

**Прогнозирование информационно-потребительской ситуации
и качество функционирования систем
библиотечно-информационного обеспечения**

**Forecasting Information Needs
and the Quality of Library and Information Service**

**Прогнозування інформаційно-споживчої ситуації
та якості функціонування систем
бібліотечно-інформаційного забезпечення**

В. В. Ступкин

*Государственная публичная научно-техническая библиотека России,
Москва, Россия*

Valery Stupkin

Russian National Public Library for Science and Technology, Moscow, Russia

В. В. Ступкін

Державна публічна науково-технічна бібліотека Росії, Москва, Росія

Рассмотрены основные причины, значительно снижающие уровень библиотечно-информационного обслуживания специалистов различных категорий. Изложены результаты анализа влияния избытка информации на уровень деловой активности различных категорий пользователей. Сформулированы основные подходы к решению проблем, связанных с прогнозированием информационно-потребительской ситуации и снижением уровня удовлетворения информационных потребностей пользователей.

The main reasons reducing the level of library and information services to professionals are considered. The results of the analysis of information redundancy impact upon business activities of various groups of users are reported. The basic concepts of forecasting information needs and demands and improving services to meet use information needs better.

Розглянуто основні причини, що значно знижують рівень бібліотечно-інформаційного обслуговування фахівців різних категорій. Викладено результати аналізу впливу надлишку інформації на рівень ділової активності різних категорій користувачів. Сформульовано основні підходи до вирішення проблем, пов'язаних із прогнозуванням інформаційно-споживчої ситуації та зниженням рівня задоволення інформаційних потреб користувачів.

В общем комплексе работ по улучшению качества функционирования интегрированных систем библиотечно-информационного обеспечения различных сфер деятельности (ИСБИО) значительное место должны занимать задачи по изучению информационных потребностей пользователей и развитию спектра информационной продукции и услуг, ориентированных на удовлетворение их профессиональных интересов.

На первый взгляд может показаться, что предлагаемый в рамках систем библиотечно-информационного обеспечения современный спектр услуг и продукции весьма широк и позволит при его реализации с достаточно высокой полнотой и точностью удовлетворить необходимые информационные потребности или определенный круг профессиональных интересов различных групп пользователей.

Однако проблема удовлетворения необходимых информационных потребностей пользователей до сих пор не имеет положительного решения. Неудачи исследователей можно объяснить рядом обстоятельств.

1. Информационная потребность (это вытекает из ее определения) представляет собой психо-социальный и психический феномен и трудно поддается отображению, а тем более измерению. Часто сами пользователи затрудняются сформулировать свои потребности или определяют их недостаточно корректно.

2. Информационная потребность пользователей характеризуется многоаспектностью и изменчивостью. Как правило, ученые и специалисты, занятые в выполнении научно-инновационных программ и проектов, имеют разнообразные по тематике и объемам информационные потребности.

3. Трудности в получении достоверных сведений об информационных потребностях пользователей связаны и с их прогностическим характером. Чаще всего проблема состоит в подготовке пользователю необходимой информации в условиях неопределенности уровня его информированности.

4. Особенности представления (кодирования или индексирования) информации в различных поисковых системах класса «пользователь – коммуникационная среда – информационные ресурсы» и способов выражения пользователем своих информационных потребностей в виде информационных запросов значительно снижают точность поиска, поскольку возникают объективные трудности в снятии лексической (неоднозначность терминов), семантической (неточность выражения на информационно-поисковом языке смысла темы, предмета) и метаинформационной неопределенностей.

5. Непрерывно возрастающий объем информации и практически неограниченные возможности прямого обращения пользователей к искомой информации на основе современных информационно-телекоммуникационных технологий добавили к существующим еще ряд новых проблем, связанных с достаточно сложной современной эколого-информационной ситуацией.

Удовлетворение информационных потребностей, а следовательно, и повышение уровня информированности пользователя реализуются за счет как его обращения к субъектам интегрированной системы и оказания ими различных видов услуг, так и проведения самостоятельной работы по поиску необходимой информации. В соответствии с целями и решаемыми проблемами пользователь может сформулировать свой запрос (поисковое предписание) на естественном языке либо на специализированном искусственном языке (информационно-поисковом языке). В общем виде запросы, сформулированные потребителем, могут частично или полностью совпадать с его информационной потребностью. При обращении к различным электронным ресурсам наличие лексической или семантической неопределенности в поисковых предписаниях пользователя и индексированных документах поисковой системы значительно снижает полноту и точность выдачи требуемых сведений. Наличие метаинформационной неопределенности, связанной с отсутствием необходимой информации о функционировании конкретных библиотечно-информационных систем и методах обработки и поиска информации, повышает уровень информационных перегрузок. Выбор соотношения показателей полноты и точности выдачи документов должны определяться теми проблемами, которые будут решаться различными категориями пользователей. Для удовлетворения информационных потребностей ученых и специалистов полнота поиска едва ли должна превышать 60–70%.

Необходимо отметить, что при определении полноты и точности поиска не учитывается величина поискового массива. Между тем средний объем выдачи находится в прямой зависимости от количества документов в поисковом массиве. Следовательно, с увеличением поискового массива может значительно вырасти поисковый «шум». Проведенный анализ свидетельствует о своевременности и важности решения этой проблемы, поскольку огромный рост объемов информационных потоков в различных сферах деятельности приводит к дальнейшему ухудшению современной эколого-информационной ситуации. Подсчитано, что количество информации, доступной для населения мира, удваивается каждые пять лет.

К основным причинам роста информационных потоков были отнесены:

- глобализация экономики, науки, информационной сферы и коммуникаций;
- значительный рост деловых связей внутри компаний, а также с поставщиками и потребителями;
- многообразие средств коммуникации (Интернет, электронная почта, факс, телеконференции и др.).

Появилось значительное число зарубежных публикаций, отражающих осмысление таких явлений как информационная перегрузка (information overload) и перепроизводство информации (information overproduction), синдром информационной усталости (information fatigue syndrome).

В отчете «Гибель от информации» ведущий британский специалист в области психологии стресса Д. Льюис доказал, что избыток информации значительно снижает уровень деловой активности и вызывает психические расстройства. По его мнению, эта проблема будет усугубляться по мере дальнейшего развития Интернета и модернизации информационно-телекоммуникационной инфраструктуры. Не случайно в одной из работ Д. Шенка появился термин «аналитический паралич», связанный с бесконечным стремлением получить больше информации о конкретной ситуации или проблемой принятия наиболее рационального решения. Общий вывод, сформулированный автором, заключался в необходимости разумного использования «информационной лавины» для избежания подобных явлений. Характер рассмотренных проблем, снижающих уровень удовлетворения информационных потребностей пользователей, позволил выделить основные направления их решения:

1. Структура методологии управления качеством функционирования ИСБМО должна содержать элементы, ориентированные на изучение и прогнозирование информационно-потребительской ситуации, анализ возможностей подобных систем удовлетворить информационные потребности пользователей.
2. Для более точного выражения пользователем своих потребностей и проведения качественных информационных поисков, прежде всего, в полнотекстовых базах данных целесообразно использовать тематические информационно-поисковые тезаурусы.
3. Сокращение времени поиска сайтов по научно-технической, деловой или социальной тематике тесно связано с реализацией концепции навигации в информационных потоках глобальной сети Интернет. Важно предусмотреть разработку электронного каталога-навигатора, обеспечивающего пользователям непосредственный выход через глобальную сеть Интернет к отечественным и зарубежным информационным ресурсам.