

Научная статья  
 УДК 024:303.62:027.021(571.14-25)  
<https://doi.org/10.20913/2618-7515-2024-1-62-72>

## Среднестатистический «портрет» современного читателя ГПНТБ СО РАН

### The Average "Portrait" of SPSTL SB RAS Contemporary Reader

© **Вихрева Галина Михайловна**

кандидат педагогических наук, ведущий научный сотрудник отдела научно-исследовательской и методической работы, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН), ул. Восход, 15, Новосибирск, 630102, Россия  
 ORCID: 0000-0001-7160-9305  
 e-mail: vikhreva@spsl.nsc.ru

© **Шевченко Мария Анатольевна**

младший научный сотрудник отдела научно-исследовательской и методической работы, зав. отделом обслуживания читателей, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН), ул. Восход, 15, Новосибирск, 630102, Россия  
 ORCID: 0009-0004-1489-9640  
 e-mail: shevchenkom@gpntbsib.ru

**Vikhreva Galina Mikhailovna**

Candidate of Pedagogical Sciences, Leading Researcher of the Department of Scientific-Research and Methodical Work, State Public Scientific Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences (SPSTL SB RAS), Voskhod St., 15, Novosibirsk, 630102, Russia  
 ORCID: 0000-0001-7160-9305  
 e-mail: vikhreva@spsl.nsc.ru

**Shevchenko Mariya Anatolievna**

Junior Researcher of the Department of Scientific-Research and Methodical Work, Head of the Reader Service Department, State Public Scientific Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences (SPSTL SB RAS), Voskhod St., 15, Novosibirsk, 630102, Russia  
 ORCID: 0009-0004-1489-9640  
 e-mail: shevchenkom@gpntbsib.ru

Цель статьи: актуализировать представление о степени удовлетворенности читателей крупнейшего за Уралом информационного учреждения – Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения РАН (ГПНТБ СО РАН) – организацией работы и качеством предоставляемых библиотечно-информационных услуг.

Сбор данных для исследования проводился в 2023 г. методом очного анкетирования. Вопросы анкеты позволяли респондентам оценивать работу библиотеки в баллах, а также выражать свое мнение более развернуто. Полученные ответы анализировались на количественном и качественном уровнях. Результаты опроса, имеющие числовое выражение, дали общую картину читательских предпочтений и степени их удовлетворенности услугами библиотеки. Качественный анализ развернутых отзывов респондентов способствовал более глубокому пониманию сути высказанных мнений. На основании полученных данных было установлено, что читатели ГПНТБ СО РАН в целом высоко оценивают ее фонд и профессиональные качества сотрудников, считают комфортными условия пребывания в библиотеке. Тем не менее претензии, высказанные респондентами относительно электронных каталогов, сайта библиотеки, системы информирования об имеющихся услугах и сервисах, требуют

The purpose of the article is to actualize the idea of readers' satisfaction with organization of work and quality of library and information services provided by the largest beyond the Urals information institution – State Public Scientific-Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences (SPSTL SB RAS).

Data collection was conducted in 2023 by face-to-face questionnaire. The survey questions allowed the respondents to rate the library work in points and to express their opinions in a more detailed way. The responses gained were analyzed on quantitative and qualitative levels. The numerical results of the survey gave an overall picture of the readers' preferences and the level of their satisfaction with the library services. Qualitative analyses of the respondents' extended responses contributed to a deeper understanding of the essence of views expressed in them. Basing on the obtained data it was found that the readers of SPSTL SB RAS in general highly appreciated its collections and professional qualities of its staff, considered the conditions of staying in it comfortable. Nevertheless, the complaints expressed by the respondents about the electronic catalogues, the library website, the system of informing about the available services and facilities require prompt response of the relevant library departments. The results of the research allowed us to get the "portrait" of the contemporary SPSTL SB RAS reader, to identify strong and weak

оперативной реакции соответствующих библиотечных подразделений. Итоги исследования позволили получить «портрет» современного читателя ГПНТБ СО РАН, обозначить сильные и слабые стороны в работе с ним и сформулировать предложения для решения ряда выявленных проблем и определить шаги по совершенствованию системы обслуживания в библиотеке.

**Ключевые слова:** библиотека, читатель, читательская ситуация, обслуживание, удовлетворенность пользователей, обратная связь, анкетирование, качество работы библиотеки

**Для цитирования:** Вихрева Г. М., Шевченко М. А. Среднестатистический «портрет» современного читателя ГПНТБ СО РАН // Труды ГПНТБ СО РАН. 2024. № 1. С. 62–72. <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2024-1-62-72>.

## Введение

Взаимодействие библиотеки и читателя представляет собой сложный культурный феномен, обусловленный отношениями возраста, гендера, социального статуса и ряда других факторов [1]. В условиях глобальных и стремительных трансформаций социального контекста библиотечной деятельности многократно возрастает актуальность исследования чтения и читателей. Социально-экономические и политические сдвиги в российском обществе значительно изменили не только содержание информационных запросов посетителей библиотек, но и структуру и менталитет читательской аудитории. Читательская среда, долгое время считавшаяся стабильной и мало зависящей от происходящих изменений, сегодня рассматривается исследователями как один из наиболее динамично развивающихся объектов библиотечной науки. Современная стратификация читательской аудитории значительно усложнилась, стала более дифференцированной как по показателям читательской активности, изначально важным для библиотечной науки, так и по ряду новых критериев. Т. А. Есина в своем исследовании пишет: «Корректное выявление новых дифференцирующих показателей, а тем более определение их влияния на читательское поведение требуют поиска адекватных исследовательских методов и процедур, поскольку в библиотечной документации учитывается и отражается лишь минимальный набор социально-демографических характеристик» [2, с. 3]. Отмечая такое явление, как атомизация общества, исследователи считают, что сейчас нужно говорить о микрогруппах, субкультурах, существующих в нашем обществе, ищущих свои ценности, ориентации и поведение<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Научно-практическая лаборатория «Изучаем чтение: форматы и практики» объединила специалистов из 70 регионов РФ // Университетская книга. 05.04.2023 URL: <http://www.unkniga.ru/news/14773-nauchno-prakticheskaya-laboratoriya-izuchaem-chtenie-formaty-i-praktiki-objedinila-specialistov-iz-70-regionov.html> (дата обращения: 23.10.2023).

aspects in working with him and to formulate proposals that contribute to solving a number of identified problems and determine further steps to improve the library service system.

**Keywords:** library, reader, reading situation, service, user satisfaction, feedback, survey, quality of library work

**Citation:** Vikhreva G. M., Shevchenko M. A. The Average "Portrait" of SPSTL SB RAS Contemporary Reader // Proceedings of SPSTL SB RAS. 2024. No. 1. P. 62–72. <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2024-1-62-72>.

Изучение читателя и чтения в социально-демографическом аспекте не самоцель библиотеки, но одно из важнейших направлений ее деятельности, дающее основания для совершенствования целого ряда библиотечных процессов. Результаты исследования читательской ситуации влияют на принятие масштабных управленческих решений (создание новых и реорганизация старых структурных подразделений, стратегическое планирование, определение миссии библиотеки), на концепцию комплектования фондов и распределение их по структурным подразделениям и т. д. В обслуживании результаты изучения читательского поведения в его взаимосвязи с социокультурными и экономическими процессами используются для улучшения взаимоотношений библиотекаря и читателя, для корректировки набора предоставляемых библиотечной услугой, в информационно-массовой работе, а также при работе с определенными категориями пользователей или литературой определенных тем и жанров [3].

В Государственной публичной научно-технической библиотеке Сибирского отделения РАН (ГПНТБ СО РАН) изучение читательского поведения и его обусловленности внешней средой имеет продолжительную историю. Основной принцип, лежащий в основе исследований читателя и чтения, перманентно осуществляемых библиотекой, сформулирован Л. А. Кожевниковой, утверждавшей, что «динамика информационных потребностей, объем и структура потребляемых услуг напрямую зависит от степени адаптированности читателей к сложной и динамичной жизни общества» [4, с. 9].

В своем исследовании мы используем понятие «читательская ситуация», введенное О. Н. Моревой и подразумевающее анализ «состояния и тенденций развития структуры потоков пользователей и их запросов в данную библиотеку, а также

совокупность обстоятельств, которые их определяют в данный период»<sup>2</sup>. Как видим, объективная картина взаимодействия конкретной библиотеки со своим читателем требует от нее владения широким спектром социально-демографических характеристик и их постоянной актуализации. Первым этапом изучения сегодняшней читательской ситуации в ГПНТБ СО РАН стало исследование новых тенденций в системе обслуживания [5], в частности, степени активности групп читателей, отраслевой направленности читательских запросов, наличия в их структуре общих черт и специфических особенностей, появления прогрессирующего интереса традиционных и новых групп читателей к художественной и массовой литературе [6]. В статье представлены результаты дальнейших шагов в изучении читательской ситуации, в части, касающейся, по словам О. Н. Моревой, «состояния и тенденций развития структуры потоков пользователей и их запросов».

Ввиду актуальности темы профессиональный дискурс предоставляет большое количество публикаций, отражающих теорию, методологию и результаты создания «портрета» читателя библиотеки. Исследуемая проблема освещалась в работах М. Я. Дворкиной [7], Ю. А. Ахмадовой [8], Ю. Н. Столярова [9], Е. В. Тарховой [10], И. П. Тикуновой [11]. Методику сбора данных о читателе, их анализа и представления результатов дает в своей монографии Питер Брофи [12]. В работах Т. А. Есиной представлены исторический аспект проблемы социального портретирования, а также глубокая разработка этого метода изучения читателя [2; 13]. Использование маркетинговой технологии для создания «аватара» посетителя библиотеки предлагают Л. А. Гараева и Т. Б. Зайцева [14]. Среднестатистический «портрет» своего читателя опубликовала Российская государственная библиотека<sup>3</sup>.

### **Цели и методика анкетирования. Состав респондентов**

Цель исследования – получение достоверной, научно обоснованной информации о степени удовлетворенности читателей ГПНТБ СО РАН организацией работы и качеством предоставляемых библиотечно-информационных услуг.

<sup>2</sup> Морева О. Н. Читательская ситуация в библиотеке: новые подходы к изучению [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a\\_uid=62](http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=62) (дата обращения: 15.11.07).

<sup>3</sup> В Российской госбиблиотеке составили портрет среднестатистического читателя // Рамблер-новости. URL: [https://news.rambler.ru/community/49192172/?utm\\_content=news\\_media&utm\\_medium=read\\_more&utm\\_source=copylink](https://news.rambler.ru/community/49192172/?utm_content=news_media&utm_medium=read_more&utm_source=copylink) (дата обращения: 30.10.2023).

Создание актуального среднестатистического читательского «портрета», включающего в себя, помимо количественных показателей, значимые для анализа социально-демографические характеристики, рассматривается нами как важная составляющая читательской ситуации, существующей в библиотеке в данный период. На основе выявленных данных сформулирован ряд рекомендаций, направленных на улучшение обслуживания посетителей.

В процессе исследования решались следующие задачи:

изучить состав читательской аудитории библиотеки и создать среднестатистический «портрет» сегодняшнего читателя ГПНТБ СО РАН; выявить информационные потребности и предпочтения читателей; определить степень востребованности и качество услуг, предоставляемых пользователям.

Сбор данных для исследования осуществлялся путем очного анонимного анкетирования, в котором приняли участие 136 читателей, что составляет 10 % от среднемесячного количества посетителей. Анкеты раздавались на пункте читательского контроля, в зале художественной литературы, в зале периодики и в едином научном читальном зале ГПНТБ СО РАН всем постоянным читателям, пожелавшим принять участие в опросе. Как видно из табл. 1, приоритетные для научной библиотеки категории представлены среди респондентов достаточно полно.

Анкета включала вопросы, предполагающие выбор одного из нескольких вариантов ответов. В ней имелись вопросы-оценки, позволяющие просчитать рейтинг различных аспектов работы библиотеки, вопросы-предпочтения, выявляющие потребности и приоритеты пользователей, а также вопросы открытого типа, которые предоставляли респондентам возможность выразить свои мнения и идеи в свободной форме. При этом в зависимости от характера вопросов применялись разные оценочные шкалы – номинальная, интервальная, ранговая. Полученные ответы были подвергнуты комплексному анализу, включающему как количественную, так и качественную оценку. Количественный анализ позволил выявить числовые показатели удовлетворенности и предпочтений, тогда как качественный углубил понимание мнений и отзывов пользователей. Такая методика обеспечила достаточно объективную оценку работы библиотеки с читателями и определила области, требующие улучшения.

Таблица 1  
Table 1

**Состав читателей ГПНТБ СО РАН и респондентов по категориям**  
**The composition of SPSTL SB RAS readers and respondents by categories**

Категории читателей ГПНТБ СО РАН	Состав читателей ГПНТБ СО РАН по категориям, %	Читатели, принявшие участие в анкетировании, % от общего числа респондентов
Читатели с высшим образованием (разной специализации)	48	63
Читатели со средним специальным образованием	7	18
Студенты	32	5
Читатели со средним и неполным средним образованием <sup>4</sup>	13	14

**Результаты исследования**  
**Социально-демографическая характеристика респондентов**

Из 136 человек, принявших участие в опросе, 65 % составили женщины, 35 % – мужчины. Возраст опрошенных варьировался в диапазоне от 14 до 83 лет.

По образовательному уровню опрошиваемые распределились:

- высшее образование – 63 %;
- среднее специальное – 18 %;
- студенты – 5 %;
- среднее и неполное среднее образование – 14 %.

По сферам деятельности респонденты были представлены школьниками, студентами, экономистами, юристами, бухгалтерами, медицинскими работниками, библиотекарями, научными работниками, инженерами, педагогами, дизайнерами, менеджерами, этнографами, историками. Также среди них были актер, биолог, копирайтер, IT-аналитик, филолог.

**Характеристики читательского поведения**

Под читательским поведением исследователи понимают «сложившийся под влиянием экономических, политических и социальных

факторов комплекс психологических установок, который определяет модель действий читателя в контексте изменчивых условий социокультурной среды» [15, с. 157]. Отдельный блок вопросов анкеты был направлен на выявление ряда характеристик этой модели. Так, для изучения читательской активности респондентам был задан вопрос о частоте посещения ГПНТБ СО РАН. Результат опроса показал, что каждый день посещают библиотеку 18 % опрошенных; раз в неделю – 27 %; раз в месяц – 26 %; несколько раз в месяц – 16 %; раз в год – 3 % читателей. Имелись и другие варианты ответов: «несколько раз в год», «раз в 2–3 месяца», «раз в 3–4 месяца». Эти ответы составили 8 %.

О предпочтительности мотивов обращения в библиотеку можно судить по сумме ответов «часто» и «иногда» (табл. 2).

Как видим, наиболее популярной оказалась цель «самообразование». Можно предположить, что причина преобладания такого мотива заключается в возможности достаточно широкого истолкования его респондентами, а также в допустимости его сочетания с другими целями посещения библиотеки. Мы рассмотрели данную ситуацию более подробно (рис. 1–4).

В целом анализ показал, что для самообразования в ГПНТБ СО РАН приходят часто или время

	14 лет	15–19 лет	20–29 лет	30–39 лет	40–49 лет	50–59 лет	60–85 лет	Всего
Мужчины	2 %	3 %	8 %	5 %	6 %	5 %	6 %	35 %
Женщины	3 %	10 %	18 %	14 %	10 %	6 %	4 %	65 %
Всего	5 %	13 %	26 %	19 %	16 %	11 %	10 %	100 %

<sup>4</sup> Данная категория читателей выделена в статистике ГПНТБ СО РАН с 2014 г., когда в библиотеку стали записывать школьников и людей без специального образования.

Таблица 2  
Table 2

**Ранговое распределение ответов на вопрос «В каких целях Вы посещаете библиотеку?»**  
**Rank distribution of answers to the question “For what purposes do you visit the library?”**

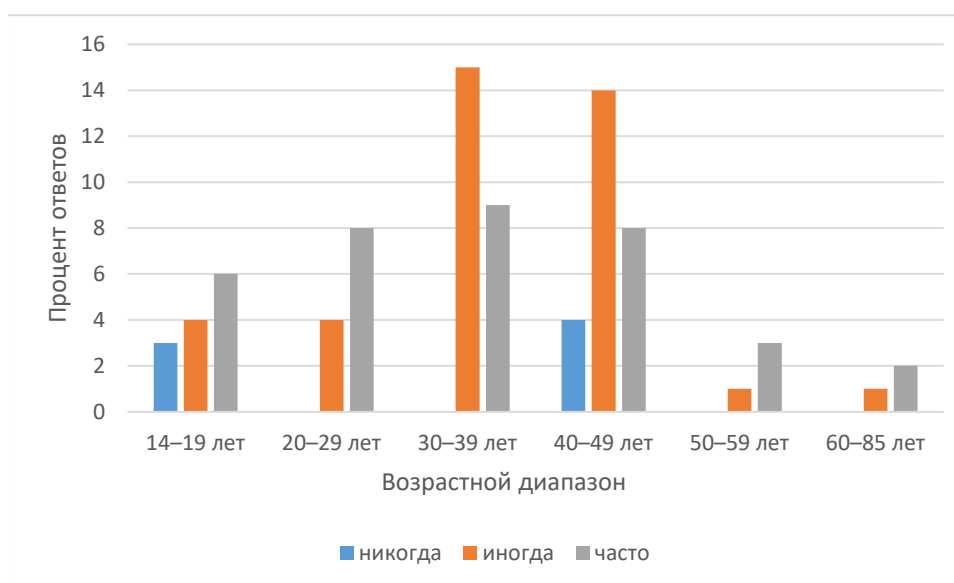
№ места	Мотивы обращений в библиотеку	% ответов «часто» и «иногда»
1	Самообразование	88
2	Познакомиться с новинками литературы	71
3	Для пополнения профессиональных знаний	69
4	Поиск информации для учебы	63
5	Отдохнуть и провести время	61
6	Посетить художественную выставку	53
7	Посетить мероприятие	52
8	Для научной работы	50
9	Поработать в читальном зале с изданиями из фонда библиотеки	44
10	Получить консультацию библиотекаря, библиографа	34
11	Воспользоваться ресурсами интернета	26
12	Поработать в читальном зале с собственными информационными материалами	21

от времени преимущественно женщины (76 против 12 %, соответственно) в возрасте от 30 до 50 лет, окончившие вузы. Среднее и среднее специальное образование среди активно «самообразовывающихся» женщин имеют 13 %.

Среди мужчин, занимающихся самообразованием, также преобладают высокообразованные люди, в основном от 60 до 85 лет. Они отметили, что ходят в библиотеку с этой целью достаточно часто. Еще один возрастной пик здесь приходится

на 20–29 лет. Поскольку в обеих гендерных группах меньше всего студентов (совокупно 10,0 %), причем 3,8 % из них никогда не обращались в библиотеку с целью самообразования, то можно предположить, что этот пик обеспечивают преимущественно молодые люди со средним и средним специальным образованием.

Следующим в рейтинге мотивов посещения библиотеки оказалось желание читателей познакомиться с новинками литературы – 71 %. Причем



**Рис. 1.** Распределение ответов женщин, выбравших целью посещения самообразование, в зависимости от возраста, %

**Fig. 1.** Distribution of answers from women, who chose self-education as the purpose of their visit, by age, %

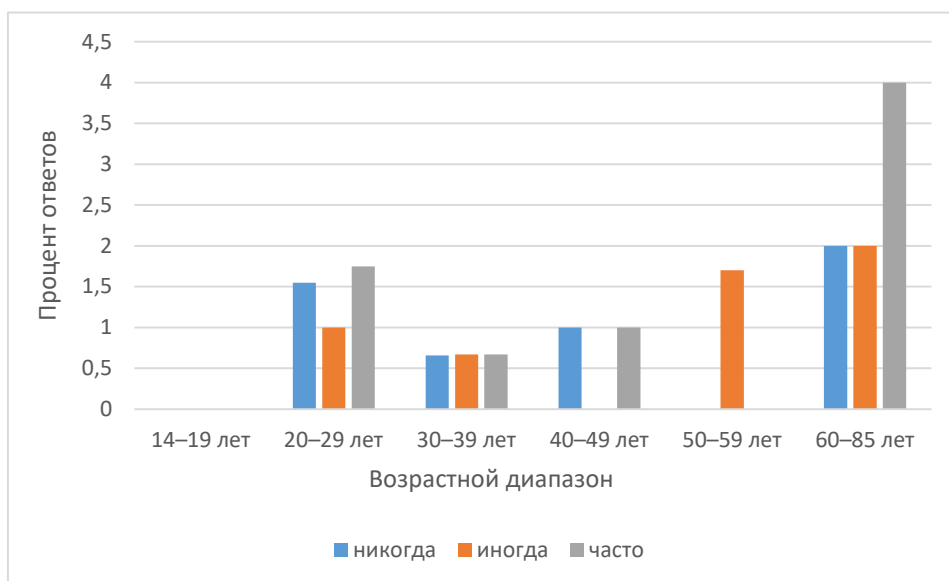


Рис. 2. Распределение ответов мужчин, выбравших целью посещения самообразование, в зависимости от возраста, %

Fig. 2. Distribution of responses of men who chose self-education as the purpose of visiting, by age, %

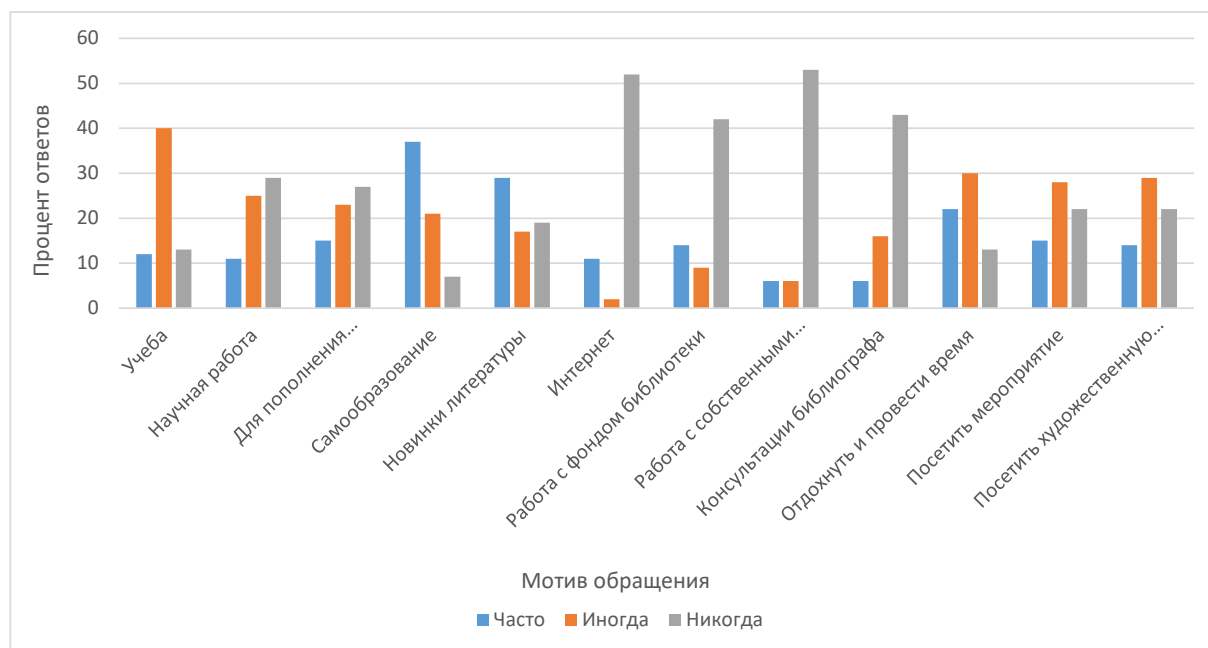


Рис. 3. Мотивы обращения в библиотеку, женщины, %

Fig. 3. Motives for applying to the library, women, %

только здесь количество ответов «часто» превышает «иногда» (44 и 27 %, соответственно). Это является свидетельством высокой востребованности и значимости выставок новых поступлений. Их посещают, в основном, люди зрелого возраста (64 %) с высшим образованием (66 %).

Пополнение профессиональных знаний в качестве цели посещения библиотеки назвали 69 % опрошенных.

Достаточно высок процент читателей, посещающих библиотеку с целью поиска информации для учебы (63 %) и для научной работы (50 %). Поскольку для научной библиотеки посетители с такими интересами изначально являются приоритетными, рассмотрим их состав более подробно.

В группе ищущих информацию для учебы существенное преимущество принадлежит женщинам (52 против 11 %, соответственно). Возраст –

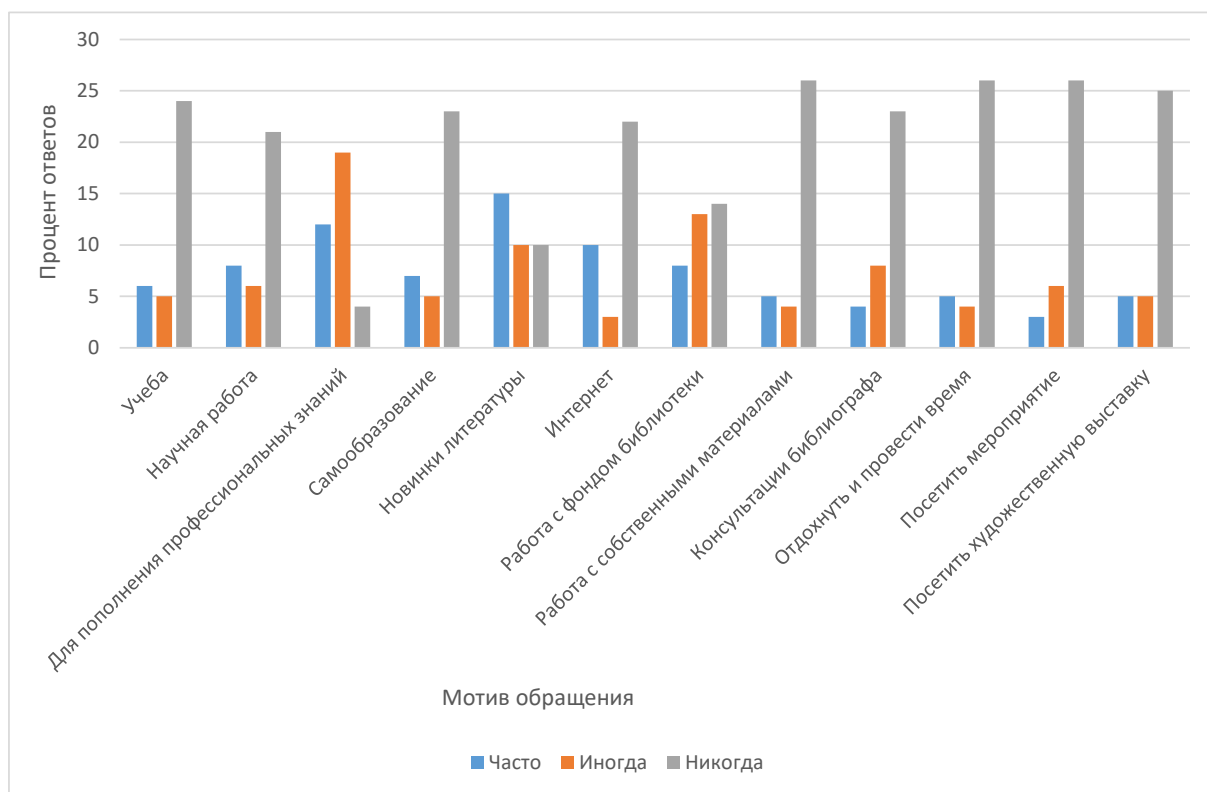


Рис. 4. Мотивы обращения в библиотеку, мужчины, %

Fig. 4. Motives for applying to the library, men, %

от 20 до 85 лет, высшее образование имеют 24 %, среднее и среднее специальное – 16 %. Студентки представлены 12 % опрошенных женщин.

Возрастной диапазон у мужчин данной группы достаточно широк – от 14 до 85 лет, высшее образование имеют 8 %, среднее, среднее специальное и незаконченное высшее (студенты) – 3 %.

Среди приходящих в библиотеку с целью научной работы – 36 % женщин и 14 % мужчин. Возрастной диапазон обеих гендерных групп – от 20 до 85 лет. 26 % женщин имеют высшее образование, 6 % – среднее и среднее специальное, 4 % составляют студенты. Среди мужчин, окончивших вузы, – 11 %, со средним и средним специальным образованием – 2 %.

Предметом более тщательного анализа стал и такой мотив посещения научной библиотеки, как «отдохнуть и провести время», получивший 61 % голосов (52 и 9 % женщин и мужчин, соответственно). Очевидно, что он по большей части совмещается с другими, более деловыми целями, поэтому здесь ответ «иногда» преобладает над «часто». «Иногда» в целях релаксации библиотеку посещают 30 % женщин, из которых высшее образование имеют 21 %, среднее и среднее специальное – 7 %, а студентами являются 2 %. Ответ «часто» дали 22 % женщин, из которых с высшим образованием – 18 %, со средним и средним

специальным – 3 %, учатся в вузах 1 %. Больше количество положительных ответов пришлось на возраст 30–39 лет. Среди мужчин наиболее часто мотивами отдыха руководствуются молодые люди со средним образованием в возрасте 14–19 лет (4 %). Ответ «никогда» на этот вопрос дали 14 % опрошенных: 11 % мужчин с высшим образованием в возрастном диапазоне 30–85 лет и 3 % женщин от 29 до 80 лет.

*Мероприятия, проводимые в библиотеке*, посещают 52 % респондентов, 43 % из которых женщины и 9 % – мужчины. Преимущественно это молодые люди, студенты и школьники, девушки (30 %) 14–29 лет и юноши (9 %) 20–29 лет. Интересуются мероприятиями также 4 % женщин в возрасте 30–39 лет, 5 % – 40–49 лет и 4 % – 60–85 лет.

*Художественные выставки* в библиотеке посещают 43 % женщин и 10 % мужчин. В основном это молодые люди, и только 2 % – пожилые (60–85 лет).

Превышение отрицательного ответа над положительными дали мотивы «получить консультацию библиотекаря, библиографа» (37 %), «поработать в читальном зале с собственными материалами» (41 %), «воспользоваться интернетом» (42 %).

Значимость *консультаций библиотечных работников* как мотива обращения в библиотеку

отметили 34 % респондентов, однако большая их часть выбрали ответ «иногда». 66 % опрошенных совсем не обращаются за консультациями. Вероятно, эти данные свидетельствуют о том, что консультации – это опосредованная услуга, которая не воспринимается в качестве самостоятельного мотива для обращения в библиотеку, за исключением тех случаев, когда человек приходит изначально с целью поиска конкретной информации или книги, которую сам найти не смог.

Другие мотивы посещения библиотеки отметили 8 % опрошенных.

В исследовании также ставилась задача выявления наиболее востребованных обслуживающих подразделений ГПНТБ СО РАН. Самым посещаемым оказался зал художественной литературы – 61 % опрошенных: 49 % из них женщины и 12 % – мужчины. Большинство этих посетителей (36 %) имеют высшее образование, возрастной диапазон 30–50 лет. Читатели со средним, средним специальным образованием, а также студенты составили 25 %.

Вторым в рейтинге посещаемости стал единый научный читальный зал – 52 % опрошенных: из них 32 % – женщины и 20 % – мужчины. Большинство посетителей зала (35 %) имеют высшее образование. Что касается их возраста, то он варьируется

от 14 до 80 лет (14–20 лет – 12 %; 21–40 лет – 17 %; 41–60 лет – 14 %; 61–80 лет – 9 %).

Следующим по частоте посещения стал зал периодики, в который ходят 14 % респондентов (4 % – женщины, 10 % – мужчины, все с высшим образованием). Здесь читатели в возрасте 30–50 лет составили 6 %, а 50–80 лет – 8 %.

Показатель посещаемости сектора деловой и нормативно-технической информации<sup>5</sup>, в силу специфичности его фонда, составил 4 %. Все читатели – мужчины с высшим образованием в возрасте 28–80 лет, в качестве мотива посещения выступает пополнение профессиональных знаний и работа с БД патентной информации.

### Анализ качества обслуживания пользователей библиотеки

Одним из наиболее актуальных показателей качества обслуживания явился результат поиска информации. На вопрос: «Удастся ли Вам найти нужную информацию?» положительно ответили 76 % опрошенных, «частично» – 21 %. Отрицательно не ответил никто.

Далее респондентам было предложено дать оценки работе библиотеки по ряду услуг (рис. 5).

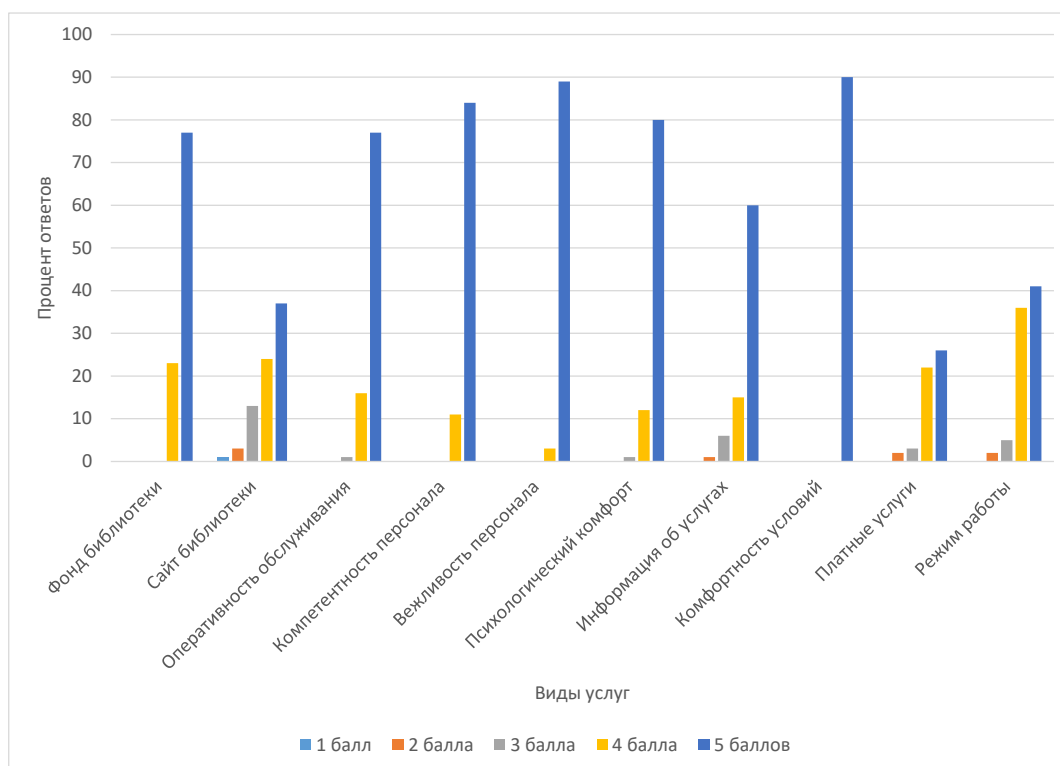


Рис. 5. Оценка качества обслуживания, %

Fig. 5. Service quality assessment, %

<sup>5</sup> В настоящее время сектор расформирован.



Фонд библиотеки положительно оценили все опрошенные: 77 % – на 5 баллов и 23 % – на 4 балла.

Сайт библиотеки 37 % респондентов оценили на 5 баллов, 24 % – на 4, 13 % – на 3, 3 % – на 2 и 1 % – на 1.

Высокую оценку получили *профессиональные качества библиотечных работников*, их отношение к читателям. Одним из показателей удовлетворенности пользователей услугами библиотеки является *оперативность обслуживания*.

Средний показатель удовлетворенности по всем услугам составил 65,6 %, частично удовлетворены 16,2 %, не удовлетворены – 4,3 %.

Фонд библиотеки	100
Компетентность сотрудников	95
Оперативность обслуживания	93
Вежливость и внимательность персонала и Психологический комфорт в библиотеке	92
Комфортность условий пребывания в библиотеке	90
Режим работы	77
Система информации об услугах библиотеки	75
Сайт библиотеки	61
Платные услуги	48

В настоящее время форматы предоставления информации стремительно меняются, и это приводит к изменению потребностей читателей. Для выявления приоритетных источников информации респондентам был задан вопрос: «В каком виде предпочитаете получать информацию?», на который получены следующие ответы: в печатном – 50 % (35 и 15 % женщин и мужчин, соответственно, возраст 30–50 лет, высшее образование); в электронном – 24 % (11 и 13 % женщин и мужчин, соответственно, в большинстве своем в возрасте 21–40 лет); в печатном и электронном – 26 % женщин и мужчин с высшим образованием. Наличие потребности читателей в различных формах предоставления информации предполагает развитие в библиотеке альтернативных моделей и методов обслуживания.

## Заключение

Результаты исследования позволяют сделать следующие выводы. Общий показатель удовлетворенности пользователей предоставляемыми библиотекой услугами довольно высок – 65,6 %, хотя и оставляет перспективу для дальнейшего совершенствования. Высокую оценку получил фонд ГПНТБ СО РАН. Это значит, что, несмотря на проблемы, выявленные нами при исследовании качества книжных собраний библиотеки, читатели по-прежнему имеют основания считать ее местом, где «можно найти все».

Полученные результаты позволили составить картину сильных и слабых сторон в работе библиотеки. Проблемными зонами стали режим работы, система информации об услугах библиотеки, сайт библиотеки и система платных услуг. Несколько человек поставили оценку «2» электронному каталогу библиотеки и хотят вернуть бумажные. В дальнейшем необходимо выявление причин и принятие управленческих решений для устранения недочетов по пунктам, получившим негативную оценку читателей.

Ранговое распределение удовлетворенности читателей видами услуг ГПНТБ СО РАН по убыванию (%) выглядит следующим образом:

Предсказуемо отличаются предпочтения и оценки респондентов, обусловленные *гендерным признаком*. Как видим, мужчины больше обращаются в библиотеку для пополнения профессиональных знаний и просмотра новых поступлений литературы и меньше – для отдыха и развлечения. Женщины же в основном предпочитают самообразование и учебу, однако мотивы отдыха, посещений мероприятий и выставок также находятся у них в приоритете.

Интенсивность использования и оценку качества разных видов услуг в немалой степени определяет *возрастной* фактор. Если среди женщин наибольшую «библиотечную» активность проявляют люди в возрасте 30–50 лет, а к 60 годам она заметно угасает, то среди мужчин пик активности приходится на более поздний возраст (50–80 лет).

Возрастные особенности ограничивают в ряде случаев возможность использования некоторых библиотечных услуг. К примеру, несколько читательниц 60–85 лет указали на то, что не могут оценить качество сайта, потому что не обращаются к нему. Очевидно, мероприятия по повышению компьютерной грамотности могут быть востребованы читателями библиотеки.

Анализ данных, полученных в ходе анкетирования, позволяет составить представление о среднестатистическом читателе ГПНТБ СО РАН. Это специалисты с высшим образованием 20–60 лет, в основном

женщины. Частота посещения библиотеки – от раза в неделю до раза в месяц. Основные цели посещения – самообразование, знакомство с новинками литературы и пополнение профессиональных знаний. Наиболее посещаемые залы – зал художественной литературы и единый читальный зал. Нашего среднестатистического читателя вполне удовлетворяет состояние фонда библиотеки; как правило, посетители самостоятельно находят нужную информацию, используя ее как в печатном, так и в электронном виде. В целом их удовлетворяет качество обслуживания и комфортность пребывания в библиотеке. Не вызывают нареканий компетентность, оперативность и вежливость сотрудников библиотеки – опрошенные ставят максимально высокие баллы.

Респондентами было высказано большое количество пожеланий и предложений по улучшению работы библиотеки, часть из которых действительно правомерны и актуальны. Объединив их с выводами, полученными в ходе исследования, мы сформулировали рекомендации, способствующие решению выявленных проблем и определяющие дальнейшие шаги по совершенствованию системы обслуживания в библиотеке:

создать понятный, доступный и информативный сайт библиотеки с дружественным читателю интерфейсом;

совершенствовать электронные каталоги библиотеки в направлении простоты поиска для читателей, а также устранения расхождений с реальным содержанием фонда и действительным местом хранения изданий;

активизировать работу по сервисам в личном кабинете читателя: создать опции сохранения списка книг, использованных ранее, а также обеспечить возможность электронной очереди на издания, занятые другими читателями;

учитывая высокую потребность приоритетных категорий читателей в знакомстве с новой литературой, рассмотреть возможность организации еженедельной выставки новых поступлений;

ввиду активной посещаемости зала художественной литературы и большого спроса на его фонд обеспечить более комфортные условия

для обслуживания здесь читателей и проведения различных мероприятий;  
разрабатывать программы мероприятий (лекции, мастер-классы, психологические форумы, интеллектуальные клубы) с учетом возрастных, гендерных и образовательных потребностей читателей, активизировать работу с преподавателями и студентами вузов;  
рекламу мероприятий, организуемых библиотекой, осуществлять в традиционном и виртуальном форматах;  
обеспечить наличие наглядной (печатной и виртуальной) навигации по библиотеке с указанием услуг для читателей по этажам/залам.

Исследование дало богатый материал для более глубокого и дифференцированного понимания различных аспектов читательской ситуации в ГПНТБ СО РАН. Постоянный социально-демографический мониторинг обслуживаемой аудитории обеспечивает оперативное и целенаправленное корректирование стратегии деятельности библиотеки, увеличивая тем самым число ее читателей и степень их удовлетворенности полученными услугами.

### Заявленный вклад авторов

**Вихрева Г. М.:** обоснование концепции исследования, анализ и обобщение данных литературы, интерпретация результатов, формулировка выводов, редактирование и переработка текста рукописи, оформление метаданных статьи в соответствии с требованиями журнала «Труды ГПНТБ СО РАН».

**Шевченко М. А.:** планирование исследования и формулировка задач, сбор и систематизация данных, написание текста рукописи, интерпретация результатов, формулировка выводов.

### Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

### Список литературы

1. Чернышева Е. А. Гендерные аспекты библиотечной коммуникации // Известия Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена. 2008. № 58. С. 325–328.

2. Есина Т. А. Социальное портретирование как метод изучения читателей библиотек : автореферат дис. ... кандидата педагогических наук. Москва, 2010. 23 с.

3. Ялышева В. В., Степанова А. С. Чтение и библиотечное обслуживание: исследовательская деятельность российских библиотек // Библиосфера. 2007. № 3. С. 3–11.

4. Кожевникова Л. А. Библиотека и читатели в контексте концепции устойчивого развития // Читатель

в контексте концепции устойчивого развития региона. Новосибирск. 1996. С. 8–14.

5. Подкорытова Н. И., Вихрева Г. М., Федотова О. П., Шевченко М. А. Новые тенденции использования фонда ГПНТБ СО РАН в системе обслуживания читателей // Труды ГПНТБ СО РАН. 2022. № 4. С. 25–35. DOI: 10.20913/2618-7515-2022-4-25-35.

6. Вихрева Г. М., Махотина Н. В., Федотова О. П. Фонд малоиспользуемых изданий ГПНТБ СО РАН в системе обслуживания читателей // Труды ГПНТБ СО РАН. 2023. № 1. С. 38–45. DOI: 10.20913/2618-7515-2023-1-38-45.

7. Дворкина М. Я. «Новое» как характеристика библиотечно-информационной деятельности //

Библиотекосведение. 2017. Т. 66, № 5. С. 496–502. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-5-496-502.

8. Ахмадова Ю. А. Система менеджмента качества библиотек. Санкт-Петербург : Профессия, 2007. 264 с.

9. Столяров Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания : учеб. пособие. Москва : МГИК, 1982. 79 с.

10. Тархова Е. В. Менеджмент качества в библиотечном обслуживании (по материалам анкетирования пользователей ТОУНБ имени А. С. Пушкина) // Библиотека: исторический аспект и современное состояние : материалы науч.-практ. конф. : (к 175-летию основания Тамбов. обл. универс. науч. б-ки им. А. С. Пушкина). Тамбов, 2005. С. 35–43.

11. Тикунова И. П. Измерение качества библиотечных услуг – актуальная проблема современности // Библиотеки и просвещение в области прав потребителей : материалы 3-го Всерос. науч.-практ. семинара, Москва, 15–16 нояб. 2007 г. Москва, 2008. С. 74–81.

12. Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы. Москва : Омега-Л, 2010. 357 с.

13. Есина Т. А. Элементы социального портретирования в исследовании читательской аудитории в XIX – начале XXI в. // Вестник ТГУ. 2009. Вып. 3. С. 59–66.

14. Гараева Л. А., Зайцева Т. Б. Аватар читателя городской библиотеки // Libri Magistri. 2019. № 1. С. 102–118.

15. Маурин С. В. К вопросу об определении понятия «читательское поведение» // Череповецкие научные чтения – 2014 : материалы Всерос. науч.-практ. конф. (11–12 нояб. 2014 г.). Череповец, 2015. Ч. 2. С. 156–157.

## References

1. Chernysheva EA (2008) Gender aspects of library communication. Izvestiya Rossiiskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta imeni A. I. Gertsena 58: 325–328. (In Russ.).

2. Esina TA (2010) Social portraying as a method of studying library readers: Cand. ped. sci. diss. abstr. Moscow. (In Russ.).

3. Yalysheva VV and Stepanova AS (2007) Reading and library service: research activity of Russian libraries. Bibliosfera 3: 3–11. (In Russ.).

4. Kozhevnikova LA (1996) Library and readers in the context of the sustainable development concept. Chitate! v kontekste kontseptsii ustoichivogo razvitiya regiona. Novosibirsk, pp. 8–14. (In Russ.).

5. Podkorytova NI, Vikhрева GM, Fedotova OP and Shevchenko MA (2022) New tendencies of using SPSTL SB RAS collections in the reader service system. Trudy GPNTB SO RAN 4: 25–35. DOI: 10.20913/2618-7515-2022-4-25-35. (In Russ.).

6. Vikhрева GM, Makhotina NV and Fedotova OP (2023) SPSTL SB RAS collection of scantily used editions in the reader service system. Trudy GPNTB SO RAN 1: 38–45. DOI: 10.20913/2618-7515-2023-1-38-45. (In Russ.).

7. Dvorkina MYa (2017) “New” as a characteristic of library and information activities. Bibliotekovedenie 66 (5): 496–502. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-5-496-502. (In Russ.).

8. Akhmadova YuA (2007) Quality management system of libraries. Saint Petersburg: Professiya. (In Russ.).

9. Stolyarov YuN (1982) Criteria for evaluating library services: textbook. Moscow: MGIK. (In Russ.).

10. Tarkhova EV (2005) Quality management in library services (based on a survey of users of the TRUSL). Biblioteka: istoricheskii aspekt i sovremennoe sostoyanie: materialy nauch.-prakt. konf.: (k 175-letiyu osnovaniya Tambov. obl. univers. nauch. b-ki im. A. S. Pushkina). Tambov, pp. 35–43. (In Russ.).

11. Tikunova IP (2008) Measuring the quality of library services is an urgent problem of our time. Biblioteki i prosveshchenie v oblasti prav potrebitel'ei: materialy 3-go Vseros. nauch.-prakt. seminar, Moskva, 15–16 noyab. 2007 g. Moscow, pp. 74–81. (In Russ.).

12. Brophy P (2010) Measuring library performance: principles and techniques: transl. from Engl. Moscow: Omega-L. (In Russ.).

13. Esina TA (2009) Elements of social portraying in the research of reader's audience in the 19th – early 21st centuries. Vestnik TGU 3: 59–66. (In Russ.).

14. Garaeva LA and Zaitseva TB (2019) Urban library: a reader avatar. Libri Magistri 1: 102–118. (In Russ.).

15. Maurina SV (2015) On the issue of defining the concept of “reading behavior”. Cherepovetskie nauchnye chteniya – 2014: materialy Vseros. nauch.-prakt. konf. (11–12 noyab. 2014 g.). Cherepovets, pt. 2, pp. 156–157. (In Russ.).

*Статья подготовлена по плану НИР ГПНТБ СО РАН, проект «Научная библиотека региона в условиях меняющейся научно-образовательной среды», № 122041100189-3*

Статья поступила в редакцию 25.09.2023  
Получена после доработки 25.01.2024  
Принята для публикации 21.05.2024

Received 25.09.2023  
Revised 25.01.2024  
Accepted 21.05.2024