

## **БИБЛИОТЕКА И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ – ПРИМЕНЕНИЕ ЭТНОГРАФИЧЕСКОГО ПОДХОДА ДЛЯ ВОВЛЕЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЫ ОБСУЖДЕНИЯ, ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ СЕРВИСОВ**

**Сания БАТТАЛОВА**

*Американский университет в центральной Азии, Бишкек, Кыргызстан*

Biblioteca științifice tind să lărgescă spectrul de resurse informaționale și să diversifice serviciile prestate. Însă, deseori, utilizarea acestora de către beneficiari nu este pe măsura așteptărilor.

Prezenta cercetare, realizată la Universitatea Americană din Asia Centrală (AUCA), bazată pe o metodologie participativă complexă (ethnographic methods), permite identificarea cauzelor ce generează impedimente în utilizarea eficientă a resurselor și serviciilor informaționale ale bibliotecii.

Grupul de lucru, compus din bibliotecari, specialiști IT și profesori, a reușit să atragă studenți în această cercetare, construind o comunicare neformală cu ei, fapt ce a permis cunoașterea mai profundă a necesităților și predilecțiilor acestora. Rezultatele obținute au permis luarea unor decizii relevante în vederea optimizării resurselor informaționale dezvoltate de bibliotecă, diversificării serviciilor prestate, ridicării nivelului de cultură informațională atât a studenților, cât și a profesorilor, ceea ce va avea un impact pozitiv asupra procesului academic din Universitate.

Students Ethnography Research conducted at the American University of Central Asia (AUCA) in February - May of 2011. A specially organized group, which includes librarians, faculty and IT specialists of the AUCA, used ethnographic methods and approaches to study the effectiveness of the processes of providing information services to the University students. Using an ethnographic approach and methodology, called Participatory Design methods. The group conducted a study to gather detailed information, which helped to analyze the skills and habits of students, as well as exploring their approaches to search for information in preparing assignments and research papers.

The following methods of the information gathering have been used during the research: observations, interviewing, photos, and mapping. In addition the research allowed studying what the students' real needs are in library services and how to use this information to improve the library performances and services. Ethnographic approach as an effective way of the users' involvement in the deliberative processes has shown its relevance and has opened new opportunities for identifying and evaluating user audience. In addition, the factual database can be used as an important basis for finding ways to improve academic processes at the University as a whole.

### **Введение**

Комплекс информационных ресурсов и услуг, предлагаемых академической библиотекой, постоянно расширяется и пополняется новыми видами. Библиотеки тратят все больше средств на приобретение новых ресурсов, прилагают много усилий, энергии для внедрения новых услуг, но, как показывает практика, не все ресурсы и сервисы оказываются одинаково востребованными или востребованными в той мере, на которую библиотекари рассчитывали. Социологические опросы и анкетирование студентов помогает представить картину в целом, определить те или иные сервисы и ресурсы, которыми пользуются (или не пользуются) студенты, но не помогают определить глубинную причину наличия или отсутствия интереса к тому или иному ресурсу или сервису.

В период с февраля по май 2011 года специально организованная группа из одиннадцати человек, в которую вошли библиотекари, преподаватели и ИТ специалисты Американского Университета в Центральной Азии\* (АУЦА) провели исследование, основанное на этнографических методах и подходах, по изучению процессов эффективности предоставления информационных сервисов конечным потребителям – студентам. Ведущая и координирующая роль в проведении исследования принадлежала профессору-антропологу Нэнси Фостер (Университет Рочестера, США), которая предоставила методические и технические разработки всех этапов проведения исследования и анализа полученных данных.

Подобное исследование проводилось впервые не только в университете, но и в республике в целом. Полученные результаты стали важной и очень детализированной базой данных практических и ана-

литических результатов по выявлению новых возможностей библиотек в развитии ее информационных ресурсов и сервисов.

### **Постановка проблемы и цели исследования**

В образовательной среде университета большинство информационных потребностей связано с процессами обучения и требованиями учебных курсов и программ. Миссия библиотеки в этом направлении – всесторонне поддерживать эти процессы. Библиотекари все в большей степени заинтересованы в получении данных о том, каким образом студенты используют ресурсы, удовлетворены ли они уровнем предлагаемых сервисов, как организуют информационный поиск при подготовке курсовых заданий, исследований, рефератов, какими навыками обладают, с какими проблемами сталкиваются и что нужно исправить или улучшить в библиотечном обслуживании, с тем чтобы максимально полно соответствовать этим запросам и потребностям.

Что же действительно нужно пользователю, что нужно изменить, что исправить, чтобы читатель выбрал библиотеку в качестве основного ресурса и видел в библиотекаре надежного советчика и реального помощника во все более сложном процессе поиска научно значимой и релевантной информации?

Основными целями данного исследования были определены следующие:

1. Собрать подробную информацию и проанализировать навыки и привычки студентов, а также изучить их подходы к поиску информации при подготовке заданий, курсовых и исследовательских работ.
2. Установить, в чем состоит разница в подходах, взглядах и требованиях к перечню оказываемых библиотекой информационных услуг между студентами и библиотекарями и каковы последствия этих различий.
3. Изучить реальные запросы и потребности студентов в библиотечных сервисах и использовать эту информацию для улучшения деятельности библиотеки.

В числе вопросов, ответы на которые мы стремились получить в ходе исследования, были:

- Каким образом, в какой последовательности и посредством каких методов студенты выполняют свои задания и исследовательские проекты и какова роль библиотеки в этом процессе?
- Где студенты предпочитают работать над своими заданиями и почему?
- Какие алгоритмы поиска информационных ресурсов используют студенты, каким ресурсам они отдают предпочтение?

### **Концепция этнографического подхода к исследованию и методика**

Этнографический подход явился основой в проведении исследования. В частности, мы применили методику, называемую методом совместного участия – *Participatory design* – и являющуюся следующим этапом и переходом от исследования, ставшего традиционным и ориентированного на пользователя, к исследованию, где пользователи принимают самое активное участие в процессах критической оценки и дизайна новых процессов, технологий, сервисов и т.п.

Под руководством профессора-антрополога и директора по проведению антропологических исследований Нэнси Фрайд Фостер (Nancy Fried Foster) данная методика была успешно применена в библиотеке Университета Рочестера в 2007 г. [1].

В ходе исследования были использованы следующие методы сбора информации:

- A. *Наблюдение – Observation*
- B. *Интервьюирование – Interviewing*
- C. *Фотодокументирование, составление планов и карт передвижения – Photos, mapping.*

Был получен огромный информационный материал: отчеты, графические схемы, фотографии, дневники, детальные интервью (в том числе записанные на диктофон), карты движения и другие материалы. Полученные данные явились основой для проведения детального анализа привычек и потребностей студентов, а также выявления проблем, которые они испытывают в процессе обучения и при подготовке академических курсов.

### Опыт Американского Университета в Центральной Азии

Поскольку этнографический подход в изучении целевой аудитории был применен в АУЦА впервые, данному исследованию предшествовал значительный подготовительный период. Обучение навыкам антропологического и этнографического подходов к изучению студентов проводилось в два этапа: на первом этапе представители АУЦА – тренеры – прошли трехдневное обучение в рамках семинара, проведенного Н. Фостер в Риме (Италия), с 3 по 5 января 2011 г. По возвращении, подготовленные тренеры провели цикл семинаров и тренингов для участников рабочей группы в АУЦА – библиотекарей, преподавателей и ИТ-специалистов.

Рабочая группа приступила к работе в феврале 2011 г. Был разработан план проведения и Критерии отбора студентов для участия в исследовании. В числе критериев были выбраны год поступления студента в АУЦА, пол, программа (направление обучения), средний балл, наличие персонального компьютера, наличие финансовой поддержки (или ее отсутствие), гражданство, отношение к библиотеке (активный пользователь или нет), условия проживания (с родителями, на квартире) и некоторые другие.

В результате была отобрана группа студентов из 18 человек, которые согласились принять участие в проекте. Согласно стандартам проведения этнографического исследования, данное количество характеризуется как средняя по размерам выборка [2]. В списке были представлены студенты практически по всем учебным программам университета, с соблюдением гендерного равновесия и прочих установленных критериев.

#### *A) Наблюдение – Observation*

Задачей данного вида исследования являлось определение, каким образом, как интенсивно и для каких целей помещения библиотеки, компьютерные классы и другие зоны используются для занятий студентами (в зависимости от времени дня, семестра и т.п.). Наблюдатели, разбитые на группы, вооруженные знаниями, а также подготовленными планами помещений, в которых проводилось наблюдение, ежедневно, в течение заранее определенных промежутков времени (в утренние часы и/или в пиковое время) проводили подсчет количества студентов в помещении, а также отмечали, чем именно занимаются студенты в это время.

Стратегия проведения наблюдения заключалась в следующем:

1. Наблюдение и подсчет количества человек, находящихся в помещении в течение определенного времени (входящие, выходящие, постоянно находящиеся в помещении и т.п.).
2. Отметка на плане присутствующих специальными пометками: о видах деятельности, которую в данный момент ведут студенты (группы студентов) в исследуемом помещении; пояснения и комментарии к плану и учету, которые могут быть полезны при анализе.
3. Перенесение данных в таблицы Excel и их анализирование на предмет изучения загруженности помещения и видов деятельности студентов в них.

Были определены условные обозначения, позволяющие идентифицировать студентов, занятых академической работой за компьютерами университета или собственными ноутбуками (A, AL и т.п.), а также работающих с печатными ресурсами – книгами, периодикой и т.п.(AB). Специальные обозначения позволяли отмечать студентов, которые пользовались компьютерами (собственными и университетскими) для отдыха, обмена электронной почтой, он-лайн общением в социальных сетях (Facebook, YouTube, и т.п.) – AR. Специально отмечались студенты, которые ничем не занимались, отдыхали, прогуливались и т.п. – R.

Полученные результаты, как отмечалось выше, суммировались в Excel файлах, анализировались и помогали представить объективную и многостороннюю картину деятельности студентов в университете. Пример одной из таблиц наблюдения представлен на приведенном рисунке.

Одним из интересных фактов, установленных в процессе наблюдения, является следующий: студенты, имеющие собственные компьютеры, в большинстве своем занимаются не академической деятельностью, а общаются в социальных сетях, проводят время в чатах, просматривают видео и т.п.

1 Here is the title of department and names of participants from this department: Elena Turdeva

2 RT (Library):

3 Location (Zones)	February Date/day	Time	A	R	X	persons total quantity	A	AB	AL	R	RL	X	working alone	working in pair	working in group
4 Library EH	21.02.11	9.30	7			7		3	2	1	1		3		
5 Library EH	21.02.11	12.30	36			36		19	8		2	7	10	12	5
6 Library EH	21.02.11	16.30	20			20		7	11		2	2	16	2	
7 Library EH	22.02.11	9.30	6			6		3	1	2			4		
8 Library EH	22.02.11	12.30	17			17		8	2		2	5	8	2	
9 Library EH	22.02.11	16.30	20			20		10	5	2	3		13	2	
10 Library EH	24.02.11	9.30	8			8		1	6			1	7		
11 Library EH	24.02.11	12.30	25			25		9	8	3		5	13	4	
12 Library EH	24.02.11	16.30	17			17		7	5		5		9		3
13 Library EH	25.02.11	9.30	4			4		1	3				4		
14 Library EH	25.02.11	12.30	16			16		13	1		2		7	4	3
15 Library EH	25.02.11	16.30	12			12		4	3		5		7		
16 Library WH	21.02.11	9.30	4			4		2	1	1			4		
17 Library WH	21.02.11	12.30	6			6		3	1	2			6		
18 Library WH	21.02.11	16.30	3			3		1	1	1			3		
19 Library WH	22.02.2011	9.30	6			6	1						6		
20 Library WH	22.02.2011	12.30	0			0									
21 Library WH	22.02.2011	16.30	0			0									
22 Library WH	24.02.2011	9.30	7			7		2	3	2			7		
23 Library WH	24.02.2011	12.30	7			7		2	1	4			7		
24 Library WH	24.02.2011	16.30	11			11	1	4	2	2	2		11		
25 Library WH	25.02.2011	9.30	6			6	1	1	1	2			5		
26 Library WH	25.02.2011	12.30	4			4		1	1	2		1	5		
27 Library WH	25.02.2011	16.30	3			3	1		1	1			3		
28 Library corridors	21.02.11	9.30	20			20		9	10		1		8	6	6
29 Library corridors	21.02.11	12.30	21			21		6	13		2		13	8	
30 Library corridors	21.02.11	16.30	23			23		2	15		6		14	6	3
31 Library corridors	22.02.2011	9.30	12			12		6	6				6	6	
32 Library corridors	22.02.2011	12.30	24			24		4	10		10		7	10	7
33 Library corridors	22.02.2011	16.30	19			19		1	7	3	8		8	8	3
34 Library corridors	24.02.2011	9.30	7			7		5	2				5	2	
35 Library corridors	24.02.2011	12.30	21			21		2	7	6	6		17	4	
36 Library corridors	24.02.2011	16.30	20			20		2	7	4	7		8	12	
37 Library corridors	25.02.2011	9.30	10			10		2	7		1		5	2	
38 Library corridors	25.02.2011	12.30	17			17		1	10	3	3		12	2	3
39 Library corridors	25.02.2011	16.30	13			13		1	7		5		7		
40			316			115					18		451		
41															

Рисунок. Сводная таблица результатов наблюдений (помещения библиотеки)

## В) Интервьюирование – Interviewing

Эта часть работы являлась одной из самых важных и интересных, но в то же время и одной из самых сложных. Каждый участник группы провел множество встреч и бесед с несколькими студентами (двумя-тремя), стараясь предельно детально, полно и объективно выяснить: как, каким образом, в каком порядке, в каких условиях, в какие часы студенты заняты подготовкой контрольных, исследовательских, курсовых работ и заданий. Был разработан перечень вопросов, который позволял поддерживать единую направленность исследования для всех участников рабочей группы. Так, например, мы просили ответить студентов на ряд вопросов:

- Сколько работ вам нужно написать в течение семестра? На какую тему и по какому предмету? Каковы сроки подготовки и сдачи работы?
- Максимально подробно и пошагово опишите все этапы работы над заданием: что выполнялось, когда, как, в какой последовательности.
- Где вы предпочитаете работать над подготовкой задания? Почему именно там? В чем преимущество? С какими проблемами приходится сталкиваться?
- Пользуетесь ли вы и как часто ресурсами библиотеки?
- Какие ресурсы предпочитаете использовать? Как подбираете ключевые слова и строите поисковый запрос?
- Обращаетесь ли за помощью? К кому?

Особенно важным было то, что каждый из членов рабочей группы установил личный контакт и высокую степень доверительных и дружественных отношений со студентом для получения максимально детальной, правдивой и всесторонней информации.

Для облегчения представления и визуализации процессов описания подготовки заданий, студентов просили представить этот процесс графически: в виде картинок, схем, диаграмм – что более предпочтительно для них. Кроме того, каждый интервьюер вел свой журнал, где записывались ответы студентов, их комментарии, пояснения к диаграммам, рисункам и схемам.

Результаты впечатлили детализацией и освещением многих проблем, о которых мы не имели четкого представления: например, то, что студент очень редко встречается с преподавателем и обращается к нему за советом в процессе подготовки задания. Это общение во многих случаях достаточно

формально. Другим важным и не самым приятным фактом стало то, что студенты в очень малой степени пользуются всем многообразием ресурсов библиотеки, предпочитая ограничиться минимумом, рекомендованным преподавателем или теми документами и ресурсами, которые они нашли в Интернете в свободном доступе.

### С) Фотодокументирование, составление планов и карт передвижения – Photos, mapping

Эта часть работы была особенно привлекательна и интересна как для студентов, так и интервьюеров. Мы попросили студентов сделать «снимок» – максимально детальное описание одного из обычных учебных дней (на свой выбор) от момента пробуждения до отхода ко сну. Главное условие: все виды деятельности и передвижения должны быть учтены, нет первостепенных или второстепенных дел, все одинаково важно. Мы попросили также студентов отметить их передвижение в течение дня на импровизированной карте кампуса, что позволило визуальным образом отобразить все маршруты студента, в течение дня внутри и за пределами кампуса. Таким образом, мы смогли установить максимально загруженные зоны кампуса.

Фотоинтервью позволило получить много неформальной и очень интересной информации об укладе жизни студента, его привычках, принципах и подходах к обучению и подготовке к занятиям. Каждый студент получил лист со списком заданий. Ему нужно было сфотографировать и представить, в том числе, например: фотографию личного рабочего места дома (на квартире); самое удобное для подготовки к занятиям место в библиотеке; место в библиотеке, которое не нравится или ставит в тупик, и многое другое.

Собранный фотоматериал обсуждался с каждым студентом и его интервьюером на предмет уточнения, детализации или акцентирования определенных данных. Полученные данные позволили ознакомиться с укладом жизни студента, понять его предпочтения и подходы к процессу обучения.

Полученные визуальные данные и записи, сделанные в ходе всех видов исследования, стали основой для детального обсуждения и анализа в рабочей группе. Для этих целей был организован однодневный выездной семинар, по результатам которого и были сделаны выводы, приведенные ниже.

### Выводы и предложения

Одним из первых и очень позитивных результатов проведенного исследования (что было отмечено всеми участниками рабочей группы) стало то, что студенты с огромной радостью, искренним желанием и настоящим энтузиазмом приняли участие в исследовании. Для них, как, впрочем, и для нас, подобное детальное и неформальное общение было проведено впервые. Тем интереснее, а подчас и совсем неожиданными были полученные результаты.

Итак, в ходе исследования мы выяснили следующее:

- Основную часть своих письменных заданий студенты выполняют дома. Одна из причин этого – ограниченное пространство, которое может предоставить университет, включая библиотеку и компьютерные классы (всего 100 посадочных мест в библиотеке и 100 – в компьютерных классах на более чем 1200 обучающихся студентов). Другой причиной являются временные ограничения для работы с компьютерами в компьютерных к (до 2 часов ежедневно).
- Одной из причин предпочтения домашней обстановки для выполнения заданий является желание иметь возможность определенной конфиденциальности, собственного, не нарушаемого никем и ничем личного пространства.
- В то же время, для повышения эффективности работы, студенты хотели бы иметь возможность для обсуждения проектов или занятий в группе (в здании библиотеки или университета).
- В связи с тем, что более половины студентов работают, свои академические задания они выполняют преимущественно в ночное время, после работы.
- Студенты очень редко обращаются к библиотекарям как к консультантам и советчикам по поиску информации в каталогах и базах данных.
- Студенты в основной массе не рассматривают ресурсы библиотеки (электронные каталоги, базы данных, электронные библиотеки) как первичный информационный ресурс. Мы назвали своих студентов «Гугл-ориентированными», поскольку почти все назвали эту поисковую систему одним из основных ресурсов, к которому они практически всегда обращаются в процессе поиска информации.

- Более половины опрошенных студентов не тратят много времени на поиск дополнительной или иной, не представленной в силабусе информации, и ограничиваются при выполнении работ только теми источниками, которые рекомендованы преподавателем.
- Студенты имеют очень слабое представление о том, как проводить критический анализ информационных источников, которые они нашли в результате Интернет-поиска, и практически не видят разницы между ценностью научных журналов, которые библиотека предлагает в специализированных базах данных, и теми ресурсами, которые находятся в свободном доступе в Интернете.
- Студенты не всегда знакомы с нормами авторского права и с легкостью заимствуют материалы из Интернета, не указывая источника, поскольку считают, что открытая информация – это информация для всех и может использоваться свободно, безо всяких норм.

Исследование также показало наличие серьезных проблем в общении между студентами и преподавателями, студентами и библиотекарями. Во многих случаях подобное общение носит формальный характер, не ведёт к желаемому результату, оставляя у студента чувство неудовлетворенности, невовлеченности, не стимулируя к выполнению задания с полной отдачей.

Решение этой проблемы состоит не только в улучшении библиотечных сервисов, но и в поиске более весомых причин для улучшения совместной работы и кооперации между студентами и преподавателями, библиотекарями и преподавателями и библиотекарями и студентами.

Проведенное исследование еще раз озвучило проблему и остро выдвинуло задачу максимально быстро и с учетом реальных запросов активизировать деятельность по внедрению информационной грамотности в учебные планы университета, причем широкомасштабно и по всем учебным программам.

Наряду с этим, библиотека должна учитывать особенности восприятия студентов и менять подходы к проведению семинаров, консультаций и тренингов по оптимизации процессов обучения основам эффективного поиска информации во всем их многообразии, включая научные базы данных и источники в открытом доступе, а также вопросы правомерного использования ресурсов.

Исследование показало необходимость изменения подходов к проведению справочно-референтской и консультационной работы библиотеки. Для студента не всегда понятно, к кому следует обращаться по тому или иному вопросу, и поэтому во многих случаях он просто игнорирует возможность задать свой вопрос специалисту. Одним из решений проблемы может стать внедрение так называемого “Reference Hub” – справочного пункта, где библиотекарь-референт поможет найти ответ на любые вопросы, имеющие отношение к библиотеке.

Большое внимание следует уделять повышению уровня информационной грамотности преподавателей. Как показало исследование, многие преподаватели до сих пор используют только печатные материалы и ресурсы, которые не обновляются в течение многих лет. Кроме того, многие преподаватели требуют от студента знания только тех ресурсов, которые представлены в их силабусах, и считают это вполне нормальным. Таким образом, у студентов нет мотивации по работе с электронными ресурсами, электронными базами данных научной периодики или с другими научными и лицензированными ресурсами. Эта часть проблемы должна найти свое решение на уровне управления академическими процессами университета, но при безусловном участии при этом и библиотеки.

### **Заключение**

Этнографический подход как вариант вовлечения пользователей в процессы обсуждения, формирования и развития библиотечных сервисов продемонстрировал свою актуальность и открыл новые возможности для определения и оценки пользовательской аудитории, позволил глубже понять потребности и предпочтения студентов, установить доверительную и неформальную обратную связь с пользователями. Сделаны важные выводы и озвучены идеи дальнейшего совершенствования клиенториентированных библиотечно-информационных сервисов.

Кроме того, полученная фактографическая база данных станет важной основой для поиска путей улучшения академических процессов в университете в целом.

\*Справка: Основанный в 1993 году Американский университет в Центральной Азии – один из первых частных (не зависящих от государства) Liberal Arts университетов в Центральной Азии, ведущий обучение в соответствии с американскими стандартами образования. Общее количество студентов – 1200, обучающих программ – 11. Обучение на английском языке с присвоением степени бакалавра ведется по направлениям: бизнесадминистрирование; сравнительная международная политика; Европоведение; Американоведение; проектирование программного обеспечения; экономика; журналистика и массовые коммуникации; культурная антропология; социология; психология. Программа «Международное и бизнес-право» предоставит студентам возможность получить пятилетнее высшее образование. Действует магистратура по направлению «Бизнесадминистрирование».

Университет имеет библиотеку, располагающую фондом в 80 тысяч книг в бумажном формате, а также электронной библиотекой, насчитывающей свыше 60 тысяч наименований учебной литературы, монографий, справочной и другой литературы. Ежедневно библиотека осуществляет подписку на более чем 16 тысяч наименований печатной периодики в базах данных EBSCO, JSTOR, LexisNexis и др. Все информационные ресурсы библиотеки представлены в ее электронных каталогах, открытых для доступа в сети Интернет.

#### Литература:

1. Foster, N. F., & Gibbons, S. (2007). *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago: Association of College and Research Libraries. Получено 29 January 2012 г., из <http://hdl.handle.net/1802/7520>
2. Michael J. Miller, Daniel M. Wildman, Ellen A. White. (1993). *Taxonomy of Participatory Design (PD) Practices: a Brief Practitioner's Guide*. *Communications of the ACM*, 36(4), 24-28.

*Prezentat la 27.03.2012*