

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ: ЛОГИКА ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО МЫШЛЕНИЯ ПРОТИВ ЛОГИКИ ПОСТРОЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ ИНФОРМАЦИОННО-ПОИСКОВЫХ СИСТЕМ

Е. Е. Долгополова

Национальная библиотека Беларуси, г. Минск, Беларусь

Неотъемлемым условием удовлетворения информационных потребностей, возникающих в ходе профессиональной деятельности или социально-бытовой практики индивида, является поиск информации. Под ним понимаются действия, методы и процедуры, позволяющие осуществлять отбор определенной информации из массива данных [1].

В наиболее общем понимании алгоритм информационного поиска включает следующие этапы:

- формулировка информационного запроса;
- определение совокупности возможных держателей информационных массивов (источников);
- извлечение информации из выявленных информационных массивов;
- оформление результатов поиска.

Выявление особенностей проведения информационного поиска стало одной из задач республиканского исследования «Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси», которым было охвачено свыше 2,5 тысяч человек [2].

Полученные результаты позволили:

- выявить уровень способностей пользователей переводить свои информационные потребности на формализованный язык поисковых систем;
- оценить степень готовности работать с различными каналами и источниками информации;
- определить уровень использования пользователями электронного каталога (ЭК) как базового элемента библиотечных информационно-поисковых систем.

В ходе исследования выявлено, что более 85,2 % респондентов считают, что умеют переводить информационный запрос на язык ключевых слов и терминов для поиска. При этом, для 41 % участников анкетирования при выборе ключевых слов важно

хорошее знание темы и связанных с ней терминов, что может свидетельствовать о понимании респондентами алгоритма формализации запроса при проведении углубленного поиска по интересующей теме и зависимости между качеством поиска и уровнем знаний по теме.

Для 30,3 % опрошенных сложность темы не имеет значения (любая предложенная для поиска тема), что позволяет выдвинуть предположение о понимании респондентами принципов работы доступных поисковых систем и основных правил определения ключевых слов для поиска.

Для 13,9 % респондентов формулировать запрос легко в том случае, если можно использовать бытовую лексику. С одной стороны, это может служить как показателем характера информационной потребности, для удовлетворения которой выбираются соответствующие языковые средства — по данным исследования 40,1 % составляют обращения к информации с целью решения бытовых вопросов. С другой, — может свидетельствовать о недостаточном знании темы, когда формализация запроса осуществляется с помощью привычных языковых средств.

14,8 % респондентов отметили, что испытывают сложности с формулировкой запроса, 4,5 % из них надеются на помощь консультанта или поисковой системы. В основном это — респонденты в возрасте менее 16 и более 55 лет (33 % и 14 % соответственно). Это можно объяснить тем, что респонденты в возрасте до 16 лет только обретают необходимые информационные навыки, а тем, кто старше 55 лет, сложно адаптироваться к работе с информацией с помощью современных информационных технологий.

Следует отметить, что прослеживается определенная зависимость между умением формулировать запрос и родом занятий респондентов¹. На помощь консультанта или поисковой системы при формулировке запроса рассчитывают: пенсионеры — 19 %, рабочие — 15 %, безработные — 7,7 %, домохозяйки — 6,3 %.

¹ В ходе исследования согласно этому признаку анкетированные были разбиты на 12 групп

Студенты проявили большее стремление к самостоятельной работе на этапе формулировки запроса, чем специалисты — доля желающих получить помощь составила всего 3 %. В наименьшей степени нуждаются в получении помощи ученые и аспиранты (1,8 % утвердительных ответов).

Наличие возможности обдумать формулировку запроса наиболее важно для рабочих (13,4 %). На втором месте по количеству положительных ответов находятся служащие (11,6 %) и преподаватели (11,6 %). За ними следуют студенты (10,7 %). Для остальных категорий значение этого фактора колеблется на уровне 6–9 %: предприниматели — 6,1 %, ученые — 7,3 %, безработные — 7,7 %, пенсионеры — 9 %, домохозяйки — 9,4 %. Представляется, что линейно сопоставлять перечисленные данные недопустимо. В одном случае необходимость обдумать формулировку может быть вызвана недостаточно сформированными навыками, в другом — осознанным выбором между различными вариантами ключевых слов и понятий.

Использование бытовой лексики при проведении поиска характерно для пенсионеров (36 %), рабочих (22 %), безработных (17,9 %) и домохозяек (15,6 %). У учащихся и студентов данный показатель находится на уровне 19,3 % и 13,9 % соответственно. Ответы специалистов распределились следующим образом: ученые — 6,7 %, служащие — 14,9 %, преподаватели — 6,9 %, предприниматели — 10,2 %.

В каждой группе часть респондентов указала на отсутствие проблем при формулировке запроса независимо от сложности темы. Наибольшие доли положительных ответов приходятся на преподавателей (41 %), ученых и аспирантов (37,8 %), что легко объясняется необходимостью по роду их деятельности постоянно работать с информацией и развивать информационные навыки.

Прямой зависимости между родом занятий и знанием темы, как фактора, облегчающего формулировку запроса, не выявлено. Доля положительных ответов ученых, предпринимателей и домашних хозяек практически совпадает (48,8 %, 49 % и 50 % соответственно). За ними следуют студенты (44,2 %) и служащие (41,9 %). Наименее значим этот фактор для рабочих (31,5 %) и пенсионеров (30 %).

Следует также обратить внимание на результаты сравнения двух факторов, влияющих на формулировку запроса: а) независимо от уровня сложности темы; б) хорошее знание темы.

В каждой группе (кроме пенсионеров и рабочих) доля положительных ответов респондентов по первому варианту больше, чем по второму. Данный факт можно рассматривать как свидетельство умения респондентами углублять поиск в зависимости от уровня знаний по теме.

Данное предположение получило определенное подтверждение при сопоставлении количества положительных ответов на вопрос об отсутствии сложностей при формулировке запроса и ответов на вопрос об алгоритме поиска источников. Участникам было предложено два варианта ответа: а) поиск ключевых слов в названии документа; б) поиск ключевых слов в содержании документа.

При обработке ответов было установлено, что 46 % пользователей осуществляют поиск по ключевым словам, соответствующим содержанию источников информации, т.е. выбирают более эффективный алгоритм поиска. Эти данные не противоречат количеству пользователей (41 %), которые считают, что легко формулируют запрос для поиска, опираясь на знания по теме.

В то же время 54 % анкетированных пытаются найти документы, название которых точно совпадает с запросом (ключевыми словами), который они сформулировали, что не всегда обеспечивает эффективный поиск, т.к. часть источников, содержащих релевантную запросу информацию, отсекается.

В наибольшей степени ориентированы на поиск информации по названию документов респонденты до 16 и старше 55 лет (100 % и 64 % соответственно).

В разрезе рода деятельности анкетированных установлено, что поиск по ключевым словам, соответствующим содержанию источников информации, осуществляют преимущественно ученые и аспиранты (61 %), преподаватели и педагоги (53 %), а также служащие (51 %).

Важным для понимания особенностей информационного поведения пользователей является их отношение к количеству источников, необходимых для решения информационной задачи. Следует отметить, что 93,6 % респондентов не ограничивают поиск

одним источником информации. 48,2 % анкетировуемых стремится просмотреть несколько источников, соответствующих запросу, прежде чем прекратить поиск. Найти все возможные источники по доступным каналам информации хотят 45,4 % респондентов. И лишь 5 % пользователей готовы прекратить поиск, как только находят первый источник, соответствующий запросу.

Выявлена четкая взаимосвязь между целями обращения к информации и глубиной поиска источников. Научно-исследовательская деятельность стимулирует пользователей к максимальной полноте разыскания источников (54,9 %). В производственной и учебной деятельности превалирует ориентация на использование нескольких источников информации (48,7 %), что также вполне объясняется уровнем сложности задач, решаемых в рамках данных направлений деятельности.

Оптимальный алгоритм успешной информационной деятельности предполагает ориентацию на комплексное использование различных каналов доступа к информации. Поэтому было важно выяснить, ограничиваются пользователи одним каналом получения информации или предпочитают несколько.

По данным исследования 78,3 % респондентов в поисках информации обращаются к ресурсам не одного информационного канала. 38,2 % из них не всегда могут ограничиться одним каналом доступа к информации, 40,1 % — никогда. Только 21,7 % анкетировуемых готовы ограничиться одним каналом информации.

Понимание пользователями значимости комплексного использования различных каналов доступа к информации не означает, что обращаться к тем или иным каналам они будут в равной степени активно.

Участникам анкетирования было предложено отметить факторы, которые в наибольшей степени влияют на их выбор каналов информации². Ответы распределились следующим образом (таблица 1):

² Респондентам было предложено выбрать до трех вариантов ответа, сумма ответов не будет равна 100 %

<i>Факторы, влияющие на выбор канала</i>	<i>%</i>
Возможность получить информацию в любое время, не выходя из дома	53,5
Авторитетность предоставляемой информации	46,1
Объем предоставляемых ресурсов	45,1
Простота поиска информации	44,5
Сервисные возможности	31,2
Помощь в поиске и обработке информации	17,9

Таб. 1. Факторы, влияющие на выбор пользователями каналов информации

Приведенные данные свидетельствуют, что возможность получить информацию в любое время, не выходя из дома/офиса, лидирует среди множества иных факторов. Примечательно, что простота поиска информации имеет практически равную значимость с авторитетностью предоставляемой информации и объемом предоставляемых информационных ресурсов.

С одной стороны, данный фактор противоречит вышеприведенным данным. При умении формулировать запрос сложность поиска не должна была бы иметь значение для пользователей. Однако, если учесть стереотип поискового поведения, сформированный под влиянием интернет-технологий, многое становится понятным.

По мнению исследовательской группы, данный стереотип оказывает прямое влияние на активность обращения пользователей к одной из базовых поисковых библиотечных систем — электронному каталогу (ЭК). В ходе анкетирования установлено, что 41,4 % респондентов никогда не пользовались ЭК.

Выявлена определенная зависимость между возрастом респондентов и активностью использованием ЭК. Пользователи в возрасте до 16 и после 55 лет редко используют ЭК. Респонденты в возрасте от 16 до 45 лет, занятые активной учебной, научной и производственной деятельностью, довольно часто пользуются этим информационным ресурсом. Положительные ответы преобладают и составляют в среднем 59 %.

При сопряжении ответов об использовании ЭК и видов деятельности респондентов получены следующие результаты. Наиболее активно используют ЭК для поиска информации

ученые / аспиранты — 85,4 %. Однако 14,6 % отрицательных ответов в этой группе — достаточно тревожный сигнал. На втором месте находятся преподаватели и педагоги (71 %), на третьем — предприниматели и студенты (62 % и 60 % соответственно). Рабочие и пенсионеры показали самый низкий уровень обращений к данному типу поисковой системы (по 25 % в каждой группе).

С учетом разного уровня информационно-технологического развития библиотек различных типов был проведен анализ использования ЭК в зависимости от места жительства респондентов. Как и ожидалось, наиболее высокий показатель пришелся на столицу (70 % положительных ответов). В поселках городского типа, районных центрах этот показатель составляет примерно 50 / 50. Самый низкий уровень использования ЭК пришелся на агрогородки (21 %), при том, что все библиотеки в данных населенных пунктах оснащены компьютерами и доступом в Интернет.

Респондентам было предложено выбрать до 5-ти сервисных возможностей каталога, которые они считают наиболее важными. В тройку лидеров вошли:

- простота формулировки запроса — 37,5 %;
- наличие дополнительной информации об изданиях — 25,4 %;
- наличие полных тестов, доступных по ссылке — 22,5 %.

Эти показатели четко коррелируются с факторами, влияющими на выбор респондентами каналов доступа к информации. Стереотип поискового поведения, сформированный под влиянием интернет-технологий, переносится и на требования к ЭК. Простота формулировки запроса — современное требование к любой поисковой системе, которое должно учитываться библиотеками в развитии ЭК.

Сегодня 58 % пользователей при поиске информации по ЭК обращаются за помощью к библиотекарю. И это не удивительно. Объем доклада не позволяет привести развернутые примеры сравнительного поиска информации в поисковой системе Google и в ЭК различных библиотек. Тем, кто не поленится сделать это самостоятельно, предлагаю маленькое задание: осуществить поиск информации для подготовки эссе «Учиться в течение всей жизни». Поверьте, коллеги, результаты вас удивят.

Показательно также, что наибольший дискомфорт без доступа к текстам через сайт испытывают ученые / аспиранты (73,1 % и 56,4 % соответственно) и преподаватели / педагоги (53,1 % и 51,9 % соответственно), т. е. респонденты, которые обладают наиболее развитыми информационными навыками и проявляют наибольшую лояльность к деятельности библиотек по другим аспектам.

Безусловно, все респонденты рассматривали ЭК как ресурс, доступный в Интернет. К сожалению, сегодня этой возможностью может похвастаться далеко не каждая белорусская библиотека. Большинство уже существующих каталогов требуют коренной модернизации.

Учитывая особенности информационного поведения пользователей на современном этапе, библиотеки должны максимально расширять сервисные функции ЭК, чтобы обеспечить простой и многоаспектный поиск, функционально приближенный к поисковым системам Интернет.

Сегодня собрать богатый информационный ресурс — задача более простая, чем раскрыть его многообразие перед пользователем. Поэтому следующим этапом должно стать обеспечение интегрированного поиска по всем информационным ресурсам, предоставляемым библиотеками.

Список использованных источников:

1. Пошук і распаўсюджванне інфармацыі. Тэрміны і азначэнні : СТБ 7.73-2002. – Мінск : Дзяржстандарт, [2002]. – IV, 10 с. – (Сістэма стандартаў па інфармацыі, бібліятэчнай і выдавецкай справе). – (Дзяржаўны стандарт Рэспублікі Беларусь).

2. Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси : отчет о НИР (заключ.) / Нац. б-ка Беларуси ; рук. темы Е.Е. Долгополова. – Минск, 2013. – 178 с. – № ГР 20110819.