

Евтюхина Е. А.

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЗАПРОС КАК ВЫРАЖЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СВЯЗИ, СУЩЕСТВУЮЩЕЙ В СИСТЕМЕ ДОКУМЕНТАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

Рассмотрены взаимосвязь и взаимозависимость процессов формирования информационных потребностей, информационного интереса и информационного запроса в системе документальных коммуникаций.

Заключительным звеном в существовании триады ПОТРЕБНОСТЬ—ИНТЕРЕС—ЗАПРОС является вопрос о сущности связи между такими явлениями, как информационная потребность и информационный запрос, который в самом общем виде понимается специалистами как «...запрос, выражающий информационную потребность при обращении в систему научно-технической информации»<sup>1</sup>.

Обращаясь к специальной литературе, необходимо отметить тот факт, что интерес ученых к данному социально-психологическому явлению значительно углубился. Так, в исследованиях Э. Л. Шапиро, изучавшего сущность информационного запроса, последний получил следующее определение: «...информационный запрос— это письменная или устная заявка на необходимую для профессиональной деятельности научную информацию, отражающая представления потребителя об его информационной потребности»<sup>2</sup>. Для нас существенной новизной данного понимания является мысль автора о том, что информационный запрос потребителя— это прежде всего представления индивида о своей информационной потребности, т.е. в данном случае необходимо констатировать стремление автора проникнуть в саму психологическую природу возникновения данного явления. До вышеприведенного определения информационного запроса последний получал у специалистов более общее выражение.

Однако определение сущности связи между такими сложными социально-психологическими явлениями, как информационный запрос, информационный интерес и информационная потребность индивида, на наш взгляд, стало возможным только после работы С. Д. Коготкова, раскрывшей основные этапы формирования информационных потребностей на основе деятельностного подхода<sup>3</sup>. Попытаемся рассмотреть данную сущность с позиций этой

работы и уточнений, изложенных нами в статье «Проблемы информационной потребности субъекта»<sup>4</sup>.

Во-первых, необходимо отметить тот факт, что «...органическая система, не обладающая генетически унаследованными, определенными нейронными структурами, то есть не имеющая априори никакого запаса знаний, не способна в онтогенезе воспринять никакой информации (естественно, не способна и передать)»<sup>5</sup>. Тем более, на наш взгляд, не способна и запросить. Следовательно, любой информационный запрос способен появиться только на основе знаний о сути необходимой ему информации, исходя из информационного потенциала, которыми индивид владеет в данный период времени в данной области деятельности.

Во-вторых, по мнению большинства специалистов, информационный запрос— это «знание о незнании»<sup>6</sup> той необходимой информации, которая неизвестна потребителю в данный момент времени и которую он запрашивает в информационном фонде, т.е. во внешней среде для ликвидации проблемной ситуации в деятельности. Очень часто бывает так, что у индивида нет необходимости обращаться в тот или иной информационный орган, так как информация о данном вопросе содержится в его памяти, т.е. является фактом сознания данного индивида, вследствие чего он сам удовлетворяет свою возникшую в сознании информационную потребность посредством своего информационного тезауруса без обращения в систему научно-технической информации. Однако информационный запрос— это запрос в информационный фонд, уже сложившийся в структуре сознания определенного индивида. Следовательно, процесс формирования, возникновения информационного запроса потребителя целиком и полно-

<sup>1</sup> Библиотечное дело: Терминолог. словарь.— 2-е изд., перераб.— М.: Книга, 1986.— С. 59.

<sup>2</sup> Шапиро Э. Л. К вопросу о сущности информационного запроса // НТИ. Сер. 1.— 1970.— № 8.— С. 4.

<sup>3</sup> Коготков С. Д. Формирование информационных потребностей // НТИ. Сер. 2.— 1986.— № 2.— С. 1—6.

<sup>4</sup> Евтюхина Е. А. Проблемы информационной потребности субъекта // НТИ. Сер. 2.— 1989.— № 6.— С. 2—4.

<sup>5</sup> Блюменау Д. И. Информация: миф и реальность (о состоянии понятий «знание» и «социальная информация») // НТИ. Сер. 2.— 1985.— № 2.— С. 1—4.

<sup>6</sup> Шапиро Э. Л. К вопросу о сущности информационного запроса // НТИ. Сер. 1.— 1970.— № 8.— С. 3—5.

стью относится к первому, внутреннему уровню формирования потребности — к области сознания индивида, т. е. информационный запрос является производным информационной потребности только на первом — внутреннем уровне ее формирования.

В нашей концепции процесс получения индивидом своего «знания о незнании», этого первичного предмета потребности, а точнее, психологического образа-представления предмета потребности, связан с заключительным этапом формирования самой информационной потребности, а именно, с этапом «встречи» потребностного состояния индивида с отвечающим ему предметом, когда последний выступит перед субъектом в своем значении, совпадающем с системой значений, сложившейся в структуре личности данного индивида, результатом чего, в свою очередь, является возникновение — генезис информационного интереса потребителя. Этап «встречи», в свою очередь, рассматривается нами как момент обнаружения, наложения, сопоставления одних представлений с другими, в результате чего в сознании индивида очерчивается определенная область «незнания», точнее, создается психологический образ-представление данного «незнания», который и является предметом информационной потребности, однако, предметом найденным, обнаруженным, встреченным в собственном сознании индивида. Данный мыслимый, воображаемый, представляемый психологический предмет потребности и является субъективным образом того объективного предмета потребности,

который запрашивается индивидом во внешней среде в области информационных фондов. Таким образом, по нашему мнению, информационный запрос — это выражение индивидом образа-представления об информации, необходимой ему для ликвидации сложившейся в деятельности проблемной ситуации. Если учесть, что категория представления, по мнению современных психологов, есть явление всегда субъективное, то абсолютно все информационные запросы всегда имеют субъективный характер.

Следовательно, информационный запрос, во-первых, содержит в себе идеальный образ-представление предмета информационной потребности, а во-вторых, является требованием индивида на получение аналогичной, идентичной или тождественной информации, однако отыскиваемый уже в области информационных фондов. Это, в свою очередь, означает, что между сознанием индивида и находящейся в информационном фонде информацией существует определенная психологическая связь, средством реализации которой и является информационный запрос потребителя.

Таким образом, являясь производным информационной потребности индивида на первом, внутреннем уровне ее формирования — в области сознания индивида — информационный запрос в то же время является выражением и средством реализации психологической связи, существующей между потребителем и документом в системе документальных коммуникаций.