

**Изучение пользователей как исходная база формирования  
комфортной информационной среды в условиях РМБИЦ МЗ РТ**  
**The Study of Users as a Foundation of Comfortable Information Environment  
in the Republican Medical Library-Information Center,  
Ministry of Health of the Republic of Tatarstan**

**Вивчення користувачів як вихідна база формування комфортного  
інформаційного середовища в умовах РМБІЦ МЗ РТ**

*Дрешер Ю. Н., Атланова Т. А., Латыпова О. П.  
Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр  
Министерства здравоохранения Республики Татарстан, Казань, Россия*

*Juliya N. Dresher, Tatyana A. Atlanova, and Olga P. Latypova  
Republican Medical Library-Information Center,  
Ministry of Health of the Republic of Tatarstan, Kazan, Russia*

*Дрешер Ю. М., Атланова Т. О., Латинова О. П.  
Республіканський медичний бібліотечно-інформаційний центр  
Міністерства охорони здоров'я Республіки Татарстан, Казань, Росія*

Представлен экскурс в историю изучения общих методологических вопросов, связанных с возникновением и развитием информационных потребностей, их классификацией в соответствии с выделяемыми категориями специалистов. Подчеркивается необходимость разработки модели информационного поведения специалиста, весьма значимой для обеспечения эффективности библиотечно-информационного обслуживания. Рассматриваются новые перспективные направления изучения пользователей в целях создания комфортной информационной среды.

An excursion into the history of the study of general methodological issues connected with the origination and development of informational demands and their classification in accordance with specified categories of specialists. The necessity of designing a model of a specialist's informational behavior which is regarded as significant for offering efficient library and information service. New promising directions in the study of users for the purpose of creating comfortable information environment.

Представлено экскурс в історію вивчення загальних методологічних питань, пов'язаних з виникненням і розвитком інформаційних потреб, їх класифікацією відповідно до виділених категорій спеціалістів. Підкреслюється необхідність розробки моделі інформаційної поведінки спеціаліста, що дуже важливо для забезпечення ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування. Розглядаються нові перспективні напрями вивчення користувачів з метою створення комфортного інформаційного середовища.

Изменения приоритетов социального и научно-технического развития в условиях возникновения новых информационных технологий обосновывают необходимость переоценки способов социальной коммуникации, технологии создания и распространения знаний, информационной продукции. Важной проблемой представляется изучение новых тенденций развития и разработка принципов построения системы библиотечно-информационного обслуживания в организационном, функциональном и содержательном планах.

В качестве общей конечной цели библиотечно-информационного обслуживания выступает содействие удовлетворению информационных потребностей членов общества. В связи с этим изучение особенностей информационных потребностей рассматривается как основа формирования системы библиотечно-информационного обслуживания. Данные об информационных потребностях в той или иной форме используются при комплектовании и организации хранения информационных фондов, в процессе информационного, библиотечно-библиографического обслуживания потребителей информации и на других важных этапах деятельности информационно-библиотечных систем.

Ни к одному вопросу не было привлечено в свое время столько внимания со стороны библиотечно-информационных работников, сколько к проблеме изучения информационных потребностей. А. И. Черный определяет информационные потребности (ИП) следующим образом: *информационная потребность — это «информация, необходимая для достижения какой-то цели»* [7].

Для ее удовлетворения в древности создавались библиотеки и архивы, а в последнее время — сложные информационные системы. Как справедливо отмечают многие исследователи, именно нужды потребителей определяют виды обслуживания, которые им должны предоставить информационные специалисты.

Современный маркетинг, базирующийся на изучении потребительского поведения и сегментации рынка, может взять множество примеров из истории изучения читателей, начало которому положил еще Н. А.

Рубакин. При этом цели исследования могут быть различными. В маркетинге потребители изучаются для того, чтобы разработать и предложить им «идеальный» товар, полностью удовлетворяющий потребности. Для библиотек ведения комфортность обслуживания долгое время не являлась значимым фактором, читатели изучались скорее в целях повышения эффективности идеологического воздействия на них со стороны государства. Однако, несмотря на это, надо отметить, что в библиотекведении накоплен значительный положительный опыт подобных исследований.

Традиционно изучение читателей базировалось на статистических показателях: число читателей; количество посещений; объем книговыдачи и др. Внутри этих показателей анализировались социально-демографические характеристики читателей: пол, возраст, социальное положение, образование, сфера деятельности и т. д., что позволяло применять «принцип дифференцированного подхода к пользователям библиотеки на основе их изучения». Суть этого принципа в том, что сила воздействия книги возрастает, если она адресуется не читателю вообще, а определенному человеку, максимально соответствует его читательской подготовке, потребностям и интересам [12]. В литературе активно обсуждались проблемы типологии читателей и руководства чтением.

Наряду с опросом к числу ведущих исследовательских методов изучения читателей относился метод анализа читательских формуляров, позволяющий выявить тематику запросов и типо-видовую картину чтения. Изучение читателей и чтения возводилось в ранг общегосударственной проблемы: в 70-х гг. XX в. проводились глобальные социологические исследования: «Специалист—библиотека—библиография», «Книга и чтение в жизни небольших городов», «Книга и чтение в жизни советского села», «Советский рабочий — читатель» и др.

В это же время в недрах научно-информационной деятельности активно развивалось новое научное направление, посвященное изучению информационных потребностей. Практика обслуживания обогатилась методами выявления и характеристики информационных потребностей, а также уточнения неопределенных информационных запросов [13]. Был установлен круг сведений, необходимых и достаточных для описания информационных потребностей, подлежащих удовлетворению: тематика, характер информации, необходимый специалисту; совпадение тематики потребностей с базовым образованием и профилем предшествующей деятельности человека; время возникновения потребностей и их стабильность, во многом определяющие подготовленность специалиста к восприятию новой информации; место абонента обслуживания в системе организационной коммуникации (эксперт, информационный лидер и т. д.) [11].

До середины 60-х гг. основное внимание в разработке проблемы уделялось направленности потребностей на конкретные виды источников получения информации (первичные и вторичные, печатные и неопубликованные и т. д.) и помощи, оказываемой ученым и специалистам органами информации и библиотеками. В середине 60-х гг. наиболее ярко проявилось последовательное сочетание анализа потребностей в информации с изучением состояния их удовлетворения.

С углублением представлений о потребностях принципиально менялась процедура выбора режима и формы обслуживания. Первоначально обслуживание начиналось с момента поступления запроса и либо заканчивалось на стадии его удовлетворения, либо продолжалось, т. е. переходило в текущий режим, если таково было желание читателя.

Изучение механизма возникновения информационных потребностей в связи с содержанием и этапами научно-производственной деятельности специалистов, а также спецификой решаемых ими задач привело к формированию новых представлений. Возникло и начало использоваться службами информации предприятий и НТБ беззапросное опережающее обслуживание, предполагающее информационное сопровождение планов НИР, ОКР или производственной деятельности. Позже, с развитием методов аналитико-синтетической переработки информации, перешли на информационное обеспечение специалистов. Так, например, в РМБИЦ МЗ РТ были разработаны концептуальные основы информационного обеспечения системы здравоохранения [4,5].

С углубленным изучением информационных потребностей и расширением ассортимента услуг пришло новое понимание эффективности обслуживания. Первоначально основным инструментом изучения удовлетворенности читателей являлся анализ отказов на требуемую читателями литературу. Анализ использовался для восполнения лагун и корректировки текущего комплектования фонда и СБА. Позже возникла проблема тематического соответствия информационных потребностей, информационных запросов и результатов информационного обслуживания. Карты обратной связи стали обязательным элементом отдельных видов услуг (например, избирательного распространения информации). Привычными для практиков стали понятия релевантность и пертинентность.

В связи с этим закономерно ужесточаются требования пользователей к оперативности, точности и полноте предоставляемой информации, а также к комфортности условий ее использования. Библиографические списки и указатели условиям комфортности уже не соответствуют. Более того, подобранным на их основе полным текстам документов пользователи предпочитают дайджесты, фактографические и аналитические

справки, на что достаточно гибко и быстро отреагировали организации информационного бизнеса и гораздо меньше — библиотеки и службы информации предприятий.

Изучению общих методологических вопросов возникновения и развития информационных потребностей, их классификации в соответствии с различными категориями специалистов посвящены работы Н. М. Бажова, Н. С. Карташова, И. К. Кирпичевой, М. И. Левина, А. Н. Масловой, Э. Л. Шапиро, М. С. Миримановой, Д. Е. Шехурина, Л. Н. Каразановой, А. В. Соколова и др. Методы исследования информационных потребностей анализировались в работах С. Д. Коготкова, Л. Л. Попиловой, Э. С. Бернштейн, И. И. Голованова. Все эти разработки составили «золотой фонд» обслуживания. Их значимость со временем не уменьшилась, а возросла в условиях использования современных информационных технологий.

Для исследователей традиционным являлось рассмотрение профессионального чтения и использование информации в связи с научно-производственной деятельностью специалистов. При таком подходе информационные процессы изучались как «малая деятельность», осуществляемая в пределах «большой», т. е. собственно исследований, разработок, промышленного производства или эксплуатации объектов техники. Стало понятным, что профессиональное чтение должно изучаться не только в библиотеке, но и за ее пределами. Декларировалось, что из библиотеки его нельзя «увидеть». А для того чтобы рационально строить обслуживание, необходимо выявлять все каналы, по которым специалисты получают необходимую им информацию. Изучения профессиональных потребностей для этого уже недостаточно, требуется исследование *информационного поведения* людей.

Феномен информационного поведения людей в середине 90-х гг. привлек внимание специалистов разных областей знания — психологов, социологов, политологов. СПбГУКИ совместно с библиотеками города начинает исследование информационного поведения специалистов [2,3,6]. Информационное поведение понимается как образ действий, совокупность усилий, предпринимаемых человеком для получения — усвоения и использования — создания нового знания, его передачи и распространения в обществе.

Информационное поведение специалистов рассматривается как основание для социальной дифференциации. Если прежде причины социального неравенства связывали с происхождением и наличием гражданских прав; собственностью и доходами, то сегодня фактором расслоения становится уровень информационной культуры, проявляющийся в информационном поведении.

Информационное поведение, с одной стороны, отражает активность личности как познающего субъекта, его умение ориентироваться в информационном пространстве. С другой стороны, в информационном поведении проявляется степень доступности и комфортности использования совокупных информационных ресурсов, которые общество предоставляет индивиду, стремящемуся состояться как профессионалу и личности. В ходе исследования, проведенного СПбГУКИ совместно с библиотеками города, доказывалось, что информационное поведение различных социальных групп поддается наблюдению, сопоставлению и оценке. Была предложена методика изучения информационного поведения людей, пригодная для целей стратификации общества.

Информационное поведение отражает уровень информационной культуры личности. В ходе исследований определено, что уровень информационной культуры специалистов сказывается не только на уровне их собственных профессиональных достижений, но и на оценке пользователями качества информационных продуктов и услуг, предоставленных информационной службой.

Дело в том, что совокупные информационные ресурсы могут не содержать сведения, прямые ответы на вопрос, интересующий пользователя. Однако идеи, подходы, аналогии, как правило, находятся. Компетентный пользователь положительно оценит такие результаты информационного поиска, а человек, ориентированный на нахождение «готового рецепта», пригодного для непосредственного заимствования, — нет. Кроме того, то обстоятельство, что на восстановление из информации личностного знания требуются силы и время, приводит к тому, что эффект, возникающий от использования информационной услуги, может значительно отстоять от момента ее получения.

Анализ содержания информационных процессов, самостоятельно осуществляемых специалистами, позволил выявить круг необходимых им представлений. Было обосновано, что целью формирования информационной культуры должно стать развитие умений самостоятельно наращивать профессиональное знание, а не простое усвоение минимума пользовательских навыков. Иначе говоря, формировать информационную культуру — значит показывать необходимость систематического самообразования и развивать те навыки и умения, которые для этого требуются [10].

В процессе проведения исследования специалистами СПбГУКИ была разработана модель эталонного поведения специалиста, которая включает следующие составляющие:

- осознание важности непрерывного образования и сознательное стремление к нему;
- ориентация на мировые информационные ресурсы;
- комплексное использование различных каналов получения информации;
- способность к рефлексии и оценке уровня собственной информационной компетентности;

- стремление к профессиональному общению, к обмену знаниями;
- активность в распространении нового знания;
- соблюдение правовых и этических норм делового общения.

Этот экскурс в историю изучения пользователей позволяет проследить тенденцию углубления интереса к потребностям отдельной личности. В качестве объекта изучения сначала выступали большие социальные группы (рабочие, жители села), далее изучались информационные потребности отдельных профессиональных групп (медиков, учителей, ученых) и затем информационное поведение каждой конкретной личности.

Количество факторов, формирующих ныне информационные потребности и поисковое поведение читателей велико, причем многие из них прежде вообще не принимались во внимание библиотечными специалистами. Например, фактор консервативности потребителей информации, который проявляется в том, что, освоив какую-либо систему или программу, потребители информации с большим нежеланием и трудом переходят к новым приемам поиска или подачи материала [14]. Поэтому внедрение электронных и телекоммуникативных связей в систему научных и библиотечных коммуникаций не приводит к одномоментным существенным изменениям в поисковом поведении читателей. И в том и в другом случае поведенческие характеристики остаются довольно устойчивыми: потребители научной информации продолжают воспринимать библиотеку как социокультурный, а не информационный центр [9].

Безусловно, была права И. К. Кирпичева, много и плодотворно занимавшаяся в свое время проблемами чтения в структуре научного творчества и утверждавшая, что процесс переработки информации исследователем характеризуется не только заданностью (найти готовые решения, оценить уровень проделанных исследований и т. д.), но и поиском, формированием, выработкой собственного решения [8].

Можно также предположить, что на выбор каналов предоставления информации и документов влияют особенности восприятия печатных текстов и текстов на электронных носителях. Наблюдения библиотечных специалистов свидетельствуют, что в тех случаях, когда чтение научной литературы является неотъемлемой частью творческой деятельности, переход от навыков восприятия печатных текстов к электронным осуществляется сложнее, чем при чтении «деловой литературы» (справочных и информационных изданий, учебников, пособий, практических руководств). Очевидно, печатные тексты научных документов несут иную смысловую, эмоциональную, психологическую и временную нагрузку, нежели тексты документов для делового чтения.

По мнению специалистов, дальнейшее изучение пользователей будет направлено на выявление и анализ основных ценностей потребителей — понятия, к которому привлечено пристальное внимание маркетологов. Для библиотек и информационных служб это означает, что изучаться должны не только информационные потребности и информационное поведение, но и — потребительские требования (потребительские предпочтения) как к информационной продукции, так и к комфортности обслуживания в целом.

Ценностные ориентации — это универсальные побудители человеческой деятельности, они формируют модель социальных действий индивидуума, в том числе определяют его поисковое поведение как читателя. Только на основе глубокого изучения ценностной ориентации пользователей, особенно пользователей-специалистов, возможен объективный анализ тех социокультурных процессов, которые протекают внутри библиотечных структур.

## Литература

1. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. — СПб.: Профессия, 2004. — 304 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: Учеб. пособие / В. В. Брежнева. — СПб.: Изд-во СПбГУКИ, 2002. — 48 с.
3. Брежнева, В. В. От библиотечно-библиографического обслуживания к информационному сервису / В. В. Брежнева // НТИ. Сер.1. — 2003. — № 6. — С.18—23. (22).
4. Дрешер, Ю. Н. Информационное обеспечение системы здравоохранения: Учеб. -метод. пособие. /Ю. Н. Дрешер. — Казань: Медицина, 1999. — 148 с.
5. Дрешер, Ю. Н. Информационное обеспечение системы здравоохранения в Республике Татарстан /Ю. Н. Дрешер //Общественное здоровье и здравоохранение. — 2004. — № 1. — С.85—95.
6. Зусьман, О. М. Информационное поведение ученых — представителей научной элиты / О. М. Зусьман, С. А. Кугель, В. А. Минкина // НТИ. Сер.1. — 1995. — № 7. — С.12—18.
7. Инфосфера: Информационные структуры, системы и процессы в науке и обществе / Ю. М. Арский, Р. С. Гиляревский, И. С. Туров, А. И. Черный. — М.: ВИНТИ, 1996. — 499 с.
8. Кирпичева, И. К. Чтение в процессе научного творчества / И. К. Кирпичева // Проблемы социологии и психологии чтения. — М., 1975. — С.75—88.
9. Кожевникова, Л. Библиотечное обслуживание в изменившейся системе экономических отношений / Л. Кожевникова // Библиотековедение. — 1999. — № 3. — С.53—68.
10. Минкина, В. А. Информационная культура специалиста и проблемы ее формирования / В. А. Минкина, В. В. Брежнева // Современное библиотечно-информационное образование: Учеб. тетради. — СПб.: СПбГУКИ, 1999. — Вып.3. — С.121—136.
11. Справочник библиографа / Науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. — СПб.: Профессия, 2002. — 528 с.

12. Справочник библиотекаря / Науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. —СПб.,2001. —446 с.
13. Шапиро, Э. Л. О путях уменьшения неопределенности информационных запросов /Э. Л. Шапиро // НТИ. Сер.1. — 1975. — № 5. — С.3—7.
14. Murphy, M. Evaluating library public service / M. Murphy // J. of Libr. Administration. —1990. —Vol.12, № 1. —P.63—90.