

УДК 004.738.5+002.513.5
ББК 73

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РУССКОЯЗЫЧНЫХ РЕСУРСОВ ИНТЕРНЕТА

© И.Г. Васильев*, В.С. Крейденко**, О.Р. Старовойтова**, 2007

* Российская национальная библиотека
191069, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, 18

** Санкт-Петербургский государственный университет культуры и искусств
191186, г. Санкт-Петербург, Дворцовая набережная, 2

Рассмотрены основные методы, а также несколько конкретных методик, используемых на разных стадиях исследования пользователей русскоязычных ресурсов Интернета.

Ключевые слова: методы исследования, пользователи, Интернет.

Изучение пользователей Интернета – одно из важнейших направлений библиотечных исследований. Интерес представляет целая гамма сведений, способных в интерпретированном виде, с одной стороны, обогатить социокультурологическое знание, с другой – оказать содействие в совершенствовании библиотечно-библиографического обслуживания читателей – пользователей Интернета. Поскольку данное направление исследований является достаточно новым – на первый план выступают вопросы методологии и методики данной работы.

Разнообразие представлений о контингенте пользователей русскоязычных ресурсов, имеющих у провайдеров, библиотекарей, создателей ресурсов, предполагает введение определенных критериев проверяемости и истинности теоретических высказываний и локальных практических наблюдений и, следовательно, применение соответствующих этим критериям методов.

В данной статье будут рассмотрены основные методы, а также несколько конкретных методик, используемых на разных стадиях исследовательского процесса. Описания специфических процедур сбора, анализа и интерпретации данных, характерных для каждого этапа исследования, будут изложены в последующих статьях данного цикла. Мы хотим представить краткий обзор, позволяющий проследить основные исследовательские методы. Необходимо заметить, что социальным наукам, в том числе и собственно библиотечному делу, далеко не всегда требуется контрастная «фотография живой жизни».

Изучение пользователей русскоязычных ресурсов Интернета потребовало, в первую очередь, провести социальную стратификацию рассматри-

ваемой нами группы пользователей, выявить мотивы обращения к глобальной сети, их ценностные ориентации. Удалось установить, что императивы, влияющие на структуру стратификации различных групп пользователей, в значительной мере обусловлены социально-экономическими характеристиками, зависят от расслоения общества.

Взаимодействие императивов, присущих различным социальным стратам, выражаются во внутренней структуре социально-профессиональных групп пользователей.

Таким образом, можно говорить о том, что контекст и методологическая база исследования обосновали следующий подход к изучению пользователей русскоязычных ресурсов Интернета: эффективная деятельность в информационном пространстве требует не только высокой квалификации в основной профессиональной деятельности, но и постоянного развития и тренировки интеллектуальных, оценочных, дедуктивных, интерпретационных и ряда других навыков, позволяющих решать задачи поиска и переработки информации.

На стадии формулирования проблемы, задач и аспектов исследования, кроме его философии и логики, решались вопросы выбора комплекса общенаучных и специальных методов сбора данных. Выбор методов для исследования диктовался следующими соображениями:

1. В области изучения пользователей Интернета, являющихся читателями библиотек, существует сравнительно мало обоснованных формальных теорий, из которых можно было бы вывести проверяемые гипотезы.

2. Возможности экспериментальных методов в данной области исследования заведомо ограни-

ченны, имеющиеся по данному вопросу сведения редко позволяют разделить главные и побочные эффекты использования Интернета в библиотеках.

3. Избранная в качестве методологической базы теория требует использования определенных исследовательских техник и методов интерпретации полученных данных.

«Ситуативная» логика данного исследования, принимающая во внимание его цели, происхождение самой научной проблемы, доступные технические ресурсы и, наконец, научный фон исследования – выдвигают на первый план исторические методы.

Синхронический метод (от древнегр. *syn* – вместе и *chronos* – время, означает одновременно). Он позволяет установить связи и взаимосвязи между явлениями, процессами, протекающими в одно и то же время в разных местах одной страны или в нескольких странах.

Метод периодизации. Он основан на том, что и общество в целом и любая составная часть его, в том числе жизнь и деятельность тех или иных личностей, проходят различные ступени развития, отделяемые друг от друга определенными качественными рубежами.

И наконец, *сравнительно-исторический метод*. Он основывается на признании известной повторяемости некоторых черт в истории процесса развития СМИ, жизни и деятельности отдельных персон. Его суть состоит в сравнении аналогичных явлений в разные исторические отрезки времени.

Кроме того, данный метод в рамках изучения пользователей Интернета позволяет рассматривать глобальную сеть как новое электронное средство массовой информации, сохранившее тем не менее ряд традиционных черт. Выявление отношения пользователей к электронным СМИ, обладающим большей долей независимости и свободы слова, – одна из побочных целей исследования.

Хронологический метод, который помогает изучать явления, события истории в строго временном (хронологическом порядке); хронологическо-проблемный метод, предусматривающий изучение вопроса по периодам (темам, персоналиям и т.д.), а внутри их – по проблемам; проблемно-хронологический метод. Суть его состоит в изучении какой-либо одной стороны проблемы (реже нескольких проблем) в ее последовательном развитии, т.е. хронологически. Он помогает вычленивать из целой его части, позволяет более полно проследить логику развития проблемы, комплексно проанализировать ее составляющие, эффективнее извлечь практический опыт и определить перспективы.

Особенности объекта исследования – самоорганизующейся и интенсивно развивающейся глобальной сети делают перспективными возможно-

сти применения синергетических методов и моделей. Как отмечает М.Ю. Казаринов, они открывают «по существу новую страницу в истории информации вообще и аксиологии информатики в частности, поскольку предметом специального рассмотрения становится здесь процесс генерации информации. В традиционной информатике механизм появления принципиально новой информации содержательно не анализировался, а в случае необходимости описывался простейшей моделью «генератора случайностей», например, генератора случайных чисел. В синергетическом подходе ключевой проблемой становится даже не появление новой информации вообще, поскольку таковой оказывается любой определенный, но априорно не детерминированный выбор, а появление новой ценной информации» [1].

К более традиционным методам, дополняющим комплексную методику, относится опрос. При выборе типа опроса были учтены следующие положения:

1. Выборочное анкетирование в данном случае позволит приблизиться к идеальной модели.

2. Построение анкеты, в частности формулировка вопросов, предполагаемый размер ответов, отсутствие «давления» на респондентов, т.е. отказ от навязывающих вопросов, заставляющих выбирать «правильные» или социально-желательные ответы.

3. Внимание «сензитивным» вопросам, максимальное снижение их оценочной окраски.

4. Введение шкал в ответ на ряд вопросов для удобства респондентов, которым часто легче выбирать некий числовой интервал, чем сформулировать правдивый ответ.

5. Применение в ряде вопросов психологического приема «метода вынужденного тестирования», т.е. предложение респонденту нескольких суждений на выбор, когда все суждения имеют различную «нагрузку» по фактору социальной желательности.

В целом проведение анкетирования, как основного источника информации о мнениях респондентов, преследовало следующие цели:

1. Контроль условий изучения, т.е. возможность варьировать использование других частных методик на более поздних стадиях исследования.

2. Использование в исследовании нескольких групп – экспериментальных и контрольных. В частности, изучение пользователей Интернета – старшеклассников «контролировалось» изучением мнений библиотекарей общедоступных библиотек, принимающих участие в их обслуживании, т.е. аудитория респондентов выбиралась таким образом, чтобы обеспечить возможность проведения повторных сравнений.

3. Рандомизация, т.е. случайный отбор испытуемых в контрольные и экспериментальные группы.

Другим методом, использованном в данном исследовании, является биографический. Значимые социальные явления и связи получают при использовании этого метода убедительное освещение с точки зрения деятельностно-функционального подхода. Помимо традиционных источников получения данных (т.е. личных документов, записок и т.д.), в настоящее время источниками информации становятся и индивидуальные страницы в Интернете, и данные о личности, размещенные на сайте какой-либо организации. Кроме того, источником являются и счетчики посещений сайтов, в том числе так называемые «гостевые книги».

С теоретических позиций биографического метода или «истории жизни» вслед за западными социологами можно и нужно использовать термин «история отдельного случая», подчеркивающий избирательный, селективный характер полученных данных.

В последнее десятилетие «истории отдельных случаев» используются для изучения малых групп, которые довольно трудно поддаются пространственной и временной локализации, например «пользователи русскоязычных ресурсов Интернета».

Первым отличием метода можно считать его большую сфокусированность на уникальных аспектах истории личности или группы, на личностном подходе к описанию карьеры, образования, любой другой деятельности.

В центре внимания при использовании данного метода оказывается документальное или устное описание, которое в медицине называют «субъективным анамнезом».

Второй отличительной чертой метода можно считать направленность на воссоздание исторической, по крайней мере развернутой во времени, перспективы событий (в нашем случае – внедрение Интернета в практику работы библиотек) и использование сетей читателей из различных социальных страт.

История развития социальных институтов и социальных изменений (в том числе библиотек) и освоения ими новых информационных технологий раскрывается при использовании биографического метода через представления людей об их взаимодействии с Интернетом. Сопоставление различных точек зрения и сведений позволяет достаточно полно и объективно воссоздать не только внешнюю картину событий, но и их субъективный смысл для участников, т.е. пользователей Интернета и библиотекарей. Такой тип исследовательской стратегии в социологии принято называть множественной триангуляцией, которая способна оказать помощь в анализе различающихся у разных людей определений ситуации, относящихся к одним и тем же элементам опыта, в данном случае обращению к русскоязычным ресурсам Интернета.

Частной методикой по отношению к биографическому методу, как мы отмечали выше, является анализ персональных страниц, размещенных в Интернете, данных самопрезентации отдельных специалистов на сайтах организаций, анализ данных обратной связи, т.е. счетчиков посещений и «гостевых книг» различных ресурсов Интернета.

Анализ персональных страниц, как правило, производится по определенному алгоритму, т.е. предельно формализовано. Высокий уровень формализации фиксации информации необходим для проведения качественного анализа полученных данных.

К числу обязательных параметров, подлежащих анализу, относятся три группы данных.

1. Об авторе:

- полнота информации об авторе страницы (пол, возраст, образование, увлечения, публикации и проекты автора);
- почетные звания, получение персональных наград и награждения в составе группы;
- участие в конкурсах и постоянных профессиональных сообществах (ассоциациях, «научных школах», «незримых конкурсах»).

2. О содержании страницы:

- время создания страницы и частота обновления информации;
- цель создания страницы (например, поиск партнеров, самореклама, создание положительного имиджа и др.);
- актуальность информации для посетителей (ее полнота и содержательность);
- оформление (дизайн) страницы;
- наличие баннеров, их характер.

3. Об обратной связи:

- контингент посетителей,
- к каким именно фрагментам страницы чаще всего обращаются посетители.

Подобный перечень вопросов подходит и для персональной страницы, включенной в сайт какой-либо организации.

Кроме того, в качестве дополнительного аспекта исследования, обусловленного его теоретической новизной, представлялось важным провести выборочный анализ представленных в Интернете персонализированных страниц общественных деятелей, писателей, ученых и т.д. Результат анализа, на наш взгляд, позволяет решить три задачи:

1. Количество и набор данных, характеризующих персоны высоких рангов, язык представления сведений о них.

2. Проведение сравнительного анализа образа подобных страниц – биобиблиографических справочников с самими персональными страницами.

3. Выявление их общих черт и различий, определение привлекательности и целей использования читателями. Выявление рациональных путей об-

служивания читателей с использованием двух данных источников информации о персоналиях.

Анализ обратной связи, т.е. «гостевых книг» и счетчиков посещений, в зависимости от использованных программных средств может выглядеть по-разному.

В одних случаях учитывается только факт посещения страницы. Для анализа это дает только статистическую информацию для сравнения с другими персональными страницами.

Более сложные счетчики учитывают, что именно заинтересовало посетителя на странице, т.е. какая информация представляет наибольший интерес для других пользователей.

Наиболее сложные счетчики учитывают не только перечисленные выше данные, но и кто именно «заходил» на страницу. Это осуществляется через введение пароля для доступа к странице или обязательного введения электронного адреса посетителя и цели его посещения. Анализ обратной связи в качестве одного из методов исследования дает не только биографические сведения, но и дополнительные данные для стратификации пользователей русскоязычных ресурсов Интернета.

Одним из частных случаев использования метода является анализ посещений книжных интернет-магазинов. При анализе сайта магазина учитывается не только факт посещения и электронный адрес посетителя, но и реально и потенциально интересующая посетителя литература. Для получения дополнительной информации специалисты интернет-магазинов организуют виртуальные книжные клубы. Таким образом, кроме конкретных запросов страницы клубов содержат раздел для писем читателей, информацию о писателях, редакторах, переводчиках, рассказы о бестселлерах и их авторах. Посещение каждого раздела учитывается отдельно, причем, как и на индивидуальных страницах, учитывается не только количество, но и контингент посетителей. Подобная статистическая и качественная информация позволяет делать за-

ключения о спросе на книги, читательской моде, бытующих в различных социальных группах.

Первый этап исследования состоял в разработке программы, выбора методологической базы и конкретных методик. На этом же этапе было осуществлено пилотажное анкетирование в ряде библиотек. Полученные результаты подверглись предмашинной, статистической машинной и качественной обработке.

Следующим этапом стало создание сервера кафедры социологии и психологии чтения Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств, на котором кроме других материалов расположены:

- полное описание программы и методов исследования,
- полученные промежуточные результаты,
- подробное описание последующих этапов и т.д.

Цель данной работы – привлечь к исследованию максимальное число библиотек, имеющих доступ к Интернету, обеспечить их единообразными материалами и методическими разработками для проведения исследования. Получить от них сопоставимые с первоначальными результаты. Достижения данной цели, возникшей у творческой группы в ходе проведения исследования, позволит организовать своеобразный мониторинг информационного поведения читателей – пользователей Интернета, ввести в круг исследователей большое число библиотек, т.е. значительно расширить его рамки, повысить достоверность результатов, широко информировать профессиональное библиотечное сообщество о результатах корпоративной работы различных библиотек.

Список литературы

1. *Казаринов, М. Ю.* Синергетика и аксеология информатики // Синергетика в философии, науке и технике : докл. и тез. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, 26–27 янв. 1999 г.). – СПб., 1999. – С. 86.

Материал поступил в редакцию 1.03.2007 г.

Сведения об авторах: *Васильев Игорь Григорьевич* – кандидат философских наук, старший научный сотрудник, тел.: (812) 718-86-12, e-mail: niob@nlr.ru
Крейденко Владимир Семенович – доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой социологии и психологии чтения, тел.: (812) 314-28-81
Старовойтова Ольга Рафаэльевна – доктор педагогических наук, доцент кафедры библиотековедения и теории чтения