствах (инструментах) для осуществления этой деятельности. Потребность в средствах ощущается тогда, когда структура деятельности оказалась неполной и обнаруживаются расхождения между нужными и имеющимися условиями и ресурсами. Подобными расхождениями могут быть отсутствие необходимых орудий труда, материалов, энергии или же недостаток у субъекта соответствующих знаний и умений. Так, читательская деятельность невозможна, если нет текста, условий для чтения, или сам читатель неграмотен. Осознанный сигнал о дефиците инструментария побуждает субъекта принять меры для достижения нужных материальных средств или недостающих знаний. Формируется по модели П. К. Алехина вспомогательная потребностная система. Когда необходимый инструмент получен, В-потребность затухает.

С. Спонтанные (случайные, субъективные, стихийные) потребности (С-потребности). Спонтанными являются системы, сформировавшиеся под действием мотивирующих факторов (интересов, ценностных ориентаций, установок), выступающих в качестве внутреннего возбудителя, активизировавшегося из-за рассогласования между наличным и желаемым (но не необходимым) для субъекта состоянием дел. Главное отличие С-потребностей от потребностей А и В в том, что они субъективны, а не объективны; их модаль-

ность выражается словом «хочу» в отличие от «надо», «необходимо», «должен», «обязан». Появление С-потребностей может быть довольно неожиданным, поэтому мы назвали их «спонтанными». Механизм их действия стандартен, за исключением того, что в результате удовлетворения спонтанные желания не дезактивируются, а напротив, усиливаются. Характерными примерами С-потребностей могут служить привычка на личностном уровне и мода на социальном уровне. Когда речь идет о «разумных» потребностях, о «возвышении потребностей» и т.п., имеются в виду С-потребности.

Итак, решая первую задачу, поставленную в настоящем исследовании, мы не только ушли от тавтологических определений понятия «потребность», но и раскрыли механизм функционирования потребностных систем и даже получили типизацию этих систем. Теперь, опираясь на полученные знания, приступим к решению главной задачи: выявлению сущности информационной потребности. Для этого нужно предварительно проанализировать явления этой сущности.

Явление информационной потребности. В научной литературе «информационными» называют три потребности: во-первых, органическая (биогенная) потребность живых существ в притоке сенсорной, т.е. чувственно воспринимаемой, информации, которая нужна им так же, как обмен веществом и энергией («информационный метаболизм»); во-вторых, духовная потребность человека (коллектива, общества) в социальной информации (социально-информационная потребность); в-третьих, профессиональная потребность в научно-технической информации, присущая ученым и специалистам разного рода. К сожалению, предлагаемые определения, как правило, тавтологичны, ибо строятся по модели «информационная потребность – это потребность в ... информации». Логически правильной является модель «потребность – деятельность», поскольку потребности свойственна функция побуждения субъекта к активности. К примеру, жажда – это не потребность в напитке, а потребность в деятельности, утоляющей жажду. Если принять за основу понимание потребности как функциональной системы (см. выше), то получается следующая общая формулировка информационной потребности: **информационная потребность** – *потребность в информационной деятельности, устраняющей дисбаланс (рассогласования между наличным и нормальным состоянием) информационной сферы субъекта*¹.

Прежде всего, обратим внимание на то, что информационные потребности проявляются в *разных типах реальностей*, а именно: в биосфере, в личностном психическом мире (микрокосме) и в духовной реальности социума. В биосфере реализуется биогенная А-потребность в информационном метаболизме, изучаемая биологическими науками. Информационные потребности

¹ Информационная деятельность понимается как совокупность процессов создания, сбора, понимания, переработки, хранения, поиска и распространения информации.

живых организмов, удовлетворяемые путем обмена биологическими сигналами, многочисленны и разнообразны, но их анализ не входит в нашу задачу. Нас интересует сущность тех информационных потребностей, удовлетворением которых заняты библиотеки и информационные службы.

Эти потребности именуются *социально-информационными*. Подобно биогенным А-потребностям, они также являются абсолютно необходимым функциональным свойством всякого человеческого социума, поскольку без обмена социальной информацией общественная жизнь невозможна. Социальную, точнее, *семантическую информацию*, мы определяем как междисциплинарную категорию, обозначающую средства выражения духовных смыслов (знаний, умений, эмоций, волевых стимулов, фантазий) в форме коммуникативных социальных знаков¹. Именно семантическая информация рассматривается как носитель духовных смыслов, способных удовлетворить социально-информационные потребности, причем каждый социальный смысл служит для удовлетворения конкретной информационной потребности социума и социализированной личности. Попытаемся определить состав конкретных социально-информационных А-потребностей (ИП).

Авторы, стремящиеся избежать тавтологии, предлагают формулировки, конкретизирующие содержание информационных потребностей. Так, некоторые исследователи полагают, что «информационная потребность – это потребность в знаниях», поскольку ИП не возникает, если человек знает, как решить данную задачу, а если не знает, то испытывает потребность в информации. Недостаток этого рассуждения в том, что ИП отождествляется с познавательной потребностью. Другие авторы считают, что «информационная потребность – это потребность людей в общении друг с другом», тем самым отождествляя ИП с коммуникационной потребностью. Нетрудно продолжить конкретизацию социально-информационных А-потребностей. Так, свойственную социуму и личности мнемическую (мемориальную) потребность также можно назвать «информационной», потому что память – хранилище информации, запоминание – ввод информации, воспоминание – вывод информации и т.п. Искусство вообще и художественную литературу в частности правомерно рассматривать как каналы передачи эстетической информации, а зрителей, слушателей, читателей как субъектов эстетической ИП. В этом есть свой резон. Было бы странно полагать, что читатели художественной литературы не имеют ИП, а читатели научно-технической литературы информационными потребностями обладают. Наконец, специалисты и другие члены общества нуждаются ныне не столько в получении информации по принципу «чем больше, тем лучше», сколько в защите от спама и информационных перегрузок. Такая защита – это реализация в информационной сфере

¹ Соколов А. В. Философия информации: профессионально-мировоззренческое пособие. СПб.: СПбГУКИ, 2010. С. 246–277.

регуляционной потребности, заключающейся в отборе, оценке и свертывании информационных потоков.

Обнаруживаются, по крайней мере, пять явлений социально-информационных А-потребностей, каждая из которых может быть представлена в виде функциональной системы. Особенность абсолютных потребностных систем заключается в том, что они работают в режиме маятника, постоянно колеблясь между двумя крайними положениями. Например, потребность в труде и потребность в отдыхе – это не две разные функциональные системы, а единая система «труд – отдых». Колебательный режим свойственен перечисленным явлениям ИП, что свидетельствует о необходимости их удовлетворения посредством общественной, коллективной и индивидуальной информационной деятельности. Охарактеризуем кратко данные потребностные системы.

Коммуникационная потребность воплощена в функциональной системе «общение – обособление». Ясно, что без духовного общения людей немислимы ни совместный труд, ни социализация, ни самореализация, но столь же ясно, что общение не может быть непрерывным.

Познавательная потребность складывается из потребности в накоплении знаний (умений, опыта) и потребности в критическом пересмотре, обновлении, постоянной перестройке накопленного знания. Механическое складирование знаний неприемлемо ни на личностном, ни на общественном уровне.

Познание едино с памятью, ибо без запоминания невозможно накопление знаний. Существуют, как известно, живая индивидуальная память и социальная память, благодаря которым удовлетворяется *мнемическая потребность*. Крайним состояниям потребности соответствуют запоминание и забывание.

Эстетическая потребность понимается как потребность в упорядоченности, ритмизации, соразмерности, гармонизации всех без исключения видов деятельности человека и соответственно потребность в особой организованности, оформленности продуктов любых видов деятельности. Изменение эстетических вкусов и норм свидетельствует о колебательном режиме действия этой потребности.

Регуляционная потребность есть, с одной стороны, потребность в целесообразном управлении поведением людей, защите от вредных воздействий, обеспечении безопасности; с другой – это потребность в свободе, самостоятельности, риске, вольном проявлении жизненных сил субъекта.

Теперь упомянем о других явлениях социогенной информационной потребности. Профессиональная потребность в научно-технической информации, которой озабочены органы НТИ на практике и научная информатика в теории, является типичной В-потребностью – рассогласованием между наличным и нормальным уровнем знаний специалиста. Авторитетные информатики прямо утверждают: «первая и важнейшая сущностная особенность информационных

потребностей состоит в том, что они представляют собой потребности в знании, приобретаемом индивидом путем обращения к существующей информации»¹. Следовательно, информационные потребности специалистов побуждают их к информационной деятельности, заключающейся в овладении недостающими знаниями. Правда, это побуждение не является категорично обязательным. Можно быть неплохим специалистом в своей области, не заботясь о пополнении своих знаний. Еще в 80-е годы обнаружился довольно распространенный в инженерно-технической среде факт «непотребления информации», то есть сознательного отказа от информационных услуг². Этот факт показывает существенное различие между А-потребностями и В-потребностями: неудовлетворение первых угрожает существованию субъекта, а вспомогательный инструментальный можно при желании заменить другими средствами. По этой причине так много желающих удовлетворять В-потребности путем обращения к Интернету, а не в библиотеку.

Таким образом, выявляются абсолютные и вспомогательные информационные потребности. Спонтанные потребности (С-потребности) также присутствуют в информационных процессах, хотя они не привлекают особого внимания наших ученых. Библиофилы-книгочеи, очарованные магией книги, являются носителями информационной С-потребности; в наши дни к ним присоединились интернетоманы. Выходит, что общая типизация потребностей по роду рассогласований воспроизводится в типизации информационных потребностей. Можно показать, что удовлетворение всех явлений информационной потребности происходит в соответствии с теорией функциональной системы П. К. Анохина. Теперь пора ответить на вопрос: в чем сущность информационной потребности?

Сущность информационной потребности. Будем руководствоваться хрестоматийными философскими категориями. «Сущность – это внутреннее содержание предмета, выражающееся в устойчивом единстве всех многообразных и противоречивых форм его бытия; явление – то или иное обнаружение предмета, внешние формы его существования. В мышлении эти категории выражают переход от многообразия изменчивых форм предмета к его внутреннему содержанию и единству – к понятию. Постигание сущности предмета и содержание понятия о нем составляют задачи науки»³. В предыдущем разделе мы убедились в «многообразии изменчивых форм» конкретных информационных потребностей. Они обнаруживаются в биологической реальнос-

¹ Справочник информационного работника / науч. ред. Р. С. Гиляревский, В. А. Минкина. СПб.: Профессия, 2005. С. 87.

² Бурый-Шмарьян О. Е. Проблема «непотребления» информации: как ее решать (по материалам исследования) // Научно-техническая информация. Сер. 1. 1984. № 10. С. 13–21.

³ Новая философская энциклопедия. Т. 3. М.: Мысль, 2010. С. 682.

ти, общественном сознании, психическом мире личности; являются генетически обусловленными и абсолютно необходимыми (А-потребности), продиктованы структурой практической деятельности субъекта (В-потребности), обусловлены субъективными качествами носителя потребностей (С-потребности). В качестве «устойчивого единства», объединяющего все разнообразные проявления информационных потребностей, выступают, во-первых, одинаковый механизм реализации в виде функциональной системы П. К. Анохина, во-вторых, информационная природа рассогласований (информационный дисбаланс), побуждающих субъект к информационной деятельности для компенсации возникших рассогласований. Отсюда следует, что информационная потребность – *обобщающее понятие*, обозначающее совокупность конкретных потребностей в информации различных субъектов.

Поскольку обобщающее понятие – результат абстрактного мышления, информационная потребность *по существу своему есть абстракция*, а не конкретный объект, данный в ощущениях. В качестве конкретных проявлений информационных потребностей систем выступают те социальные и личностные потребности, которые способна удовлетворить семантическая информация. Таковыми являются коммуникационные, мнемические, познавательные, регуляционные, эстетические А-потребности, которые в разных информационных ситуациях могут приобретать статус вспомогательных или спонтанных потребностей. Эти конкретные и ощущаемые потребности могут быть удовлетворены посредством информационной деятельности их субъектов при участии информационных работников, но абстрактную информационную потребность никакая практическая деятельность удовлетворить не в состоянии.

Из сказанного следуют три важнейших профессионально-мировоззренческих вывода:

1. Информационная потребность – абстрактное понятие, обозначающее потребность в информационной деятельности, устраняющей дисбаланс информационной сферы субъекта. Это понятие является обобщающим по отношению к конкретным понятиям коммуникационные потребности, мнемические потребности, познавательные потребности, регуляционные потребности, эстетические потребности.

2. Библиотеки, библиографические службы, органы НТИ, ставящие своей конечной целью удовлетворение личных и общественных информационных потребностей, не могут достичь своей цели иначе, чем путем удовлетворения конкретных коммуникационных, мнемических, познавательных, регуляционных, эстетических потребностей, свойственных их абонентам. Поэтому стратегия и тактика информационного обслуживания должны быть ориентированы не на абстрактные информационные потребности, а на конкретные коммуникационные, мнемические, познавательные, регуляционные, эстетические потребности, которые способна удовлетворить семантическая информация.

3. Следует иметь в виду, что члены общества не имеют адекватного представления о собственных коммуникационных, мнемических, познавательных, регуляционных, эстетических потребностях. В связи с этим анкетные опросы не могут служить надежным источником для определения информационных потребностей.

Т. М. Киселева

Перспективы развития аналитических служб в сфере культуры (на примере Службы мониторинга сферы культуры Иркутской области ИОГУНБ им. И. И. Молчанова-Сибирского)

Обсуждаются возможности аналитического подразделения в областной научной библиотеке. Характеризуются задачи, основные группы пользователей Службы мониторинга сферы культуры Иркутской области. Определены ее основные виды аналитической продукции по постоянно действующим запросам, показана перспективность опережающей информации. Приведены данные экспресс-опроса руководители управлений культуры МО Иркутской области, директоров биб-лиотек и библиотечных систем, руководители областных учреждений культуры.

Ключевые слова: аналитическая служба, областная библиотека, служба мониторинга, руководители, запросы, экспресс-опрос, аналитическая продукция

Необходимость осуществлять целенаправленную политику региона в сфере культуры, эффективно действовать в условиях информационного общества привела к появлению аналитических подразделений в библиотеках. Информационно-аналитические службы стали создаваться в структуре органов власти, в министерствах и ведомствах, в органах СМИ, в сфере бизнеса, при политических партиях и движениях.

Отличительной чертой данных служб стала органическая включенность в соответствующие сферы деятельности. Основная цель создания аналитических служб – осуществление информационного сопровождения деятельности органов управления в соответствующих сферах, которое в свою очередь включает в себя упорядочивание информационного пространства, оптимизацию информационных потоков, обеспечение сохранения накопленных информационных ресурсов и т.п. Информационная аналитика выполняет задачу качественно-содержательного преобразования информации.

Технология информационного мониторинга. Использование технологий информационного мониторинга в сфере культуры позволяет получить достаточно достоверную картину изменений функциональных возможностей учреждений культуры, оценить их потенциал.

Применительно к сфере культуры мониторинг можно определить как постоянное наблюдение за каким-либо процессом деятельности учреждений культуры и отрасли в целом с целью выявления соответствия желаемым результатом или исходным положением. Объектами мониторинга могут стать