

**Типовые характеристики
информационного поведения современного пользователя библиотеки:
по результатам республиканского исследования**

**Typological characteristics
of information behavior of modern library users:
Findings of the republican survey**

**Типові характеристики
інформаційної поведінки сучасного користувача бібліотеки:
за результатами республіканського дослідження**

Е. Е. Долгополова

*Национальная библиотека Беларуси,
Минск, Беларусь*

Elena Dolgoplova

*National Library of Belarus,
Minsk, Belarus*

О. Є. Долгополова

*Національна бібліотека Білорусі,
Мінськ, Білорусь*

Раскрываются основные результаты республиканского исследования «Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси», проведенного Национальной библиотекой Беларуси в 2011–2012 гг.; приводятся типовые характеристики информационного поведения различных категорий пользователей, выявленные в ходе исследования; обосновываются основные мероприятия по совершенствованию деятельности библиотек в контексте информационных предпочтений пользователей.

Basic results of the Republican study «Information behavior of Belarus library users» held by Belarus National Library in 2011–2012 are reported; typological characteristics are described; activities to improve library functions within the context of user information preferences are substantiated.

Розкриваються основні результати республіканського дослідження «Інформаційна поведінка користувачів бібліотек Білорусі», проведеного Національною бібліотекою білорусі в 2011–2012 рр.; наводяться типові характеристики інформаційної поведінки різних категорій користувачів, виявлені в процесі дослідження; обґрунтовуються основні заходи з удосконалення діяльності бібліотек у контексті інформаційних переваг користувачів.

В последние десятилетия роль библиотек как ведущего социального института, обеспечивающего оперативный и качественный доступ к информации, в значительной степени пошатнулась. Они продолжают оставаться важными каналами получения необходимых сведений, но лидирующее положение в информационной среде уступают всемирной сети.

Пытаясь вернуть лидирующие позиции в данной сфере, библиотечное сообщество активно исследует причины прохладного отношения пользователей к хранительницам знаний. Под наиболее пристальным вниманием находится молодое поколение читателей.

В одном зарубежном издании приводится краткий перечень особенностей информационного поведения молодежи, которая:

- желает получить единый ресурс типа Amazon или Google, который приносит им мгновенный результат;
- хочет, чтобы библиотечные БД были встроены в их виртуальные обучающие среды или те среды, в которых они хотят работать;
- считает библиотечные БД слишком сложными и не хочет учить Булеву логику;
- осуществляет навигацию в Интернете методом проб и ошибок и пренебрегает учебниками и подсказками;

- живет они в атмосфере «непрерывного частичного внимания»;
- будет скорее «вырезать и вставлять» («cut and paste»), чем читать и осмысливать найденный материал [2].

С объективностью перечисленных тенденций сложно не согласиться. Однако, если рассмотреть глубже их сущность, то станет очевидным, что далеко не все перечисленные поведенческие характеристики порождены Интернетом. Разве среднее или старшее поколение единодушно считает справочно-поисковый аппарат библиотек простым и удобным в использовании и стремится постигать логику его построения? Неужели до 1990-х годов не было студентов, которые пытались освоить поиск по каталогам и картотекам методом «научного тыка»?

С приходом Интернета стало проще получать готовую информацию в рамках учебной деятельности – в сети представлено огромное количество рефератов, курсовых и дипломных работ. Но если учебный процесс не ориентирован на развитие критического мышления учащихся, стоит ли их обвинять в нежелании создавать оригинальную работу на основе изучения большого количества источников?

Тем не менее, наша профессиональная литература, в основном – зарубежная, в последние годы пестрит новыми терминами, которые скорее напоминают медицинские диагнозы, чем научные дефиниции. Приведем несколько примеров:

- «мозаичность мышления» – термин, применяемый в основном в психиатрии, означающий слабую связь между отдельными мыслительными формами, образами и т.п., имеющую зачастую место и в мышлении обычных (здоровых) людей [1].
- «цифровые иммигранты» – понятие, которым обозначают активных пользователей интернет, не обладающих достаточными компетенциями, чтобы заниматься исследовательской работой [2].
- «а-грамотность» – термин, характеризующий нацеленность пользователя на получение мгновенных результатов, предпочтение удобства доступа качеству информации, высокую потребность в визуальной информации [3].

Молодому поколению активно приписывается философия: «Если чего-либо нет в сети, то этого не существует вообще». При этом иные категории пользователей остаются за пределами внимания исследователей, что побуждает предположить отсутствие проблем с привлечением их в библиотеки.

В полной мере доверяя результатам исследований зарубежных коллег, Национальная библиотека Беларуси все же предприняла собственное социологическое исследование, основной целью которого была разработка типовых моделей поведения различных категорий пользователей.

Под информационным поведением понимался образ действий по поиску, сбору и использованию информации, который формируется под влиянием личностных и социальных факторов, корректируется в процессе развития личности и характеризуется адаптивностью к условиям информационной среды, а также способностью к оптимизации способов достижения заданного результата.

На основании данного посыла была разработана анкета, включающая 46 вопросов, которые условно можно разделить на 3 группы: а) уточняющие социально-демографические характеристики пользователей; б) ориентированные на изучение поведенческих установок и ожиданий пользователей; в) выявляющие последовательность действий пользователей по поиску, сбору и использованию информации;

Исследованием было охвачено свыше 2 500 человек. Большую часть составила молодежь 16-25 лет (43,6%), на втором месте – возрастная группа от 26 до 35 лет (18,5%), самая малочисленная группа – респонденты младше 16 лет (0,2%). Количественный состав иных возрастных групп был представлен на уровне 10-14%.

В результате обработки социально-демографических данных участников исследования был составлен среднестатистический портрет пользователя белорусских библиотек. Это женщина в возрасте от 16 до 25 лет, студентка или служащая с высшим образованием, проживающая в городе, деятельность которой связана с гуманитарной сферой. Она записалась в библиотеку в детстве (5-12 лет), регулярно (еженедельно/ежемесячно) посещает библиотеку по месту жительства или

учебы. Считает, что достижение жизненного успеха зависит от умения работать с информацией. Использует информацию не только для успешного осуществления основной деятельности (учебной, производственной, научно-исследовательской), но и для организации досуга и решения бытовых вопросов.

В ходе исследования было установлено, что решающим фактором, мотивирующим пользователей к получению информации, является их основное занятие: для учащихся и студентов – учебная деятельность, для ученых, аспирантов, преподавателей и педагогов – научно-исследовательская работа, для служащих и предпринимателей – производственная деятельность.

Установлено также, что род деятельности респондентов оказывает большее влияние на характер их действий пользователей по поиску, сбору и использованию информации, чем возраст.

Условно разбив информационную деятельность на отдельные этапы, исследовательская группа выявила следующие закономерности информационного поведения пользователей.

На этапе поиска информации 80% респондентов проявляют знание основных принципов поиска информации и считают, что не испытывают серьезных затруднений, подбирая ключевые слова для поиска информации. 93,6% – не ограничивают поиск информации одним источником, 78,3% – используют ресурсы нескольких информационных каналов.

41% респондентов, знающих основы информационного поиска, не испытывают затруднений при формализации запроса для углубленного поиска информации, 46% – ориентируются на соответствие содержания источника информации ключевым словам, выбранным для поиска, 45,4% – стремятся найти максимальное количество доступных источников, 40,1% – никогда не ограничиваются одним каналом доступа к информации. Следовательно, более 40% респондентов проявляют развитые навыки работы с информацией на этапе информационного поиска. Большую часть данной группы респондентов составляют ученые, аспиранты, и преподаватели.

Около 5% респондентов испытывают серьезные затруднения при выборе ключевых слов для поиска информации и нуждаются в помощи консультанта или подсказке поисковой системы, еще столько же – готовы прекратить поиск, как только нашли первый источник, 21,7% – готовы ограничиться одним каналом доступа к информации. Большую часть респондентов, не владеющих основами информационного поиска, составляют: а) по возрасту – респонденты до 16 и старше 55 лет; б) по роду деятельности – пенсионеры, учащиеся и рабочие.

Гипотеза, что наибольшие сложности с формулировкой запроса испытывает молодежь, подтвердилась лишь частично. Респонденты от 16 до 25 лет проявили практически такой же уровень компетенций, как и респонденты 26-35 лет и более высокий уровень, чем пользователи старше 35 лет.

На этапе сбора и использования информации прослеживаются зависимости, в целом характерные для мотивации и поиска информации. Наиболее высокий уровень компетенций проявляют ученые/аспиранты. Данная категория в меньшей степени сталкивается с такими информационными барьерами, как незнание иностранного языка и неготовность к работе с информацией в различных форматах. В целом, чем выше образование респондента, тем меньше проблем он испытывает при сборе и использовании информации.

Печатную форму предоставления информации предпочитают все категории пользователей за исключением молодежи до 16 лет, которая отдает полное предпочтение информации в цифровом формате. Чем старше респондент, тем менее позитивно он относится к электронной информации.

Выявлена четкая зависимость между родом занятий респондентов и их ориентацией на создание оригинальной работы. Установка на получение готовой информации в большей степени прослеживается у безработных, домохозяек, предпринимателей и рабочих. Ученые, студенты и специалисты чаще ориентированы на работу с большим количеством источников. Они же проявляют большую готовность к аналитической переработке информации. К обобщению полученной информации без ее аналитической оценки наиболее склонны рабочие и безработные.

К сохранению результатов информационной работы отдельные категории пользователей относятся по-разному. Наибольшую долю респондентов, указавших, что они всегда сохраняют информацию, составили студенты, ученые, преподаватели, предприниматели и пенсионеры. Самый высокий процент респондентов, игнорирующих сохранение информации, приходится на учащихся, домохозяек, пенсионеров и рабочих. Важно, что реальное использование сохраненной информации

достигает 94,7% в общей выборке. Отклонение от среднего показателя в пределах различных категорий не слишком значительное – 3-4%.

Поскольку эффективность использования информации связана со способностью индивида к рефлексии, в ходе исследования важно было выявить, насколько объективно респонденты оценивают уровень своих информационных компетенций. Было установлено, что данная способность обусловлена не только родом деятельности и возрастом респондентов, но, возможно и в большей степени, – личностными факторами и предшествующим опытом информационной деятельности. При обработке ответов на вопросы, связанных с оценкой собственных компетенций и желанием их развивать, выявлены зависимости, не характерные для информационного поведения на этапах поиска, сбора и использования информации.

Учащиеся, рабочие, пенсионеры склонны к завышенной оценке своих навыков. Ученые, напротив, оценивают их более критично. Преподаватели оказались в числе респондентов, у которых достаточно высокая доля полностью удовлетворенных своими навыками.

Наиболее остро потребность в помощи при работе с информацией испытывают домохозяйки и пенсионеры, наименее заинтересованными в помощи оказались предприниматели.

Чем выше оценивают респонденты уровень своих навыков и умений, тем меньше они стремятся к их развитию. Выявлено противоречие между сложностями, которые испытывают респонденты при работе с информацией, и их приоритетами в развитии навыков и умений.

Если при исследовании закономерностей информационного поведения пользователей на этапах поиска, сбора и использования информации удалось выявить существенные и устойчивые отличия в пределах социально-демографических групп, то при оценке деятельности библиотек пользователи проявили максимальное единодушие.

Все возрастные группы респондентов (кроме анкетированных до 16 лет) вне зависимости от рода деятельности единодушны в выборе трех, наиболее критичных для библиотек, ситуаций:

- 1) отсутствие доступа к полным текстам через сайт библиотеки (только пенсионеры не считают этот недостаток наиболее существенным);
- 2) отсутствие возможности использовать ресурсы всех библиотек (это не принципиально для рабочих);
- 3) необходимость платить за услуги.

Установлено, что библиотеки пока остаются приоритетным каналом получения информации для научно-исследовательской и учебной деятельности (64,7% и 66,6% положительных ответов соответственно). В то же время наиболее критичным отношением к библиотекам отличаются ученые (39,6%), студенты (25,5%), предприниматели (25%) и служащие (22,6%). В большинстве – это проживающие в столице респонденты в возрасте до 35 лет.

Возможность получить информацию в любое время, не выходя из дома/офиса является одним из приоритетных факторов, влияющим на выбор информационного канала, вне зависимости от возраста (кроме респондентов старше 55 лет), рода деятельности и полученного образования.

В то же время, Интернет-услуги библиотек оцениваются пользователями не слишком высоко. 72,7% респондентов указали, что знают о том, что библиотеки оказывают такие услуги, но только 32% от этого числа пользуются ими. И это вполне объяснимо, т.к. наиболее важные для них возможности (электронный каталог и полные тексты, доступные для скачивания) представлены далеко не на каждом библиотечном сайте.

Установлено также, что электронный каталог как базовая поисковая система библиотек используется респондентами не достаточно активно – более 40% отрицательных ответов. Прослеживается четкая зависимость между его использованием и родом деятельности респондентов. Ученые/аспиранты – единственная группа респондентов, у которой количество положительных ответов значительно превышает долю отрицательных. Но даже в данной категории 14,6% пользователей отметили, что никогда не пользовались электронным каталогом. Определяя важнейшие сервисные функции каталогов, более трети опрошенных указали простоту поиска информации.

На наш взгляд, возникновение значительной части проблемных ситуаций в информационном поведении пользователей можно было бы предупредить при правильной постановке работы библиотек по формированию информационной культуры.

В большинстве случаев респонденты проходят обучение навыкам информационной деятельности на этапе обучения в ВУЗе или среднем учебном заведении, в то время как 91% из них начали посещать библиотеки в возрасте до 17 лет. В то же время не выявлено зависимостей между видом деятельности/возрастом анкетированных и наличием опыта обучения навыкам информационной деятельности. Наиболее показательными в этом отношении выглядят ответы ученых/аспирантов, которые находятся на втором месте по количеству пользователей, не прошедших обучение.

Результаты исследования позволяют утверждать, что более явным результатом влияния Интернет-технологий на пользователей является не тотальное снижение их информационной культуры («мозаичность мышления», «а-грамотность» и т.д.), а смена предпочтений в способах получения информации (в любое время, не выходя из дома). Убедить человека идти в библиотеку при наличии необходимой информации в сети настолько же сложно, насколько сложно заставить пересесть его из автомобиля в гужевую повозку.

Конкурентная борьба с Интернет-поисковиками заведомо обречена на провал. Библиотеки могут лишь гибко встраиваться в современное киберпространство, не претендуя на лидирующее место в нем в части организации доступа к информации. Задача сегодняшнего дня – найти и удерживать свою, особую, нишу в сфере информационного сервиса.

В этом отношении представляются целесообразными следующие мероприятия:

1. Библиотеки должны стремиться к укреплению своих позиций, наделяя традиционные формы работы дополнительными функциями и сервисами и обогащая их возможностями, которые предоставляют Интернет-технологии. Востребованность библиотек как канала доступа к информации будет определяться тем, насколько будут оправданы ожидания пользователей получить бесплатную и максимально полную информацию в любое время, не выходя из дома/офиса.

2. Важно сохранять баланс между организацией доступа к информации в печатной и электронной форме, т.к. в настоящее время пользователи отдают предпочтение печатным документам. Следует также учитывать, что информационные ресурсы на иностранных языках пока еще не могут быть активно востребованы. Возможно, данная ситуация сохранится и в ближайшие годы, т.к. у молодежи не выявлено более высокого уровня языковой подготовки, чем у пользователей старших возрастных групп.

3. В первую очередь необходимо развивать, формы и методы информационной поддержки науки и образования с целью сохранения роли библиотек как приоритетного канала информации в данной сфере. Требуют активного развития репозитории и архивы открытого доступа к научной информации. При этом максимальный объем данных должен предоставляться бесплатно или за минимальную плату.

4. Сервисные функции электронных каталогов библиотек должны быть максимально расширены, обеспечивая простой и многоаспектный поиск, функционально приближенный к поисковым системам Интернет. Это же требование касается перспектив развития Сводных электронных каталогов, которые является единой точкой поиска информации в совокупных информационных ресурсах.

5. Требуют пересмотра подходы к созданию, информационному наполнению и функциональному назначению библиотечных сайтов, т.к. в ходе исследования выявлена их невысокая рейтинговая позиция среди других каналов получения информации.

6. Библиотекам необходимо разработать новые подходы к организации процесса обучения пользователей. Они должны активно влиять на этот процесс, начиная с момента записи пользователя в детскую/школьную библиотеку и затем на протяжении всей жизни, обеспечивая поддержку их учебной, профессиональной и иной деятельности, а также адаптацию к меняющимся реалиям информационного общества. Информирование пользователей о возможности пройти обучение должно иметь активный, убеждающий характер. При этом следует учитывать, что многие пользователи склонны к завышенной оценке собственных навыков и умений информационной деятельности.

Итогом проведенного исследования стала разработка типовых моделей поведения пользователей, на описании которых регламент доклада не позволяет остановиться. Тем не менее, хочется отметить, что применение этих моделей в практической деятельности может способствовать

решению проблемы, которая заключается, по образному выражению Дж. Шира [4], в адаптации модели организации библиотеки к модели человеческого мышления.

Библиография:

1. Мозаичность мышления // Мир словарей [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://mirslovari.com/content_fil/mozaichnost-myshlenija-6667.html. – Дата доступа: 10.04.2013.
2. Веб 2.0, библиотеки и информационная грамотность : сборник публикаций : [перевод с английского] / редакторы: Питер Годвин, Дж. Паркер. – Санкт-Петербург : Профессия, 2011. – 237 с. – (Новые библиотечные технологии).
3. Лоу, Д. Библиотеки в цифровую эпоху : воплощая будущее / Д. Лоу // Научн. и техн. б-ки. – 2012. – № 5. – С. 68–80.
4. Шира, Д. Х. Социологические основы библиотечного дела / Д.Х. Шира: [Перевод / Предисл. Р. С. Гиляревского]. – М., 1973. – 52 с. – (Информатика. Теория и практика).