

## INFORMACIJOS VARTOTOJŲ POREIKIŲ TYRIMAS

A. KANCLERIS

### Terminologijos klausimai

Norint tiksliai apibrėžti informacijos vartotojų poreikių tyrimą, būtina susitarti dėl terminų. Juo labiau, kad sociologinių tyrimų terminologija, tame tarpe bibliotekininkystės ir informatikos srityse, yra dar nesusistovėjusi ir netikslė.

Informatikoje priimtas terminas *informacijos vartotojas* platesnė sąvoka negu „skaitytojas“, kuri naudojama bibliotekininkystėje. Informacijos vartotojas — bet koks asmuo (individualus vartotojas) arba grupė asmenų (kolektyvinis vartotojas, teritorinis vartotojas), kuriems reikalinga kokia nors informacija. Čia pabrėžiama, kad žmogus arba žmonių grupė yra potencialūs informacijos imtuvai, nepriklausomai nuo to, ar jie tuo momentu vartoja informaciją ar jos nevartoja. Bibliotekininkystėje naudojama skaitytojo sąvoka reiškia asmenį, kuris daugiau arba mažiau periodiškai lankosi bibliotekoje.

Bibliotekininkystėje itin svarbi skaitytojų telkimo problema, t. y. suma priemonių ir metodų, naudojamų, siekiant padidinti skaitytojų skaičių, iš neskaitytojo paversti kurį nors asmenį skaitytoju. Skaitytojais telkiami agitacijos ir propagandos metodais. Informacijos vartotojo problema yra šiek tiek kitokia. Vyriausybės nurodymu informacijos darbuotojams yra pavesta organizuoti tokią informavimo sistemą, kuri būtų optimali visiems informacijos vartotojams, t. y. teiktų visą jiems reikalingą informaciją.

Antroji sąvoka, kurią reikia tiksliau apibrėžti, yra *poreikis*. Ji pabrėžia būtinumą, reikmę. Bibliotekininkystėje vartojama intereso sąvoka yra šiek tiek siauresnė. Lotyniškas žodis „interest“ reiškia „yra, dalyvauja, svarbu“ Kasdieniniame vartojime sąvoka „interesas“ pabrėžia domėjimosi momentą, o ne būtinybę. Tuo tarpu poreikis rodo ko nors trūkumą, pavyzdžiui, informacijos trūkumą. Galime naudoti tokias sąvokas, kaip „poreikis valgyti, apsirengti, mylėti“ ir t. t. Tačiau negalime ta pačia prasme naudoti sąvokų „interesas valgyti, apsirengti, mylėti“, nes tai reikštų daug mažesnę poreikio laipsnį, artimą sąvokai „pomėgis“, tam tikrą laisvanoriškumą. Naudojami sąvoką „poreikis“, patenkame į bendrą terminologijos ratą tokių tikslų mokslo sričių, kaip kibernetika, biologija, ekonomika, psichologija ir kt., o tai sudaro sąlygas lengviau panaudoti šių mokslų metodus.

Poreikis suprantamas kaip informacijos trūkumas. Tačiau nereiškia, kad informacijos vartotojas iš viso neturi informacijos duotu klausimu. Priešingai, poreikiams susiformuoti būtinas tam tikras informacijos minimumas. Jeigu žmogus neturi jokio supratimo apie kokį nors konkretų objektą arba procesą, tai jo poreikiai yra nesusiformavę, jie gali būti mėgėjiško pobūdžio, bet jokių būdu ne tiriamojo ar kuriamojo pobūdžio.

*Poreikių formavimasis* — sudėtinga teorinė ir praktinė problema. Šioje srityje dar labai maža padaryta. Yra pastebėta, kad konkrečiu momentu informacijos poreikis gali būti lygus nuliui. Kad susidarytų poreikis, reikalingas tam tikras informacijos kiekis. Tuomet poreikis formuojasi arba, kitaip sakant, jis didėja nuo nulio iki vieneto (0→1).

Informacijos poreikių formavimo klausimu domisi įvairios mokslo sritys, tačiau jos naudoja nevienodą terminologiją, ir todėl ne visada lengva atpažinti šį procesą. Prie tokių sričių, kurios vienaip ar kitaip gali padėti tirti informacijos poreikių formavimąsi, galima priskirti formaliąją informacijos teoriją (L. Briľiueno, A. Charkevičiaus, R. Karnapo ir kt. darbai, kurie išvardinti literatūros sąrašė 1—4). Informacijos poreikiams susiformuoti didžiulę reikšmę turi tikslo, veiklos objekto, tyrimo metodikos, realizavimo priemonių įtaka (5)<sup>1</sup>.

Bibliotekininkystėje naudojamos sąvokos „skaitymo motyvai“, „interesų motyvai“, „užklausų motyvai“ ir kt. yra siauresnės negu „poreikių formavimasis“ Šia sąvoka sunkiau išreikšti poreikio priežastis, betarpiškas sąlygas (stimulus), kurios nulemia vienokį ar kitokį informacijos poreikį.

Informatikoje naudojami platesni terminai atitinka šio mokslo objektą, kuris yra platesnis negu bibliotekininkystės ar bibliografijos.

### Tyrimo tikslas

Respublikiniame mokslinės-techninės informacijos ir propagandos institute atliekami tyrimai įeina į bendrą visasąjunginį planą. Šio plano pagrindinis uždavinys — sukurti vieningą mokslinės-techninės informacijos sistemą Tarybų Sąjungoje, o tame tarpe ir Lietuvoje (6). Tai daugeliui metų į priekį numatytas tyrimas.

Kad būtų lengviau paaiškinti tyrimo tikslą, panagrinėkime intelektualinio darbo informacinį modelį (1 schema). Šiame modelyje yra išdėstyti pagrindiniai intelektualinio darbo procesai. Bet koks intelektualinis darbas turi pradinę būklę A, kai dar nesuformuotas tyrimo tikslas, objektas, metodai ir kt. Kai uždavinys (tikslas, objektas ir kt.) pradeda aiškėti (atskirų idėjų, klausimų ir kt. forma), tuomet, galima sakyti, padaryta realūs žingsniai būklės G kryptimi.

Kad susiformuotų pradinė būklė ir kad būtų pasiektas tikslas, reikalingas tam tikras informacijos kiekis. Žmonėms, kurie dalyvauja šiame intelektualiniame procese, tai yra informacijos trūkumas arba informacijos poreikis. Turint informaciją ir mokant ją panaudoti, bet kuri mokslinė-techninė arba kūrybinė užduotis gali būti įvykdyta (kitos, neinformacinės sąlygos čia nenagrinėjamos).

Sekantieji informacijos procesai parodo informacijos *turinį*. Informacija skirstoma į dvi rūšis: tai dokumentinė informacija D, kuri sukaupta bet kokiuose informacijos dokumentuose (knygose, žurnaluose, išradimų aprašymuose, elektroninės mašinos magnetiniuose diskuose ar juostose ir t. t.). Tai informacija, kurią tam tikrame istoriniame laikotarpyje yra įsigijusi žmonija, tam tikras kolektyvas arba atskiri jo atstovai. Bet kurio intelektualinio darbuotojo, sprendžiančio konkretų uždavinį, tikslas surinkti kuo išsamesnę dokumentinę informaciją, ją apdoroti, įvertinti ir remtis ja. Tai tarytum intelektualinio darbo pamatas, ant kurio vėliau statomas naujas savarankiškas pastatas. Pastąčius tvirtą pamatą, galima tikėtis, kad uždavinys bus optimaliai išspręstas, išvengta klaidų, klystkelių, o kartu sutaupyta jėgų, lėšų bei laiko.

<sup>1</sup> Skliausteliuose pažymėtas pozicijos numeris literatūros sąrašė, spausdinamame šio straipsnio pabaigoje.

Tais atvejais, kai dokumentinė informacija yra nepakankama arba kai nėra tokios dokumentuose užfiksuotos informacijos, kuri reikalinga uždaviniui išspręsti, tyrinėtojas priverstas atlikti eksperimentą. Tai yra laboratoriniai bandymai, skaičiavimai, modelių kūrimas ir jų tyrimas ir t. t. Šį darbą informacinio požiūriu galime pavadinti eksperimentinės informacijos paieška. E. Eksperimentinė informacija ieškoma, kai dokumentinėje informacijoje pateikti duomenys yra nepilni, prieštarauja vieni kitiems arba netikslūs. Dokumentinės ir eksperimentinės informacijos paieškų metu atsiranda ir formuojasi nauji poreikiai. Taigi, jie yra dinami-  
nėje būklėje (5).

Sekantis intelektualinio darbo procesas yra loginė informacijos santrauka. L. Moksliniame darbe tai pasireiškia kaip informacijos klasifikavimo, atrankos, logiško išdėstymo dokumente procesai. Konstruktoriniame darbe šis procesas neretai baigiamas tyrimo rezultatų įkūnijimu brėžinyje, o vėliau konkrečioje mašinoje arba technologiniame procese. Vienaip ar kitaip apibendrinama sukaupta dokumentacinė ir eksperimentinė informacija. Net ir šiame procese kyla nauji informacijos vartotojo poreikiai, tai yra poreikis atrasti anksčiau nepastebėtus kelius, pakartotinai grįžti prie senų klausimų ir t. t.

Itin svarbu iširti konkrečių intelektualinio darbo etapų nuoseklumą ir nustatyti, kaip kiekviename etape informaciniai poreikiai atsiranda, formuojasi ir praktiškai pateikiami išoriniams informaciniams centrams.

Informavimo sistema Lietuvoje pradedama kurti, tiriant informacijos vartotojų poreikius. 2 schemoje parodyti pagrindiniai informacinės sistemos blokai — nuo autoriaus (pradinė būklė) iki informacijos vartotojo (galutinė būklė). Plačiau nenagrinėjant informavimo sistemos modelio, norisi pabrėžti, kad pirmoji modelio pusė — autorius-leidykla yra labai mažai iširta. Autorius, taip pat leidykla neturi tikslaus supratimo apie visus konkrečios knygos, straipsnio arba išradimo aprašymo skaitytuosius, nežino, kaip jie vertins ir praktiškai panaudos dokumente užfiksuotą informaciją.

Santykis tarp informacijos centro ir informacijos vartotojo yra žymiai glaudesnis negu tarp autoriaus ir vartotojo. Informacijos centras teikia daugiau ar mažiau diferencijuotą informaciją, vykdo vartotojų užklausas ir turi tam tikrą, tačiau nepakankamai išsamų, informacijos vartotojų poreikių supratimą. Šių diskretinių, nepakankamai tikslių duomenų neužtenka, kuriant optimalią informavimo sistemą.

Informavimo sistemos vertinimo kriterijai gali būti įvairūs: informavimo greitis, patikimumas, ekonomiškumas ir t. t. Tačiau sistemos vertinimo pagrindinis kriterijus yra informacijos vartotojų poreikių patenkinimo optimalumas. Visi kiti kriterijai tėra papildomi, priklausomi nuo vartotojo poreikių.

Tirdami informacijos vartotojų poreikius, kartu kuriame realius informacijos sistemos vertinimo ir reguliavimo kriterijus.

### Tyrimo objektas

Tiksliausiuose moksluose priimta apibrėžti tyrimo objektą, nustatyti nagrinėjamų daiktų, reiškinių ir procesų apimtį, taip pat tyrimo aspektą, požiūrį, kurio objektas nagrinėjamas. Sie du momentai yra esminiai daugeliui tyrimų.

Tyrimo objekto *apimtį* pirmiausia apibrėžia Lietuvos TSR vartotojai. Tačiau tiriami ne visi potencialūs informacijos vartotojai (tai beveik tolygu visiems gyventojams, išskyrus kūdikius), o tik tie, kurie dirba institute aptarnaujamos įmonės ir organizacijose. Nors šis kriterijus

yra nepakankamai griežtas (instituto informuojamų kolektyvų skaičius nuolat kinta, be to, jis turi tendenciją didėti), tačiau bent tyrimo pradžioje jo tikslumo laipsnis yra leistinas.

Institutas teikia informaciją mokslo bei technikos klausimais, taigi iš visų respublikos kolektyvinių informacijos vartotojų bus atrinkti tie, kurie susiję su mokslu, technika, gamyba.

I lentelėje pateikti orientaciniai duomenys apie tyrimo objekto apimtį.

Kolektyvinių informacijos vartotojų apimtis

I lentelė

Eil. Nr.	Kolektyvinių informacijos vartotojų grupės	Kolektyvinių informacijos vartotojų skaičius
1.	Mašinų gamyba	31
2.	Prietaisų gamyba	31
3.	Durpių gamyba	14
4.	Chemijos pramonė .....	14
5.	Celiuliozės-popieriaus pramonė .....	6
6.	Medžio apdirbimas ir popieriaus gamyba	18
7.	Lengvoji pramonė .....	67
8.	Ody-avalynės pramonė	12
9.	Mėsos ir pieno pramonė	12
10.	Zuvies pramonė	12
11.	Maisto pramonė	52
12.	Vietinė pramonė	45
13.	Energetika .....	39
14.	Automobilių transportas	132
15.	Ryšiai .....	23
16.	Melioracija ir vandens ūkis	99
17.	Buitinis aptarnavimas	75
18.	Komunalinis ūkis .....	162
Iš viso:		844

P a s t a b a: Lentelėje neparodyti kolektyviniai vartotojai, kurie informuojami vien pagal tarpšakinę tematiką.

Iš lentelės matyti, kad informacijos vartotojų grupių apimtis yra nevienoda ir svyruoja nuo 6 iki 162. Preliminariai išanalizavus poreikių intensyvumą, galima išskirti dvi grupes (nepaisant tematikos). Pirmąją grupę (A) — su palyginti intensyviais poreikiais — sudaro apie 350 kolektyvinių vartotojų. Antrąją grupę (B) — su nelabai intensyviais poreikiais — sudaro apie 500 kolektyvinių vartotojų.

A grupė nors ir yra žymiai mažesnė, bet jos poreikiai yra daug sudėtingesni, įvairiapusiškesni, o tuo pačiu ir juos iširti daug sunkiau. Yra pagrindo teigti, kad A grupės teminių poreikių nomenklatūra yra žymiai didesnė už B grupės nomenklatūrą. Taigi  $A > B$ . Taip pat manoma, kad A grupės poreikiai yra labiau susiformavę, konkretesni ir detalesni negu B grupės. Tačiau poreikių stabilumo atžvilgiu tikriausiai turime priešingą vaizdą: B grupės poreikiai stabilesni negu A.

Tai — preliminariniai teiginiai, ir organizuojami eksperimentai parodys, kiek jie yra teisingi. Vienaip ar kitaip jie turi įtakos eksperimento organizavimui ir atlieka darbinių hipotezių vaidmenį.

Institute paruošta ir detalesnė kolektyvinių vartotojų klasifikacija, turinti 69 temines grupes. Ji bus naudojama, prognozuojant poreikius: ištyrus vieną vartotoją, galima bus spręsti ir apie visą grupę (leistino tikslumo ribose).

Iki šiol buvo kalbama apie objektą kaip kolektyvinių vartotojų sumą. Tačiau kolektyvinis vartotojas pasireiškia ir kaip individualių vartotojų visuma.

Ne mažiau svarbu panagrinėti individualų vartotoją kaip informavimo sistemos atomą. Juo labiau, kad čia išryškės mūsų *tyrimo aspektas*.

Individualaus vartotojo poreikio turinys apibrėžiamas, remiantis bendromis, daugeliui žmonių būdingomis savybėmis. Toks priėjimas leidžia pasinaudoti kitų mokslo sričių, pvz., ekonomikos, psichologijos, eksperimentinės sociologijos ir kt., metodais bei tyrimo rezultatais. Informacijos poreikiai yra vartotojų poreikių dalis, kuri santykiauja su kitais poreikiais kaip dalis su visuma. Todėl, apibrėžiant informacijos poreikius, stengiamasi juos išskirti iš bendražmogiškų poreikių visumos.

Pirmiausia išskiriamos dvi poreikių (P) grupės: universalūs (U) ir specialūs (S) poreikiai. Tyrimo užduotis — atskleisti specialius poreikius, susijusius su vartotojo gamybine, moksline arba konstruktorine veikla.

$$S = P - U$$

Iš specialių poreikių išskiriami informaciniai poreikiai, kaip konkretus informacijos trūkumo pasireiškimas. Anksčiau nagrinėtame intelektualinio darbo modelyje buvo pabrėžta, kad, sprendžiant bet kurį uždavinį, reikalinga eksperimentinė (E) ir dokumentinė (D) informacija (I). Tuomet:

$$D_I = P_{SI} - E_I$$

Iš visos informacijos išskyrėme tikrai dokumentinę jos dalį, kadangi mūsų uždavinys — kurti informavimo sistemą, o ne modeliuoti kūrybinius procesus.

Informacijos procesus priimta skirstyti į dvi dalis: einamieji informacijos poreikiai (N) ir retrospektyviniai informacijos poreikiai (R). Tuomet dokumentinės informacijos poreikiai įgautų šią formą:

$$P_{DI} = N_I + R_I$$

Tiriame ne vieno, o daugelio informacijos vartotojų poreikius. Vadinasi, mūsų objektas bus tiek platus, kiek mes tirsime mokslinės-techninės informacijos vartotojų ( $V_{MT}$ ). Taigi, pagrindinė objektą apibrėžianti formulė būtų ši:

$$P_{DI} = (N_I + R_I) V_{MT}$$

Pagrindinis tyrimo objektas — Lietuvos mokslinės-techninės informacijos vartotojai, kurie tiriama dokumentinės (einamosios ir retrospektyvinės) informacijos poreikio aspektu.

Pastaroji formulė apima daugybę sudėtingų procesų. Kol kas nėra pakankamai nusistovėjusios metodikos poreikiams, o ypač retrospektyviniams informacijos poreikiams analizuoti. Vienas iš svarbiausių uždavinių — paruošti teisingas užklausų priežasčių tyrimo išeities pozicijas. Tam reikia labai detalai ir tiksliai išanalizuoti sudėtingus intelektualinio darbo procesus, juos tipizuoti ir modeliuoti. Ši problema gali būti sprendžiama tik struktūriniu požiūriu, nes visi aprašomieji metodai yra nepakankami, jie tik kaupia, o ne įvertina faktus.

### Tyrimo būklė

Šiuo metu informacijos vartotojų poreikių tyrimas yra pradinėje būklėje. Informacijos institute gana ilgai buvo ruošiamasi šiam darbui, analizuotas dokumentinėje informacijoje užfiksuotas Tarybų Sąjungos ir užsienio šalių patyrimas. Buvo vengiama skubotai žengti viena ar kita kryptimi, kad netektų vėl grįžti prie išeities pozicijų. Kitaip sakant, klaidų ir bandymų metodas, reikalaujantis nemaža laiko bei darbo jėgų ir abejotinas savo efektyvumu, nebuvo plačiai naudojamas.

Šiuo metu nustatytas ir preliminarai išanalizuotas tyrimo objektas. Apibrėžti tyrimo tikslai ir atskirų etapų uždaviniai. Išnagrinėta visa eilė

tyrimo metodikų, jų tarpe — E. Tornudo, M. Ciganiko, I. Tomano darbai, atlikti Škandinavijoje, Čekoslovakijoje ir kitose šalyse (9-15). Iš tarybinių informatikos specialistų plačiai analizuoti O. Kozlovo, A. Kolovo, S. Dubinskajos ir kt. eksperimentai (7—8,13). Mums rūpė tiek jų atliktų tyrimų rezultatai, kiek metodai, vienokios ar kitokio klausos formos (anketos). Taip pat iširti poreikių analizavimo t. ir išėities pozicijos. Nemaža laiko užėmė informacijos poreikių tyrimo metodikos ir organizacinių jos realizavimo planų paruošimas.

Nutarta Lietuvos informacijos vartotojų poreikius tirti keliais pais. Pirmame etape 1966 m. buvo atliktas pirmasis tyrimas Skaičia mašinių susivienijimo „Sigma“ Specialiame konstruktorių biure. F institute paruoštą metodiką, SKB Informacijos skyriaus darbuotoja tyrė 29 kolektyvinių vartotojų (skyrių, laboratorijų) poreikius, nu poreikių tematiką, žanrus, trukmę ir kt.

Sis žvalgybinis poreikių tyrimas naujos informacijos gavimo po riu nėra labai reikšmingas, nes vartotojų kiekis nedidelis. Tačiau tai do patikrinti metodų teisingumą bei tikslingumą, o teminio sąrašo ap i įgalino apytikriai spręsti apie daugelio kitų projektavimo organizac teminio sąrašo apimtį<sup>2</sup>.

Siuo metu pradėta tirti 23 kolektyvinių vartotojų poreikius. Tyri parinktos įvairiaprofilinės įmonės: mašinių ir prietaisų gamybos, le vosios pramonės, medžio apdirbimo ir kt. Numatoma panagrinėti ga bos profilio, jos techninio aprūpinimo, kadry ruošimo ir kitų veiks įtaka informacijos vartotojų poreikiams. Pradėti dar du tyrimai. Baij ma ruošti užklausų priešasčių tyrimo metodika. Sudaromos anketos, gal kurias informacijos vartotojas turės atsakyti į eilę tipinių klausiu. Be to, bus panaudoti stebėjimo ir apklausos metodai: dienoraštis, inter dokumentų analizė bibliotekoje ir kt.

Pradėta ruošti Lietuvos *mokslininkų apklausa*. Siuo tyrimu siek ma išaiškinti ne informacijos vartotojų-mokslininkų poreikiai, o jų formaciniam darbui skiriama laiko apimtis.

Literatūroje (14) yra paskelbti duomenys apie Amerikos chemiu taip pat ir kitų specialybių mokslininkų informacinio darbo imlumą. Š duomenys ne nauji — gauti prieš kelerius metus, be to, kitose, kapi lizmo, sąlygose. Jie kartojami daugelyje straipsnių ir įgavo chrestomati pobūdį. Kai kada jie laikomi apskritai mokslininkų darbo laiko sąnau rodikliais, nepažymint, kad tie mokslininkai yra chemikai. Kai kada, yp lietuvių literatūroje, pasitaiko netgi faktinių duomenų iškraipymų. Tod yra pagrindo manyti, kad imlumas yra skirtingas, o problema — ver dėmesio.

Informacijos vartotojų poreikių tyrimas sudaro galimybę patikrin bibliotekų komplektavimo tikslingumą, spręsti išsamumo ir atranku problemas, tobulinti komplektavimo planus, juos sudarinėti ne subjekty viu, o objektyviu pagrindu. Tai įrodo mūsų atliekamų tyrimų reikalir gumą.

Jau Skaičiavimo mašinių SKB atlikti informacijos vartotojų poreiki tyrimai leido patikslinti techninės bibliotekos komplektavimo planą, at sisakyti nuo kai kurių mažareikšmių periodinių leidinių, tuo būdu sutau pyti informacijos darbui skiriamas lėšas. Kada bus atliktas platus ty rimas, tuomet galima tikėtis, kad bibliotekų komplektavimo problema bus ne abstrakčių teorinių ginčų objektas, o taps konkrečiu praktiniu sprendimo objektu.

<sup>2</sup> Kadangi šio tyrimo rezultatai paskelbti III Visasąjunginėje mokslinės-techninės informacijos mechanizavimo ir automatizavimo konferencijoje ir išspausdinti konferen- cijos darbų rinkinyje (15), tai plačiau jų nenagrinėsime.

## Tyrimo perspektyvos

Informacijos vartotojų poreikių tyrimas numatytas keleriems metams. 1969 metais numatoma ištirti visus būdingus respublikos įmonių ir organizacijų grupių kolektyvinius vartotojus. Tai sudarys pagrindą einamajam informacijos poreikiui užfiksuoti bei prognozuoti respublikos mastu.

Turint suvestinę respublikos informacijos vartotojų poreikių lentelę, galima objektyviai ir pakankamai tiksliai nustatyti kiekvienos įmonės ir organizacijos informacijos tarnybos darbo apimtį, etatus, finansavimą, mechanizavimo lygį ir t. t. Be to, poreikių suvestinė leis sukoordinuoti darbą tarp įvairių informacijos tarnybų (žr. 3 schemą). Tai liečia santykį tarp grandžių: „Informacijos vartotojas“—„Respublikinis informacijos institutas“—„Centrinis šakinis institutas“. Šitie trys lygiai turi pakankamai tiksliai pasiskirstyti pareigomis: t. y. nustatyti, kokius poreikius (nomenklatūros ir apimties atžvilgiu) patenkina viena ar kita organizacija. Aukštesnieji organai — Respublikinis informacijos institutas ir Centrinis šakinis institutas patenkins tokius poreikius, kurių nepajėgia patenkinti įmonė arba laiko, ekonomiško ir kitais atžvilgiais tai yra netikslinga.

Pagal informacijos poreikių suvestinę teks paruošti matematinį modelį, o jį įvedus į elektroninę mašiną, apskaičiuoti optimalią informacijos srautų ir masyvų išdėstymo sistemą Lietuvoje.

Perspektyvoje — informacijos poreikių formavimosi problemos teorinis tyrimas. Ši problema ypatingai sunki dėl to, kad ji toli išeina iš tradicinės bibliotekininkystės, bibliografijos, taip pat ir už informatikos rėmų. Čia susiduriame su bendramokslinės metodologijos, kurią pastaruoju metu siūlome vadinti logetika, klausimais. Kol kas nėra pakankamai tiksliai sudarytų kūrybinio darbo etapų sąrašo, neišku, kokie išoriniai faktoriai veikia mokslininką arba išradėją kūrybinio darbo metu. Matyti, čia reikės pasinaudoti tikimybiniais metodais, kurie kartu su statistiniu ir struktūriniu tyrimu galės duoti daugiau ar mažiau tikslų vaizdą apie mokslininko, konstruktoriaus, išradėjo kūrybinės laboratorijos paslaptis.

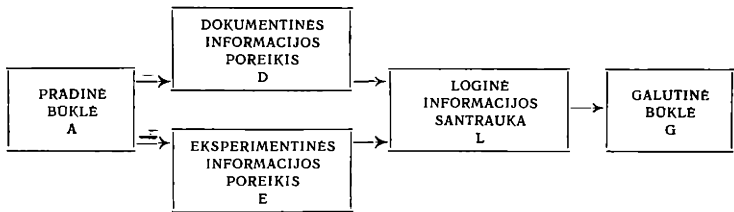
Bene didžiausia šio amžiaus teorinė problema — informacijos prasmės kiekybinis matavimas. Yra žinoma, kad viena ir ta pačia tema parašytos knygos (monografijos, vadovėliai) turi nevienodą informacinį potencialą. Dėstytojai, profesoriai nevienodai pasirenka vadovėlius ir rekomenduoja juos studentams. Atrankos arba rekomendacijos momentas yra labai subjektyvus. Dar nėra metodikos, kuri leistų objektyviai, su matematinio tikslumu apskaičiuoti vieno arba kito dokumento informacinį potencialą. Taip pat negalima nustatyti informacijos vartotojo informuotumo lygio, tai yra tiksliais skaičiais apskaičiuoti informacijos vartotojo sukauptą informaciją.

Informacijos vartotojai vertinami pagal žinių kiekį. Yra sakoma: kvalifikuotas darbininkas, šeštos kvalifikacijos kategorijos darbininkas, prityręs inžinierius ir t. t. Bet nėra jokio mato jų žinioms, praktiniams įgūdžiams, organizaciniams sugebėjimams apskaičiuoti. Šioje srityje, betarpiškai susijusioje su informacijos vartotojų poreikių tyrimu ir jų patenkinimu, numatoma dirbti nuolat.

Informacijos vartotojų poreikių tyrimas — Vyriausybės nutarimu informacijos tarnyboms pavesta užduotis. Lietuvoje, kaip ir kitose sąjunginėse respublikose, šioje srityje žengiami pirmieji žingsniai. Penkmečio bėgyje bus pasiekti konkretūs praktiniai rezultatai.

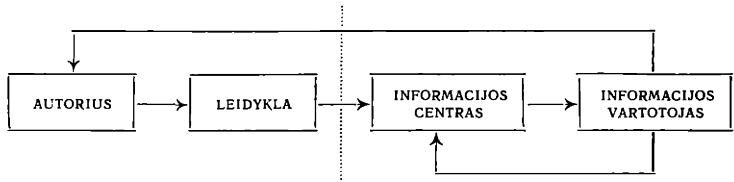
1 schema

## Intelektualinio darbo informacinis modelis



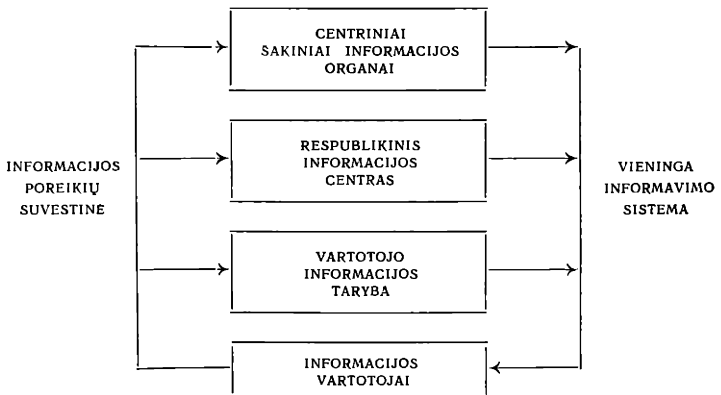
2 schema

## Principinė einamojo informavimo schema



3 schema

## Vartotojų informacinių poreikių patenkinimo sistemos pagrindinė schema





## LITERATURA

1. Бриллиэн Л. Наука и теория информации. М., Физматгиз, 1960. 392 стр.
2. Харкевич А. А. О ценности информации.— «Проблемы кибернетики», вып. 4 (1960), стр. 53—57.
3. Войшвилло Е. К. Попытка семантической интерпретации статистических понятий информации и энтропии. Кибернетику на службу коммунизму. Т. 3. М., 1966, стр. 275—293.
4. Сагнар Р., Ваг-Хиллел J. An Outline of theory of semantic information.— „MLT Research Lab. Electronics“, Nr. 247, 1952.
5. Kancleris A. Mokslas ir informacija.— „Mokslas ir gyvenimas“, 1965, Nr. 4, p. 6—7.
6. Kancleris A. Bibliotekinio-bibliografinio darbo mechanizavimo klausimai. Antrosios Tarybų Lietuvos bibliotekų darbuotojų mokslinės konferencijos medžiagos rinkinys. V., 1967, p. 81—90.
7. Венедиктов Ю. П. и Соколов А. В. Изучение информационных запросов инженеров НИИ.—Сб. «Научно-техническая информация», 1964, № 10, стр. 7—9.
8. Кузнецов О. А. и Хромов Л. Н. Система дифференцированного распределения информации с применением счетно-перфорационных машин.—Сб. «Научно-техническая информация», 1965, № 8, стр. 25—31.
9. Törnudd E. Study on the Use of Scientific Literature and Reference Services by Scandinavian Scientists and Engineers engaged in Research and Development.— „Proceedings of the International Conference on Scientific Information“, Washington, 1959, p. 19—71.
10. Ciganik M. Scientific, Technical and Economic Information in a Research Organization.— „Proceedings of the International Conference on Scientific Information“, Washington, 1959, p. 613—631.
11. Toman I. Die verschiedenen Kategorien von Informationsverbrauchern und ihr Informationsbedarf.— „Nachr. Dokum.“, 1964, 15, Nr. 4, p. 170.
12. Berul L., Karson A. An evaluation of the methodology of the DoD user needs study.— „Proceedings of the FID 1965 congress“, Washington, 1966, p. 151—157.
13. Попилова Л. Л. К вопросу о классификации потребителей информации.— Сб. «Научно-техническая информация», 1967, серия 2, № 2, стр. 16—17.
14. Михайлов А. И., Черный А. И. и Гиляревский Р. С. Основы научной информации. М., «Наука». 1965. 655 стр.
15. Канцлерис А. и Пладис Р. Основные принципы построения системы текущего дифференцированного научно-технического информирования потребителей Литовской ССР. Труды III Всесоюзной конференции по информационно-поисковым системам и автоматизированной обработке научно-технической информации. Т. I. М., 1967, стр. 434—446.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

А. КАНЦЛЕРИС

### Резюме

Рассматривается круг вопросов, связанных с теоретическим и экспериментальным исследованием потребителей, их информационных потребностей с целью создания оптимальной системы информирования в Литве.

Затронуты проблемы терминологии. Предлагается применять более широкие понятия информатики и ряда близких наук («потребитель информации», «потребность», «формирование потребностей»), не ограничиваясь обычными для библиотекведения терминами («читатель», «интерес», «мотивы чтения»).

Рассматривается модель интеллектуальной работы и принципиальная схема информирования («Автор — потребитель»).

Объект исследования описывается в основном с двух точек зрения. Объем объекта ограничивается в территориальном (Литовская ССР) и тематическом (научно-техническая информация) аспектах, а также

по интенсивности потребностей коллективных потребителей. Содержание индивидуальных потребностей ограничивается выделением специфических документальных (текущих и ретроспективных) потребностей (в области научно-технической информации) из общей массы потребностей.

Исследование проблемы находится в зачаточном состоянии: обследованы методы исследования потребителей, разработаны необходимые теоретические предпосылки и проведено разведочное исследование потребностей. Начаты работы по расширению эксперимента.

В перспективе намечено осуществить массовый опрос потребителей, подготовить сводную схему потребностей и таким образом создать реальную основу для разработки системы информирования потребителей Литвы.

---