

**Анализ динамики характеристических показателей работы пользователей
в новом здании ГПНТБ России и ряд методических решений библиотеки
на современном этапе**

**Analyzing dynamics of characteristics of users' work in the RNPLS&T's
new building and several strategic solutions for the current stage**

Е. В. Линдеман

Государственная публичная научно-техническая библиотека России,

Москва, Россия

Elena Lindeman

Russian National Public Library for Science and Technology,

Moscow, Russia

Представлен анализ данных, полученных при социологическом опросе читателей в 2015 г. в новом здании ГПНТБ России. Изучалось влияние смены местонахождения библиотеки на работу читателей. Представлена динамика ряда показателей за несколько лет, с сопоставлением данных, полученных при опросах в старом здании библиотеки в центре Москвы и в новом здании. Обсуждаются соотношения категорий пользователей в новом здании, изменение тематического профиля спроса читателей в 2015 г., особенности работы читателей с комплексом информационных ресурсов библиотеки. Выявлены наиболее активно используемые дни работы читателей в библиотеке и пожелания по времени ее работы. Подготовлены базовые методические решения библиотеки для пользователя.

The data of 2015 sociologic user poll accomplished on the premises RNPLS&T's new building are presented. The impact of changing Library location change on users was studied. The dynamics of characteristics for recent years is compared to that of the data obtained for the old building in the heart of Moscow. Proportions of user groups, changes in the inquiries subject scope in 2015, use of the Library's information resources are discussed. The most user frequent days are specified and recommendations on open hours are given. Basic methodological solutions for users are proposed.

Любой переезд библиотеки в иной район крупного города, и тем более Москвы, значительно влияет на круг ее пользователей. Особенно это заметно, если на пути читателей встают непреодолимые проблемы с транспортом. Библиотеке приходится активизировать свою работу для привлечения новых читателей (географически приближенных к новому месту) и поиску различных способов поддержать отношения со своими старыми и преданными пользователями.

В связи с расположением нового здания ГПНТБ России на достаточном удалении от станций метро и плохим движением наземного транспорта было отмечено изменение потока читателей в библиотеку, особенно в первые месяцы работы. Ранее, когда библиотека функционировала в центре Москвы на ул. Кузнецкий мост, мы проводили ежегодные социологические исследования, анкетирования читателей, выясняя, что читают, когда удобно работать, что нравится, а что нет. Мы предполагали, что результаты, полученные в старом и новом здании, будут значительно отличаться. Интересно было понять кто он наш нынешний читатель, который добрался до библиотеки, насколько удобно и результативно ему работается в этом здании.

Было запланировано и проведено обследование пользовательской активности библиотеки, причем как по вопросам работы в залах библиотеки, так и по удаленной работе пользователей с информационными ресурсами ГПНТБ России. Выполнена обработка и анализ данных, сформированы результаты по соотношению категорий пользователей систематически работающих в новом здании библиотеки (см. таблица).

*Таблица – Сравнение соотношения категорий читателей библиотеки
в 2015 г. в новом здании и 2013 г. в старом здании библиотеки:*

Категория читателей	2015 г.	2013 г.
Академик/член-корреспондент/ доктор наук/ профессор	4%	5%
Кандидат наук/доцент	17%	19%
Научный сотрудник без ученой степени	12%	13%
Инженерно-технический работник (ИТР)	28%	23%
Рабочий	4%	4%
Аспирант	6%	6%
Студент	17%	26%
Школьник	3%	1%
Другое	9%	4%

Как видно из представленных выше данных в 2015 г. соотношение категорий изменилось существенно. Так в новом здании увеличилось количество инженерно-технических работников (на 5 %), школьников (на 2%), временно неработающих, пенсионеров (категория «другое») на 5%, уменьшилось количество студентов на 9%. Остальные категории имеют вариации в интервале не более 1%.

Были выявлены предпочтения респондентов по использованию различных видов изданий. В связи с тем, что библиотека ежегодно наращивает объемы электронных ресурсов, производилась оценка того, какой вид работ наиболее часто выполняют читатели в удаленном режиме. К сожалению, выявлено, что 25 % респондентов не используют удаленные режимы работы с библиотекой и в этом направлении предстоит дополнительная консультационная, образовательная работа с пользователями. Потребуется создание дополнительных информационных материалов, проведение семинаров и консультаций. В 2015 году были специально подготовлены методические рекомендации по работе с информационными ресурсами библиотеки, которые доступны на сайте библиотеки для всех пользователей. Учтены варианты работы с ресурсами из дома или из залов библиотеки, работа с услугами виртуальной странички, удаленного заказа и др.

Работая внутри библиотеки, 18% респондентов работают с книгами, учебниками, 17 % используют справочники, энциклопедии, реферативные журналы, 19% читают журналы, 14% авторефераты, только 2 % пользуются изданиями на микроносителях и 12% используют в работе электронные ресурсы библиотеки, включая лицензионный доступ. 58% предпочитают работать с русскоязычными ресурсами и 42 % – с изданиями на иностранных языках.

Важно было узнать, насколько удовлетворяет библиотека запросы читателя, всю ли необходимую информацию находят пользователи в библиотеке. Ответ «всегда» и «почти всегда» находят необходимую информацию дали в сумме 87% респондентов. С остальными 13 % пользователей необходимо проводить консультационные работы и оказывать дополнительную помощь в поиске информации (кстати, 8% респондентов пришли в библиотеку в первый раз и еще не могли оценить эффективность своей работы, они тоже попали число пользователей заинтересованных в консультациях).

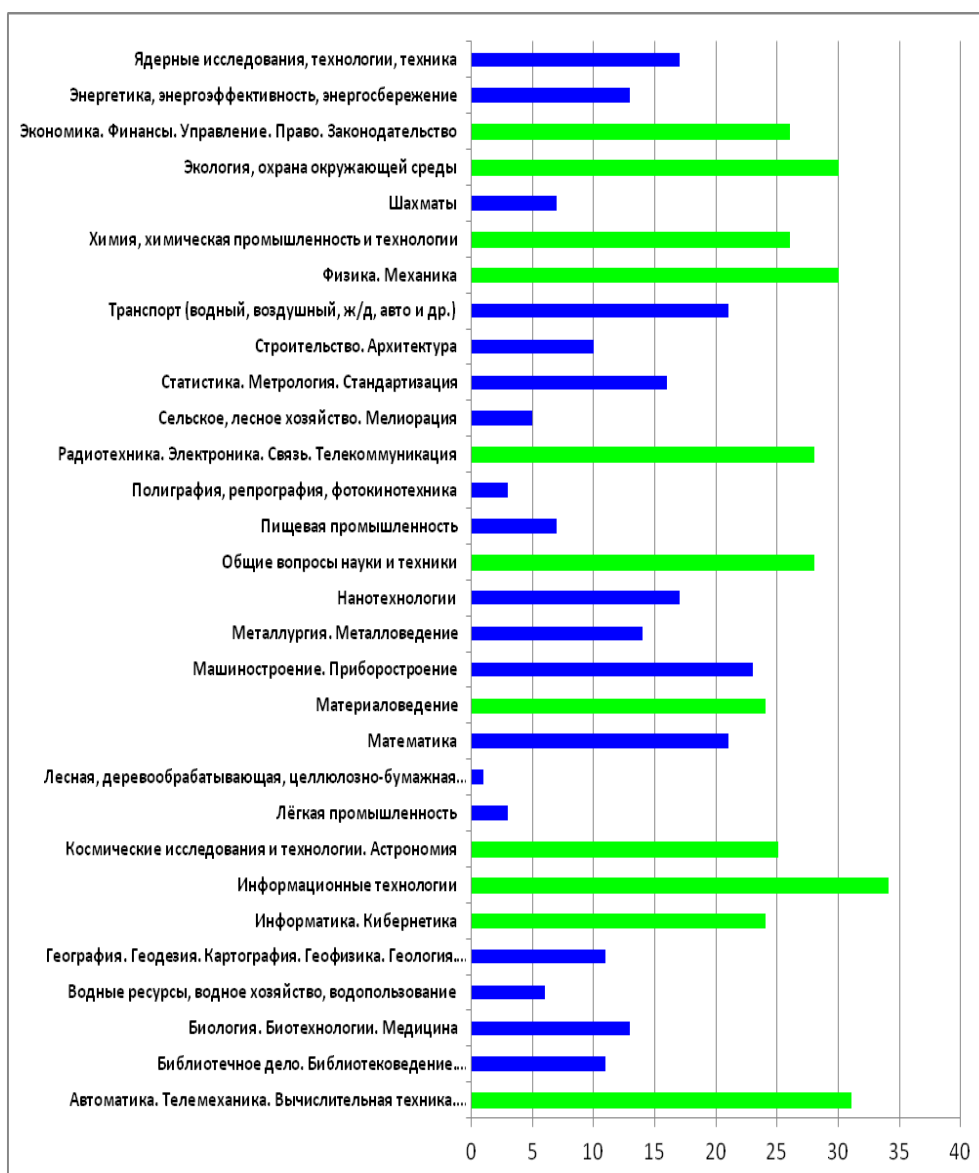
В связи с оптимизацией деятельности Отделений в районах г. Москвы, и зачастую более простой дорогой до читального зала, была поставлена задача выявить уровень информированности пользователей главного здания об отделениях, тем более, что в отделениях доступ к комплексу электронных ресурсов полностью идентичен тому, что предоставляется в главном здании, а доставку книги или журнала можно просто заказать. Как выяснилось знают о работе отделений 60%

респондентов из них 28% уже посещают отделения и 48 планируют это делать после того как столкнулись с транспортными проблемами по дороге в основное здание.

Наибольший интерес всегда вызывает информация о тематических предпочтениях пользователей. В новом здании мы получили профиль нашего пользователя впервые. Он в чем-то похож на то, что ранее приходилось встречать в старом здании библиотеки, но есть некоторые отличия.

В новом здании востребованность тематики «Информационные технологии» преобладают над химией, появился интерес к литературе по космическим исследованиям и астрономии, значительно возрос интерес к тематическому разделу «Связь и телекоммуникация». И это связано с тем, что сейчас библиотека расширила работу со школьниками, учащимися колледжей (в этом году впервые учащиеся колледжа проходили практику в библиотеке). Наиболее востребованными являются тематические разделы (далее по мере убывания):

- Информационные технологии,
- Автоматика. Телемеханика. Вычислительная техника,
- Физика. Механика,
- Экология, охрана окружающей среды,
- Радиотехника. Электроника. Связь. Телекоммуникация,
- Общие вопросы науки и техники (выявлено только в новом здании),
- Химия. Химическая технология,
- Экономика, Финансы. Управление. Право. Законодательство
- Космические исследования и технологии. Астрономия,
- Информатика. Кибернетика,
- Материаловедение.



Тематический профиль предпочтений пользователей в новом здании

Для организации работы читателя в библиотеке важно определить, что для него важнее – возможность осуществления операции сканирования или ксерокопирования при работе с изданиями на бумажном носителе. Оказалось, что до сих пор 52 % респондентов предпочитают услуги ксерокопирования.

При анализе данных о времени работы пользователей в новом здании было выявлено, что более 47% респондентов приходят в нее несколько раз в месяц и еще 15% – несколько раз в неделю. Предпочтительным днем является суббота (20% респондентов) и среда (19%), а также чуть менее востребована библиотека во вторник и четверг (по 17%) приходится на вторник и четверг, а в понедельник готовы работать в библиотеке только 7% респондентов. В наиболее удобное время для работы с 16 до 17 часов, а также период в 12–13 час.

В сложившихся условиях, производится работа по расширению круга пользователей и организаций, ознакомленных об услугах и информационных ресурсах ГПНТБ России. В течение года заключаются соглашения о совместной деятельности, проводятся образовательные семинары

и вебинары, согласованные мероприятия с учащимися и преподавателями, весной нынешнего года практику в библиотеке проходили не только студенты социально-гуманитарного факультета МГИК, но и студенты Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения города Москвы «Воробьевы горы» (структурное подразделение «Московский колледж профессиональных технологий»), обучающего по специальности 09.02.04 «Информационные системы». Мы планируем совместные работы в рамках соглашений с библиотеками г. Москвы, крупными московскими и региональными библиотеками, а также с промышленными предприятиями. Увеличивается объем работ удаленных услуг, для тех, кому неудобно и невозможно приехать в библиотеку. Подготовлены и опубликованы в электронном виде рекомендации по алгоритму работы пользователей в библиотеке и удаленно, поиску и заказу литературы, работе с электронными ресурсами. В этом году данные рекомендации будут актуализированы (после завершения работ по оптимизации технологии) и использованы на сайте в качестве подсказок, рекомендаций и консультаций, а также выйдут отдельным изданием.

Более детальные результаты анализа и данные будут представлены во время доклада.