

Информатические опусы.**Опус 11. Явления и сущность информационной потребности**

На основе критического анализа отечественной литературы предложена сущностная дефиниция: информационная потребность – абстрактное понятие, обозначающее потребность в информационной деятельности, устраняющей дисбаланс информационной сферы субъекта.

Ключевые слова: информационная потребность, информационное обслуживание, информационные запросы, потребность, функции потребностей, потребностные системы, информация, социально-информационные потребности.

Постановка задачи

Проблематика информационных потребностей обусловлена практикой информационного обслуживания, осуществляемого органами научно-технической информации (НТИ). В середине 1960-х гг. информационным работникам стало ясно, что без изучения спроса на информацию (в то время о потребностях и интересах речи ещё не шло) нельзя рационально и эффективно организовать информационную деятельность. «Основной задачей информационных органов является выдача информации на запрос разработчика. Поэтому изучение запроса нам представляется важнейшим этапом, влияющим на все последующие этапы информационного процесса. Без такого изучения сбор, аналитико-синтетическая обработка, поиск являются неконкретными и приводят к выдаче либо неполной, либо излишней информации» [1. С. 3].

Самым распространённым методом «изучения запроса» было анкетирование. Кроме анкет, источниками практически полезных сведений становились интервьюирование, анализ спроса на различные виды литературы, учёт книговыдачи и т.д. С их помощью выявлялись такие показатели, как затраты времени на информационные процессы, количество обращений к различным источникам информации, посещаемость универсальных и специальных научных библиотек, спрос на иностранную литературу и т.п. Например, в то время большинство инженеров (до 90%) считали журналы более ценным источником информации, чем книги. Однако анализ книговыдачи показал, что книги были востребованы в 1,3 раза больше, чем журналы. Объяснялось это тем, что из книги, в которой рассматривается та или иная проблема, легче почерпнуть нужные сведения, чем из статей разных авторов, трактующих отдельные аспекты этой проблемы [2].

Эмпирические исследования спроса на информацию, проведённые в разных отраслях знания, в разных учреждениях и в различных профессиональных группах (учёные, изучающие фундаментальные проблемы, инженеры-разработчики, выполняющие прикладные исследования, инженеры-конструкторы, инженеры-технологи, руководящие работники административно-управленческого аппарата и др.), показали содержательную структуру и динамику изменения спроса, воздействующие на него факторы и причинно-следственные связи. Выяснилось, что субъектами информационного спроса могут быть не только отдельные личности, но и социальные группы, отрасли знания.

Обобщение накопленного материала, а также знакомство с зарубежным опытом потребовали ввести понятие *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» [3. С. 159]. Фактически это определение тавтологично: информационная потребность – необходимость (т.е. потребность) в информации. Другие авторы предлагали вместо слова «необходимость» употреблять «нужда», «дефицит», «противоречие» и пр. Очевидно, что все эти вариации не устраняют тавтологию, которая обусловлена неопределённостью общенаучного понятия *потребность*. В силу этого нельзя уразуметь сущность информационной потребности. Поэтому, несмотря на усилия, предпринятые талантливыми и энергичными исследователями в 1980-е гг. [4], так и не удалось разработать убедительную теорию информационных потребностей.

Признавая тупиковую ситуацию, классики научной информатики в 1993 г. вынуждены были заявить: «Информационная потребность – одно из центральных понятий информационной науки и практики. Для её удовлетворения с древности создавались библиотеки и архивы, а в последнее время – сложные информационные системы. Однако до сих пор это важное и многоплановое понятие остаётся 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 учёных и специалистов, и мало затрагивали само содержание информационных потребностей как явления» [5. С. 2].

Об идейном кризисе свидетельствует удивительно неуклюжее определение, узаконенное в терминологическом ГОСТе 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 информационных потребностей. Их проблематика утратила былую актуальность, и научное сообщество поневоле примирилось с тавтологией: «Информационная потребность – потребность общества и личности в информации» [6. С. 164].

Однако неразгаданность сути потребностей в информации не препятствует широкому использованию словосочетания «информационная потребность» в библиотечно-библиографической сфере. Не случайно в «Библиотечной энциклопедии» есть статья, посвящённая информационной потребности, в которой говорится: «*информационная потребность* – необходимость в информации, требующая удовлетворения и обычно выражаемая в информационном запросе, одно из центральных понятий информатики» [7]. Пренебрегая тавтологией, библиотековеды используют «центральное понятие информатики» при определении назначения библиотечного дела, которое заключается в «удовлетворении информационных потребностей общества с помощью информационных ресурсов, сосредоточенных в библиотеках» [8. С. 7].

Удовлетворение информационных потребностей объявляется «одной из важнейших социальных функций библиотек» [9. С. 5]. Библиотечные работники-практики, используя анкетные опросы, изучают информационные потребности молодёжи, инвалидов, бизнесменов, школьников младших классов, чтобы предоставить им «информационные ресурсы, сосредоточенные в библиотеках». Налицо удручающий разрыв теории и практики: учёные 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 потребности. Умудрённые информационные работники давно осознали, что «ориентация только на запросы пользователей не позволяет получить всестороннее и достаточно надёжное представление об информационных потребностях. Кроме того, ориентация на запросы ведёт к тому, что обеспечение идёт 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» [10. С. 96].

Делать нечего, принимая этот вызов, попытаюсь выяснить два вопроса: что есть потребность вообще и в чём заключается сущность информационной потребности.

Потребность как функциональное свойство живых систем

Ни философия, ни конкретные науки не располагают общепринятой концепцией потребностей, хотя нет недостатка в заявках на такие концепции, теории или даже комплексные науки типа «потребствоведения» [11]. Особенно богатыми «потребствоведческими» разделами располагают биология, физиология, психология, социология, экономика. Как философское обобщение звучат слова одного из ведущих отечественных психологов Б. Ф. Ломова: «<...> потребности относятся к категории интегральных свойств человека. Они как бы пронизывают всю систему психологического, все уровни психики <...> Являясь интегральным свойством человека, потребности охватывают и биологические, и психологические, и социальные его характеристики» [12. С. 56, 57]. Продолжая эту мысль, можно отметить, что потребности представляют собой «интегральное свойство» не только индивида, но и социальных групп, и общества в

целом, «пронизывая» экономические, социально-культурные, социально-психологические уровни общественного бытия.

Однако интегрально-философские воззрения на проблематику потребностей крайне редки. Преобладает «отраслевое местничество», боязнь выйти за традиционно сложившиеся дисциплинарные границы. Продолжаются бесконечные дискуссии вокруг объективности и субъективности потребностей, смешения общественного, коллективного и индивидуального в потребностях и интересах и вокруг самих понятий *потребность* и *интерес*, роли социологических и психологических факторов в мотивации человеческой деятельности и т.д. При этом никого не шокируют тавтологические определения потребности как «состояние нужды», «необходимость в определённых условиях», «противоречие между имеющимся и необходимым», «дефицит в чём-либо существенном» и т.п. Я хочу уйти от тавтологического «бега на месте». Оттолкнусь 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*, т.е. выполняет определённые функции в жизнедеятельности живых систем. Различаются три типа живых систем-носителей потребностей, относящиеся к качественно отличным уровням организации материи – биологическому, психологическому, социальному: 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, их две: сигнальная (отражательная) и побуждающая.

В чём 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.). Основа сигнальной функции – свойство отражения, присущее живой материи, поэтому сигнальную функцию можно назвать отражательной.

Сигнал о наличии рассогласований (дисбаланса) может восприниматься бессознательно нервной системой или осмысливаться человеком либо обществом. В любом случае сигнал не пассивно отражает сложившуюся ситуацию, а обладает активной побуждающей силой. Побуждающая функция потребности проявляется в активизации живой системы к определённым действиям для компенсации рассогласования. Ответ на сигнал о рассогласовании проявляется в виде физиологических чувств (голод, жажда, холод и т.д.) и психических состояний (неудовлетворённость, беспокойство, раздражение). Когда рассогласование устраняется, потребность дезактивируется, и её побуждающее воздействие затухает, чтобы возникнуть снова при новом рассогласовании.

Отмечу, 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 пронизывают все процессы общественной жизни, выполняя сигнально-побуждающие функции. Наконец, материальные и духовные потребности включены в жизнедеятельность любого человека.

Исходя из сказанного, сформулирую определение: *потребность – это функциональное свойство живых систем активно реагировать на рассогласование (дисбаланс) между возникшими и нормальными внешними и внутренними условиями их жизнедеятельности.* Иначе говоря, потребности – это особые способности,

активизирующие другие способности живых систем при появлении рассогласований, нарушающих стабильность жизненных процессов. (Способность понимается как свойство субъекта осуществлять определённую деятельность.) В этом определении нет тавтологии. Кроме того, оно не страдает отраслевой (биологической, психологической, социологической и пр.) ограниченностью, т.е. является системным и общенаучным в полном смысле слова, охватывает отраслевые формулировки в качестве частных случаев.

Такая трактовка – это 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) [13]. Согласно его теории, рассогласование между имеющимися и нормальными внешними и внутренними условиями приводит к появлению очага возбуждения в сознании индивида. Оно 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 неповторимы и представляют собой субъективное звено в объективно данной потребностной системе. (В психологической школе А. Н. Леонтьева мотивирующие факторы представляются в виде «личностных смыслов».)

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.

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) трёх типов:

А. Абсолютные (базовые, первичные, изначальные) потребности (А-потребности) представляют собой конечное множество потребностей, необходимо присущих всем субъектам данного рода и не зависящих от их воли и жизненного опыта. Это объективные функциональные системы, реагирующие на рассогласования между необходимыми и существующими условиями стабильности (гомеостаза) субъекта. Они диктуются генетической программой или программой социализации; если их не удовлетворять, нарушится устойчивость субъекта, он даже может погибнуть. 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, это потребности в средствах (инструментах) для осуществления такой деятельности. Потребность в средствах ощущается тогда, когда структура деятельности оказалась неполной и обнаруживаются расхождения между нужными и имеющимися условиями и ресурсами (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 того, чтобы получить нужные материальные средства или недостающие знания. По модели П. К. Алехина, формируется 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, акти-визировавшегося из-за

рассогласования между наличным и желаемым (но не необходимым) для субъекта состоянием дел. Главное отличие С-потребностей от А и В в том, что они субъективны; их модальность выражается словом «хочу», а не «надо», «необходимо», «должен», «обязан».

Появление С-потребностей может быть довольно неожиданным, поэтому мы назвали их «спонтанными». Механизм их действия стандартен, но в результате удовлетворения спонтанные желания не дезактивируются, а, напротив, усиливаются. Характерные примеры С-потребностей – привычка (на личностном уровне) и мода (на социальном уровне). Когда речь идёт о «разумных» потребностях, о «возвышении потребностей» и т.п., имеются в виду С-потребности.

Итак, мы ушли от тавтологических определений понятия *потребность*, раскрыли механизм функционирования потребностных систем и выявили типы этих систем. Теперь, опираясь на полученные знания, приступим к решению главной задачи: выявлению сущности информационной потребности. Для этого нужно предварительно проанализировать явления этой сущности.

Явления информационной потребности

В научной литературе «информационными» называют три потребности: во-первых, органическую (биогенную) 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, духовную потребность человека (коллектива, общества) в социальной информации (социально-информационная потребность); в-третьих, профессиональную потребность в научно-технической информации, присущую учёным и специалистам.

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 понимать потребность как функциональную систему, то *информационная потребность – потребность в информационной деятельности, устраняющей дисбаланс (рассогласования) между существующим и нормальным состоянием информационной сферы субъекта.* (Информационная деятельность понимается как совокупность процессов создания, сбора, понимания, переработки, хранения, поиска и распространения информации.)

Информационные потребности проявляются в *разных типах реальностей*: в биосфере, в личностном психическом мире (микрокосме) и в духовной реальности социума [14]. В биосфере реализуется биогенная А-потребность в информационном метаболизме, изучаемая биологическими науками. Напомню, в Опусе 5 [15] мы определили биологическую информацию, которая циркулирует в биосфере, как междисциплинарную категорию, обозначающую естественные средства выражения биологических смыслов в форме коммуникабельных биологических знаков (визуальных, акустических, химических, механических и прочих сигналов). Информационные потребности живых организмов, удовлетворяемые путём обмена биологическими смыслами, многочисленны и разнообразны, но их анализ не является нашей задачей. Нас интересует сущность тех информационных потребностей, удовлетворением которых заняты библиотеки и информационные службы.

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

Авторы, стремящиеся избежать тавтологии, предлагают формулировки, конкретизирующие содержание информационных потребностей (ИП). Так, некоторые исследователи полагают, что «информационная

потребность – это потребность в знаниях», поскольку ИП не возникает, если человек знает, как решить какую-либо задачу. 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 её 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 в отличие от читателей научно-технической литературы. Наконец, специалисты и другие члены общества нуждаются сегодня 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 регуляционной потребности, заключающейся в отборе, оценке и свертывании информационных потоков.

Обнаруживаются, по крайней мере, пять видов 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. Кратко охарактеризуем эти 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 – это, с одной стороны, потребность в целесообразном управлении поведением людей, защите от вредных воздействий, обеспечении безопасности; с другой – в свободе, самостоятельности, риске, вольном проявлении жизненных сил субъекта.

Теперь упомянем о других явлениях социогенной ИП. Профессиональная потребность в научно-технической информации, которой озабочены органы НТИ на практике и научная информатика в теории, является типичной В-потребностью – рассогласованием между имеющимся 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, обретаемом индивидом путём обращения к существующей информации» [10. С. 87]. Следовательно, ИП 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.

Ещё в 1980-е гг. обнаружили довольно распространённые в инженерно-технической среде факты

«непотребления информации», т.е. сознательного отказа от информационных услуг [16]. Это демонстрирует существенное различие между А-потребностями и В-потребностями: неудовлетворение первых угрожает существованию субъекта, а вспомогательный инструментарий можно при желании заменить другими средствами. Поэтому многие удовлетворяют В-потребности путём обращения к Интернету, а не в библиотеку.

Таким образом, можно выявить абсолютные и вспомогательные информационные потребности. Спонтанные потребности (С-потребности) также присутствуют в информационных процессах, хотя они не привлекают особого внимания наших учёных. Носители С-потребности – библиофилы-книгочеи, очарованные магией книги; в наши дни к ним присоединились интернетоманы. Получается, что общая типизация потребностей по роду рассогласований воспроизводится в типизации ИП. Можно показать, что удовлетворение всех видов ИП происходит в соответствии с теорией функциональной системы П. К. Анохина. Теперь пора ответить на вопрос: в чём 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 – понятию. Постигание сущности предмета и содержания понятия о нём составляют задачи науки» [17. С. 682].

В предыдущем разделе мы убедились в «многообразии изменчивых форм» конкретных ИП. Они обнаруживаются в биологической реальности, общественном сознании, психическом мире личности; они являются генетически обусловленными и абсолютно необходимыми (А-потребности), продиктованы структурой практической деятельности субъекта (В-потребности), предопределены субъективными качествами носителя (С-потребности). В качестве «устойчивого единства», объединяющего все разнообразные проявления ИП, 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 возникшего информационного дисбаланса. Отсюда следует, что *информационная потребность* – *обобщающее понятие*, обозначающее совокупность конкретных потребностей в информации различных субъектов.

Поскольку обобщающее понятие – результат абстрактного мышления, ИП *по существу есть абстракция*, а не конкретный объект. В качестве конкретных проявлений информационных потребностных 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. Эти конкретные, 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 – обобщающее по отношению к конкретным: *коммуникационные потребности, мнемические потребности, познавательные потребности, регуляционные потребности, эстетические потребности*.
2. Библиотеки, библиографические службы, органы НТИ, конечная цель которых – удовлетворение личных и общественных ИП, не могут достичь её иначе, как путём удовлетворения конкретных коммуникационных, мнемических, познавательных, регуляционных, эстетических потребностей, свойственных их пользователям. Поэтому стратегия и тактика информационного обслуживания должны быть ориентированы не на абстрактные ИП, а на конкретные коммуникационные, мнемические, познавательные, регуляционные, эстетические, 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. Поэтому анкетные опросы не могут служить надёжным источником для определения информационных потребностей.

Список источников

1. **Маляренко Д. П.** Изучение запросов на исходную информацию для научного исследования и конструирования // НТИ. – 1964. – № 9.
2. **Венедиктов Ю. П., Соколов А. В.** Изучение информационных запросов инженеров НИИ // Там же. – № 10. – С. 8.
3. **Терминологический** словарь по информатике / Международный центр научной и технической информации. – Москва, 1975.
4. **Коготков С. Д.** Некоторые вопросы теории информационных потребностей // НТИ. Сер. 1. – 1979. – № 2. – С. 1–8; **Он же.** Формирование информационных потребностей // Там же. – 1986. – № 2. – С. 1–7; **Блюменау Д. И.** К уточнению исходных понятий теории информационных потребностей // Там же. – 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 // НТИ. 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.
5. **Гиляревский Р. С., Маркусова В. А., Черный А. И.** Научные коммуникации и проблема информационной потребности // НТИ. Сер. 1. – 1993. – № 9.
6. **Фокеев В. А.** Библиографоведение. Информатика : Терминологический словарь. – Москва : Литера, 2009.
7. **Гиляревский Р. С., Гриханов Ю. А.** Информационная потребность // Библиотечная энциклопедия. – Москва : Пашков дом, 2007. – С. 419–420.
8. **Карташов Н. С., Скворцов В. В.** Общее библиотековедение : учеб. – Ч. 1. – Москва, 1996.
9. **Дворкина М. Я.** Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции. – Москва : Изд-во МГУКИ; ИПО «Профиздат», 2000.
10. **Справочник** информационного работника / науч. ред. Р. С. Гиляревский, В. А. Минкина. – С.-Петербург : Профессия, 2005.
11. **Потребностеведение** : учеб. пособие. – Москва : МИНХ, 1979 – 80 с.
12. **Ломов Б. Ф.** Проблема социального и биологического в психологии // Биологическое и социальное в развитии человека. – Москва, 1977. – 227 с.
13. **Анохин П. К.** Избранные труды. Философские аспекты теории функциональной системы. – Москва : Наука, 1978. – 388 с.
14. **Соколов А. В.** Информатические описания. Опус 3. Онтология информации. Типы реальностей и типы информации / А. В. Соколов // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 11. – С. 7–24.
15. **Соколов А. В.** Информатические описания. Опус 5. Природа и сущность информации / А. В. Соколов // Там же. – 2011. – № 2. – С. 5–27.
16. **Бурый-Шмарьян О. Е.** Проблема «непотребления» информации: как её решать (по материалам исследования) // НТИ. Сер. 1. – 1984. – № 10. – С. 13–21.
17. **Новая** философская энциклопедия. Т. 3. – Москва : Мысль, 2010.