

Радостина Тодорова и Гургана Мартинова

В доклада се разглежда развитието на хибридната университетска библиотека по примера на Нов български университет. Представени са различните възможности на физическото и виртуалното библиотечно пространство. Въз основа на емпирични данни се изследва виртуалната среда. Открити са тенденции в поведението на различните публики при използването на виртуалното пространство.

Увод

Библиотеките са съществена и неделима част от университетската институция. Предоставят огромно количество печатна и електронна информация, осигуряват достъп до различни технически съоръжения. Предлагат физическо пространство за обучение, но и социална среда за академичната общност. Библиотеката като физическо място е имала и ще има място в развитието на университета. Днес изглежда малко вероятно физическото ползване на библиотеките да намалее драстично в близко бъдеще, независимо от разнообразието на предлаганите онлайн ресурси и комфорта на ползване в предпочитаната от потребителя среда. Но от друга страна сме свидетели на все по-голям натиск от страна на потребителите, които очакват цялата библиотека да бъде достъпна навсякъде и по-всяко време, и то с целия си информационен и обслужващ ресурс. Какви са границите на тази паралелна реалност и изобщо има ли граници? Може ли да се говори за „експанзия“ на виртуалното над физическото пространство?

Различните публики и дигитална среда

Теорията за поколенията X, Y и Z се заражда в САЩ и много бързо се приема от изследователите в различните страни по света. Често се случва да има разминавания във времеви интервал в многобройните статии по темата. Да приемем, че поколение X са родените между 60-те и началото на 80-те години на миналия век, Y или така наречените милениали през 80-те и 90-те години, а Z от 1997 г. до 2009 г. По-късно в научните изследвания е дефинирано и поколение Alfa, като към него се отнасят родените между 2010 и 2025 г. Логично е тези поколения да имат различно отношение към дигиталната среда, защото тя се развива изключително бързо.

Проф. Пламен Милтенев в свое изследване споделя, че поколенията се различават едно от друго в подходите при придобиване на информация и начините за изграждане на знания. Милениалите постепенно заменят университетската среда с работна и тяхното място поетапно ще бъде заменено от поколението Z, чиито очаквания за промени в учебния процес в технологично отношение са неоспоримо високи.¹

Както на специалистите в областта на образованието, така и на университетските библиотекари е известно нетърпението на младото поколение при работа с традиционни източници на информация, също и пренебрегването на всичко, което не е достъпно веднага в пълен текст. Студентите заемат цели 86% от профила на потребителите в Библиотеката на Нов български университет. Независимо от това, че те работят самостоятелно в тихата атмосфера на универ-

¹ Miltenoff, Plamen. Gaming, Gamification and BOYD in academic and library settings: bibliographic overview. – In: Blogs @ SCSU [online]. 2015, p. 1 – 25. Достъпно на: <https://blog.stcloudstate.edu/ims/files/2015/03/Gaming-and-Gamification-in-academic-and-library-settings-final-draft-1digudu.pdf>

ситетската библиотека, почти винаги използват мобилни устройства, като смартфони, MP3/MP4 плейъри, лаптопи, планшети и преносими компютри. *Докато са в библиотеката, тези потребители са винаги свързани със своите приятели и семейство чрез текстови съобщения, електронна поща и др. Както от своя приятелски кръг, те очакват незабавни отговори на своите информационни запитвания и от университетските библиотекари.*²

При провеждане на независимо изследване, създадено и проведено от преподавател на НБУ сред негови студенти, без каквато и да е намеса на библиотеката, се регистрират изключително интересни зависимости. Тук се представят резултатите от анализа само на някои въпроси, които имат отношение към темата. На въпроса „Имате ли читателска карта за Библиотеката на НБУ?“, 92% заявяват „Да“, а едва 8% „Не“. Резултатът е многозначителен, тъй като читателската карта е елемент, обхващащ физическото и виртуално пространство на библиотеката. Тя служи за вход и в двете. На въпроса „Посещавали ли сте Библиотеката на НБУ?“, чийто подтекст е ползване на физическото пространство изобщо, най-много – 65% от анкетираните заявяват „Да, посещавам я често“. Останалите 35% декларират, че също посещават физическото пространство, но рядко. Никой не отговоря „Никога не съм я посещавал“, но с оглед на това че 92% заявяват, че имат читателски карти, подсказва, че съществува малък дял от студентите, които не посещават физическата библиотека.

Следващият въпрос е фокусиран върху виртуалното пространство на библиотеката и по-конкретно нейния сайт, като се търси и причина за посещенията. Така на въпроса „Посещавали ли сте сайта на библиотеката и защо?“, където студентите могат да дадат повече от един отговор, те се разпределят, както следва:

- Да, за да търся книга/учебник – 71%.
- Да, за да проверя, кога трябва да върна заетите книги/учебници – 38%.
- Да, за да го разгледам – 23%.
- Никога не съм посещавал сайта – 15%.
- Друго – 6%.

Анализът сочи, че едва 15% от студентите не посещават сайта, като тук може само да се предполага, дали предпочитат личния контакт с библиотекарите и физическото пространство на библиотеката. Останалите използват предимно електронния библиотечен каталог, други разглеждат сайта и вероятно търсят в него различна по-вид информация (например за електронни ресурси, услуги, новини, събития, изложби и др.).

Нагласата към използването на нови технологии от библиотеката се изследва чрез въпроса „Как гледате на идеята да се създаде мобилно приложение, чрез което да можете да следите сроковете за връщане на книги, кога дадена книга се е освободила, какво са препоръчали вашите преподаватели?“. От анкетираните цели 49% заявяват „Имам нужда от подобно приложение и бих го изтеглил/а“, а 35% от студентите са по-резервирани и желаят предварително да оценят функционалността на едно такова нововъведение, тъй като избират отговора „Бих изтеглил/а подобно приложение, за да видя, дали ще е от полза“. Едва 8% биха изтеглили подобно приложение, единствено в случай, че не могат да присъстват редовно в университета, което показва предпочитание към физическата библиотека. Тази група може да се разшири и с тези, които са отговорили „По-скоро не бих“ (6%) и „Със сигурност не бих изтеглил/а подобно приложение“ (2%).

Въображението на анкетираните е предизвикано с въпроса „Как гледате на идеята да се създаде платформа, в която да можете да направите свой персонален дизайн на читателската си карта?“, който няма по принцип никакво отношение към функционирането на библиотеката, но дава възможност за изява на индивида и използване на нови технологии. Отговорът „Идеята ми харесва и бих се възползвал“ избират 74%, което отново сочи пристрастие към нововъведе-

² Appleton, Leo, Stevenson, Valerie; Boden, Debbi. Developing learning landscapes: academic libraries driving organisational change. – In: Reference Services Review, 2011, 39.3, p. 343 – 361.

ния във виртуална среда. Останалите 10% от студентите заявяват „Идеята ми допада, но не бих се възползвал“, 12% избират „Нямам мнение“, а 4% не желаят.

Последният въпрос, който има отношение към физическото и виртуалното пространство на библиотеката едновременно, но в качеството на място за социални контакти е „Ако екипът на библиотеката Ви покани да участвате в различни кампании и игри с награди (онлайн и офлайн), бихте ли се включили?“, ясно очертава проблемът за мястото (реално и виртуално) и времето, защото 51% отговарят „Зависи кога се провеждат“ и още 6% добавят „Зависи къде се провеждат“. „Със сигурност бих се включил“ заявяват 29% от анкетиранияте, докато за други 10% това зависи от наградите. Едва 4 % няма да се включат. Резултатите потвърждават голяма пристрастност на младите хора към виртуалното библиотечно пространство, но и необходимостта от физическо пребиваване в библиотечната сграда.

Следващата по големина група от потребители на библиотеката, заемаща 8%, е тази на външните читатели. Заедно с тази на преподавателите в университета (5%) и администрацията (1%) те образуват сложен сегмент от разнородни очаквания и поведение при търсене и намиране на информация. Обикновено те предпочитат традиционната среда на физическата библиотека. В литературата, публикуваните изследвания се концентрират предимно върху младите хора, но сходни характеристики при търсене на информация се наблюдават и при по-възрастни потребители или т.нар. „дигитални имигранти“, които всъщност са ентусиазирани потребители на технологиите и демонстрират същото поведение при търсене на информация.

Двете лица на хибридната библиотека

За университетската библиотека е важно да се ориентира в бързо променящия се свят, специално по отношение на физическото и виртуалното пространство, за да отговори на съвременните изисквания на всички видове и поколения потребители. Всъщност концепцията за хибридна библиотека възприема мрежата като механизъм за доставка и от тази гледна точка, *„клиентите трябва да могат да имат пряк достъп до електронната информация, на която имат право и да могат да търсят и намират подходящи физически ресурси. Хибридната библиотека има за цел да осигури достъп до локални и отдалечени информационни ресурси в редица формати, като предлага обучение и напътствия“*.³ Именно, в контекста на тази концепция трябва да се разглежда развитието на библиотеката като *„физическо пространство и като информационна система – портал към знанието, с всички предизвикателства на средата на библиотека 2.0, 3.0, 4.0 и т.н, наред с нарастващите изисквания към професионалните компетенции на университетските библиотекари“*.⁴

Така възниква въпросът успява ли университетската библиотека чрез физическото и виртуално измерение да удовлетвори предпочитанията на различните потребители – виртуални и традиционни и има ли възможност това да се измери?

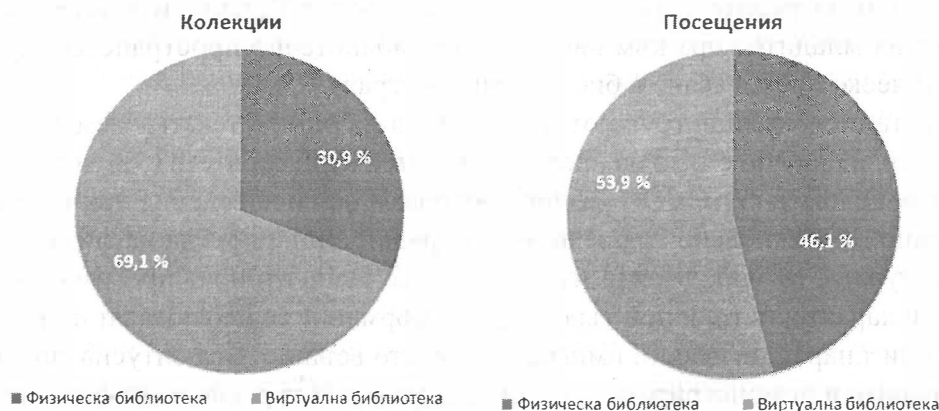
От две години Библиотеката на НБУ събира статистически данни, съобразно БДС ISO 2789:2015 „Информация и документация. Международна библиотечна статистика“. Стандартът препоръчва подробна информация за потребителите (брой регистрирани или активни потребители, типове потребители), за използване на традиционни и електронни услуги, както и услуги за мобилни устройства (физически и виртуални посещения, заемане, достъп и изтегляне, справочни въпроси и др.), видове колекции (обхванати са всички съществуващи формати), както и брой и видове персонал, обучения на персонала и др. Използването на стандарта ще послужи като инструмент за измерване на пропорциите между физическата и виртуалната

³ Hampson, Andrew. Practical experiences of digitisation in the BUILDER Hybrid Library Project. – In: Program, 2001, 35.3, p. 263 – 275.

⁴ Cocciolo, Anthony. Alleviating physical space constraints using virtual space? A study from an urban academic library. – In: Library Hi Tech, 2010, 28.4, p. 523 – 535.

библиотека. Тук е мястото да се отбележи, че в стандарта те се представени отделно. Прилагайки концепцията за хибридна библиотека в настоящия анализ са избрани пет съпоставими индикатори. Те са представени като съвкупности, с цел измерване на съотношението между физическото и виртуалното.

Първи индикатор са посещенията. В стандарта се предлага методика за изчисление на посещенията на физическата библиотека, както и отброяване на виртуалните посещения. В нашия случай виртуалните са 53,9% и надделяват над физическите (46,1%) със 7,1% (вж Фиг. 1).



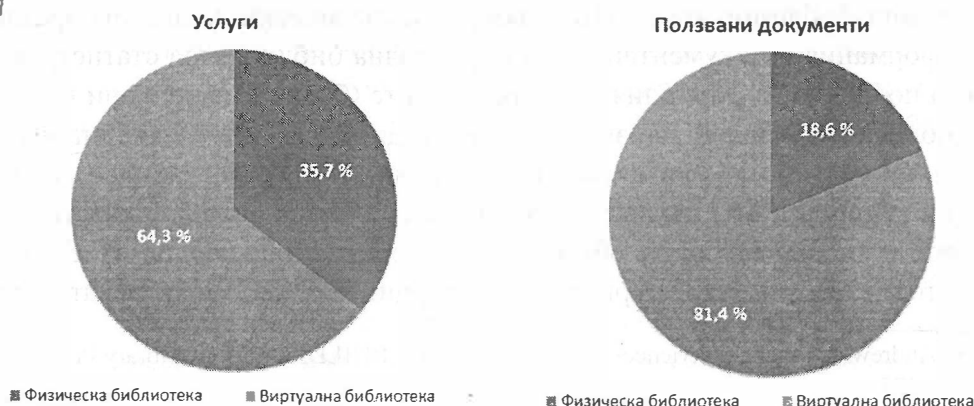
Фиг. 1

Фиг. 2

Вторият избран индикатор са колекциите. На Фиг. 2 са представени пропорциите между традиционните и електронни ресурси, предоставяни от библиотеката, разглеждани обаче като една съвкупност. Графиката показва преимуществото на електроните ресурси (бази данни, собствени дигитални колекции от книги и дипломни работи) (69,1%) над традиционните (30,9%) с цели 38,2%.

Третият индикатор, който може да бъде представен по този начин, са използваните документи, според техния вид (вж Фиг. 3). Тук анализът показва изключителен дял от 81,4% на ползваните електронни документи, спрямо 18,6% традиционни, което е преимущество с цели 62,8% и потвърждава спомената по-горе тенденция при студентите за ползване на това, което е достъпно тук (във виртуалната библиотеката), сега и веднага.

Пропорциите при индикатора за услугите наподобяват зависимостта при колекциите (вж Фиг. 4). Предлаганите виртуални услуги са 64,3%, а тези, предлагани във физическото пространство на библиотеката – 35,7%, или превес в полза на виртуалните с 28,6%. Това доказва, че съвременната университетска библиотека развива паралелни услуги, съществуващи както в нейното физическо измерение, така и във виртуалното.



Фиг. 3

Фиг. 4

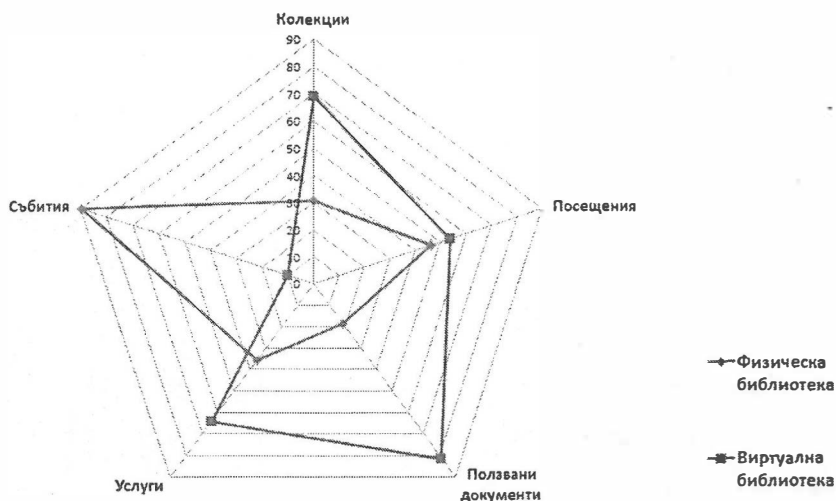
Именно новите технологии са предпоставка за предлагането на услуги, които подобряват значително качеството на обслужване и предоставят допълнителни удобства за потребителите. Тук като пример могат да бъдат посочени известяване чрез SMS за просрочени документи, проверка на виртуален кредит в читателската карта и др. Именно чрез виртуалните услуги университетската библиотека има възможност да излезе извън своите собствени граници като предложи такива за цялата академична общност и дори да достигне до потребители, които не подозират, че използват нещо създадено в нея. Така например от две години библиотеката извършва ежедневен мониторинг на медиите, както традиционни, така и електронни по предварително установени параметри. Резултатът от извършената услуга е публичен и всеки ползвател на търсеща машина при издирване на информация може да достигне до него.

Последният индикатор, който е подробно застъпен в стандарта БДС ISO 2789:2015 са събитията, организирани от библиотеката, провеждащи се както на територията ѝ, така и извън нея. Съотношението тук обаче е обратното (вж Фиг. 5). Наблюдава се превес на събития, които се провеждат реално (в сградата на библиотеката или извън нея). Те съставляват 89,8% и са повече със 79,6% от виртуалните (едва 10,2 %), като тук може да се отбележи, че те не са уникални, а по скоро паралелни.



Фиг. 5

Избраните индикатори и представянето им като съвкупности във физическата и виртуална среда на университетската библиотека позволяват да се очертае формата на хибридната библиотека. Това е възможно при използване на радарна диаграма (вж Фиг. 6), която показва промените в стойностите на индикаторите спрямо централна точка, благодарение на маркери за отделните точки от данни.



Фиг. 6

По този начин се установява, че най-голяма е експанзията на виртуалната библиотеката над физическата при използваните информационни източници, на следващо място е структурата на колекциите, където електронните се развиват по-бързо от традиционните. Подобно е съотношението и при услугите, където също превесът е в полза на виртуалните. Единствено при посещенията се наблюдава относително равновесие, където виртуалните са малко повече от физическите. Точно обратна е пропорцията при провежданите събития. При този критерий физическата библиотека има все още надмощие над виртуалната.

Заклучение

Представяните данни предоставят благоприятно поле за анализ на развитието на библиотеката, постигането на нейните цели, както и посрещане на потребностите на различните видове потребители. Избраните пет критерия очертават само основните параметри на хибридната библиотека. В бъдеще, с цел задълбочаване на анализа, могат да бъдат добавени още критерии, базирани на БДС ISO 2789:2015. Анализът на пропорциите между виртуалната и физическата библиотека показва експанзия на виртуалната в четири от петте избрани критерия. По последния, а именно събитията, провеждани от библиотеката, е налице необходимост от създаването на благоприятна среда за развитие на виртуални събития, в които потребителите могат да участват от разстояние и в удобно за тях време. Предложеният метод може да се използва от други университетски библиотеки в страната, които системно изследват нагласите на своите потребители и използват в своята практика БДС ISO 2789:2015, тъй като осигурява надеждна информация за актуалното състояние на хибридната университетска библиотека.