

УДК 021

ББК 78.073

DOI 10.25281/0869-608X-2021-70-1-101-111

Е.Ю. МАЗАРАКИЙ

Анализ информационных потребностей волонтеров: результаты исследования

Реферат. Добровольческая деятельность активно развивается в Российской Федерации и во всем мире. Общество, принимающее участие в волонтерских проектах, имеет высокий уровень гражданского самосознания, нравственности и формирует гуманистические ценности в молодежной среде. Волонтерское движение является инструментом снижения уровня асоциального и экстремистского поведения.

В настоящее время в добровольческую деятельность в Российской Федерации вовлечено примерно 15% населения. Благодаря добровольческим организациям, созданным в образовательных учреждениях, государство формирует позитивный образ волонтера. При этом существует проблема недоверия общества к данному виду деятельности, связанная с недостаточной информированностью о добровольческих организациях и их проектах. Организаторы волонтерского движения сталкиваются с проблемой недостатка информации о добровольчестве, что влечет сложности формирования целей и задач добровольческой организации. Необходимо выявить информационные потребности добровольцев, а также создать информационное поле, где они смогут удовлетворить эти потребности.

Ресурс с полным объемом информации о добровольческой деятельности в России отсутствует. Информационные потребности участников такого вида проектов не могут быть полностью удовлетворены. Основным источником получения информации — портал «Добровольцы России». Он позволяет получить электронную книжку волонтера, зарегистрировать волонтерскую организацию, создать мероприятие, подать заявку на участие в существующем проекте. Однако система имеет ряд факторов, мешающих вести точный учет добровольческой деятельности, и больше предназначена для привлечения внимания к проектам.

В 2018—2019 гг. было проведено исследование методом онлайн-опроса (анкетирования). В опросе участвовали волонтеры (451 респондент) и их руководители (43 респондента) Санкт-Петербургского движения добровольцев «Наше будущее в наших руках». Целью исследования было выявление информационных потребностей добровольцев и их руководителей. По результатам опроса сделаны выводы: обеспеченность информационными ресурсами по добровольчеству не слишком высока; наибольший интерес вызывает информация, связанная с опытом реализации добровольческой



Елена Юрьевна Мазаракый,

Дворец учащейся молодежи Санкт-Петербурга, сектор проектов и молодежных социальных инициатив, педагог-организатор
Малая Конюшенная ул., д. 1-3, литера В, Санкт-Петербург, 191186, Россия

ORCID 0000-0001-9098-5576;
SPIN 2031-0200

E-mail: blacksun013@mail.ru

деятельности, разработкой и управлением проектами, развитием надпрофессиональных навыков. Волонтеры предпочитают использовать электронные документы.

Необходимо разрабатывать специальные программы и организовывать курсы по формированию информационной культуры добровольцев, создавать более широкий спектр информационных ресурсов для волонтеров. Одна из возможностей — создание единого общедоступного ресурса, отражающего разные аспекты добровольческой деятельности. Важно сформировать комплексную информационную поддержку волонтеров.

Ключевые слова: информация, информационная потребность, информационное поле, добровольчество, доброволец, образовательные организации, развитие личности, волонтер, волонтерское движение, информационная культура личности, информационная грамотность.

Для цитирования: Мазаракый Е.Ю. Анализ информационных потребностей волонтеров: результаты исследования // Библиотекосведение. 2021. Т. 70, № 1. С. 101–111. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-1-101-111.

В настоящее время все большее внимание государства направлено на популяризацию добровольческой (волонтерской) деятельности в Российской Федерации. Следовательно, возрастают информационные потребности общества в этой сфере. Свое участие в волонтерском движении подтверждают 15% опрошенных взрослых российских граждан. При этом, по данным социологических опросов, готовность работать на безвозмездной основе декларировали 50% опрошенных [1]. Возрастающий интерес к волонтерской деятельности позволяет развивать ее в различных направлениях. Именно добровольчество является одним из важных факторов при оценке социального развития страны. «По оценкам различных исследователей в XXI в. во всем мире потребность в добровольческой помощи будет все более нарастать» [2].

Начиная с 2018 г., который Указом Президента Российской Федерации от 06.12.2017 г. № 583 был объявлен «Годом добровольцев и волонтеров в России», в нашей стране активнее развивается институт добровольчества [3].

Федеральный закон от 05.02.2018 г. № 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)» определил: «Под добровольческой (волонтерской) деятельностью понимается добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в целях, указанных в пункте 1 статьи 2 настоящего Федерального закона» [4]. «Добровольчество — уникальный способ самовыражения личности, ее самореализации, саморазвития, формирования личной инициативы, гражданской ответственности, лидерских качеств» [5, с. 3].

Добровольческая деятельность, предпосылки ее становления и развития изучаются многими исследователями. Так, в издании «Потенциал и пути развития филантропии в России» добровольчество (волонтерство) характеризуется как разновидность филантропических практик, бескорыстная индивидуальная или коллективная деятельность на благо других людей или общества [6].

В учебнике «Теория социальной работы» добровольцы — это люди, делающие что-либо по своей воле, по согласию, а не по принуждению. «Они могут действовать неформально, работать бесплатно (в государственных, частных организациях медицинской, образовательной сферы либо социального обеспечения), или являться членами добровольческих организаций» [7, с. 396].

Е.С. Азарова и М.С. Яницкий определяют добровольчество как «тип социально одобряемой и признаваемой деятельности, разновидность бескорыстного общественного поведения, которое характеризуется нравственным и созидующим уровнями социальной активности, выраженной в любых общественно полезных мероприятиях с целью изменения окружающего мира, и является одним из условий интеллектуального, личностного и деятельного развития личности, определяя ее жизненную позицию как гуманистическую» [2, с. 120].

Таким образом, добровольческая деятельность — вид работ, реализуемый на безвозмездной основе отдельным человеком или коллективом для улучшения качества жизни окружающих. Несмотря на то что волонтерство не оплачивается — его участники могут удовлетворить свои социальные и духовные потребности [8, с. 89].

Основными группами лиц, на которых направлены информационные потоки о добровольческой деятельности, являются учащиеся образовательных учреждений. Именно они составляют бóльший процент участников добровольческой деятельности, так как имеют необходимый для реализации таких проектов и практик ресурс — время. При этом молодые люди часто прекращают волонтерскую деятельность после окончания учебного заведения. Следовательно, добровольчество в России не достигло того уровня, когда оно становится призванием на всю жизнь [9, с. 54]. Наиболее активно в волонтерские проекты включаются студенты профессиональных образовательных учреждений.

Благодаря участию в добровольческой деятельности человек может «примерить» на себя различные роли. С.В. Михайлова показывает, что волонтерство — возможность совместить удовлетворение своих личных потребностей и потребностей общества, что и является главным мотивом деятельности человека [10]. Основой добровольческой деятельности выделяют альтруистическое поведение. Е.П. Ильин обозначает, что альтруистическое (просоциальное) поведение — это деятельность, направленная на улучшение качества жизни общества без ожидания награды. Такое поведение, по словам исследователя, ведет к благополучию общества, а обусловлено оно присущими человеку качествами: заботливостью, чувством долга, состраданию и ответственности [11, с. 218].

В письме Министерства экономического развития РФ от 29.11.2016 г. № 36550-ОФ/Д01и сказано о добровольчестве и развитии социальных навыков: «Приобретение опыта ответственного лидерства и социального взаимодействия. Возможность личностного проявления в различных моделях взаимодействия, приобретение навыков, необходимых в жизни, необходимых для ответственного лидерства и исполнительской деятельности» [12]. Несмотря на повышенное внимание общества и государства к добровольческой деятельности, сложно найти все сведения о ее организации в одном месте, следовательно, информационные потребности участников такого вида деятельности не могут быть полностью удовлетворены.

Информационная потребность — «необходимость в информации, требующая удовлетворения и обычно выражаемая в информационном запросе, одно из центральных понятий информатики» [13, с. 419].

В ГОСТе 7.73-96 «СИБИД. Поиск и распространение информации. Термины и определения» информационные потребности определены как «характеристики предметной области, значения которых необходимо установить для выполнения поставленной задачи в практической деятельности» [14]. Содержание информационной потребности определяется целями проекта (организации), для достижения которых он создается. Таким образом, для определения информационных потребностей необходимо проанализировать и выделить основные цели выбранной организации.

В.В. Брежнева и В.А. Минкина определяют «информационную потребность» как «потребность личности в информации», которая возникает в процессе научно-практической деятельности, обучения и ряда других действий, «когда для решения новых задач имеющихся знаний не хватает» [15, с. 19]. В.В. Ступкин объясняет информационную потребность как потребность «пользователей в получении определенных знаний, необходимых в конкретный промежуток времени и в наиболее приемлемой форме для достижения своих целей» [16, с. 143].

Сделаем вывод, что информационная потребность возникает, когда состояние информированности участников проекта (организации) об элементах, структурах и/или факторах окружающей действительности не позволяет результативно решать задачи, необходимые для достижения целей проекта (организации). При недостаточном информировании участников возникает проблема получения данных определенного качества (информации, отвечающей потребностям предметной области).

Следовательно, информационную потребность можно удовлетворить при передаче знаний от автора к потребителю, что, по мнению В.В. Брежневой и В.А. Минкиной, является важнейшей особенностью, представляющей собой потребности в знании, «обретаемом индивидом путем обращения к существующей информации. Такое определение информационных потребностей принципиально для рациональной организации всех процессов обслуживания» [15, с. 20].

Для исследования информационных потребностей используются различные способы. О.А. Оганова и А.И. Кирсанова выделяют следующие методы:

- количественные (опрос, наблюдение, эксперимент, библиометрический анализ);

- качественные (глубинное интервью, фокус-группы, экспертные оценки);
- комплексные (контент-анализ, информационная диагностика, кейс-стадис) [17, с. 9–10].

Самый крупный ресурс — единый портал «Добровольцы России» (dobro.ru) — создан для поддержки добровольческих инициатив, а также для учета волонтерских достижений (вместо личных книжек волонтера). Проект решает задачи, сформулированные Правительством Российской Федерации в Постановлении от 17.08.2019 г. № 1067 «О единой информационной системе в сфере развития добровольчества (волонтерства)» [18].

Интернет-ресурс «Добровольцы России» позволяет получить электронную книжку волонтера, зарегистрировать волонтерскую организацию, создать мероприятие, подать заявку на участие в существующем проекте. На сайте ведется учет волонтеров, создана система регистрации для участия в мероприятиях. Портал также является главной платформой проведения конкурса «Доброволец России».

Однако основная цель создания портала — подсчет участников добровольческой деятельности в стране и учет их достижений — не может быть достигнута в полной мере. Система имеет ряд факторов, мешающих вести точный учет добровольческой деятельности: количество отработанных часов ставят сами организации, при этом добровольческую организацию может зарегистрировать на сайте каждый пользователь.

Сайт в большей степени дает возможность организациям привлечь внимание к своим проектам.

На сайте размещен раздел «Обучение», где каждый зарегистрированный участник может посмотреть видеоролики по интересующим темам и получить за выполнение заданий дополнительные баллы. При этом при большом количестве посещений ресурс часто перестает работать.

Выделим также раздел сайта, который содержит информацию о Всероссийском конкурсе «Доброволец России», позволяет зарегистрировать социальный проект и получить грантовую поддержку. В 2020 г. был открыт дополнительный обучающий курс по написанию социальных проектов, заполнению заявки без ошибок и увеличению возможностей для победы в конкурсе.

Таким образом, несмотря на идею создать удобный сайт, позволяющий удовлетворять информационные потребности волонтеров, интер-

нет-ресурс «Добровольцы России» в большей степени стал платформой для популяризации и распространения сведений о мероприятиях крупных добровольческих организаций, часто поддерживаемых государством (Ассоциация волонтерских центров, штаб акции #МыВместе, проекты «ЭКО-волонтеры», «Волонтеры Победы» и пр.). Функция информационной поддержки добровольческой деятельности выполняется порталом неполно. На нем отсутствуют информационные ресурсы, необходимые для сопровождения волонтерской деятельности, нет возможности обмена информацией (опытом) между волонтерскими организациями и самими волонтерами.

Необходимо формировать комплексную информационную поддержку волонтерской деятельности, первый шаг к разработке которой — выявление информационных потребностей тех, кто участвует в добровольческой деятельности (руководители и рядовые добровольцы).

Источники и содержание необходимых для волонтеров сведений не совсем понятны, поэтому важно провести первичное исследование информационных потребностей добровольцев. Для этого было выбрано анкетирование как метод опроса участников и организаторов добровольческой деятельности. Результаты опроса позволяют сделать выводы о том, какой информации недостаточно для осуществления эффективной волонтерской деятельности, а также о том, в каком виде ее предпочитают получать добровольцы.

Исследование проводилось в 2018–2019 годах. В онлайн-опросе участвовали добровольцы (451 респондент) и руководители добровольческих команд (43 респондента) Санкт-Петербургского движения добровольцев «Наше будущее в наших руках». Целью проведения опроса было выявление информационных потребностей добровольцев и их руководителей. В анкете для руководителей было 16 вопросов, для добровольцев — 12 вопросов.

По данным исследования, в основном руководителями добровольческих команд являются женщины в возрасте от 25 до 35 лет, работающие в образовательных учреждениях. Это, на наш взгляд, связано с активным развитием сферы молодежной политики. Работая в образовательном учреждении, имея высшее образование, можно реализовать свой творческий потенциал через организацию добровольчества в учреждении.

Анализ ответов на вопросы, имеющие отношение к целям и источникам получения данных, позволяет сделать вывод об использовании руководителями чаще всего методической, справочной, нормативной и учебной информации, что связано с подготовкой к добровольческим мероприятиям, необходимостью мотивировать учащихся к добровольческой деятельности, а также с разработкой и управлением проектами.

Мнения руководителей добровольческих команд, относящиеся к оценке рынка литературы для дополнительного образования детей и молодежи, распределились следующим образом:

- 34,9% — необходимой литературы много, но в ней трудно ориентироваться;
- 18,6% — литературы достаточно, но она труднодоступна;
- 16,3% — не испытывают трудностей в получении литературы соответствующей тематики;
- 16,2% — литературы чрезвычайно мало;
- 14% затруднились ответить.

Таким образом, почти 70% руководителей волонтерских команд испытывают те или иные трудности в получении необходимой литературы, что говорит о низком уровне информационной культуры, неумении осуществлять квалифицированный поиск профессиональной информации, оценивать и отбирать необходимые источники.

Однако эти данные кардинально расходятся с самооценкой уровня информационной культуры руководителей добровольческих команд:

- 60,5% опрошенных считают, что они свободно ориентируются в информационной среде и находят необходимые сведения;
- 39,5% респондентов обращаются за помощью к специалистам при поиске необходимой информации.

Такое противоречие характерно для современной информационной среды. Молодежь, составляющая основу добровольческой деятельности, считает, что любые данные можно найти в Интернете. Однако вопросов о качестве найденной информации, ее достоверности и точности не возникает.

Проанализируем ответы на вопрос о необходимости привлечения специалистов, оказывающих помощь в поиске информации. Почти 80% опрошенных утверждают, что они осуществляют самостоятельный поиск и не нуждаются в поддержке специалистов. Остальные 20% респондентов не могут сформулировать информационный запрос. Однако за помощью они обращаются не к библиографам и информационным работникам, а к своим коллегам.

В результате анализа ответов волонтеров было выявлено, что в основном добровольческой деятельностью в образовательных учреждениях занимаются девушки в возрасте 16–20 лет, являющиеся волонтерами от одного года до трех лет. В ходе опроса были определены информационные навыки добровольцев: использование фондов библиотек, поиск необходимой в добровольческой деятельности информации, источники ее получения.

Для изучения информационных потребностей добровольцев было сформулировано несколько вопросов, связанных с каналами получения данных, видами информационных ресурсов и тематическими направлениями предпочитаемой информации (рис. 1).

Респонденты отвечали на вопросы, связанные не только с методической информацией о добровольческой деятельности, но и с удовлетворением потребностей участия в том или ином мероприятии в качестве волонтера.



Рис. 1. Основные каналы получения информации волонтерами

Основными каналами получения информации для добровольцев являются электронные. Однако не все ресурсы Интернета применяются в равной мере. Наиболее интенсивно используются социальные сети, несколько меньше — тематические порталы. Электронные базы данных гораздо менее популярны (10,5%). Это можно объяснить, с одной стороны, отсутствием достаточного количества баз данных, посвященных добровольческой деятельности, а, с другой — неумением некоторых волонтеров находить их в Сети и работать с ними.

Перед проведением опроса нами была выдвинута гипотеза о том, что информацию через Интернет получают более 90% добровольцев и их руководителей.

Исследование показало, что электронными каналами получения данных пользуются более 60% респондентов. Этот показатель не слишком велик, так как мы имеем дело с молодой аудиторией, которая умеет и любит пользоваться телекоммуникационными сетями.

Более трети всех опрошенных выбирают для получения сведений о волонтерской деятельности вербальные каналы связи: участие в конференциях и семинарах, личное общение с друзьями и коллегами (33,4%). Несомненно, личное общение является важной частью профессиональной деятельности добровольца, именно оно «позволяет приобрести единомышленников, найти значимый для себя круг общения и получить поддержку в дружеском взаимодействии» [19, с. 67]. Одна из глубинных человеческих потребностей — стремление к общению и взаимодействию, потребность быть принятым и вовлеченным в личностно значимые социальные отношения. Добровольный выбор деятельности, ее социальная направленность позволяют людям найти единомышленников, установить с ними дружеские отношения.

К сожалению, библиотека занимает последнее место среди предпочитаемых каналов получения информации. Только 5% респондентов посещают библиотеки для получения сведений о развитии и современном состоянии добровольческой деятельности. Около половины из них используют фонды ближайших к месту жительства или учебы общедоступных библиотек, а около 25% пользуются услугами библиотек образовательных учреждений. Примерно четверть респондентов вообще не посещает библиотеки, соответственно, не использует их возможности по информационному сопровождению волонтерской деятельности.

На наш взгляд, это может быть связано с низким уровнем развития информационной культуры современных волонтеров, отсутствием у них навыков грамотного поиска информации, непониманием значения и роли современной библиотеки в информационном обществе.

Итак, выбор каналов связи добровольцами обусловлен широким внедрением информационно-коммуникационных технологий. С одной стороны, это ускоряет процесс поиска информации, с другой — ведет к увеличению количества информации и невозможности ее корректной оценки. Добровольцы могут столкнуться с проблемой получения недостоверных и не совсем точных сведений.

Таким образом, мы снова сталкиваемся с тем, что в добровольческой среде практически не уделяется внимание развитию информационной культуры, формированию навыков и умений поиска информации, ее систематизации, оценки и т. д. Только помощь квалифицированных информационных работников (библиотекарей, библиографов) может в определенной степени нивелировать сложившуюся ситуацию. При этом для эффективного развития информационного сопровождения деятельности и удовлетворения информационных потребностей добровольцев необходимо создавать электронные ресурсы, содержащие достоверные сведения, которые будут понятны для всех участников добровольческой деятельности и просты в использовании.

Изучение тематики необходимой для реализации добровольческой деятельности информации (рис. 2) показало, что наибольший интерес у респондентов вызывает описание опыта волонтерства (24,1%), а также разработка и управление проектами (14%), подготовка публичных выступлений (12,9%) и тема «Мотивация, лидерство» (12,9%).

Данные об опыте организации волонтерской деятельности важны как для добровольческих организаций, так и для тех, кто только планирует развиваться в данной сфере. Благодаря этой информации можно не только найти наиболее интересные для себя направления, но и сведения о существующих и наиболее популярных проектах в том или ином регионе.

Разработка проектов и управление ими вызывают интерес, так как связаны с набирающей популярность конкурсами по социальному проектированию, а также возможностью с помощью проекта привлечь внимание общества к проблемам, находящимся в сфере добро-



Рис. 2. Тематика информационных потребностей добровольцев

вольческой деятельности, ведь именно добровольческие программы «являются одними из основных двигателей изменений сообщества и окружающей среды» [20, с. 5].

Навыки подготовки публичных выступлений (эффективная коммуникация, открытость и толерантность) являются неотъемлемой частью формирования информационной культуры личности. Благодаря им добровольцы становятся более конкурентоспособными по сравнению со своими сверстниками. Речь идет не только о навыках эффективной коммуникации, но и об умении искать, подбирать и анализировать информацию.

Сведения о мотивации и лидерстве представляются важными прежде всего для руководителей добровольческих движений. Такие знания дают возможность грамотно сформировать систему мотивации участия в волонтерской деятельности и выявлять будущих лидеров. Формирование креативного мышления также интересует добровольцев, так как «проблемы современного мира требуют практической реализации оригинальных решений, основанных на максимальном использовании нетрадиционных типов мышления, — создания и внедрения новых, значимых для общества продуктов» [21, с. 23]. Благодаря креативному мышлению у добровольцев есть шанс написать конкурентоспособный социальный проект и стать руководителем своей социальной инициативы.

Наименьшую популярность у респондентов получило направление, связанное с историей добровольчества. Возможно, это связано с неприятием обществом волонтерского дви-

жения как важного фактора развития страны, несмотря на действия государства по созданию позитивного образа добровольца. Люди все меньше интересуются историей и предпочитают новую информацию, которую получают из рассылок в социальных сетях и на электронных порталах.

Распределение предпочтений респондентов по видам используемых ресурсов (рис. 3) показало, что наиболее интенсивно они обращаются к сетевым электронным документам. Однако 16,9% отдают предпочтение печатным источникам.

Сетевые электронные документы наиболее удобны, так как дают возможность совершать автопоиск на странице, а также собирать необходимую информацию в отдельный документ для использования в будущем.

При этом во время проведения конференций и семинаров часто используется передача документов на локальных носителях, что позволяет участникам мероприятий делиться информацией, наиболее заинтересовавшей их, а также знакомиться с опытом работы той или иной организации, изучая презентационный материал.

Создавая «информационный портрет современного добровольца», отметим, что он предпочитает использовать электронные документы для обучения и получения необходимой информации. Для формирования надпрофессиональных навыков волонтеры и их руководители используют материалы конференций и семинаров, где эксперты делятся опытом, проводят тренинги.

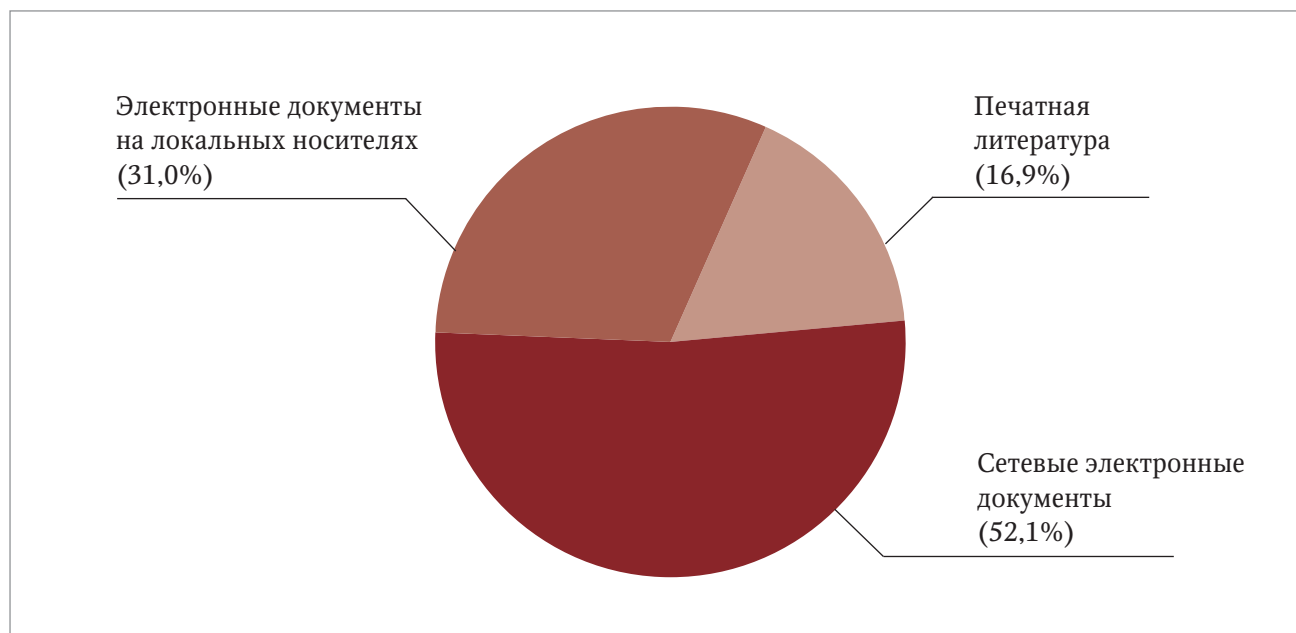


Рис. 3. Виды информационных ресурсов, используемых респондентами

Популяризации добровольческой деятельности способствует создание эффективного информационного сопровождения: публикации в электронных и печатных СМИ, создание большой методической базы по поддержке добровольческой деятельности, а также формирование условий для возможности каждого человека принять участие в добровольческой деятельности.

Анализ результатов опроса позволил сделать несколько выводов.

1. Обеспеченность информационными ресурсами по добровольчеству, по мнению респондентов, в настоящее время не слишком высока. Волонтеры часто не могут получить необходимую им информацию ни из традиционных, ни из электронных источников. Причины, с одной стороны, заключены в недостаточном объеме соответствующих ресурсов, с другой — в низком уровне сформированности информационной культуры участников добровольческой деятельности.

2. Наибольший интерес у волонтеров и их руководителей вызывает информация, связанная с опытом реализации добровольческой деятельности, разработкой и управлением проектами, а также с развитием надпрофессиональных навыков. Эти навыки позволяют добровольцам стать более конкурентоспособными в своей области деятельности.

3. Волонтеры предпочитают получать информацию в виде сетевых документов, которые они могут использовать в необходимый момент, а также на конференциях и семинарах.

В гораздо меньшей степени используются документальные ресурсы, поиск, оценка и отбор которых требуют специальных навыков.

Необходимо реализовывать два направления в области информационного сопровождения добровольческой деятельности:

- разработку специальных программ и организацию курсов по формированию информационной культуры добровольцев, что позволит им более осмысленно относиться к своей деятельности, используя зарубежный и накопленный российскими специалистами опыт в данной области;
- создание более широкого спектра информационных ресурсов для добровольцев (разработка единого общедоступного ресурса, отражающего разные аспекты добровольческой деятельности).

Список источников

1. Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года : распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р // Собрание законодательства Российской Федерации. 2018. № 53. Ч. II, ст. 8791.
2. Азарова Е.С., Яницкий М.С. Психологические детерминанты добровольческой деятельности // Вестник Томского государственного университета. 2008. № 306. С. 120–125.
3. Указ Президента РФ от 06.12.2017 г. № 583 «О проведении в Российской Федерации Года добровольца (волонтера)» // Собрание законо-

- дательства Российской Федерации. 2017. № 50. Ч. I–III, ст. 7598.
4. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)» от 05.02.2018 г. № 15-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2018. № 7, ст. 975.
5. Методическое пособие для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и образовательных организаций по вопросам развития волонтерского движения / Министерство образования и науки Российской Федерации ; Ассоциация волонтерских центров. 2016. 157 с. URL: https://krpfu.ru/portal/docs/F1861319119/Metodicheskoe_posobie.pdf (дата обращения: 12.01.2021).
6. Беневоленский В.Б., Мерсиянова И.В., Сидорина Т.Ю., Солодова И.И., Туманова А.С., Якобсон Л.И. Потенциал и пути развития филантропии в России. Москва : Издательский дом Государственного университета Высшая школа экономики, 2010. 420 с.
7. Теория социальной работы : учебник / под общ. ред. Е.И. Холостовой, Е.Г. Студёновой. 2-е изд. Москва : Дашков и К°, 2019. 474 с.
8. Злоказова Н.Е. Международный опыт подготовки кадров сферы туризма и сервиса в решении задач кадрового обеспечения Олимпиады «Сочи — 2014» // Вестник международных организаций. 2008. № 7–8. С. 85–97.
9. Ермилова А.В. Исакова И.А. Специфика волонтерской деятельности в современной России. Региональные практики // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2017. № 4. С. 48–57. DOI: 10.15593/2224-9354/2017.4.4.
10. Михайлова С.В. Десять советов по работе с добровольцами руководителю общественной организации // Студенческое самоуправление Ярославского государственного педагогического университета им. К.Д. Ушинского : сайт. URL: <http://yspu.ucoz.ru/publ/26-1-0-19> (дата обращения: 12.01.2021).
11. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы : учебное пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 512 с.
12. Письмо Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.11.2016 № 36550-ОФ/Д01и «О методических материалах по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями» // Образование в документах. 2018. № 5.
13. Гиляревский Р.С., Гриханов Ю.А. Информационная потребность // Библиотечная энциклопедия / Российская государственная библиотека. Москва : Пашков дом, 2007. С. 419–420.
14. ГОСТ 7.73-96 СИБИД. Поиск и распространение информации. Термины и определения // Кодекс : электронный фонд правовой и нормативно-технической документации : сайт. URL: docs.cntd.ru/document/1200004733 (дата обращения: 12.01.2021).
15. Брежнева В.В., Минкина В.А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учебно-практическое пособие / Санкт-Петербургский государственный университет культуры и искусств. Санкт-Петербург : Профессия, 2004. 304 с.
16. Ступкин В.В. Проблемы информационных потребностей пользователей интегрированных систем библиотечно-информационного обеспечения научно-образовательной деятельности // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. 2008. № 2. С. 143–147.
17. Оганова О.А., Кирсанова А.М. Методы исследования информационных потребностей ученых УрО РАН // Вестник Челябинской государственной академии культуры и искусств. 2015. № 4 (44). С. 7–14.
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 августа 2019 г. № 1067 «О единой информационной системе в сфере развития добровольчества (волонтерства)» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2019. № 34, ст. 4899.
19. Тетерский С.В., Решетников О.В. Социальное служение (участие молодежи в общественно полезной деятельности). Нижний Новгород : Педагогические технологии, 2009. 146 с.
20. Зленко А.Н., Купоросов Ю.И., Степанищева А.А. Основы разработки и реализации социальных добровольческих программ и проектов — современный взгляд и технологии : учебное пособие. Санкт-Петербург, 2017. 81 с. URL: http://kdobru.ru/netcat_files/userfiles/VDE/Posobie_Osnovy_razrabotki_proektov.pdf (дата обращения: 12.01.2021).
21. Боровинская Д.Н. Креативное мышление: основные направления исследования // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. 2017. № 40. С. 22–32. DOI: 10.17223/1998863X/40/2.

Analysis of the Information Needs of Volunteers: the Results of Study

Elena Y. Mazarakii,

Palace of Students of St. Petersburg, 1-3 B Malaya Konyushennaya Str., St. Petersburg, 191186, Russia

ORCID 0000-0001-9098-5576; SPIN 2031-0200

E-mail: blacksun013@mail.ru

Abstract. Volunteering is actively developing in the Russian Federation and around the world. Society that takes part in volunteer projects has a high level of civic identity, morality and forms humanistic values among young people. Volunteer movement is a tool to reduce the level of antisocial and extremist behaviour. Approximately 15% of the population of the Russian Federation is involved in volunteering activities at the present time. Thanks to the volunteer organizations created in educational institutions, the government creates positive image of a volunteer. At the same time, there is a problem of public distrust in this type of activity due to the lack of awareness of volunteer organizations and their projects. Organizers of the volunteer movement face the problem of lack of information about volunteering that entails the difficulties in setting goals and objectives of the volunteer organization. It is necessary to identify the information needs of volunteers, as well as to create an information field where they can meet these needs.

There is no resource with comprehensive information about volunteering activity in Russia. Information needs of participants in such type of projects cannot be fully met. The main source of information is the portal “Volunteers of Russia”. It allows you to get e-book of a volunteer, register a volunteer organization, create an event and apply for participation in an existing project. However, the system has a number of factors that make it difficult to keep accurate records of volunteer activities; it is more designed to attract attention to projects. In 2018–2019, the study was conducted using the online survey (questionnaire). The survey involved volunteers (451 respondents) and their leaders (43 respondents) of the St. Petersburg Volunteer Movement “Our Future is in Our Hands”. The purpose of the study was to identify the information needs of volunteers and their managers. The survey results led to the conclusions: the availability of information resources on volunteering is not too high; the most interesting information is related to the experience of implementing volunteer activities, project development and management, the development of supra-professional skills. Volunteers prefer to use electronic documents.

It is necessary to develop special programs and organize training courses on the formation of information culture of volunteers, to create a wider range of information resources for volunteers. One of the possibilities is to create a unified public resource that reflects different aspects of volunteering activities. It is important to form a comprehensive information support for volunteers.

Key words: information, information need, information field, volunteering, volunteer, educational organizations, development of personality, volunteer servant, volunteer movement, personal information culture, information literacy.

Citation: Mazarakii E.Y. Analysis of the Information Needs of Volunteers: the Results of Study, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2021, vol. 70, no. 1, pp. 101–111. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-1-101-111.

References

1. Concept for the Volunteerism Development in the Russian Federation until 2025: Decree of the Government of the Russian Federation of December 27, 2018, № 2950-r, *Collected Legislation of the Russian Federation*, 2018, no. 53, part. II, art. 8791 (in Russ.).
2. Azarova E.S., Yanitsky M.S. Psychological Determinants of Volunteer’s Activity, *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta* [Tomsk State University Journal], 2008, no. 306, pp. 120–125 (in Russ.).

3. Decree of the President of the Russian Federation № 583 of 06.12.2017 “On Holding the Year of the Volunteer in the Russian Federation”, *Collected Legislation of the Russian Federation*, 2017, no. 50, part I–III, art. 7598 (in Russ.).
4. Federal Law № 15-FZ of 05.02.2018 “On Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation on Volunteerism”, *Collected Legislation of the Russian Federation*, 2018, no. 7, art. 975 (in Russ.).
5. *Methodological Guide for Executive Authorities of the Constituent Entities of the Russian Federation and Educational Organizations on the Development of the Volunteer Movement*. 2016, 157 p. Available at: https://kpfu.ru/portal/docs/F1861319119/Metodicheskoe_posobie.pdf (accessed 12.01.2021) (in Russ.).
6. Benevolensky V.B., Mersyanova I.V., Sidorina T. Yu., Solodova I.I., Tumanova A.S., Yakobson L.I. *The Potential and Development Ways of Philanthropy in Russia*. Moscow, Gosudarstvennogo Universiteta Vysshaya Shkola Ekonomiki Publ., 2010, 420 p. (in Russ.).
7. Kholostova E.I., Studenova E.G. (eds.) *Theory of Social Work: textbook*. Moscow, Dashkov i K° Publ., 2019, 474 p. (in Russ.).
8. Zlokazova N.E. The Role of International Practice in Promoting Professional Education and Training for Travel and Service Industry in the Context of the Human Resources Development for the Sochi 2014 Olympic Games, *International Organisations Research Journal*, 2008, no. 7–8, pp. 85–97 (in Russ.).
9. Ermilova A.V. Isakova I.A. Volunteerism Specifics in Modern Russia: Regional Practices, *Vestnik Permskogo natsional'nogo issledovatel'skogo politekhnicheskogo universiteta. Sotsial'no-ekonomicheskie nauki* [PNRPU Sociology and Economics Bulletin], 2017, no. 4, pp. 48–57. DOI: 10.15593/2224-9354/2017.4.4 (in Russ.).
10. Mikhailova S.V. Ten Tips for the Head of a Public Organization to Work with Volunteers, *Student Self-Government of the Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky: website*. Available at: <http://yspu.ucoz.ru/publ/26-1-0-19> (accessed 12.01.2021) (in Russ.).
11. Ilyin E.P. *Motivation and Motives: study guide*. St. Petersburg, Piter Publ., 2000, 512 p. (in Russ.).
12. Letter of the Ministry of Economic Development of the Russian Federation № 36550-OF/D01i of 29.11.2016 “On Methodological Materials for Attracting and Organizing Volunteers and Volunteer Organizations by State and Municipal Institutions”, *Obrazovanie v dokumentakh* [Education in Documents], 2018, no. 5 (in Russ.).
13. Gilyarevsky R.S., Grikanov Yu.A. Information Need, *Library Encyclopedia*. Moscow, Pashkov Dom Publ., 2007, pp. 419–420 (in Russ.).
14. State Standard 7.73-96. System of Standards on Information, Librarianship and Publishing. Retrieval and Dissemination of Information. Terms and Definitions, *Codex: Electronic Collection of Legal and Regulatory-Technical Documentation: website*. Available at: docs.cntd.ru/document/1200004733 (accessed 12.01.2021) (in Russ.).
15. Brezhneva V.V., Minkina V.A. *Information Service: Products and Services Provided by Libraries and Information Services of Enterprises: educational and practical guide*. St. Petersburg, Professiya Publ., 2004, 304 p. (in Russ.).
16. Stupkin V.V. Problems of Information Needs of Users of Integrated Systems of Library and Information Support of Scientific and Educational Activities, *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstv* [Bulletin of the Moscow State University of Culture and Arts], 2008, no. 2, pp. 143–147 (in Russ.).
17. Oganova O.A., Kirsanova A.M. Methods of Researching the Information Needs of Scientists of the Ural Branch of the Russian Academy of Sciences, *Vestnik Chelyabinskoi gosudarstvennoi akademii kul'tury i iskusstv* [Herald of the Chelyabinsk State Academy of Culture and Arts], 2015, no. 4 (44), pp. 7–14 (in Russ.).
18. Resolution of the Government of the Russian Federation № 1067 of August 17, 2019, “On the Unified Information System for the Development of Volunteerism”, *Collected Legislation of the Russian Federation*, 2019, no. 34, art. 4899 (in Russ.).
19. Tetersky S.V., Reshetnikov O.V. *Social Service (Youth Participation in Socially Useful Activities)*. Nizhny Novgorod, Pedagogicheskie Tekhnologii Publ., 2009, 146 p. (in Russ.).
20. Zlenko A.N., Kuporosov Yu.I., Stepanishcheva A.A. *Fundamentals of the Development and Implementation of Social Volunteer Programs and Projects – A Modern View and Technologies: study guide*. St. Petersburg, 2017, 81 p. Available at: http://kdobru.ru/netcat_files/userfiles/VDE/Posobie_Osnovy_razrabotki_proektov.pdf (accessed 12.01.2021) (in Russ.).
21. Borovinskaya D.N. Creative Thinking: The Main Directions of Research, *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Filosofiya. Sotsiologiya. Politologiya* [Tomsk State University Journal of Philosophy, Sociology and Political Science], 2017, no. 40, pp. 22–32. DOI: 10.17223/1998863X/40/2 (in Russ.).