

Гильдебрант Галина Валентиновна

соискатель кафедры философии и социологии
Северного (Арктического) федерального
университета им. М.В. Ломоносова

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОСТРАНСТВЕННОЙ ЗНАКОВОЙ НАВИГАЦИИ В ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ

Аннотация:

Статья посвящена исследованию качества пространственной знаковой навигации в библиотеке Архангельска. Среди примененных методов – технология GoPro, которая позволяет максимально полно изучить поведение участников эксперимента в процессе выбора пути при решении поставленной задачи, а также протокол «Think aloud» (думать вслух), с помощью которого участники сопровождают свой выбор комментариями и озвучивают сомнения. В ходе проведенного исследования 4 группы по 3 человека, оснащенные экшн-камерами GoPro HERO7 и трекерами, провели поиск в библиотеке, выполнив задания по нахождению в здании: помещения, информации, выставки, книги в открытом фонде. Анализ результатов проведен по видео- и аудиоматериалам, картам наблюдения, выполнено сравнение с оптимальными параметрами. Подобные исследования в библиотеках России ранее не проводились, однако есть описания аналогичных действий за рубежом. Одно из них, проведенное в США в 2018 г., легло в основу данной работы.

Ключевые слова:

библиотеки, Архангельск, пространственная знаковая навигация, стратегии Пассини, поиск пути, технология GoPro, протокол «Think aloud»

Gildebrant Galina Valentinovna

External PhD student,
Department of Philosophy and Sociology,
Northern (Arctic) Federal University

THE RESEARCH OF SPATIAL SIGN-ORIENTED NAVIGATION IN THE PUBLIC LIBRARIES

Summary:

This article discusses the research of quality of spatial sign-oriented navigation in one of Arkhangelsk's libraries. Among the methods used is the GoPro technology, which allows the most scrupulous examination of the research participants' behavior during the process of choosing a path while solving the given task. Moreover, "Think-aloud" protocol, with the help of which the participants provide commentary and voice their doubts while making a choice, is applied. During the research 4 groups, each made up of 3 students, were equipped with GoProHERO7 action cameras and trackers and performed a search in the library solving the tasks on finding certain spaces, information, exhibitions and books from the open access collections inside the building of the library. The analysis of the results was performed using audio and video recordings and observation charts; a comparison of them was also made against the optimum performance. It is the first time a research of this kind has been carried out in Russia; however, there are descriptions of similar researches that had been carried out abroad. One of them, carried out in the US in 2018, provided the basis for this research.

Keywords:

libraries, Arkhangelsk, spatial sign-oriented navigation, Passini's framework, wayfinding, GoPro technology, "Think aloud" protocol.

Современные библиотечные практики в нашей стране сформировались в основном в советский период, поэтому для молодых пользователей, которые посещают библиотеку впервые или туда приходят редко, традиционные ее правила, классификации, терминология и организация пространства интуитивно непонятны. Библиотечная знаковая навигация, используемая как в коридорах и холлах библиотек, так и в местах хранения книг, снабжена текстовыми комментариями, но довольно часто содержит аббревиатуры без их расшифровки.

Большинство зданий нынешних библиотек было построено в доцифровую эпоху, когда большое внимание уделялось удобному размещению фондов, создавались места для тихого чтения в читальных залах, были необходимы большие помещения для карточных каталогов. В настоящее время библиотеки модернизируют имеющиеся в их распоряжении пространства, открывают фонды, убирают бумажные каталоги. Однако это обычно вынужденные решения, направленные на частичную реконструкцию, а не на полноценное перепланирование здания с учетом новых тенденций.

Изменился и молодой пользователь. Если еще 10 лет назад дети сначала осваивали пространства библиотек, а затем, взрослея, знакомились с ресурсами и сервисами сети Интернет, то современные молодые люди приходят в библиотеки как уже сформировавшиеся пользователи электронных устройств, им привычен голосовой интерфейс «Алисы» от Яндекса или «Окей, Гугл». Библиотечное пространство консервативно, оно использует числовые индексы классификации книг, отраслевую расстановку фонда, отдельный поиск по элементам описания документа. Традиционно знаковая навигация в них требует от пользователя знаний и умений разгадывать библиотечные ребусы.

Изучение поведения пользователя во время поиска пути к необходимой ему информации позволит понять, насколько правильно и доступно организована пространственная знаковая навигация в помещениях библиотеки. Это касается поиска и помещения в здании, и конкретной книги на полке. От того, как быстро и легко пользователь получит необходимое, будет зависеть, воспользуется ли этот читатель услугами библиотеки повторно.

В социологии существуют различные методы изучения поведения людей, самый распространенный – наблюдение, в том числе включенное. Современные формы этого метода дополняют привычные карты наблюдения видеосъемкой или аудиозаписью. Изучение такого рода материалов позволяет делать выводы не только из написанного и озвученного в устной речи, но и исходя из интонации, пауз, мимики, положения тела человека, который стал объектом наблюдения. Ключевые моменты, важные для наблюдателя и исследователя, – это точки принятия решения, когда участник эксперимента выбирает тот или иной путь.

Большинство теоретических изысканий, касающихся поиска пути или выбора решения, связаны с пространственной ориентацией в городах. Такие задачи важны для сферы градостроительства, организации туристических маршрутов, изучения транспортной составляющей населенных пунктов.

Среди методов «wayfinding» (поиск пути) можно выделить ряд теорий. Начало им положили работы Кевина Линча, который в книге «Образ города» говорит о необходимости создания понятной знаковой навигации, чтобы человек не испытывал дискомфорта, перемещаясь в пространстве [1, с. 17].

В 1981 г. американский архитектор Ромеди Пассини описал процесс принятия решения в виде пяти стратегий, в состав которых вошли: деление задачи на детали; сужение; адаптация и реагирование; доступ к своим схемам; сбор информации и соответствующая адаптация. Первая стратегия работает на разных уровнях сбора информации и позволяет разделять основную задачу на более мелкие. Вторая реализуется в последовательном решении небольших частных задач. Третья представляет собой нахождение пространственных знаков и реагирование на них сразу же. Четвертая базируется исключительно на собственном опыте и наработанных ранее алгоритмах. Пятая предполагает плановый сбор пространственной информации и реагирование на нее [2, с. 38].

Пронаблюдать поведение пользователя в момент принятия решений можно с помощью видеокамеры с технологией GoPro. Видеосъемка с помощью экшн-камеры, закрепленной на голове исследователя, позволит максимально точно и быстро собрать аудиовизуальную информацию, которую получает участник эксперимента, начиная от порядка осмотра им помещения до выявления тех предметов или элементов интерьера, которые бросаются ему в глаза. Использование испытуемыми протокола «think aloud» предполагает постоянное комментирование вслух всей поступающей информации, описание сомнений и принятых решений.

Изучение поведения пользователей с учетом применения стратегий Пассини и использование протокола «think aloud» не новый в социологии метод, но в отношении библиотечной деятельности в России он ранее не применялся. В основу нынешнего исследования легли материалы статьи «User Wayfinding Strategies in Public Library Facilities», опубликованной в журнале «Library and Information Science Research» в 2018 г. [3]. В статье описан эксперимент, предпринятый в публичной библиотеке Род-Айленда (США). В американском исследовании упор был сделан на изучение психологических особенностей выбора пути при решении испытуемым задачи поиска информации в публичной библиотеке.

Взяв за основу методику проведения эксперимента и сделав его прикладным, в Архангельской областной научной библиотеке осенью 2019 г. было организовано исследование пространственной знаковой навигации. Его предметом стало поведение пользователей при принятии решения при поиске информации в библиотеке. Среди поставленных задач следует отметить выявление проблемных мест в пространственной знаковой навигации библиотеки.

Участниками исследования стали студенты Северного Арктического федерального университета. Всего в эксперименте было задействовано 12 испытуемых, разделенных на 4 группы по 3 человека. Выбранные неопытные с точки зрения использования библиотечных услуг участники эксперимента с экшн-камерами и трекерами выполняли заранее подготовленные задания по поиску в библиотеке помещения, выставки, книги, информации. Они должны были снимать все происходящее на камеру GoPro HERO7, вслух комментировать свои действия, обсуждать варианты решения каждой поисковой задачи. На старте и финише эксперимента, а также на каждом его этапе после выполнения задания участники группы фиксировали время, количество пройденных шагов и метров в карте наблюдения. Испытуемым было разрешено пользоваться Интернетом, советоваться друг с другом, а в случае возникновения проблемы – сделать звонок руководителю

эксперимента. Библиотекари были предупреждены об эксперименте, им рекомендовалось помогать его участникам только в случае, когда группа заходит в тупик. В карте наблюдения имелась графа для фиксации факта обращения за помощью к сотрудникам библиотеки.

По окончании эксперимента был проведен короткий опрос в формате группового интервью. Во время обсуждения его результатов участники проводили сравнение библиотеки с привычными молодым пользователям публичными пространствами, такими как торгово-развлекательные центры, кафе, где, как правило, внешняя навигация соответствует современным требованиям и интуитивно понятна.

Предполагалось, что все предложенные студентам задания принципиально выполнимы ими в самостоятельном режиме, т.е. книги находятся в открытом доступе и в единственном месте, информацию о мероприятиях и помещениях можно найти на стендах или в распечатках на кафедрах. Доступ к электронным каталогам имеется как на сайте библиотеки, так и на специально выделенных для работы пользователей компьютерах.

Всего для поиска в рамках эксперимента было отобрано 6 книг. В 2 случаях уже по названию можно было точно определить отраслевой признак произведения – это художественная книга и книга по экологии. Еще две не позволяли по заголовку однозначно идентифицировать их с тем или иным тематическим направлением – рекламой или дизайном. Одна из книг была большого формата и на полке лежала, а не стояла, при этом корешок ее был частично скрыт. Непосредственно перед экспериментом наличие книг на полках было проверено, в них вложены заметные синие закладки с символикой эксперимента. Карточки были заметны вблизи, но не бросались в глаза издали.

После выполнения последнего задания участники должны были вернуться к месту старта.

На реализацию всех предусмотренных экспериментом действий группы в общей сложности потратили 2 часа 13 минут, сделали 4 398 шагов, прошли 2 810 метров. Дополнительно были обработаны 54 минуты интервью. В целом, все задания были выполнены, однако примерно треть из них – с помощью библиотекарей.

Поскольку здание, в котором проводился эксперимент, не очень большое, то при поиске определенного задания помещения и выставки участники чаще использовали метод перебора, проходя по нему снизу вверх и сравнивая увиденные указатели с полученным заданием. Проблем не возникло, поэтому был сделан вывод, что навигация в целом в библиотеке удовлетворительна, на каждом этаже есть информационный стенд с перечнем подразделений, однако на нем недостает указателей направлений, приходится гадать, в какую сторону от центральной лестницы нужно двигаться. Перемещения по зданию неопытных с точки зрения наличия и применения библиотечных знаний участников эксперимента в общем и целом соответствовали оптимальному расчету пути, сделанному библиотекарем, разница составила 2–5 минут.

Поиск книг в открытом фонде оказался испытуемым значительно более сложной задачей. В 5 из 6 случаев студенты использовали электронный каталог, чтобы определиться с местом хранения экземпляра. При этом самостоятельный поиск вызвал затруднения. Лишь отыскав инструкцию и правильно заполнив поисковые поля, студенты смогли выполнить задание. В ходе наблюдения выяснилось, что молодые люди интуитивно пытались осуществить поиск по аналогии с поисковыми системами Yandex или Google, т. е. набирали в первом попавшемся поле автора и заглавие книги, тогда как обычный библиотечный поиск предполагает раздельное заполнение полей для ввода данных.

Таким образом, всего одна книга была найдена без обращения к электронному каталогу: это художественное издание на английском языке. Участники догадались, что искать ее следует в отделе литературы на иностранных языках, в итоге поиск книги на полке занял всего 1 минуту 10 секунд после входа в отдел.

Чуть сложнее оказалась задача нахождения книги по экологии в читальном зале. Полка, на которой она стояла, находилась в конце зала, однако удобные, видимые от входа в подразделение указатели помогли группе справиться с поиском за 1 минуту 40 секунд. Некоторые проблемы вызвала алфавитная расстановка книг по фамилиям авторов внутри отраслевого раздела по экологии, но, поняв логику действий, участники эксперимента выполнили задание достаточно быстро, вмешательство библиотекарей не потребовалось.

Поиск остальных 4 книг был сопряжен со значительными затруднениями, участники эксперимента не смогли обойтись без помощи сотрудников библиотеки. В электронном каталоге студенты получили полную информацию об искомом издании, включая его полочный индекс, ББК, т. е. те данные, которые напрямую связаны с адресом книги на полке, однако самостоятельно расшифровать эти данные испытуемые не смогли.

При сравнении экспериментальных результатов поиска книги в открытом фонде с оптимальным временем и количеством шагов расхождение показателей оказалось достаточно заметным. В реальной обстановке пользователь библиотеки не будет тратить столько личных ресурсов на поиск книги и, если рядом не окажется библиотекаря, уйдет, не достигнув результата.

По мнению одной из сотрудниц библиотеки, проведенное «исследование подтвердило первоначальную гипотезу о том, что система навигационных указателей в библиотеке далека от идеала, а самостоятельное ориентирование в фонде с открытым доступом – задача не из легких. Нельзя не отметить заинтересованность студентов. На итоговом обсуждении ими было высказано несколько предложений об улучшении качества навигации. Все-таки библиотека создана для граждан, а не для библиотекарей со знанием ББК. Таких исследований должно быть больше, так как они заставляют нас взглянуть на себя со стороны».

Итоги проведенного эксперимента были представлены руководству и коллективу библиотеки. Среди рекомендаций значилось размещение большого информационного стенда в вестибюле библиотеки, который бы отображал навигацию по зданию, а также актуальную информацию о проводимых мероприятиях и выставках. На этажах предлагалось поставить указатели направлений к структурным подразделениям. В помещениях с открытым фондом рекомендовано сделать более заметными вывески с названиями разделов, добавить расшифровку индексов и упростить поиск по электронному каталогу.

Ссылки:

1. Линч К. Образ города. М., 1982. 328 с.
2. Mande L.H., LeMeur K.A. User Wayfinding Strategies in Public Library Facilities // Library and Information Science Research. 2018. № 40. С. 38–43. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2018.04.001>.
3. Ibid.

Редактор: Ситникова Ольга Валериевна
Переводчик: Кочетова Дарья Андреевна