

Użytkownicy biblioteki cyfrowej w świetle analizy statystyk wyszukiwawczych MBC

WOJCIECH KOWALEWSKI

Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie

Streszczenie

Wzrastająca powszechność dostępu do technologii cyfrowych w bibliotekach, niesie ze sobą nie tylko wzrost potencjału intelektualnego społeczeństwa, umacnia również nowy paradygmat światopoglądowy polskiego bibliotekarstwa w XXI w., otwartego na zmiany społeczno-kulturowe i nieustanny postęp technologiczny.

Web 2.0 czyli pokolenie Plug & Play

Aby móc właściwie kierunkować rozwój biblioteki cyfrowej należy poznać czytelników korzystających z jej zasobów, ich sposób komunikacji, konstruowania zapytań, a nawet procesów rozumowania. Wykorzystanie industrialnych technologii w procesach przetwarzania papieru w postaci bitową przyczynia się bowiem do powstania nowej grupy czytelników, która, być może po raz pierwszy, ma styczność z działalnością biblioteczną. Dzięki cyfrowej remediacji zasobów kulturowych i informacyjnych (m. in. prasa lokalna i regionalna) w nieoczekiwany sposób formuje się grupa czytelników poszukująca informacji doraźnej i okazjonalnej. Wraz z tym faktem zmienia się postrzeganie cyfrowych repozytoriów, które muszą teraz dodatkowo sprostać wymaganiom konsumentów „uzbrojonych” w iPhony, iPody, Smartphony czy PDA; czytelników wychowywanych przez portale społecznościowe: Facebook, Twitter, LinkedIn, Blip czy też Nasza-Klasa.pl.

Powstanie i rozwój bibliotek cyfrowych w XXI w., wymogły konieczność dopasowania interfejsów webowych elektronicznych repozytoriów publikacji do określonych kryteriów technologicznych serwisów Web 2.0: syndykacja RSS/Atom, standardy sieciowe XHTML/CSS, a przede wszystkim użycie kodu Javascript i Flash do interakcji z użytkownikami według metodologii Ajax. Miniaturyzacja i dalszy rozwój technologii mobilnych jest jednak nieunikniony. Rosnące zainteresowanie aplikacjami webowymi, kompatybilnymi z przenośnymi urządzeniami opartymi na systemach Symbian, Windows Mobile oraz Google Android, stanie się wkrótce wyzwaniem dla twórców oprogramowania do budowy repozytoriów obiektów cyfrowych.

Zaistnienie w repozytoriach cyfrowych narzędzi do społecznego indeksowania treści (*user tagging*) wydaje się być krokiem milowym w tworzeniu relacji pomiędzy twórcami bibliotek cyfrowych a ich użytkownikami. Toczące się dyskusje¹, dotyczące kategoryzowania treści w repozytoriach obiektów cyfrowych, unaoczniają podstawowy dylemat, który wyłania się z tego typu roz-

¹ Więcej nt. temat: *A. Koszowska, Tagowanie i biblioteczne katalogi 2.0.*
Dostęp: <http://blog.biblioteka20.pl/?p=66> [2009-11-19]

ważań: czytelnik nie znający zasad i reguł, jako amator spontanicznie próbujący uporządkować informację *versus* profesjonalista-bibliotekarz posługujący się językiem informacyjno-wyszukiwawczym, tezauresem czy też systemem słów kluczowych. Mimo, iż pomysł „włączenia” czytelników do współtworzenia projektów cyfrowych wydaje się być dalece kontrowersyjny, to należałoby niewątpliwie wskazać deklarowane korzyści tego typu mariażu. Zastosowanie folksonomii jest bowiem sprawdzonym sposobem na „przyciągnięcie i przytrzymanie” czytelników (Flickr, YouTube, Amazon.com). Powstają też jednak wątpliwości: czy czytelnicy wskazujący sposoby opisywania rzeczywistości (informacji) zdołaliby „usprawnić” metody i procesy wyszukiwania informacji?

Formy zapytań wyszukiwawczych w MBC

Pobieżna analiza² zapytań wyszukiwawczych w Małopolskiej Bibliotece Cyfrowej³ wskazuje, iż spora część jej użytkowników zawęży kryteria wyszukiwawcze do krótkich wyrażań, zwiększając liczbę wyników, także błędnych, np. *rocznik, estreicher, kraków, gazeta, wojna, 1953, cmentarz*⁴. Występują również zapytania 2 i 3-wyrazowe, np.: *małopolska mapa, zakres bibliografii, szkic drzewo genealogiczne, mapa turystyczna małopolska*. Mniej spotykaną formą jest stosowanie rozbudowanych fraz (np. tytułów publikacji): *słownik historyczno geograficzny królestwa polskiego i innych krajów słowiańskich; sprawozdanie zarządu województwa małopolskiego z realizacji zadań w 2007 roku; katolickie stowarzyszenie pielęgniarek i położnych polskich - oddział terenowy w krakowie – Kraków; spis i orawa w 75. rocznicę powrotu do polski północnych części obu ziem zbiór artykułów*.

Większość użytkowników MBC poprawnie wykorzystuje narzędzia wyszukiwawcze dLibry, odpowiednio dobierając terminy wyszukiwawcze za pomocą pojedynczych słów kluczowych lub też wyrażań złożonych z kilku słów. Wśród nich są zarówno czytelnicy szukający według atrybutów metadanych, jak i przeszukujący zbiory pełnotekstowo. Poprawnie skonstruowane zapytania zwiększają efektywność wyszukiwania informacji, jednakże w miarę wzrostu liczby obiektów cyfrowych, proporcjonalnie rośnie długość wpisywanych słów, również tych nieprecyzyjnych. Poszukujący informacji kulturalnej, regionalnej lub naukowej, to najczęściej naukowcy, nauczyciele i dziennikarze, ale też historycy, genealodzy oraz miłośnicy małych ojczyzn. W zdecydowanej większości są to osoby związane z Małopolską, ale nie tylko. Występuje bowiem grupa czytelników spoza regionu, skupiona wokół zbiorów cyfrowych dotyczących ogólnie rozumianej dziedziny nauk humanistycznych: tematyka literacka, literacko-naukowa, kulturalna, społeczna, polityczna, filozoficzna i inne. Reprezentują ją czytelnicy⁵ poszukujący tytułów prasowych tj.: *Kurier Literacko-Naukowy, Życie Literackie, Język Polski, Rocznik Krakowski, Tygodnik Powszechny, Życie, Pamiętnik Literacki, Rocznik Podhalański, Wierchy, Józefa Czecha Kalendarz Krakowski, Dziennik Polski* itd.

² Obserwacje przeprowadzone zostały w poszczególnych dniach w okresie stycznia-października 2008 oraz sierpnia-listopada 2009.

³ W dalszej części stosuję skrót MBC.

⁴ Przytaczam oryginalną pisownię użytkowników.

⁵ Grupa bardzo aktywna w relacji czytelnik – bibliotekarz cyfrowy.

Formy zapytań gromadzone przez narzędzia statystyczne MBC, niejednokrotnie przyjmują postać niekonwencjonalną, wręcz nawet kuriozalną. Internauci poszukują bowiem odpowiedzi z zakresu tematyki światopoglądowej i społeczno-obyczajowej, zazwyczaj też używając zapytań w formie bezosobowej: *komu podlega przedszkole w gromcu, jak długo czeka się na wyrobienie paszportu w brzesku, ile bierze siostra za usługę przy ślubie wieliczka, ile kosztuje tapicer w Olkuszu, jakimi autobusami dojechać do szpitala na kamieńskiego, kto budował bloki na kurdwanowie przy stacji orlenu, bank spółdzielczy na ul. wysłouchów w krakowie w jakich dniach jest czynny, co można zobaczyć w budapeszcie* a nawet: *bardzo pilnie szukam kontaktu z panią obrzut zofią która przebywa obecnie gdzieś w górach* lub *jak odróżnić dobry zasilacz impulsowy od przeciętnego*. Zapytania tego typu⁶ pojawiają się regularnie w MBC, stanowią jednak stosunkowo niewielki procent całości wprowadzonych wyrażeń. Autorzy tych zwrotów, to na ogół „przypadkowi” internauci, poszukujący informacji doraźnej (np.: *lekarz, praca, auto-serwis, podziękowania*), odczytujący repozytorium cyfrowych publikacji w kategoriach lokalnego serwisu informacyjno-ogłoszeniowego, oferującego branżowe wyszukiwanie firm, instytucji, zakładów pracy, a jednocześnie agregującego opinie „użytkowników”. Część tych zapytań dotyczy także poszukiwania informacji z danego regionu (dzielnica, miasto), np.: *peeling kawitacyjny os. oświecenia, przekłuwanie nosa kraków nowa huta, jakie badania krwi i moczu robia na kozłowku, usg bioderek Olkusz, taryfikator mandatów straż miejska Myślenice, klub puszystych Niepołomice, pobicie na dożynkach wlisiej górze, kurs zaręczania rzęs Poznań, poszukuję niani do dwuletniej dziewczynki w radomiu*. Konstrukcja niektórych fraz wskazuje ponadto, iż wśród przeglądających zasoby MBC znajdują się dzieci i młodzież ucząca się, np.: *opisz jeden dzień z wakacji w formie pamiętnika, w jakim mieście urodził się alfred nobel, ojczyzna z czym się ten wyraz kojarzy?, opis pokoju używając nazw zdrobniałych, opis stworzenia człowieka-własnymi słowami, droga życiowa przeciwności losu = doświadczenie rozwiń tę myśl, dlaczego piszemy rozmaite a mówi się rozmaite*.

Na osobną uwagę zasługuje również sposób poszukiwania informacji przez wybranego czytelnika. Przykładowym tematem poszukiwania jest „*Barycz*” – *składowisko odpadów komunalnych w Krakowie*. Obszarem poszukiwania informacji jest prawdopodobnie lokalna prasa krakowska. Użytkownik w pierwszej kolejności stosuje zapytania: *wysypisko śmieci - przykry zapach - fetor*. Gdy nie znajduje odpowiednich materiałów, konstruuje kolejne zapytania: *dlaczego śmierdzi - kiedy spalarnia śmieci - zamykanie kompostowni bo cuchnie*.

Wśród użytkowników książnic cyfrowych odnaleźć można profesjonalistów, współuczestniczących w rozwoju lokalnych repozytoriów: proponujących, co należy publikować oraz jak opisywać, przeszukiwać i udostępniać publikacje cyfrowe⁷. Mniej liczną grupę stanowią również czytelnicy, których obecność w świecie elektronicznych druków wydaje się być przypadkowa. Konwergencja technologiczna zmienia formy dostępu do cyfrowych dóbr kultury. Zmienia się więc postrzeganie elektronicznych repozytoriów publikacji, które przyciągać zaczynają nowe grupy użyt-

⁶ Obecność wyrażeń złożonych w MBC może poniekąd też być rezultatem poszukiwania informacji na stronie przeglądarki internetowej Mozilla Firefox (17 czerwca 2008 włączono do polskiej edycji Firefox 3 dodatek umożliwiający wyszukiwanie w Federacji Bibliotek Cyfrowych). Przeszukiwanie zasobów FBC przez protokół OAI-PMH w aplikacji Firefox byłoby w tym kontekście wykorzystywane przez czytelników w kategoriach tzw. uniwersalnej wyszukiwarki, np. Google.pl

⁷ Zob. forum: <http://forum.biblioteka20.pl/>

kowników, do tej pory niechętnie odwiedzinom w bibliotekach tradycyjnych (analogowych), a konsumujących wiedzę wszechświata przez ekran smartphonów.

Obecność bibliotek cyfrowych kształtuje postać globalnych zasobów elektronicznych w XXI w., stara się również porządkować wirtualny chaos informacyjny, zmierzając ku budowaniu semantycznego ładu danych cyfrowych. Digitalizacja dokumentów zapoczątkowała erę pełnotekstowych baz danych, niezbędnych w dalszym rozwoju nauki i rozumieniu kultury. Cyfryzacja zbiorów bibliotecznych nie może jednak przebiegać bez interakcji bibliotekarzy z czytelnikami. W erze szybkiego i nieograniczonego dostępu do rozmaitych zasobów cyfrowych okazuje się bowiem, iż sporym problemem jest niewłaściwe poszukiwanie informacji przez internautów. Generacja, która z racji urodzenia nie poznała świata bez Internetu, zmaga się paradoksalnie z trudnościami w formułowaniu zapytań wpisywanych w okno wyszukiwarki. Czy jest to więc problem tzw. „pokolenia Google”, wykorzystującego zdobycze cyfrowej technologii do odnajdywania nowego *firmware* dla architektury gier konsolowych XBOX, Nintendo i PlayStation? Czy dorastające cyberpokolenie, któremu zarzuca się brak koncentracji i powierzchowne przeszukiwanie treści, wykorzysta intelektualny potencjał zgromadzony w cyfrowych książnicach; czy też pozostaniemy dla nich jedynie bitonalnym antykwariatem?