

ISTRAŽIVANJE INFORMACI- ONIH POTREBA

1. Informacione potrebe

Pod pojmom informacionih potreba, najopštije uzevši, podrazumevaju se one potrebe čije je zajedničko obeležje da se njihovo zadovoljavanje ostvaruje obezbeđivanjem informacija koje mogu u većoj ili manjoj meri da promene ono što znamo, odnosno imaju vrednost novosti koja omogućava da razrešimo problem s kojim smo se suočili.

Dijapazon informacionih potreba je vrlo širok: od onih svakodnevnih potreba koje zadovoljavamo nizom *tekućih praktičnih informacija* koje nam olakšavaju život, kao što su obaveštenja u štampi, telefonska obaveštenja ili čak recepti i uputstva za korišćenje kućnih aparata, preko problema nastalih obavljanjem radnih zadataka za čije nam je rešenje potreban niz raznorodnih *tehničkih informacija*, do kulturnih i obrazovnih potreba koje, takođe, zadovoljavamo informacijama do kojih dolazimo čitanjem knjiga, slušanjem muzike, posećivanjem izložbi i sl. Najšire gledano, celokupna čovekova aktivnost, izvan zadovoljavanja primarnih potreba, sastoji se od zadovoljavanja onih potreba koje iziskuju određene informacije, to jest čovek neprekidno zadovoljava raznorodne informacione potrebe.

U informatici, problem potreba razmatran je isključivo u sklopu proučavanja odnosa između informacionih sistema i njihovih korisnika a u žižu interesovanja došao je kad se postavilo pitanje da li postojeće informacione institucije (biblioteke, IN-DOK centri, informacioni sistemi) na pravi način zadovoljavaju potrebe svojih korisnika. Tako je od 1920. godine, kada su u Sjedinjenim Američkim Državama obavljena prva empirijska istraživanja, pa do danas, urađen veliki broj istraživanja korisnika različitih biblioteka i informacionih sistema i istraživanja informacionog ponašanja određenih kategorija korisnika (studenata, različitih profila naučnika i tehničara). Ova istraživanja moguće je razvrstati u dve velike grupe poznate pod nazivima *istraživanja korisnika* (user studies) i *istraživanja korišćenosti* (use studies) informacionih institucija, pojedinih službi ili određene vrste publikacija. U većini ovih istraživanja, a posebno u onim stručnim i naučnim radovima koji su se bavili analizom dostignuća istraživanja korisnika, svaki put je iznova problematizovan koncept informacionih potreba, kao i svi ostali pojmovi kojima se u pomenutim istraživanjima operiše (korisnik, zahtev za informacije, želja za informacijama i sl). Posledica takvog stanja jeste da u nauci o informacijama i danas postoji uverenje da je osnovni problem istraživanja korisnika i istraživanja informacionih potreba nepostojanje odgovarajućih teoretskih rešenja koja bi omogućila smislenija istraživanja i shodno tome kreiranje takvih informacionih sistema koji bi na najbolji način odgovorili potrebama korisnika.

U tekstu koji sledi pokušaćemo da damo kraći pregled promišljanja o pojmu *informacione potrebe* onako kako su ga u nauci o informacijama shvatali najpoznatiji autori koji su se bavili ovim problemom.

Zajednički cilj svih teoretskih bavljenja pojmom *informacione potrebe* jeste da se iznađe zadovoljavajući konceptualni okvir za empirijska istraživanja korisnika informacionih sistema, jer je najčešća primedba koja se upućuje autorima istraživanja u ovom domenu da ostavljaju nedefinisane osnovne pojmove, posebno pojam *informacione potrebe* i *korišćenje informacija*.

U dosadašnjim teorijskim razmatranjima pojma *informacione potrebe* već na prvi pogled uočljiv je konsenzus autora da su one koncept koji je teško definisati, izolovati a pogotovo meriti. Osnovnu teškoću predstavlja činjenica što su informacione

potrebe u znatnoj meri zavisne od kognitivnih procesa pojedinaca, koji se odvijaju na različitim nivoima svesti i često ne moraju biti jasni ni samom ispitaniku. Kada bi korisnik uvek mogao da specifikuje šta mu je pod određenim uslovima potrebno, bio bi na dobrom putu da problem razreši. Ukoliko je korisnik već došao do stadijuma kad može precizno da iskaže svoje informacione potrebe, onda je već znatan deo stvaralačkog procesa obavljen i njegova *potreba* biva pretočena u *zahtev za informacije* koji se ispostavlja informacionom sistemu. Međutim, najčešće se ne susrećemo sa tako jednostavnom situacijom jer ponekad ne postoje informacije koje na odgovarajući način mogu da zadovolje specifikovane potrebe ili, što je češći slučaj, korisnici u svom radu još nisu stigli do onog stepena kada svoje potrebe mogu da iskažu kao precizne zahteve informacionom sistemu. Poseban i daleko složeniji problem je kad istraživanje potreba prethodi dizajniranju informacionog sistema i kad bi trebalo najpribližnije predvideti buduće potrebe potencijalnih korisnika, odnosno kad treba da dodemo do minimuma saglasnosti budućih korisnika o tome koje će im informacije omogućiti uspešno rešavanje zadataka. Suočeni sa takvim problemima, istraživači i teoretičari pojam potreba upotrebljavaju na različite načine.

Da bismo na što pregledniji način predstavili dosadašnje pokušaje razmatranja koncepta informacionih potreba, razvrstali smo raznorodne pristupe ovom problemu u tri grupe: tipologija informacionih potreba, faktori koji utiču na informacione potrebe i definicije informacionih potreba.

1.1. Tipologija informacionih potreba

Prema pregledu različitih shvatanja informacionih potreba koje je sačinila Nensi Friman Rod (Freeman Rohde, 1986), divergentnost fenomena potreba uočljiva je već pri pokušajima njihove kategorizacije, odnosno stvaranja tipologije informacionih potreba. Najpre, pored distinkcije pojmova *potreba*, *zahtev* i *želja* za informacijama, moguće je razlikovati *izražene*, *neizražene* i potrebe koje se *ne osećaju*, od kojih je poslednje najteže identifikovati. Podeli na izražene i neizražene potrebe M. Britein je dodao i vremensku distinkciju, tako da potrebe mogu biti *sadašnje*, koje takođe mogu biti izražene i neizražene i *buduće* i *potencijalne* koje, opet, mogu biti izražene

i neizražene (Brittain, 1875). Na osnovu ponašanja prilikom traženja informacija, potrebe je moguće kategorizovati kao *trenutne* i *odložene* (Krikelas, 1983). Potrebe mogu biti *oblikovane tokom aktivnosti*, kao što su rešavanje problema i donošenje odluka, ili su *latentne* i manifestuju se pasivnom recepcijom informacija koje su pohranjene kao znanje (Faibisoff i Ely, 1976). Različite tipove potreba moguće je identifikovati u različitim stadijumima određenog projekta ili aktivnosti (Martyn, 1974).

Polazeći od sopstvenog originalnog modela proučavanja informacionog ponašanja koji zagovara da, umesto potreba, treba istraživati *situaciju* u kojoj potreba nastaje (need situation) i da polazni koncept istraživanja treba da bude "obrada problema" (problem treatment), nemački naučnici Versig i Windel posmatraju informacione potrebe (shvaćene u tradicionalnom smislu) kao one resurse za kojima nastaje potreba tokom strategije obrade problema a koje su informacione prirode. Shodno tome, oni razlikuju tri tipa informacionih potreba:

- *strateške potrebe* pod kojima podrazumevaju sve potrebe koje nastaju tokom procesa da bi ga kompletirale;
- *primarne potrebe* koje su specifikovane u strategiji obrade problema
- *sekundarne potrebe* koje se pojavljuju tokom traženja informacija (Wersig i Windel, 1985).

Ishodište ove tipologije informacionih potreba je pristup T. D. Vilsona koji ih je podelio u dve osnovne grupe i takođe nazvao primarnim i sekundarnim, s tim što on pod primarnim potrebama podrazumeva potrebe koje zahtevaju neku vrstu informacija, a pod sekundarnim one koje su izvan opskrbljivanja informacija a nastaju tokom tog opskrbljivanja. To su, na primer, potrebe za ljubaznim bibliotekarom, za prevazilaženjem dosade dok se čeka informacija, potrebe koje nastaju tokom pretraživanja kompjuterskih baza podataka i sl., koje sa stanovišta onoga ko traži informaciju i ne moraju neminovno da budu informacione potrebe, ali jesu sa stanovišta informacionog sistema koji te potrebe zadovoljava ukoliko ima u vidu marketinški aspekt svog delovanja (Wilson, 1981).

1.2. Uticajni faktori

U sledeću grupu teoretskih pristupa konceptu informacionih potreba mogu se svrstati prilazi problemu koji polaze od *faktora koji utiču na informacione potrebe*. Jedan od prvih doprinosa je Pejzlijeva (Paisley, 1968) predstava korisnika i njegovog društvenog okruženja. On vidi korisnika u centru osam koncentričnih krugova koji označavaju faktore koji određuju njegovo informaciono ponašanje rangiranih prema stepenu uticaja:

kulturni sistem
politički sistem
grupa (profesionalna ili društvena)
referentna grupa
nevidljivi koledž (invisible college)¹
formalna organizacija (u kojoj korisnik radi)
radni tim
ličnost (korisnika)

Prema ovom modelu na ponašanje korisnika i formiranje njegovih informacionih potreba više uticaja imaju oni faktori koji su bliži unutrašnjosti koncentričnih krugova. Tako u najmanjoj meri na njega utiče kulturni sistem a u najvećoj sama ličnost korisnika. Prema nekim autorima osnovna mana ovako predloženog modela jeste u tome što on ne uključuje pravni i ekonomski sistem kao ni formalni sistem informisanja (onaj koji obuhvata sve oblike informacionih pogodnosti u jednom društvu). Stoga ima mišljenja da bi bilo adekvatnije kulturni, politički, pravni i ekonomski sistem posmatrati kao podsisteme u okviru društvenog sistema (Kunz, Rittel i Schwuchow, 1977).

Jednu varijantu Pejzlijevog modela predstavlja onaj koji je, polazeći od teorije sistema Talkota Parsonsa, predložio G. Bok koji razlikuje tri sistema:

kulturni sistem
društveni sistem
sistem ličnosti

Društveni sistem autor dalje deli na sledeće podsysteme:

politički sistem
ekonomski sistem
pravni sistem

1. Terminom invisible college ("nevidljiva društva") se u nauci o informacijama označavaju grupe ljudi koje međusobno saraduju i deluju, odnosno spontano saradujuće interesne grupe.

informacioni sistem
društveni referentni sistem
sistem socijalizacije (Bock, 1971)

U grupu onih autora koji su pokušavali da poboljšanjem Pejzlijevog sistema sagledaju sve faktore koji utiču na informaciono ponašanje treba ubrojiti i T. J. Alena i njegov model *uticajnih faktora* koji u težnji da pojednostavi polazišni model praktično ga napušta razlikujući šest polja kojima korisnik pripada i to u različitom poretku od Pejzlijevog. Po njegovom shvatanju, korisnik može biti:

procesor informacija
deo radnog tima
pojedinaac u organizaciji
pripadnik društva profesionalaca
pripadnik nevidljivog koledža
deo formalnog informacionog sistema. (Allen, 1969)

Kao što možemo videti, prema Alenu, u centru pažnje je korisnik i njegov način prikupljanja, obrade i diseminacije informacija na koji utiču različiti društveni faktori, odnosno različite sredine u kojima korisnik deluje.

Međutim, osnovna zamerka koju je moguće staviti predloženim modelima je da, bez obzira što navode većinu bitnih elemenata koji mogu određivati informaciono ponašanje korisnika, oni ga ipak tretiraju kao izolovan objekt istraživanja ne posmatrajući ga u dovoljnoj meri u odnosu sa ostalim fenomenima koji uslovljavaju njegovo informaciono ponašanje kao što su profesija, tipovi radnih zadataka, a posebno, ne posmatraju ga kao subjekt *komunikacionih procesa* tipičnih za njegovu delatnost, za koje smatramo da su od presudnog značaja za oblikovanje informacionih sistema. Jer, kada nam je potrebno da praktično istražimo informacione potrebe određene grupe korisnika da bi došli do saznanja koja će nam omogućiti da dizajniramo informacioni sistem koji te potrebe treba da zadovoljava, od male nam je koristi što znamo koji sve društveni faktori utiču na ponašanje ispitanika, jer nije sporno da oni oblikuju ne samo informaciono nego i sve druge oblike ponašanja u društvenoj zajednici, odnosno nisu u dovoljnoj meri specifični za informaciono ponašanje, a pogotovo za sagledavanje informacionih potreba u delatnosti koje budući sistem treba da zadovolji.

Pojedini autori, prema pregledu N. Friman Rod, uzimali su u obzir i neke od tih faktora. Tako Lin i Garvej smatraju da je osnovni uticajni faktor *tip po-*

sla, odnosno da li je, na primer, istraživački ili obrazovni, bazni ili primenjen, ili u okviru koje naučne discipline se obavlja (Lin i Garvey, 1972). Naglašen je, takođe, i uticaj *sistema za zadovoljavanje informacionih potreba* koji korisnicima stoje na raspolaganju (Hanson, 1964; Lin i Garvey, 1972), a uočeno je da nove informacione potrebe mogu proizilaziti iz prethodnih, tokom rada zadovoljavanih potreba (Krikelas, 1983).

U razmatranju faktora koji utiču na informacione potrebe zanimljiv je pristup T. D. Vilsona koji, razmatrajući šta sve treba da obuhvati proučavanje informacionih potreba, navodi tri pitanja na koja bi trebalo odgovoriti kao i analogne faktore uticaja. Po njemu, potrebno je znati da li je određenoj osobi ili grupi potrebna informacija? (*Faktor uticaja - socijalna uloga*); da li osoba zna da joj je potrebna informacija? (*faktor uticaja - prepoznavanje problema*) i koja je vrsta informacija potrebna osobi? (*faktor uticaja - nivo na kome se igra uloga, priroda određenog problema, okoliš*) (Wilson, 1977:25)

1.3. Definicije informacionih potreba

U naporima da se definišu informacione potrebe jasno su uočljive dve tendencije. Postoji veliki broj, pre svega operacionalnih, definicija koje prethode istraživanjima korisnika i korišćenosti informacionih sistema kojima je, bez obzira na njihovu raznolikost, zajedničko da pod informacionim potrebama podrazumevaju *stanje potrebovanja* bilo čega što istraživač zove informacijama. Pri tom u skoro svim pokušajima operacionalnog definisanja informacionih potreba ne operiše se onim što korisnik misli da su njegove potrebe i da mu nedostaje, već onim šta on zahteva od informacionog sistema koji mu je ponuden. Korisnikove potrebe, u ovom slučaju, uglavnom su omeđene onim što dati informacioni sistem poseduje i svrha njihovog istraživanja je isključivo unapređenje odnosa između korisnika i postojećeg sistema.

Drugoj grupi definicija pripadaju one koje su nastale kao reakcija na poplavu istraživanja korisnika i korišćenosti informacionih sistema kada se uočilo da dugogodišnji istraživački napori i ogromna uložena sredstva u ovoj oblasti nisu donela zadovoljavajuće rezultate, odnosno da se o korisnicima i njihovim informacionim potrebama ne zna ništa bitno više nego što se i pre njih iskustveno znalo i, što je još

značajnije, da je ogromna količina empirijskih podataka nedovoljno dobra baza za teoretska uopštavanja u ovoj oblasti.

Posledica takvog stanja jeste da je značajan broj autora počeo da se bavi konceptom informacionih potreba nezavisno od empirijskih istraživanja, imajući pri tom u vidu da korisnici uglavnom imaju teškoće sa određivanjem sopstvenih potreba i da je njihovo stanovište podložno promenama čak i tokom kratkog intervjua, pa samim tim i nedostatno za konceptualno određenje pojma. Dok je jedan broj autora ipak nastavio da informacione potrebe određuje kao isključivo individualne potrebe korisnika (Kschenka, 1970) ili kao subjektivni, relativni koncept koji ne postoji izvan svesti pojedinca i koji u zavisnosti od toga koliko je relevantan za trenutnu ili planiranu akciju može da rezultira činom traženja informacija (Wilson i Streatfield, 1981), znatan broj autora ponudio je niz definicija informacionih potreba čije je ishodište, pre svega, autorovo shvatanje koncepta informacije.

U ovoj grupi definicija jedna od najcitiranijih je Belkinova koji, polazeći od shvatanja informacije kao faktora koji je sposoban da promeni strukturu slike primaoca informacije, definiše potrebe kao stanje koje nastaje kad je korisnik uočio da nešto nije u redu sa njegovim znanjem i želi da razreši nastalu anomaliju (Belkin, 1978). Ford shvata potrebe kao konceptualnu nepodudarnost u kojoj kognitivna struktura osobe nije adekvatna zadatku koji joj je postavljen (Ford, 1980). Zatim su shvatane kao stanje kada je posedovano znanje manje od onog koje je potrebno (Krikelas, 1983) ili kao jaz koji je pojedinac primetio u svojoj slici sveta i koga pokušava da prebrodi porukama (Darvin, 1980) ili kad je obaveštenost pojedinca nedovoljna da prevaziđe praznine ili konflikte u području znanja (Horne, 1983). Informacione potrebe su opisane i kao nešto što sprečava pojedinca da napravi progres u teškoj situaciji kao što je stanje brige, prelaženje barijera, život sa problematičnom situacijom ili samo razumevanje te situacije (Zweizig, 1979).

Zajedničko svim ovim definicijama koje se često, za razliku od shvatanja potreba kao stanja kada je korisniku potrebno ono što istraživač podrazumeva pod informacijama, nazivaju alternativnim pristupima jeste da u osnovi informacione potrebe smatraju proizvodom manjkavosti u znanju kad je korisnik suočen sa konkretnim zadatkom i kad nastoji da

uočene nedostatke razreši uz pomoć informacija. Znači, kod ovih autora informacione potrebe su shvaćene prevashodno kao kognitivni problem pojedinaca. Njihova sličnost proizilazi iz usvajanja onih određenja pojma informacija kojima je zajedničko da informaciju shvataju kao fenomen koji je sposoban da promeni poredak u znanju, slici sveta, shvatanjima pojedinaca (korisnika).

Nijedna od navedenih definicija, ni tradicionalnih ni alternativnih, ne bavi se spoljnim faktorima koji utiču na formiranje potreba, niti se upuštaju u kategorizaciju tako nastalih potreba. Opšte je mišljenje da su oba shvatanja potreba, i tradicionalno i alternativno, upotrebljiva za istraživanja korisnika i da odluku za koji pristup će se istraživač opredeliti određuje svrha za koju mu je definicija potrebna. Tradicionalni pristupi su, možda, korisniji kada se želi istraživati korišćenost već postojećeg informacionog sistema, dok alternativni pristupi olakšavaju pristup problemu kada je svrha istraživanja bolje razumevanje korisnika i dizajniranje novih informacionih sistema.

Kada se pristupa istraživanju informacionih potreba sa ciljem da rezultati dobijeni istraživanjem obezbede saznanja o korisnicima koja bi poslužila kao polazište za dizajniranje novog informacionog sistema u određenoj oblasti znanja ili delatnosti, smatramo da potrebe pojedinaca koje imamo nameru da istražujemo nisu jedino merilo koje određuje vrstu i oblik budućeg informacionog sistema, niti istraživanje informacionih potreba i dotadašnjeg informacionog ponašanja pojedinaca, ma koliko bilo dobro provedeno, garantuje da će budući informacioni sistem biti uspešan. One su neosporno jedan od bitnih faktora, ali kako je reč, pre svega, o potencijalnim korisnicima budućeg informacionog sistema koji su, možda, u trenutku istraživanja čak i ne-korisnici i postojećih informacionih službi, nismo ubeđeni da bi istraživanje isključivo *ličnih* potreba pojedinaca dalo odgovarajuću sliku informacionih potreba čije zadovoljavanje omogućava optimalno funkcionisanje čitave jedne delatnosti. Pri tom smo, naravno, svesni da postojanje i najsavršenijeg informacionog sistema ne znači da će on biti i korišćen u meri u kojoj bi to bilo potrebno, odnosno da će ga svi oni kojima je bio namenjen i koristiti i da će samim njegovim postojanjem svi ne-korisnici informacija automatski postati svesni korisnici. Koliko će jedan sistem biti efikasan, u dobroj meri zavisi od kasnijih napora onih

koji će u okviru njega raditi na tome da se informacije koje on procesira i koriste, odnosno da će agresivnijim informisanjem i selektivnom diseminacijom informacija tokom svog delovanja stalno povećavati broj korisnika. Ali, osnovna ideja koja nas rukovodi u pristupu problemu informacionih potreba jeste - kada nam je cilj dizajniranje novog informacionog sistema - svrsishodnije istražiti *informacione potrebe delatnosti* u kojoj se sistem kreira. To znači da bi trebalo istražiti kako potrebe pojedinaca koji u toj delatnosti već rade tako i potrebe čije zadovoljavanje pretpostavlja model te delatnosti. Preciznije rečeno, smatramo da budući informacioni sistem treba da procesira one informacije koje bi *trebalo da* koriste njegovi budući korisnici bez obzira da li su oni trenutno svesni da su im te informacije potrebne u obavljanju svakodnevnih radnih dužnosti. Odgovore na pitanja koje su to informacije, kakva je njihova struktura i u kojem obimu bi trebalo da budu korišćene, pretpostavljamo da je moguće dobiti analizom funkcionisanja delatnosti, analizom komunikacionih procesa koji se u njoj odvijaju i analizom radnih zadataka pojedinaca i problemima sa kojima se u njihovom rešavanju suočavaju, odnosno sa informacionim potrebama čije zadovoljavanje omogućava najadekvatnije rešenje problema koje zadatak postavlja.

Ovako određenom predmetu istraživanja, pored shvatanja da su informacione potrebe stanje izazvano ličnim osećanjem pojedinca da ne raspolaže sa dovoljno informacija koje bi mu omogućile rešavanje problema sa kojim se suočio, bliži je pristup informacionih potreba koje zastupa Moris Lajn, po kome su informacione potrebe ono "čime jedna osoba *treba* da raspolaže da bi mogla da radi, istražuje, da se duhovno okrepljuje, rekreira itd. Kad je reč o istraživaču, potrebna informacija će unaprediti njegovo istraživanje. Po načinu na koji se termin koristi, on može da sadrži vrednosni sud: "potreba se obično poima kao nešto što ne vodi površnom već ozbiljnom cilju...Kompleks potreba se ne može odvojiti od društvenih vrednosti...Potreba je potencijalni zahtev" (Line, 1974:87).

Svesni smo, naravno, osnovne nedoumice koju ova definicija potreba izaziva: kada je u osnovi potreba takođe određena kao lični problem pojedinca, ko odlučuje čime treba da raspolaže pojedinac da bi mogao da radi, odnosno koja je to kritična masa informacija i kojih informacija neophodna da bi on

uspešno obavio zadatak koji je pred njim postavljen? Ukoliko najjednostavnije odgovorimo da je to korisnik sam, onda bi uspešan informacioni sistem trebalo da odgovori na svaki zahtev korisnika, bez obzira u kolikoj meri je on individualno obojen. U tom slučaju problem informacionih potreba sa stanovišta informacionog sistema postaje isključivo komunikacioni, odnosno u tom slučaju je jedino potrebno odgovoriti da li je moguće dizajnirati takav sistem koji bi uspešno komunicirao sa individualnim informacionim ponašanjem svakog pojedinca koji mu se obrati.

Međutim, logika funkcionisanja svakog sistema podrazumeva relativnu uniformnost ponašanja elemenata koji su u njega uključeni, pa samim tim i podrazumeva određen stepen prinude i saobražavanja ponašanja u komunikacionim procesima koji se unutar njega odvijaju. S druge strane, kada se dizajnira sistem, informacione potrebe korisnika koje bi on trebalo da zadovoljava nisu realne već potencijalne, a oblici njihovog informacionog ponašanja se pretpostavljaju. Stoga je nužna određena tipologizacija kako potreba tako i oblika ponašanja budućih korisnika. Efikasnost budućeg sistema je srazmerna stepenu korespondiranja te tipologizacije sa individualnim potrebama budućih korisnika.

Stoga, ako nam je cilj istraživanje informacionih potreba radi dizajniranja novog informacionog sistema u određenoj delatnosti, smatramo da je najadekvatniji pristup informacionim potrebama onaj koji uzima u obzir prevashodno zahteve delatnosti kao takve, odnosno one potrebe čije je zadovoljavanje preduslov za uspešno rešavanje tipskih zadataka u okviru posmatrane delatnosti i koji, pri tom, ne zanemaruje lične potrebe pojedinaca koji te zadatke obavljaju ili će ih obavljati. U tu svrhu, potrebe je moguće definisati kao *potrebe za informacijama kojima bi korisnik trebalo da raspolaže da bi uspešno obavio postavljene zadatke. Vrstu, obim i strukturu informacija određuje tip zadatka koji korisnik treba da obavi.*

Ovako shvaćene potrebe podrazumevaju da je za svaki tip zadatka potrebno pretpostaviti optimalni obim informisanosti koji zahteva njegovo rešenje kao i poželjne oblike informacionog ponašanja koji bi rezultirali razrešenjem problema. Znači, tip zadatka određuje tip korisnika, odnosno saobrazno svakom tipu zadatka pretpostavlja se *idealan tip korisnika* kao heuristički princip koji koristimo za hipotezu, pri

čemu bi provera podudarnosti informacionih potreba pojedinaca i delatnosti u kojoj sistem postavljamo bila stepen aproksimacije idealnom tipu. Za ovaj pristup smo se opredelili rukovođeni, pre svega, metodološkim postavkama Maksa Vebera prema čijem shvatanju, u okvirima tipološkog naučnog posmatranja "najlakše se istražuju i prikazuju kao 'odstupanja' od nekog konstruisanog čisto ciljno-racionalnog toka delanja, svi iracionalni afektivno uslovljeni konteksti značenja, koji utiču na delanje", odnosno da "konstrukcija jednog strogo ciljnoracionalnog delanja služi u tim slučajevima sociologiji - zbog njegove evidentne razumljivosti i njegove nedvosmislenosti (zasnovane na racionalnosti) - kao *tip* ('idealni tip'), da bi se realno delanje, na koje utiču iracionalnosti svake vrste (afekti, zablude), razumelo kao odstupanje od onog toka koji se može očekivati pri čisto racionalnom ponašanju". (Veber, 1976:5)

Pomerajući, kada je reč o dizajniranju novih informacionih sistema, težište interesovanja sa istraživanja potreba kao isključivo ličnog kognitivnog problema pojedinca na potrebe koje proizilaze iz ostvarivanja određene društvene uloge, smatramo da se može postići stepen objektivizacije koji omogućava uspešnije kreiranje takvog informacionog sistema koji će svojim delovanjem omogućiti da buduće informaciono ponašanje njegovih potencijalnih korisnika bude što približnije idealnom tipu ponašanja.

2. Metodološki pristupi istraživanju informacionih potreba

Već smo ranije napomenuli da istraživanja informacionih potreba korisnika i istraživanja korišćenosti informacionih sistema imaju relativno dugu tradiciju i da je do sada obavljen veliki broj empirijskih istraživanja u ovom domenu. Samo u Sjedinjenim Američkim Državama urađeno je na hiljade istraživanja različitih kategorija korisnika, prevashodno postojećih informacionih sistema, kao i veliki broj istraživanja korišćenosti određenih tipova informacija. Kumulacija empirijskih podataka do kojih se tokom istraživanja došlo, nažalost, prema uvreženom shvatanju stručnjaka i teoretičara, nije dovela do značajnijih pomaka u nauci o informacijama. U prvo vreme kritikovani su isključivo metodološki pristupi istraživanjima: procedure određivanja uzorka, definicije posmatranih varijabli i odsustvo, u mno-

gim slučajevima, statistički dobijenih rezultata. Kasnije su kritike postale fundamentalnije i iskazuju, pre svega, sumnju u primenljivost tako dobijenih rezultata za dizajniranje i unapređenje informacionih službi. Tako već 1971. godine u jednom UNISIST-ovom izveštaju možemo pročitati da su "...informacione službe u nauci prvenstveno namenjene naučnicima i da bi trebalo da budu sposobne da prikupljaju sve podatke koje iziskuju njihove želje, navike, potrebe, itd - da bi bili 'idealni' informacioni sistemi...Nažalost, studije korisnika, bilo kako da su temeljna istraživanja i bilo koja metodologija da je upotrebljena, ne jemče ovaj optimistički pristup" (UNESCO, UNISIST, 1971:25).

U poslednje vreme su se ustaljenim primedbama na metodološke pristupe istraživanjima informacionih potreba priključile i one koje se, pre svega, odnose na uočene konceptualne probleme. Smatra se da dosadašnja istraživanja informacionih potreba ne omogućavaju teoretska uopštavanja, odnosno da zbog njihovih nedostataka nije obezbeđena empirijska podloga za rešavanje osnovnih konceptualnih pitanja discipline. Za ovu grupu primedbi karakteristično je da uzroke tome stanju vide pre svega u konfuziji koja vlada u određenju baznih koncepata i u neodrživosti osnovnih premisa. Najkarakterističniji primeri ovih shvatanja su:

"...osnovne pretpostavke (tipičnog sistema za pronalaženje informacija) su u tolikoj meri odvojene od stvarnosti da su sasvim neodržive" (Belkin et al., 1982:63);

"...problem (u istraživanjima informacionih potreba) izgleda da nije toliko u nedostatku postojanja jedinstvene definicije koliko u neupotrebi definicija primerenih...istraživanjima" (Wilson, 1981:3);

"...empirijska podrška teoretskim osnovama nauke o informacijama kada su korisnici u pitanju je izrazito siromašna" (Wersig i Windel, 1985:12)

U ovim kritikama termin "konceptualizacija" upotrebljen je u dva smisla. U prvom se odnosi na potrebu postojanja stajališta o očekivanim odnosima među varijablama (korisnik - informacioni sistem). U drugom slučaju se pod njim podrazumeva postojanje definicija i jasnih premisa za fokusiranje varijabli i generisanje istraživačkih pitanja.

Bez obzira na nesumnjivu opravdanost primedbi koje se upućuju empirijskim istraživanjima informacionih

potreba, smatramo da dobar broj ovih kritika ne uzima u dovoljnoj meri u obzir ciljeve do sada obavljenih istraživanja. Naime, kada se analiziraju pregledi istraživanja korisnika i korišćenosti informacija koji se u redovnim vremenskim intervalima objavljuju u Godišnjaku za informacione nauke i tehnologiju (Annual Review of Information Science and Technology), vidi se da je većina prikazanih istraživanja radena sa vrlo pragmatičnim ciljem da se istraže korisnici ili korišćenost određenog informacionog sistema, odnosno da se istraže određene kategorije korisnika (naučnici u određenoj naučnoj disciplini, studenti, menadžeri, inženjeri i tehničari određene korporacije i sl.). Veoma se mali broj istraživanja bavio širom publikom, na primer, javnih biblioteka određene sredine. Svrha svih ovih istraživanja je bila da se dobiju podaci koji će omogućiti poboljšanje funkcionisanja već postojećeg sistema, a nije im bio cilj da upoznaju korisnika kao takvog niti da obezbede empirijsku podlogu za buduća teoretska uopštavanja. Tim ciljevima bila je primerena i metodologija istraživanja. Ona su uglavnom provodena uz pomoć konvencionalnih metoda (anketa radena obično uz pomoć veoma glomaznih upitnika, telefonska anketa, strukturiran intervju, posmatranje, sekundarna analiza bibliotečkih dokumenata) preuzetih iz psiholoških ili socioloških empirijskih istraživanja. Cilj ovih, pre svega, primenjenih istraživanja jeste poboljšanje efikasnosti sistema i izlaženje u susret već postojećim korisnicima. Ukoliko je, kao što to nije redak slučaj u Americi, informacioni sistem komercijalnog tipa, onda su ta istraživanja prvenstveno usmerena na poboljšanje njegove isplativosti, te se korisnici i istražuju na način kako bi se istraživali potrošači bilo kod drugog proizvoda na tržištu. Kada su zahtevi istraživanja mali, na primer, poboljšanju sistema pozajmljivanja dokumenata nisu potrebne sofisticirane studije i metodologija, dovoljno je merenje cirkulacije dokumenata. S druge strane, ako je potrebno istražiti jednu veliku grupu korisnika, kao što su na primer studenti ili kompletna populacija jednog manjeg grada kojoj je namenjena gradska biblioteka, nemoguće je i previše skupo raditi bilo kakva dubinska istraživanja, već se pribegava anketi kojoj je cilj jedino da obezbedi dovoljan odziv ispitanika.

S obzirom na ciljeve, većinu dosadašnjih istraživanja moguće je razvrstati u dve velike grupe:

1. Informaciono ponašanje i protok informacija unutar određenog područja znanja

U okviru ove grupe takođe je moguće razlikovati dva osnovna tipa istraživanja. Predmet prvog su informacione potrebe i komunikaciono ponašanje naučnika, tehničara, menadžera u određenim oblastima i delatnostima kao i faktori koji određuju te potrebe i ponašanja. Ovaj tip studija se ne bavi informacionim institucijama i njihovim odnosom sa korisnicima, već ih pre suprotstavlja. Tipično pitanje na koje ove studije treba da odgovore jeste: odakle koja informacija potiče, kome je potrebna i u koje svrhe?

Drugi tip istraživanja polazi od pretpostavke da korisnici imaju precizno definisane potrebe za informacijama i da su one u dobroj meri nezavisne od postojećih informacionih sredstava i medija. Pitanje na koje odgovaraju jeste: koje su vrste i količine informacija potrebne različitim grupama korisnika?

2. Korišćenje i efikasnost informacionih službi

Ova grupa studija, pre svega, ima u vidu informacione službe (biblioteke, dokumentacione centre, arhive itd.) kojima je cilj da podrže proces odlučivanja (na primer o distribuciji materijala između čitaonice i spremišta u biblioteci, ili o obimu, frekvenciji i formatu službi koje se bave izradom apstrakta). U tom kontekstu se u ovim istraživanjima i posmatraju informacione potrebe i ponašanje korisnika. Ovoj grupi istraživanja kao polazište obično služe pitanja - na koji način različite grupe korisnika koriste informacione službe i informacionu mrežu? ili, u kojoj meri mogu biti zadovoljene specifične informacione potrebe?

Oba navedena pristupa istraživanju informacionih potreba su u osnovi komplementarna i često su prisutna u istom istraživanju.

Međutim, iako smatramo da, kada se imaju u vidu istraživanja postojećih sistema, nisu uvek opravdane primedbe koje im se upućuju ukoliko se one odnose samo na izbor konvencionalnih kvantitativnih metoda istraživanja, moramo se složiti sa primedbama pojedinih autora da su postojeće metode istraživanja informacionih potreba limitirane kada je cilj istraživanja dizajniranje informacionog sistema. U situacijama kada želimo da osmislimo novi informacioni sistem obično su nedostatni podaci koje možemo dobiti anketom ma koliko širokom i sveobuhvatnom je zamislili.

Prvi je problem određenje uzorka. Pri dizajniranju novog sistema mi praktično nismo u mogućnosti da operišemo kategorijom korisnika, već prevashodno kategorijom potencijalnih korisnika, tako da bilo kako pažljivo i osmišljeno pristupali izboru uzorka nikako ne znači da je on reprezentativan uzorak budućih korisnika, i da se neće vremenom pokazati da smo neke značajne grupe korisnika izostavili.

Drugi problem je što bismo, čak i da uspemo da odredimo najidealniji uzorak, u situaciji kada ne postoji informacioni sistem koji bi makar i u najmanjoj meri kanalisao individualne pristupe i mišljenja o izgledu budućeg sistema i potrebama koje bi on trebalo da zadovoljava, primenom klasičnog upitnika dobili verovatno veliki broj tako raznorodnih odgovora i pristupa koji bi veoma teško mogli biti podvrgnuti uobičajenim statističkim obradama i proverama.

Treći problem je što se istraživanje informacionih potreba upitnikom uglavnom bavi potrebom za dokumentima, a saznanja isključivo o tome koja su dokumenta potrebna budućim korisnicima nedostatna su za oblikovanje novog informacionog sistema.

I četvrto: ako bismo želeli isključivo konvencionalnim kvantitativnim metodama da istražujemo buduće korisnike, ostaje nam kao izbor jedino anketa ili strukturiran intervju, jer nam nepostojanje informacione službe onemogućava ostale metode: posmatranje i sekundarnu analizu ("indirektne studije") koje bi mogle da posluže kao korektiv anketom prikupljenih podataka.

Uočene nedostatnosti tradicionalnih i najčešćih pristupa istraživanju informacionih potreba, kako za bolje upoznavanje korisnika i teoretska uopštavanja tako i za prikupljanje uvida relevantnih za oblikovanje novih informacionih sistema, dobrim delom su i razlog nedostatka studija potencijalnih korisnika. Iako bi primenljivost rezultata dobijenih istraživanjem na dizajniranje informacionih sistema trebalo da bude najznačajnija svrha istraživanja korisnika, gotovo da i ne postoje istraživanja koja su tako definisala svoje ciljeve. Rezultat toga jeste da je najveći broj sistema oblikovan bez podataka o zahtevima korisnika.

Diskusije o tome koji bi metodološki pristupi bili najadekvatniji za ambicioznije istraživanje korisnika nisu ni do danas prestale i uglavnom se svi akteri slažu da je neophodno osmisliti drugačije prilaze

ovom problemu predlažući pri tom čitav niz metodoloških inovacija. Uglavnom se zagovaraju sofisticiraniji metodi istraživanja poznati u društvenim naukama koji još nisu korišćeni u studijama korisnika - eksperiment, analiza uloga, analiza sadržaja, analiza unutargrupne komunikacije, simulacija itd. Čitava grupa autora čiji su predmet interesovanja konceptualni problemi u informatici, predlaže kao pogodniji kvalitativan pristup proučavanju informacionih potreba i informacionog ponašanja: posmatranje (sa ili bez učestvovanja); analizu ličnih dokumenata (dnevnika koje su korisnici vodili na zahtev istraživača, pisama, službenih dokumenta) i nestrukturiran upitnik. Došlo se i do zaključka da široko zamišljena istraživanja sa velikim brojem ispitanika ne donose bitno kvalitetnije uvide u istraživani problem i da se o prirodi ispitivanih pojava ponekad mnogo više sazna iz studije slučaja izvedene uz pomoć adekvatno izabrane metodologije nego iz skupog kvantitativnog istraživanja.

Kada je reč o odnosu korisnika i informacionog sistema, navodi se takođe čitav niz problema koji nisu u dovoljnoj meri bili predmet interesovanja istraživača a koje je neminovno poznavati ukoliko želimo da informacioni sistem ili služba uspešno odgovore na sve zahteve korisnika. Nemački teoretičar Švuhov navodi čak devet bitnih faktora koji određuju uspešnost tog odnosa:

- relevantnost za *polje* informacija koje bi trebalo da budu pružene (npr. predmetno polje, naučnu disciplinu, spektar interesovanja, profili potreba, sferu problema i sl.)

- podesnost *vrsta* različitih službi za informisanje (služba za retrospektivno bibliografsko pretraživanje, selektivna diseminacija informacija, službe za izradu apstrakta, bibliografije, pozajmica dokumenata i sl.)

- podesnost *formi* informisanja (npr. bibliografija kao jednostavna lista naslova ili sa deskriptorima ili sa apstraktima, kompletni tekstovi ili mikrofiševi i sl.)

- dostatnost *kvantiteta* željenih vrsta informativnih službi (npr. procena broja zahteva za retrospektivna bibliografska istraživanja, pretplatnika službe za selektivnu diseminaciju informacija ili službu izrade apstrakta, istraživanja željenog broja pojedinih službi i sl.)

- željena "*svežina*" informacija (koliko stare bi tre-

balo da budu informacije, kojom brzinom obnavljati fondove službi...)

- željena *brzina* transfera informacija
- dostatnost indeksa za *selekciju* informacija (relevantnost informacija za korisnika)
- dostatnost *kompletnosti* informacija koje sistem procesira (u kojoj meri sistem raspolaze informacijama relevantnim za predmetno polje i potrebe korisnika, takozvana pokrivenost polja informacijama)
- lakoća *pristupa* informacijama (koliko vremena je korisniku potrebno da dođe do informacija, koliko je olakšan pristup informacijama i sl.) (Schwuchow, 1970, 1971, 1972)

Svrha ovog pregleda metodoloških nedoumica u nauci o informacijama jeste, pre svega, da nam olakša iznalaženje onog pristupa istraživanju informacionih potreba koji bi, koliko je to moguće, izbegao uočene slabosti dosadašnjih istraživanja. Naravno da je izbor metodologije u dobroj meri zavisao i od materijalnih, kadrovskih i vremenskih determinanti istraživanja, ali, bez obzira na ograničenosti sa kojima smo suočeni, uvereni smo da je adekvatno izabranom metodologijom i pre svega kombinacijom različitih metoda (što smatramo najadekvatnijim pristupom istraživanju informacionih potreba) moguće doći do podataka koji bi bili primenjivani za dizajniranje uspešnog informacionog sistema u određenoj oblasti.

Kada govorimo o kombinovanju različitih metoda u istraživanju u osnovi istog fenomena - informacionih potreba potencijalnih korisnika - imamo pre svega u vidu da bi isključivo intervjuisanjem (anketiranjem) raznorodnim raspoloživim načinima određenih kategorija potencijalnih korisnika (na osnovu analize korisnika postojećih dokumentacionih službi, analizom strukture zaposlenih u sličnim institucijama, ili čak analizom studenata onih fakulteta ili grupa na kojima se školuju oni koji potencijalno mogu raditi u institucijama koje nas interesuju) dobili verovatno određenu sliku njihovog trenutnog informacionog ponašanja, ali da bismo vrlo teško mogli dobiti odgovore o njihovom budućem odnosu sa informacionim sistemom. Takođe, nikada, ma koliko pažljivo definisali kategorije potencijalnih korisnika, ne bismo mogli biti sigurni da su obuhvaćeni svi mogući korisnici.

Kako sva prethodna istraživačka iskustva pokazuju,

korisnici uglavnom nisu sposobni da precizno izraze buduće informacione potrebe niti da predvide zadatke koje će u budućnosti obavljati. Ukoliko su ne-korisnici naučnih i stručnih informacija, anketom nećemo dobiti nijedan relevantan podatak već eventualno skup neodređenih želja i pretpostavki.

Nedostatnost tradicionalnih istraživačkih metoda za određivanje potencijalnih informacionih potreba moguće je, po nama, prevazići ukoliko se pažnja koja je do sada bila isključivo usmerena na korisnika prenese na predmetno polje za koje se planira budući informacioni centar, odnosno ukoliko se, kao što smo već naveli, potencijalnim informacionim potrebama smatraju one potrebe koje nameće rešavanje zadataka određenih logikom funkcionisanja posmatrane delatnosti.

Rukovođeni tom pretpostavkom smatramo da bi istraživanje informacionih potreba u cilju dizajniranja novog informacionog sistema u određenoj oblasti moglo da obezbedi upotrebljivije podatke ako bi se obavilo na sledeći način:

1. Analizom funkcionisanja modela oblasti koja nas interesuje, što bi trebalo da nam omogući uvid u tipove zadataka koje je potrebno obavljati da bi model uspešno funkcionisao.
2. Analizom sadržaja tipičnih dokumenata koji su proizvod rešavanja zadataka. Cilj analize je da se utvrdi informativnost tih dokumenata, odnosno koji tipovi i vrste informacija su korišćeni da bi se zadatak obavio.
3. Intervjuisanjem (pomoću nestrukturiranog upitnika) onih koji već rade u oblasti koja nas interesuje. Intervju bi trebalo da bude usmeren na utvrđivanje oblika njihovog informacionog ponašanja i komunikacionih tokova koji se među njima uspostavljaju. Tokom intervjuja mogli bismo da utvrdimo kako potencijalni korisnici zamišljaju uspešan informacioni sistem u oblasti u kojoj deluju.
4. Anketom već postojećih dokumentacionih službi u oblasti koju istražujemo sa ciljem da se utvrde profili njihovih korisnika i tipovi informacija za koje se oni tim službama obraćaju.

Korišćena literatura

1. Allen, T. J. (1969): INFORMATION NEEDS AND USES. u Cuadra, C. ed. *Annual Review of Information Science and Technology*, Vol. 4. Encyclopaedia Britannica, Chicago.
2. Belkin, N. J. (1978): INFORMATION CONCEPTS FOR INFORMATION SCIENCE. *Journal of Documentation*. 34(1): 55-85.
3. Belkin, N. J.; Oddy, R.; Brooks, H. M. (1982): ASK FOR INFORMATION RETRIEVAL: Part I. Background and Theory. *Journal of Documentation*. 38(2): 61-71.
4. Bock, G. (1971): SOZIOLOGIE UND BIBLIOTHEK: ZUR THEORETISCHEN BESTIMMUNG DES BEGRIFFS "SOZIOLOGISCHE BENUTZER-FORSCHUNG. *Nachrichten für Dokumentation*, 22(6): 231-236.
5. Brittain, J. M. (1975): INFORMATION NEEDS AND APPLICATION OF THE RESULTS OF USER STUDIES u Debons, A i Cameron, W. (ed): *Perspective in Information Science*. Leyden, Noordhoff.
6. Dervin, B. (1980): COMMUNICATION GAPS AND INEQUITIES: MOVING TOWARD A RE-CONCEPTUALIZATION. u Dervin, B.; Voigt, M., eds. *Progress in Communication Sciences: Volume 2*. Ablex, Norwood, NJ.
7. Dervin, B.; Nilan, M. (1986): INFORMATION NEEDS AND USES. u Williams, M. ed. *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol. 21. Knowledge Industry Publications, Inc.
8. Ford, N. (1980): RELATING "INFORMATION NEEDS" TO LEARNER CHARACTERISTICS IN HIGHER EDUCATION. *Journal of Documentation*. 36(2): 99-114.
9. Freeman Rohde, N. (1986): INFORMATION NEEDS u *Advances in Librarianship*, vol. 14. Harcourt Brace Jovanovich Pub., Orlando Florida.
10. Home, E. (1983): QUESTION GENERATION AND FORMULATION: AN INDICATION OF INFORMATION NEED. *Journal of the American Society for Information Science*, 34(1): 5-15.
11. Krikelas, J. (1983): INFORMATION SEEKING BEHAVIOR PATTERNS AND CONCEPTS. *Drexel Library Quarterly*. 19(2): 5-20.

12. Kschenka, W. (1970): BENUTZERANALYSE UND PEDAGOGISCHE LITERATURINFORMATION. Verlag Dokumentation, München-Pullach and Berlin.
13. Kunz, W; Rittel, H; Schwuchow, W. (1977): METHODS OF ANALYSIS AND EVALUATION OF INFORMATION NEEDS. A Critical Review. Verlag Dokumentation Publishers, München.
14. Line, M. (1974): DRAFT DEFINITION. INFORMATION AND LIBRARY NEEDS, WANTS, DEMANDS AND USES. *Aslib Proceedings*, 26: 87.
15. Martyn, J. (1974): INFORMATION NEEDS AND USES. u Cuadra, C.; Luke, A.; Harris, J., eds. *Annual Review of Information Science and Technology*: Vol. 9. American Society for Information Science, Washington, DC.
16. Paisley, W. (1968): INFORMATION NEEDS AND USES. u Cuadra, C., ed. *Annual Review of Information Science and Technology*: Vol. 3. William Benton, Chicago, IL.
17. Schwuchow, W. (1970): ÜBER DIE BEWERTUNG VON DOKUMENTATIONSSYSTEMEN. *Nachrichten für Dokumentation*. 21(6): 239-243.
18. Schwuchow, W. (1971): BENUTZERANALYSEN FÜR DIE ORGANISATION VON INFORMATIONEN-UND DOKUMENTATIONSEINRICHTUNGEN. *Nachrichten für Dokumentation*. 22(6): 237-240.
19. Schwuchow, W. (1972): IN WELCHEM UMFANGE IST DIE WIRTSCHAFTLICHKEIT VON DOKUMENTATIONSEINRICHTUNGEN MESSBAR. *Nachrichten für Dokumentation*. 23(1): 7-11.
20. Unesco, Unisist (1971): STUDY REPORT ON THE FEASIBILITY OF A WORLD SCIENCE INFORMATION SYSTEM BY THE UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANISATION AND THE INTERNATIONAL COUNCIL OF SCIENTIFIC UNIONS. Unesco, Paris.
21. Veber, M. (1976): PRIVREDA I DRUŠTVO. Prosveta, Beograd.
22. Wersig, G.; Windel, G. (1985): INFORMATION SCIENCE NEEDS A THEORY OF "INFORMATION ACTIONS". *Social Science Information Studies*. 5(1): 11-23.

23. Wilson, T. D. (1977): THE INVESTIGATION OF INFORMATION USE AND USERS' NEEDS AS A BASIS FOR TRAINING PROGRAMMES. *International Forum on Information and Documentation* 2(4): 25-29.

24. Wilson, T. D. (1981): ON USER STUDIES AND INFORMATION NEEDS. *Journal of Documentation*. 37(1): 3-15.



Ильин