

ИЗСЛЕДВАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В УНИВЕРСИТЕТСКИ БИБЛИОТЕКИ

Боряна Козарева

докторант в катедра „Библиотекознание,
научна информация и културна политика“,
Философски факултет, СУ „Св. Климент Охридски“

Резюме. Целта на доклада е да представи изследването на информационното поведение на потребителите в университетски библиотеки. Информационното поведение е насочено към удовлетворяване на информационна потребност, възникнала при осъзнаването на липсата или недостига на знания. То се изследва с модели за информационно поведение, които са създадени след проучване на потребители от различни организации и институции, от учени в различни научни области. Част от тези модели е приложима за изследване на поведението на потребителите в университетски библиотеки. Ролята на този вид библиотеки е двустранна: от една страна, обезпечава учебния процес за студенти и преподаватели, а от друга – осигурява информационната база на научните изследвания на студентите и преподавателите. Индикатори, с които се проучва информационното поведение: демографски фактори, информационна потребност, източници на информация, канали за достъп до информация, стратегии за търсене на информация. Резултатите от тези изследвания намират практическо приложение при създаване и/или подобряване на съществуващи услуги в библиотеките, осигуряване на релевантни на потребностите ресурси с информация, създаване на потребителски насочен интерфейс и други.

Ключови думи: информационно поведение, информационна потребност, модели за информационно поведение, потребители, университетски библиотеки, индикатори

Study on the information behaviour of users in university libraries

Boryana Kozareva

PhD student at the Sofia University „St. Kliment Ohridski“,
Faculty of philosophy, Department of Library Science,
Scientific Information and Cultural Policy

Abstract: The aim of the report is to present the study of information behaviour of users in university libraries. Information behaviour is targeted towards meeting an information need arising from awareness of the lack or lack of knowledge. It is explored with patterns of information

behaviour that have been created after research by users from different organizations and institutions by scientists in different scientific fields. Some of these models are applicable to the study of user behaviour in university libraries. The role of this kind of libraries is two-sided – on the one hand, it provides the learning process for students and teachers and, on the other hand, provides the information base of the research of students and lecturers. Indicators to explore information behaviour: demographic factors, information needs, sources of information, channels for access to information, strategies for searching information. The results of these studies are practical in creating and/or improving existing library services, providing relevant to the needs information resources, creating a user- targeting interface, and more.

Keywords: *Information behaviour, information needs, models of information behaviour, users, university libraries, indicators*

Увод

Динамиката в развитието на информационните и комуникационните технологии доведе до увеличаване на научната продукция, което постави проблема за достъпа до тази информация. Университетските библиотеки са институцията, която в голяма степен осигурява информационната обезпеченост на научноизследователския процес. Това предполага реорганизация и оптимизация на тяхната дейност и ресурси. Изследването на информационното поведение на потребителите е фактор за тяхното развитие в съответствие с науката, която се развива в университета. Целта на доклада е да се представят индикатори за изследване на това поведение, изградени на основа на моделите за информационно поведение. Резултатите от тези изследвания могат да намерят практическо приложение.

Теоретичен обзор

Терминът „информационно поведение“ се споменава за първи път от Томас Уилсън (Wilson 1981). Той се разглежда от други автори, сред които са Дървин (Dervin 1983) и Бейтс (Bates 2010). Според Уилсън информационното поведение е поведението на индивида за търсене на информация за лични или служебни нужди. Той застъпва тезата, че търсенето на информация е пасивно и активно. То може да бъде целенасочено или получената информация може да бъде случайна (например от телевизионните реклами) (Wilson 1981: 3–15). Бренда Дървин определя възникването на проблемна ситуация като фактор за създаване на информационна потребност (Dervin 1983). Марша Бейтс приема информационното поведение като част от поведението на индивида за търсене и получаване на информация. Тя го определя като поддисциплина на библиотечната и информационната наука (Bates 2010: 2381–2391).

Информационното поведение се разглежда като последователност от действия на индивида от момента на възникване на потребността до нейното удовлетворяване и създаване на краен продукт от получената информация. Авторите се обединяват около тезата, че възникването на информационната потребност е факторът, провокиращ индивида към информационно поведение. Потребността се разглежда като осъзната липса или недостиг на знания, което мотивира индивида да извърши определени действия за преодоляване на тези липси в знанието (*gap of knowledge*). Резултатите от изследването на процеса на възникване на потребността и етапите, през които минава нейното удовлетворяване, стоят в основата на създаване на редица модели за информационно поведение.

Научната информация в годините на развитие на информационните и комуникационните технологии промени своето съществуване в научната среда. Наблюдава се увеличаване на броя на учените, на научните статии, на научните области. Еева-Лиса Ескола в свое проучване защитава тезата, че нараства необходимостта от изследване на информационното поведение на студенти поради увеличаване на броя им през 90-те години на XX век и опита на библиотеките да отговорят на техните информационни потребности (Eskola 1998). Това води до създаване на подходящи информационни източници и услуги с цел удовлетворяване на потребностите на изследователите от научна информация.

Университетските библиотеки са една от институциите, които заемат основно място в този информационен поток. Майкъл Гибънс в свое изследване за мястото на академичните институции в изследователското поле представя данни за плавно нарастване на средствата, отделяни за научни изследвания в САЩ. От 2007 до 2015 г. те нарастват с 26,8 милиона долара – от 187,9 на 214,7 милиона долара (Gibbons 2017). В България се наблюдава обратна тенденция, на намаляване на средствата, която е повлияна по-скоро от опита за оптимизиране на средствата за научноизследователската и развойната дейност в страната. По данни на НСИ за същия период в България средствата от 2008 до 2013 г. поетапно се увеличават, но през 2015 г. се наблюдава рязък спад със 7370 хиляди лева, до 10 773 хиляди лева. По данни от статистиката се вижда увеличаване на средствата през следващия двугодишен период до 15 668 хиляди лева през 2017 г.¹ Може да се направи изводът, че средствата, които се отделят за осигуряване на научните изследвания на академичните институции, отразяват и увеличаване и оптимизиране на услугите и ресурсите, които предлагат техните библиотеки.

¹ Национален статистически институт, www.nsi.bg.

Ролята на университетските библиотеки се разглежда като институции, осигуряващи ресурси и услуги за подпомагане на учебния и на научноизследователския процес. Характерно за тях е удовлетворяването на нуждите както на студенти, така и на преподаватели. Потребностите на студентите и преподавателите в образователния и научния процес се различават по отношение на дълбочината на познаване на проблема и дълбочината на използваните източници на информация. Необходимо е университетските библиотеки да се развиват в тази две плоскости, за да могат да удовлетворят нуждите на потребителите си. Организирането на дейността на библиотеките се съобразява и с профила на университета, от който са част. Изследването на информационното поведение на потребителите е фактор за качествено оптимизиране на ресурсите, за подобряване на обслужването и прилагане на индивидуален подход към потребителите на отделната библиотека.

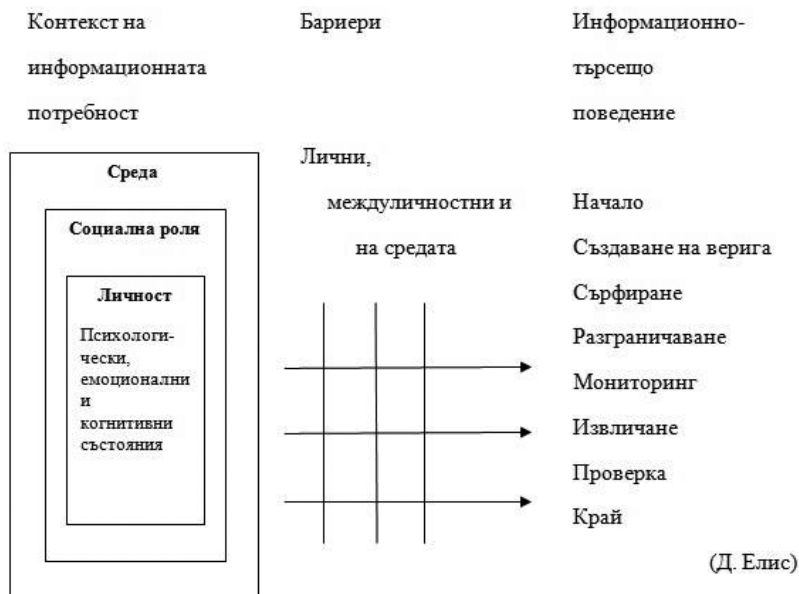
Анета Дончева извежда основните предимства на университетските библиотеки: водеща роля в обслужването с информация; адекватно, бързо отразяване на промените в средата; промяна на стратегията с цел осигуряване на тяхното бъдеще; подпомагане на новите форми на обучение и други (Дончева 2015: 89).

Дейвид Бауден и Лин Робинсън твърдят, че детайлното и точно познаване на процеса на търсене на информация е в основата на предоставянето на ефективни услуги и създаването на качествени информационни продукти (Bawden & Robinson 2012). Създадените модели за информационно поведение дават отговор на поставените въпроси за качествено, ефективно и навременно обслужване на потребители в университетските библиотеки. Дора Рубинич в свое изследване прави теоретичен преглед на моделите на информационно поведение на студентите (Rubinic 2014: 105–118).

Томас Уилсън определя модела за информационно поведение като рамката, в която се развива поведението на индивида. Тези модели се опитват да опишат информационно-търсещата дейност, причината и обстоятелствата, които я пораждат, и взаимоотношенията между различните етапи, през които минава това поведение. За получаване на по-голяма яснота за развитието на процесите най-често тези модели се представят в графичен вид (Wilson 1999).

На фиг. 1 е представен общ модел за информационно поведение, създаден чрез обединяването на два модела от различни автори: Томас Уилсън (контекст на информационна потребност и бариери) и Дейвид Елис (информационно-търсещо поведение). Описва схематично процеса на търсенето на информация. Графичното изображение на модела показва факторите, които влияят върху възникването на информационната потребност,

барьерите пред индивида за удовлетворяване на потребността и етапите на информационно поведение на индивида.



Фиг. 1. Общ модел на информационно-търсещо поведение (Уилсън, 1981 г., преработен).

Източник: Wilson, T. D. (1997). *Information behaviour: An interdisciplinary perspective, Information Processing & Management*, Vol. 33, № 4: 551-572.]

Видно от графиката, информационната потребност се влияе от средата, социалната роля и личностните характеристики на индивида. Барьерите при търсенето на информация могат да бъдат лични, междуличностни и повлияни от средата, а информационно-търсещото поведение се разглежда като набор от действия, обединени в модел.

Изследването на информационното поведение се осъществява с извеждането на набор от индикатори, до които се стига след анализ на теорията, отнасяща се до конструкта на термина „информационно поведение“ (Dee 2005; Wallis 2006; Shen 2007). Черил Ди изследва информационните ресурси като честота на използване и предпочитан вид на ресурсите, както и уменията за работа с тях, сред студенти, обучаващи се за медицински сестри (Dee 2005: 213–222). Проучването на Лиза Уолис е проведено със студенти медици, като обект на изследване са някои демографски данни, източниците на информация и барьерите, които срещат ползвателите на информация (Wallis 2006: 442–446). И Шен работи с подобни индикатори в своето изследване

сред студенти във факултет по социология. Той добавя към индикаторите, използвани от посочените автори, информационната потребност, каналите за достъп до информация и стратегиите за търсене (Shen 2007: 4–13). Наблюдава се използване на общи индикатори, които се изследват в различна дълбочина в зависимост от обекта и целта на изследователската задача.

Модел за изследване на информационно поведение

Представен е моделът на Дейвид Елис за информационно поведение, създаден през 1987 г. като обект на изследване на неговия дисертационен труд (Elis 1987, 1989). Първоначално се е състоял от шест етапа, а две години по-късно добавя последните два етапа. Моделът се разглежда като процес от действия:

Начало. На този етап се търси релевантна информация по проблема и се определят потенциално релевантните източници; търсенето се извършва в различни формални и неформални системи.

Създаване на верига. Следващото действие, което трябва да се предприеме, е да се проследи връзката между отделните източници на информация, следвайки цитирането в тях.

Сърфиране. Непряко търсене на информация чрез преглед на съержания, показалци и заглавия.

Разграничаване. Действията са насочени към оценка и филтриране на източниците според тяхното естество и качество.

Мониторинг. Поддържане на информираност за развитието на дадена тема чрез регулярна проверка на ключовите източници.

Извличане. Системна проверка на определен източник за извличане на информация, която е предмет на определен интерес.

Проверка. Действията са насочени към проверка на коректността на информацията.

Край. Последните действия са свързани с допълнително търсене на информация в края на проекта.

Последователността от действия показва стъпките, през които минава изследователският процес. Елис дефинира тези етапи, но пояснява, че това не е строга последователност от действия. В процеса на търсене и обработване на информация е възможно връщане на предходни етапи, пропускане на някои от тях, което зависи от конкретната задача и от естеството на търсената информация. Моделът е създаден след проучване на учени от областта на социалните науки, като целта е била създаване на интерфейс, съобразен с потребностите и изискванията на потребителите, улесняващ достъпа им до ресурсите на библиотеките.

Индикатори за изследване на информационно поведение

Моделите за информационно поведение дефинират редица индикатори за неговото изследване. На първо място са демографските данни, които са част от всяко изследване, и в зависимост от задачата се събира различен набор от такива данни. Специфични индикатори за изследване на информационното поведение са информационна потребност, източници на информация, канали за достъп до информация, стратегии за търсене на информация.

Демографските данни са част от всяко проучване във всяка научна област. Наред с данни като пол, възраст, образование се събират и данни според спецификата на изследвания проблем. Интерес за библиотеките представляват данни за факултета, катедрата, специалността, изследователския център на потребителя. Значение се придава на нивото, което потребителят заема в йерархията на университет (преподавател, студент), както и академичната степен. Продължителността на престоя в определено звено на конкретен университет разкрива допълнителна информация за коректността и достоверността на анализирания данни.

Изследването на **информационната потребност** има за цел да определи областта на търсене на потребителя, както и целта, за която се използва получената информация. От значение е способността на потребителя да дефинира своята потребност и съответно да я предефинира при определени обстоятелства. Оценката и анализът за степента на релевантност на получената информация са индикатор за правилно формулирана потребност или наличието на условие за нейното предефиниране. То води до изграждане на нова стратегия за търсене, тоест потребителят се връща на по-преден етап от информационното поведение и повтаря някои стъпки. Качественият анализ на получената информация е свързан с оценка на степента на удовлетворяване на първоначалната информационна потребност. Постигането на по-високи резултати е гаранция за качеството на предлаганите ресурси.

Източниците на информация се изследват с цел определяне на основните и най-използваните ресурси, които предлага библиотеката. Това дава представа за развитието на комплектуването на фонда на библиотеката. От значение е целта, за която се използват тези източници, тъй като различните научни или образователни проекти предполагат различни източници на информация и дълбочина на тяхното разкриване. Традиционни или електронни източници на информация е наглед излишен въпрос, но все още съществуват научни области, в които литературата съществува предимно в традиционен вариант. Не бива да се забравя фактът, че електронните ресурси обхващат определено количество информация отпреди тяхната поява, която все още не може да се доближи до пълна колекция от тази

информация. Честотата на използване на даден източник е от значение за оптимизиране на ресурсите на библиотеката от гледна точка на финанси. Закупуването на традиционни или електронни ресурси изисква средства, с които университетските библиотеки не разполагат. Планирането на тези разходи е важна част от анализа на използваните източници за информация. Ползността на определен вид източник на информация се определя от честотата, с която се ползва. Предвид бързото развитие на науката и изискванията, поставени пред учените, се предполага статиите и монографиите да бъдат най-ползните източници на информация. При изследването на източниците на информация се проучват и бариерите, които потребителите срещат при работа с тях. Те са свързани с недостига на време за търсене на по-обширна информация, липса на обучение за използване на конкретни източници и за търсене на подходящи такива, непознаване на ресурсите и услугите, които предлага библиотеката.

Каналите за достъп до информация са фактор в изследване на информационното поведение. Информационните и комуникационните технологии са естествен отговор на въпроса за предпочитан канал за информация. Библиотеката тук трябва да отчете редица променливи като осигуреност на потребителите с компютърни места, комуникационни решения за удовлетворяване на техните потребности – достъп до интернет и социални мрежи, както и други канали за достъп до информация. Проучването на този фактор дава представа за потребността от обучение на потребителите за използване на определени канали за информация. Информационната грамотност на потребителите се превръща в основна функция или услуга, която предлагат библиотеките. Времето за достъп до определен ресурс определя и избора на канал за достъп до информация.

Обект на анализ са **стратегииите за търсене на информация**, което дава представа за нивото на владееене на информационните източници и канали за достъп до информация. Проучват се използваните видове стратегии за търсене на информация – до каква степен потребителят е в състояние да прилага различни техники за търсене. Трябва да се разграничи и нивото на владееене на различните стратегии от потребители, тоест задълбоченото научно изследване изисква повече познания и съответно повече възможности за търсене на информация. Проучва се и необходимостта от обучения за запознаване с различни стратегии за търсене в различни информационни ресурси, което води до пълноценното използване на ресурсите и услугите на библиотеката, а потребителят удовлетворява максимално пълно потребността си от информация.

Задължително се проучват недостатъците, предимствата и се искат препоръки за всеки един от посочените по-горе индикатори. Тези допълни-

телни данни предоставят по-пълна и точна информация за потребителя и неговата комуникация с библиотеката.

Дискусионни въпроси

Направен е опит за създаване на методология за изследване на информационното поведение на потребителите в университетски библиотеки. В теоретичния обзор се разкрива връзката между информационното поведение, моделите за това поведение и изведените индикатори за изследването му. Апробирането на предложената методология е обект на бъдещо изследване, в което тя ще се потвърди изцяло или частично, респективно ще се отхвърли. Целта е създаване на модел за изследване на информационното поведение в университетските библиотеки, който да се основава на данните от това проучване и да бъде практически приложим. Предстоят фиксирането на отделни индикатори, стиковането им до степен на концептуализация, която да е основа за изграждане на методика и провеждане на изследване. Трябва да се осъществи апробиране на индикатори с цел установяване оптималност при операционализиране. В теоретичен план са изяснени индикаторите, предстои те да бъдат апробирани и след това имплементирани в методологичен план.

Изводи

След направения обзор може да се заключи, че резултатите от изследването на информационното поведение на потребителите на университетските библиотеки имат практическо приложение. Потребителят се поставя в центъра на информационното обслужване. Той определя рамките за развитие на библиотечните услуги и ресурси. Подпомагат се създаването на нови и усъвършенстването на съществуващи услуги. Изследват се личните предпочитания към определена библиотека или определен тип информационни услуги, които осигуряват изследванията, обучението или предлаганите на потребителя услуги. Създава се оптимална организация на информацията, която предлага библиотеката за запознаване с нейните услуги и ресурси. Тази информация се предоставя в онлайн вариант предвид новото поколение технологии и потребители. Организирано се обучение (традиционно или онлайн) за запознаване с организацията на предлаганите от библиотеката информация и услуги, както и за стратегии за търсене на информация. Изследването спомага за създаване и усъвършенстване на интерфейс и информационни системи според възможностите и удобството на потребителите. Полезно е да се олекоти терминологията, с която работят библиотеките в комуникация-

та си с потребителите. Подобно изследване способства за изграждане на система от ресурси, подходящи за профила на библиотеката, респективно университета. Създаване на услуги, онлайн ресурси (ръководства) в помощ на младите изследователи е допълнение към обученията, които се предлагат. Изследването на посочените индикатори спомага и за развитие на самите библиотечно-информационни специалисти. Те познават по-добре профила на своите потребители и е необходимо да бъдат обучавани за оптимално посрещане на техните информационни потребности.

Библиография

Дончева, А. (2015). *Видове библиотеки при промяна на парадигмата на библиотечната теория и практика*. София: Нац. библ. „Св. св. Кирил и Методий“.

Bates, M. (2010). Information behavior. In: *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3 ed. New York: CRC Press, Vol. 3: 2381-2391, <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>, последно посещение на 06.02.2019.

Bawden, D. & Robinson, L. (2012). *Introduction to information science*. UK: Facet Publishing.

Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research: Concepts, methods and results. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May, 1983, http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/lit/1983_4.html, последно посещение на 06.01.2019.

Dee, C. (2005). Information-seeking behavior of nursing students and clinical nurses: implications for health sciences librarians, *Journal of the medical library association*, 93(2): 213-222, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1082938/>, последно посещение на 08.02.2019.

Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design, *Journal of Documentation*, Vol. 45, № 3: 171-212, <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb026843>. DOI: <https://doi.org/10.1108/eb026843>, последно посещение на 16.01.2019.

Ellis, D. (1987). The derivation of a behavioural model of information retrieval system design: Thesis submitted for the Degree of Doctor of Philosophy at the University of Sheffield, <http://etheses.whiterose.ac.uk/2975/1/DX093006.pdf>, последно посещение на 07.02.2019.

Eskola, E.-L. (1998). University students' information seeking behaviour in a changing learning environment: How are students' information needs, seeking and use affected by new teaching methods?, *Information research*, Vol. 4, № 2, <http://www.informationr.net/ir/4-2/isic/eeskola.html>, последно посещение на 06.02.2019.

Gibbons, M. (2017). Research space at academic institutions increased 1.4% between FY 2013 and FY 2015: Smallest growth in three decades, <https://www.nsf.gov/statistics/2017/nsf17315/>, последно посещение на 12.05.2019.

Rubinic, D. (2014) Information behaviour of university students: a literature review, *Libellarium*, Vol. VII, № 1: 105-118, https://www.researchgate.net/publication/277142518_Information_behaviour_of_university_students_a_literature_review, последно посещение на 19.01.2019.

Shen, Y. (2007). Information seeking in academic research: A study of the sociology faculty at the University of Wisconsin-Madison, *Information Technology and Libraries*, 26(1): 4-13, https://www.researchgate.net/publication/242532068_Information_Seeking_in_Academic_Research_A_Study_of_the_Sociology_Faculty_at_the_University_of_Wisconsin-Madison, по-

следно посещение на 17.01.2019.

Wallis, L. C. (2006). Information-seeking behavior of faculty in one school of public health, *Journal of Medical Library Association*, Vol. 94, № 4: 442-446, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1629445/>, последно посещение на 22.01.2019.

Wilson, T. D. (1999). *Re: Information behavior*, <http://listserv.utk.edu/cgi-bin/wa?A2=ind9912&L=jesse&T=0&F=&S=&P=5004>, последно посещение на 12.02.2019.

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective, *Information Processing & Management*, Vol. 33, № 4: 551-572, https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41067415/Information_behaviour_Wilson.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1558366830&Signature=EK3jayhTdjwwWlrgY35kn8a2llg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInformation_behaviour_Wilson.pdf, последно посещение на 15.01.2019.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs, *Journal of documentation*, № 37: 3-15, https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Need, последно посещение на 07.02.2019.

Национален статистически институт www.nsi.bg