

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ

Федорова А.М.

*кандидат педагогических наук, доцент кафедры информационных ресурсов
УО “Белорусский государственный университет культуры и искусств”
(Республика Беларусь, г. Минск)*

В современной литературе под методологией исследования информационных потребностей в деятельности студентов обычно понимают методологию научного познания, формы и способы научно-познавательной деятельности [1, с. 136].

У сотрудников библиотек, особенно имеющих большой опыт работы в отделах обслуживания, часто складывается впечатление, что они хорошо знают информационные потребности читателей-студентов. Действительно, они имеют представление, в той или иной степени, 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, необходимо изучать информационные потребности определенных групп потребителей информации, в данном случае студентов [2, с. 179].

Изучению 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 [1, с. 137].

Информационные потребности возникают в результате деятельности человека, осознаются им как дискомфорт и вынуждают его действовать, т. е. находить каналы и возможности получения нужной информации. Такую деятельность правомерно назвать информационно-потребительской, т. е. деятельностью, которая протекает тем успешнее, чем большим информационным потенциалом обладает человек и чем лучше он использует услуги, предоставляемые библиотеками и другими информационными службами.

Потребление информации способствует выполнению так называемой «базовой» деятельности, которая порождает информационную потребность. Развитие и усложнения базовой деятельности, в том числе и в результате потребления информации, вновь ведет к возникновению у человека потребности в информации, и этот цикл повторяется.

Объектами изучения информационных потребностей выступают два вида

деятельности — «базовая» и информационно-потребительская. В «базовой» деятельности объектами исследования являются сам процесс деятельности, ее результаты, мнения субъектов о содержании деятельности, а также директивная, плановая, отчетная и другая документация. В процессе изучения выявляются различные факторы и условия, которые обуславливают формирование информационных потребностей, но не являются ими.

Изучение «базовой» деятельности позволяет в определенных пределах прогнозировать, предполагать, какая информация (с точки зрения вида, содержания, новизны и т. д.) может потребоваться студентам для успешного осуществления деятельности. Другими словами, при изучении «базовой» деятельности исследователь берет на себя смелость предсказывать информационные потребности, которые могут возникнуть у совершающего эту деятельность. Вероятность ошибочных предположений естественно велика, поскольку сам человек, базовая деятельность которого изучается, не может точно определить, какая информация ему нужна. Эта ошибка может заключаться как в сужении, так и в расширении тематических границ информационных потребностей студентов, что в равной мере отрицательно скажется на качестве информационного обслуживания. И только учебная деятельность, изучаемая в качестве «базовой», позволяет более точно определить, какая информация нужна обучающемуся для успешной сдачи зачета или экзамена.

Таким образом, изучение «базовой» деятельности позволяет предвидеть возникновение информационных потребностей с некоторой степенью точности, поскольку это зависит от множества факторов (сложности решаемых задач, их новизны, информационного потенциала субъекта и др.). Достижению большей степени точности может в известной мере способствовать анализ поведения потребителей информации в библиотеке, мнение по поводу качества их информационного обслуживания, прямые и косвенные свидетельства о предшествующей информационно-потребительской деятельности.

Однако здесь нельзя избежать ошибочных предположений, ибо, во-первых, потребители могут пользоваться услугами других библиотек, брать книги не только для себя, но и для членов семьи, а во-вторых (и это немаловажно), запросы на литературу, как и библиографические ссылки свидетельствуют об информационных потребностях, существовавших в прошлом. А для решения предстоящих задач или прежних, но в изменившихся условиях их содержание может существенно измениться.

Поэтому при прогнозировании информационных потребностей на основе данных изучения информационно-потребительской деятельности также можно получить неверные или, в лучшем случае, неточные результаты, которые не будут соответствовать действительным информационным потребностям. Для уменьшения вероятности ошибок, выделяются наиболее устойчивые и перспективные информационные потребности из существующих. Это позволяет определить новые потребности, которые могут возникнуть в результате развития деятельности.

Выбор методов изучения информационных потребностей зависит от объекта анализа. Один и тот же метод может быть использован как для изучения «базовой», так и информационно-потребительской деятельности.

Некоторые авторы подразделяют методы на две группы – прямые и косвенные в зависимости от того, какие связи устанавливаются между исследователями и обследуемыми. К первым, относят непосредственное обращение, т.е. опрос, ко вторым – использование данных, содержащихся в каких-либо документах. Между тем в социологии такое разделение отсутствует. Употребление терминов «прямой» и «косвенный» относится к классификации вопросов, задаваемых при опросе респондентов. При прямом вопросе предполагается, что ответ респондента следует понимать в том смысле, как его понимает опрашивающий. А ответ на косвенный вопрос предполагает расшифровку в ином, скрытом от респондента виде.

Все методы можно свести к трем группам:

- наблюдение (имеется в виду наблюдаешь за реципиентом и его действиями);
- изучение документальных источников;
- опрос потребителей информации.

Все названные методы сбора первичной информации могут применяться для исследования как элементов «базовой», так и информационно-потребительской деятельности [1, с. 159].

Наблюдение, как метод сбора материала, прежде всего, требует четкого определения объекта наблюдения. Чтобы наблюдение было целенаправленным, важно предварительно разработать программу, соответствующую требованиям, предъявляемым к этому методу в социологии. В частности, определяются цели и задачи, выбор способа и сроков, а также единиц наблюдения. Последние должны проявляться в поведении наблюдаемых и не допускать различного толкования тех или иных актов.

В библиотеках этот метод больше используется для улучшения обслуживания (определения удобного для читателей времени работы, размещения СБА, частоты обращения к тем или иным его частям и т. д.). Применительно к изучению информационных потребностей этот метод может использоваться как дополнительный (например, наблюдение за общением читателей с целью передачи друг другу определенной информации). Что касается наблюдения за поведением студентов в определенной информационной ситуации, то оно способствует выявлению факторов и этапов определенной деятельности, которые ведут к формированию информационных потребностей [1, с. 161].

Круг документов для изучения информационных потребностей используются чаще, чем наблюдение.

Более точные данные об информационных потребностях студентов содержат документы, находящиеся в библиотеке (требовательные листки на литературу, читательские формуляры, записи об отказах, талоны обратной связи в системе избирательного распространения информации и др.)

Главным достоинством данного метода является то, что он не требует дополнительных трудозатрат для сбора исходной информации.

При изучении текстовых документов можно использовать формализованный метод их анализа (так называемый контент-анализ). Суть метода заключается в выделении в тексте документа некоторых ключевых понятий, называемых смысловыми единицами. В качестве таковых могут выступать какие-либо объекты или их свойства, упоминаемые в тексте. Объект может быть описан с помощью одного слова или сочетания нескольких слов. Следовательно, выделение смысловой единицы анализа является весьма сложным и ответственным моментом. Поскольку один и тот же объект может быть выражен в различной словесной форме, то заранее составляется перечень этих синонимичных выражений.

Данный метод предполагает статистическую обработку, которая заключается в подсчете частоты употребления выделенных смысловых единиц, их анализе с точки зрения обозначаемых ими понятий применительно к содержанию информационных потребностей.

Существенный недостаток анализа документов, находящихся в библиотеке, заключается в том, что зафиксированные и отраженные в них сведения характеризуют интересы субъектов в прошлом. С библиографической же точки зрения важнее знать, какие информационные потребности существуют сегодня и какими они будут в ближайшем будущем. Информационные потребности достаточно быстро изменяются, поэтому однажды выявленные потребности читателя или группы читателей должны через определенные промежутки времени уточняться.

Опрос является наиболее эффективным и самым распространенным методом изучения информационных потребностей. Он осуществляется либо устно (интервьюирование), либо письменно (анкетирование). Достоверность собираемых с помощью данного метода сведений во многом обеспечивается четкой формулировкой вопросов, соблюдением других правил и принципов построения анкеты (опросного листа). Наряду с предметным содержанием информационных потребностей реципиентов уточняется цель использования информации, ее характер (фактографическая, инструктивно-методическая, концептуальная). Вообще, чем большим объемом сведений будет располагать библиотека, тем лучше будет организовано их информационное обслуживание [1, с. 163]. Чаще всего, библиотеки прибегают к более простому способу опроса.

Следует отметить, что ни один из охарактеризованных методов изучения информационных потребностей как в «базовой», так и в информационно-потребительской деятельности субъектов не дает абсолютно точных данных об их содержании. Поэтому целесообразно проведение комплексного исследования, основанного на анализе как «базовой», так и информационно-потребительской деятельности с использованием различных методов (изучение документальных источников, анкетирование или интервьюирование). Это позволит скорректировать данные, полученные при таком комплексном исследовании, и тем самым повысить эффективность

библиографического обслуживания.

1. *Здравомыслов, А.Г.* Методология и процедура социологических исследований/ Здравомыслов А.Г. – М. : Мысль, 1969. – 205 с.

2. *Исследование информационных потребностей в фундаментальной науке: сб. науч. тр./ редкол.: Е.Б. Соболева, С.Р. Баженов, В.М. Чистяков, В.Ф. Яковлева.* – Новосибирск, 1990. – 192 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ