

Е. Е. Долгополова

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

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

Ключевые слова: Национальная библиотека Беларуси, социологическое исследование, информационное поведение, пользователи, информационная культура, типовые модели поведения пользователей.

В последние десятилетия позиции библиотеки как ведущего социального института, обеспечивающего оперативный и качественный доступ к информации, в значительной степени пошатнулись. Библиотеки продолжают оставаться важными каналами получения необходимых сведений, но лидирующее положение в информационной среде занимает Всемирная сеть.

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

В одном из зарубежных изданий приведён краткий перечень особенностей информационного поведения молодежи:

- желает получить единый ресурс типа *Amazon* или *Google*, который приносит мгновенный результат;
- хочет, чтобы библиотечные БД были встроены в их виртуальные обучающие среды или те среды, в которых они работают;
- считает библиотечные БД слишком сложными и не хочет учить булеву логику;
- осуществляет навигацию в Интернете методом проб и ошибок и пренебрегает учебниками и подсказками;
- живёт 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: далеко не все перечисленные поведенческие характеристики порождены Интернетом. Разве среднее или старшее поколение единодушно считает, что справочно-поисковый аппарат библиотек простой и удобный в использовании, и стремится постигать логику его построения? Неужели до 1990-х гг. не было студентов, которые пытались освоить поиск по каталогам и картотекам методом «научного тыка»?

С приходом Интернета стало проще получать готовую информацию в процессе 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 многочисленных изученных источников?

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

мозаичность мышления – термин, применяемый в основном в психиатрии; он означает 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 Интернета, не обладающих достаточными компетенциями, чтобы заниматься исследовательской работой [2];

a-грамотность – нацеленность пользователя на получение мгновенных результатов, предпочтение удобства доступа к информации, высокая потребность в визуальной информации [3].

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

В полной мере доверяя результатам исследований зарубежных коллег, Национальная библиотека Беларуси всё же провела 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 три 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 молодёжь 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 других возрастных групп был представлен на уровне 10–14%

В результате обработки социально-демографических данных участников исследования составлен портрет среднестатистического пользователя белорусских библиотек. Это женщина в возрасте от 16 до 25 лет, студентка или служащая с высшим образованием, проживающая в городе; её деятельность связана с гуманитарной сферой. Она записалась в библиотеку в детстве (5–12 лет), регулярно (еженедельно/ежемесячно) посещает библиотеку по месту жительства или учёбы и считает, что достижение жизненного успеха зависит от умения работать с информацией.

Среднестатистический пользователь 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: решающий фактор, мотивирующий пользователей к получению информации, – их основное занятие (для учащихся и студентов – учебная деятельность, для учёных, 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 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 и считают, что не испытывают серьёзных затруднений, подбирая ключевые слова. 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 углублённого 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% опрошенных демонстрируют развитые навыки работы с информацией на этапе информационного поиска. Большую часть данной группы составляют учёные, аспиранты и преподаватели.

Около 5% респондентов испытывают серьёзные затруднения при выборе ключевых слов для поиска информации и нуждаются в помощи консультанта или подсказке поисковой системы, ещё 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: по возрасту – респонденты до 16 и старше 55 лет; по роду деятельности – пенсионеры, учащиеся и рабочие.

Гипотеза, что наибольшие сложности с формулировкой запроса возникают у молодёжи, 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 учёные/аспиранты. Эта 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 у него проблем при сборе и использовании информации.

Информацию в печатной форме предпочитают все категории пользователей за исключением молодёжи до 16 лет, которая отдаёт приоритет цифровому формату. Чем старше респондент, тем менее позитивно он относится к электронной информации.

Выявлена чёткая зависимость между родом занятий опрошенных и их ориентацией на

создание оригинальной работы. Установка на получение готовой информации в большей степени прослеживается у безработных, домохозяек, предпринимателей и рабочих. Учёные, 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 аналитической оценки наиболее склонны рабочие и безработные.

К сохранению результатов информационной работы пользователи относятся по-разному. Наибольшую долю респондентов, указавших, что они всегда сохраняют информацию, составили студенты, учёные, преподаватели, предприниматели и пенсионеры. Чаще всего игнорируют сохранение информации учащиеся, домохозяйки, пенсионеры и рабочие. Важно, что реальное использование сохранённой 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 эта способность обусловлена не только родом деятельности и возрастом, но, возможно, в большей степени – личностными факторами и предшествующим опытом информационной деятельности. При обработке ответов на вопросы, связанные 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. Учёные, напротив, оценивают их более критично. Преподаватели оказались в числе респондентов, полностью удовлетворённых своими навыками.

Наиболее остро потребность в помощи при работе с информацией испытывают домохозяйки и пенсионеры, а меньше всего – предприниматели.

Чем выше пользователи оценивают уровень своих навыков и умений, тем меньше они стремятся их развивать. Выявлено противоречие между сложностями, которые возникают у респондентов при работе с информацией, и их приоритетами в развитии навыков и умений.

Если при исследовании закономерностей информационного поведения 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 единодушно обозначили три главные проблемы для библиотек:

- 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 критично к библиотекам относятся учёные

(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 знают о том, что библиотеки оказывают такие услуги, но только 32% от этого числа пользуются ими. И это вполне объяснимо, так как 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 не достаточно активно – более 40% отрицательных ответов. Прослеживается чёткая зависимость между его использованием и родом деятельности респондентов. Учёные/аспиранты – единственная группа, в которой положительных ответов значительно больше, чем отрицательных. Но даже здесь 14,6% отметили, что никогда не пользовались электронным каталогом. Определяя важнейшие сервисные функции каталогов, более трети опрошенных указали простоту поиска информации.

На мой взгляд, значительную часть проблемных ситуаций в информационном поведении пользователей можно избежать, если библиотека правильно организует работу по формированию информационной культуры.

В большинстве случаев респонденты получают навыки информационной деятельности во время обучения в вузе или среднем учебном заведении, в то время как 91% из них начали посещать библиотеки в возрасте до 17 лет. Вместе с тем не выявлено зависимости между видом деятельности/возрастом анкетированных и наличием опыта обучения навыкам информационной деятельности. Наиболее показательными в этом отношении выглядят ответы учёных/аспирантов, которые находятся на втором месте по количеству пользователей, не проходивших обучение.

Итоги исследования позволяют утверждать, что наиболее явный результат влияния интернет-технологий на пользователей – 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 гужевою повозку.

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

1. Библиотеки должны стремиться к укреплению своих позиций: традиционные формы работы необходимо сочетать с дополнительными функциями и сервисами, которые предоставляют интернет-технологии. Востребованность библиотек как канала доступа к информации будет определяться тем, насколько они оправдают 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, так как 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, такая ситуация сохранится и в ближайшие годы, потому что 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, чтобы обеспечивать простой и многоаспектный поиск, функционально приближенный к поисковым системам Интернета. Это же требование касается перспектив развития сводных электронных каталогов, которые являются единой точкой поиска информации в совокупных информационных ресурсах.

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

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

Итогом 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. Ширы [4], в адаптации модели организации библиотеки к модели человеческого мышления.

Список источников

1. **Мозаичность** мышления // Мир словарей [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://mirсловarei.com/content_fil/mozaichnost-myshlenija-6667.html. – Дата доступа: 10.04.2013.
2. **Веб 2.0**, библиотеки и информационная грамотность : сб. публикаций : [пер. с англ.] / ред.: Питер Годвин, Дж. Паркер. – С.-Петербург : Профессия, 2011. – 237 с. – (Новые библиотечные технологии).
3. **Лоу Д.** Библиотеки в цифровую эпоху: воплощая будущее / Дерек Лоу // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 5. – С. 68–80.
4. **Ширы Д. Х.** Социологические основы библиотечного дела / Д. Х. Ширы : [пер. / предисл. Р. С. Гиляревского]. – Москва, 1973. – 52 с. – (Информатика. Теория и практика).