

Е. В. Линдеман

ГПНТБ России

Анализ характеристических показателей работы пользователей в новом здании ГПНТБ России

Представлен анализ данных, полученных при социологическом опросе читателей, проведённом в 2015 г. в новом здании ГПНТБ России. Одна из целей опроса – изучить влияние смены местонахождения библиотеки на работу читателей.

Представлена динамика ряда показателей с сопоставлением данных, полученных при опросах читателей в старом здании библиотеки в центре Москвы (2013 г.) и в новом здании (2015 г.).

Рассмотрены соотношения категорий пользователей в новом здании, изменение тематического профиля спроса читателей в 2015 г., особенности работы читателей с комплексом информационных ресурсов библиотеки. Выявлены дни наиболее активного посещения библиотеки читателями и их пожелания относительно графика её работы. Отражены базовые методические решения библиотеки для пользователя на современном этапе.

Ключевые слова: ГПНТБ России, опросы читателей, категории пользователей библиотеки, тематический профиль спроса на документы фонда библиотеки.

Elena Lindeman

*Russian National Public Library for Science and Technology,
Moscow, Russia*

Analysis of qualitative indicators of user work in the RNPLS&T's new building

The findings of the user survey held in 2015 are discussed. One of the survey goals was to examine the impact of the location on users' work. The dynamics of several indicators (for the year 2015) is compared to those obtained through the survey carried out while in the old building in the center of Moscow (2013). The balance of user categories in the new building, the subject scope of user queries in 2015, characteristics of using the Library's aggregate information resources are specified. The days of the most intensive use and users' recommendations on the Library's schedule are revealed. The Library's key methodological solutions for users are listed.

Keywords: Russian National Public Library for Science and Technology, RNPLS&T, user survey, library user categories, subject scope of demands for documents in the library's collections.

Due to the relocation of the new building of Russian National Public Library for Science and Technology at a sufficient distance from metro stations and bad traffic we expected negative changes in the flow of readers to the library. It was planned and carried out a survey of user activity, both for work in the reading rooms, as well as for remote access to the library. Categories of users regularly working in the new library building slightly changed: engineers and technical workers (+ 5%), students (+ 2%), temporarily unemployed, pensioners + 10%), the number of high school students decreased by 9%. Other categories suffer minor changes (1-2%). The library increases acquisitions of electronic resources under paid licenses and now 30% of users performed a literature search remotely through electronic catalogs, 8% use remote full-text electronic resources, 7% prefer to order literature remotely, and only 4% to order electronic copies of documents remotely, 4% apply for online assistance. Unfortunately, 25% of respondents do not use the remote operations and library should be more active in consultations. While working within the library 18% of respondents work with books, textbooks, 17% use reference books, encyclopedias, 19% read magazines, 14% abstracts, only 2% read the publications on microcarriers, and 12% use the electronic resources of the library. As before, 58% prefer to work with Russian resources and 42% – with publications in foreign languages. It was important to find out how satisfied library reader are. The answer is "always" and "almost always" find the information given in the amount of 87% of respondents. With the remaining 13% of the users consulting work should be carried out to provide additional assistance in finding information. Incidentally 8% of the respondents came to the library for the first time and has not yet been able to evaluate the effectiveness of their work. In 2015, guidelines were prepared for working with the library information resources available on the site for all users of the library (<http://www.gpntb.ru/images/resurs/report1.pdf>).

Любой переезд библиотеки в другой район крупного города и тем более Москвы значительно влияет на круг её пользователей. Особенно это заметно, если на пути читателей встают зачастую непреодолимые проблемы с транспортом. Библиотеке приходится активизировать свою работу для привлечения новых читателей (территориально приближенных к новому

месту) и поиска различных способов поддержать отношения со своими преданными пользователями.

Новое здание ГПНТБ России расположено в месте, достаточно удалённом от станций метро, наземный транспорт (автобус), идущий до библиотеки, следует нерегулярно. Эти негативные факторы вызвали сокращение потока читателей в библиотеку, особенно в первые месяцы её работы на новом месте.

Ранее, когда библиотека располагалась в центре Москвы (ул. Кузнецкий Мост, 12), мы проводили ежегодные социологические исследования, анкетирование читателей, выясняя, что они читают, когда им удобно посещать библиотеку, что нравится в её работе, а что нет.

Мы предполагали, что результаты подобных исследований, полученные в старом и новом зданиях, будут существенно различаться. Интересно было понять, кто он – наш нынешний читатель, добравшийся до нового здания библиотеки, насколько удобно и результативно ему здесь учиться и работать.

С этой целью проведено изучение пользовательской активности, причём в отношении работы как в читальных залах, так и удалённой – с информационными ресурсами ГПНТБ России. Собранные данные проанализированы; результаты – соотношение категорий пользователей, систематически работающих в новом здании библиотеки, – представлены в таблице и на рис. 1.

**Соотношение категорий читателей библиотеки (%)
в 2015 г. в новом здании и в 2013 г. – в старом здании**

Категория читателей	2015 г.	2013 г.
академик/член-корр./доктор наук/ профессор	4	4
кандидат наук/доцент	17	19
научный сотрудник без учёной степени	12	13
инженерно-технический работник	28	23
аспирант	6	6
студент	17	26
школьник	3	1
другое	13	7

Как видно из представленных данных, в 2015 г. соотношение категорий изменилось незначительно. Так, в новом здании увеличилось количество ИТР (на 5%), школьников (на 2%), временно неработающих, пенсионеров (категория «другое» – на 10%), однако количество студентов уменьшилось на 9%.

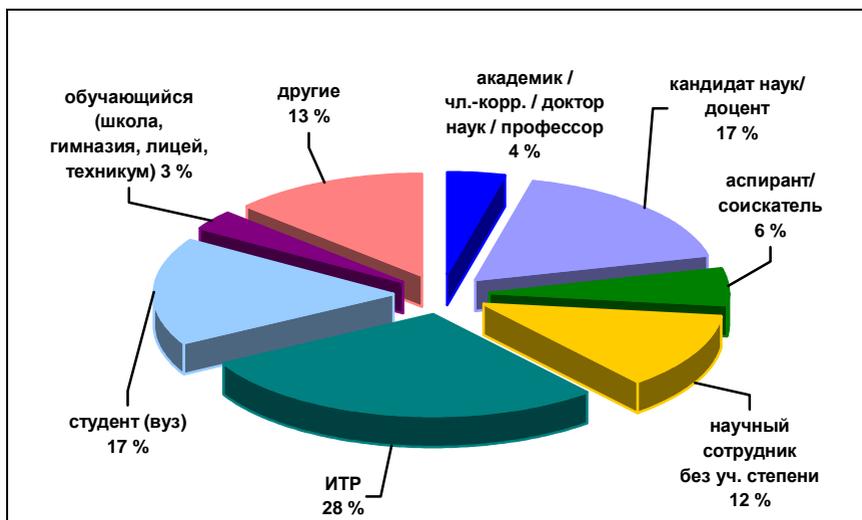


Рис. 1. Категории читателей, систематически пользующихся фондами ГПНТБ России в 2015 г.

В ходе анализа выявлены предпочтения респондентов в использовании различных видов изданий. В связи с тем что ГПНТБ России ежегодно наращивает объёмы электронных ресурсов, была произведена оценка того, какой вид работ наиболее часто выполняют её пользователи в удалённом режиме. Получены следующие данные: 30% осуществляют поиск литературы по электронным каталогам; 8% пользуются полнотекстовыми электронными ресурсами; 7% заказывают литературу и только 4% – электронные копии документов; 4% пользуются электронной справкой.

К сожалению, выявлено, что 25% респондентов совсем не используют удалённые режимы работы. Следовательно, нам предстоит дополнительная консультационная, образовательная работа с пользователями; потребуется создание дополнительных информационных материалов, проведение семинаров и консультаций.

Приходя непосредственно в библиотеку, 18% респондентов работают с книгами, учебниками, 17% – со справочниками, энциклопедиями, реферативными журналами, 19% – с журналами, 14% – с авторефератами; только 2% пользуются изданиями на микроносителях, 12% обращаются к электронным ресурсам библиотеки (включая лицензионные) (рис. 2).

58% читателей по-прежнему предпочитают работать с русскоязычными ресурсами, 42% – с изданиями на иностранных языках.

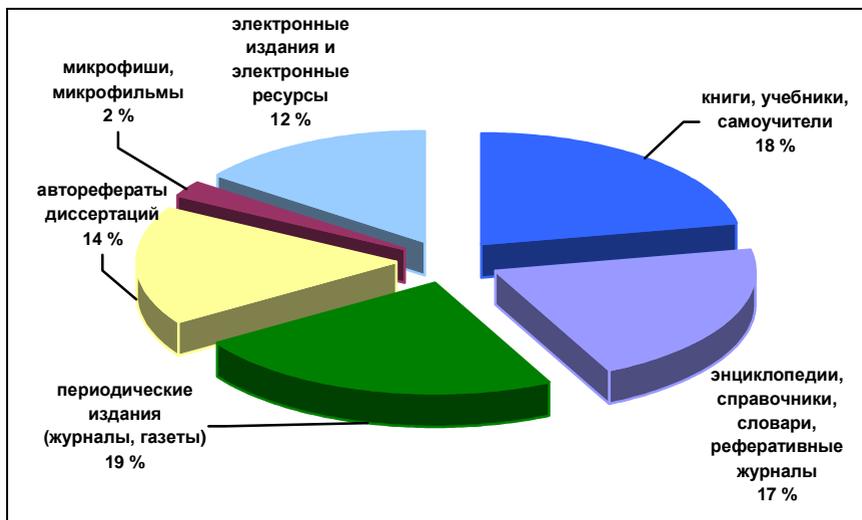


Рис. 2. Предпочтения пользователей при работе с разными видами документов

Нам важно было узнать, насколько библиотека удовлетворяет запросы читателей, всю ли необходимую информацию они здесь находят. 87% респондентов ответили, что «всегда» и «почти всегда» находят то, что им нужно. Следовательно, с 13% пользователей надо проводить консультационную работу, оказывать им дополнительную помощь в поиске информации. Кстати, 8% респондентов пришли в библиотеку впервые и ещё не могли оценить эффективность своей работы здесь.

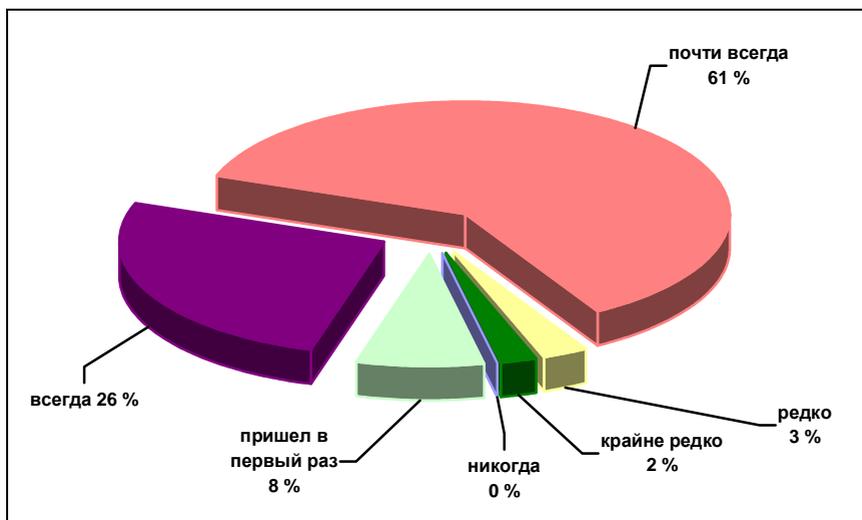


Рис. 3. Результаты ответов пользователей на вопрос «Всегда ли вы находите в ГПНТБ России необходимую вам информацию?»

В 2015 г. подготовлены и выставлены на сайте ГПНТБ России (<http://www.gpntb.ru/images/resurs/report1.pdf>) методические рекомендации по работе с её информационными ресурсами. Эти рекомендации помогают читателям сориентироваться в многообразии информационных ресурсов библиотеки и выбрать наиболее удобный способ поиска информации.

В связи с оптимизацией деятельности отделений ГПНТБ России в районах Москвы, добраться до которых читателю зачастую более просто, чем в главное здание, была поставлена задача выявить уровень информированности пользователей о работе отделений, тем более что в них доступ к комплексу электронных ресурсов полностью идентичен доступу, получаемому в главном здании. Выяснилось, что о работе отделений знают 60% респондентов, 28% из них уже посещают отделения, а 48% планируют обращаться в них, испытав сложности дороги в главное здание (рис. 4).

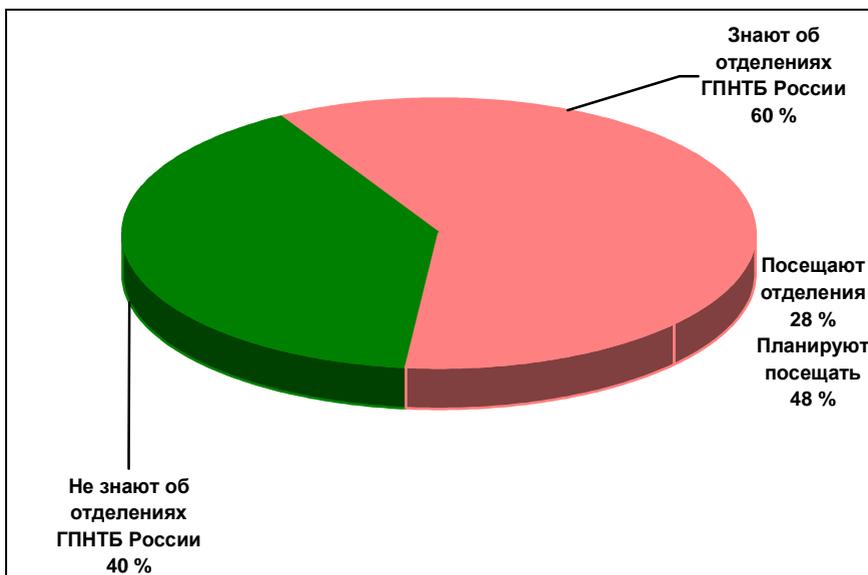


Рис. 4. Анализ уровня информированности пользователей о деятельности отделений ГПНТБ России

Наибольший интерес всегда вызывает информация о тематических предпочтениях пользователей. В новом здании мы впервые получили профиль нашего пользователя (рис. 5). Он похож на тот, который был ранее в старом здании библиотеки, но есть и 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». Всё это обусловлено тем, что библиотека расширила работу со школьниками.

Наиболее востребованы следующие тематические разделы: «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», «Материаловедение».

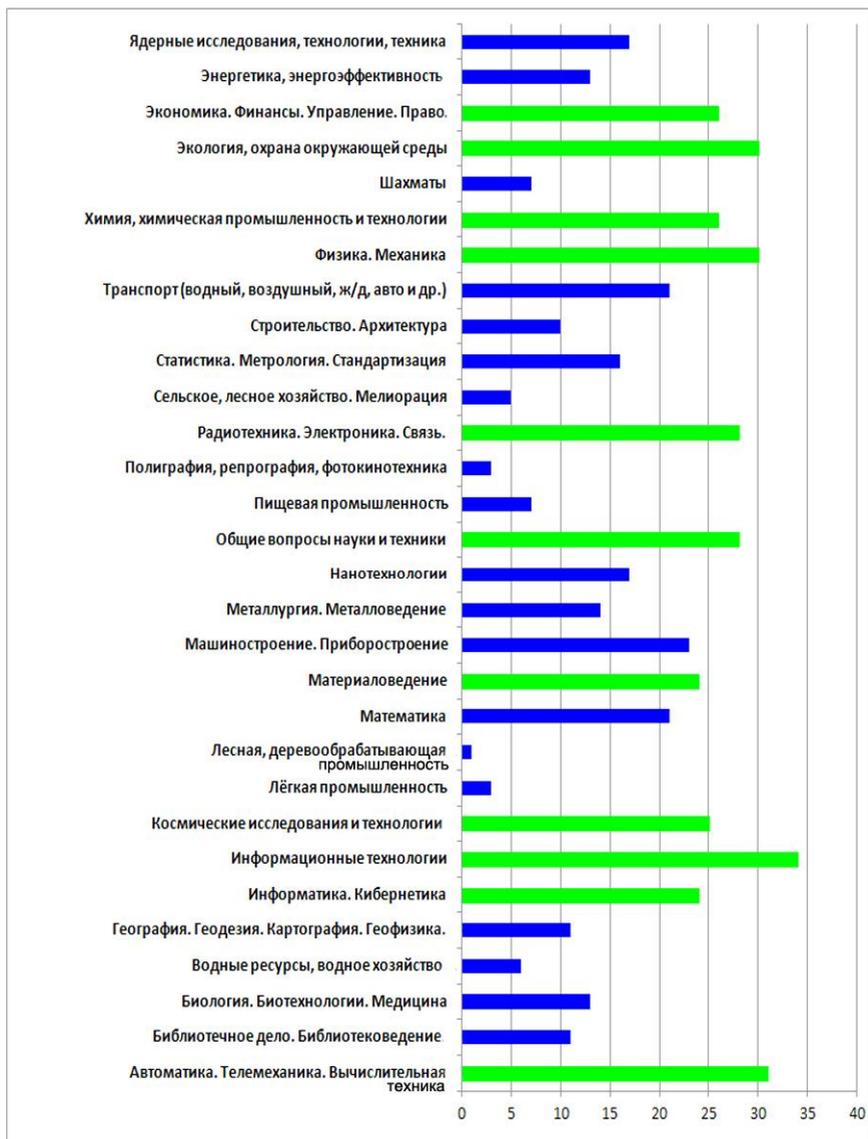


Рис. 5. Тематический профиль предпочтений пользователей в новом здании в 2015 г.

Для организации работы читателей в библиотеке важно определить, что для них важнее – возможность сканирования или ксерокопирования при работе с изданиями на бумажном носителе. Кажется, что современный метод сканирования и сохранения изображения на электронном носителе должен значительно активнее использоваться читателями. Однако выяснилось, что 52% респондентов до сих пор предпочитают ксерокопирование.

При анализе данных о регулярности работы пользователей в новом здании выявлено: более 47% приходят в библиотеку несколько раз в месяц, 15% – несколько раз в неделю. Предпочтительный день посещения – суббота; в понедельник готовы работать в библиотеке только 7%. Наиболее удобным временем работы назван период с 16.00 до 17.00, чуть меньше популярны интервалы 12.00–13.00 и 14.00–15.00 (рис. 6–8).

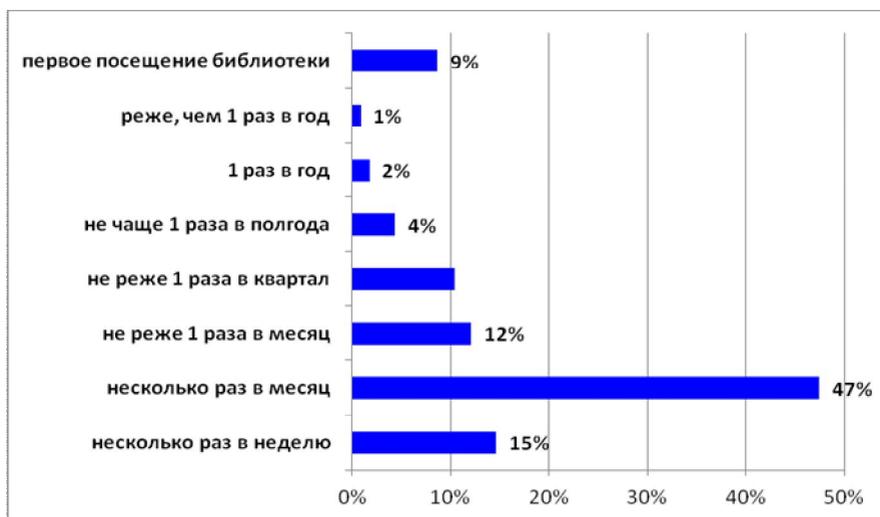


Рис. 6. Анализ данных о частоте посещения библиотеки пользователями

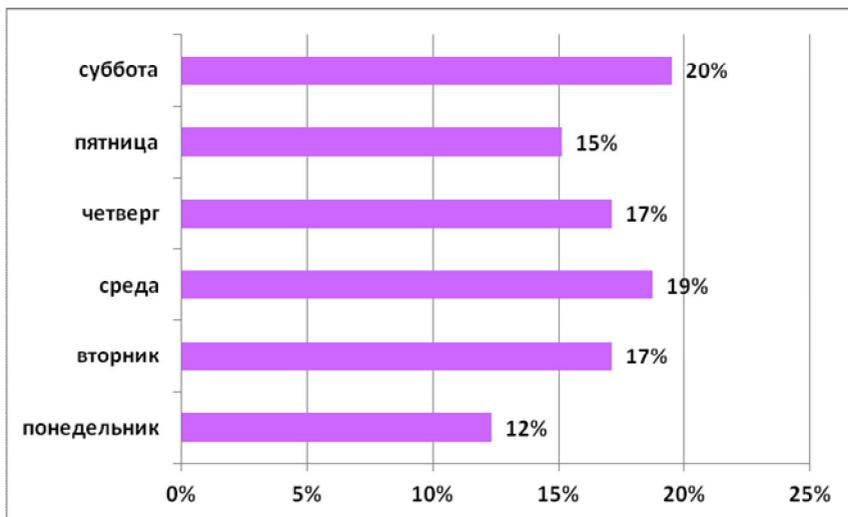


Рис. 7. Дни недели, наиболее предпочтительные для работы пользователя в библиотеке (по результатам опроса)

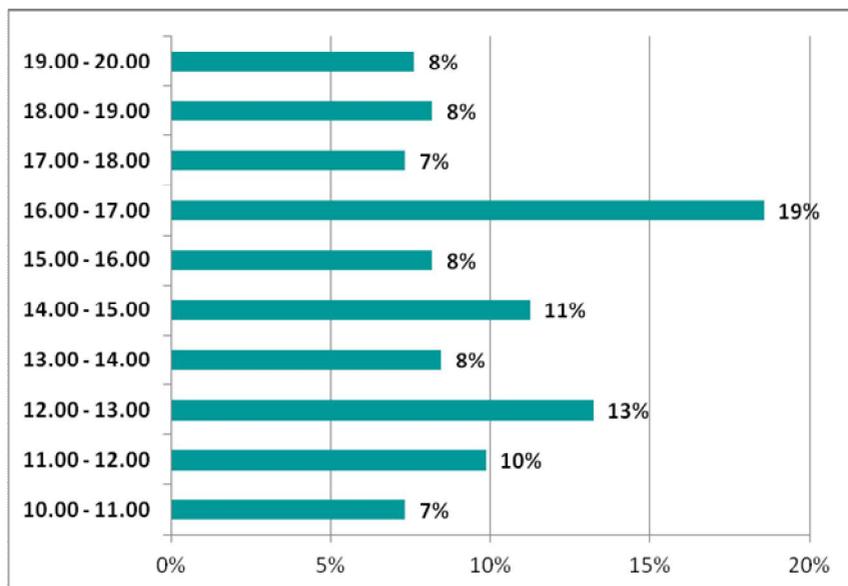


Рис. 8. Период времени, наиболее удобный для работы пользователя в библиотеке (по результатам опроса)

Ранее – в старом здании – читатели предпочитали заехать в библиотеку утром на короткое время или после обеда и работать примерно до 20.00. Сейчас из-за сложного графика движения автобусов в сторону метро читатели предпочитают пораньше выбраться из библиотеки, не дожидаясь её закрытия в 20.00, когда в среднем проходит один автобус в 40–50 мин. Возможно, после открытия в декабре 2016 г. новой станции Московского центрального кольца транспортная ситуация улучшится, что повлияет на график работы читателей в библиотеке; кроме того, заселение нового большого жилого комплекса, строящегося рядом с библиотекой, добавит новых читателей с новыми тематическими интересами.

Пожелания, высказанные читателями нового здания ГПНТБ России, можно объединить в одну фразу: очень сложно добираться до библиотеки, помогите изменить работу транспорта. В отношении же работы сотрудников библиотеки были высказаны только слова благодарности.

ГПНТБ России продолжит анализировать свою деятельность, активность использования фонда, а также влияние мероприятий, организуемых для учащихся школ и колледжей, на востребованность изданий и др. Надеемся, что библиотека будет постоянно нужна читателям, а их интересы и пожелания обязательно учтут сотрудники и администрация библиотеки.

Elena Lindeman, Cand. Sc. (Engineering), Deputy Director General for Research, Methodology, Education and Publishing, Russian National Public Library for Science and Technology; Associate Professor, Culture Informatization and E-libraries Chair, Moscow State Institute of Culture;

ellinda@yandex.ru

17, 3rd Khoroshevskaya st., 123298 Moscow, Russia