

РНБ и общество: по материалам опросов читателей и анализа СМИ за 2014 г.

Изучать отношение к Библиотеке со стороны ее посетителей, журналистов и других лиц можно разными способами. Для достижения большей достоверности представляется логичным использование нескольких каналов получения информации. В настоящем обзоре представлены данные, полученные в результате анкетирования читателей (два онлайн-опроса на сайте РНБ), анализа записей в «Книгах отзывов и пожеланий», рассмотрения общего потока публикаций и сообщений в СМИ за 2014 г. (традиционная печать, телевидение и радио, сообщения на сайтах Интернета), а также мнений отдельных читателей о работе Библиотеки, высказанных в интервью с журналистами и изложенных в печатных изданиях и видеосюжетах.

1. Данные опросов читателей

Онлайн-опрос посетителей веб-сайта РНБ 18 апреля — 26 мая 2014 г.¹

Опрос на тему «Электронный каталог» проводился по пятибалльной системе и был посвящен изучению отношения читателей к работе с новым электронным каталогом Primo, внедренным в эксплуатацию в ноябре 2013 г.

Необходимо подчеркнуть, что участники опроса проявили высокую заинтересованность в обсуждении поставленной темы. Максимальное количество не ответивших на тот или иной вопрос составило всего 2,4%.

По итогам опроса выяснилось, что половина от общего числа опрошенных (49,84%) однозначно удовлетворена произошедшими изменениями заказа изданий, а еще 30,99% выбрали ответ «Пожалуй, удовлетворен». Свою неудовлетворенность («Пожалуй, нет» и однозначное «Нет») высказали соответственно 3,46% и 4,29% опрошенных; еще 10,26% затруднились оценить произошедшие изменения; число не ответивших на вопрос составило 1,16%.

Следует подчеркнуть, что о возможности электронного заказа читатели знают значительно больше, чем о возможности электронного продления изданий: пользовались такой услугой 38,22% респондентов; не знали о ее существовании — 27,85%; не видели в ней необходимости — 31,52%; еще 2,41% оставили данный вопрос без ответа.

Что касается нового поискового интерфейса, то простого поиска достаточно 36,76% опрошенных; периодически обращаются к расширенному поиску 35,60%; 26,28% чаще пользуются расширенным поиском; 1,36% не ответили на данный вопрос. С одной стороны, приведенные цифры свидетельствуют о высокой значимости расширенного поиска для читателей РНБ, с другой — могут свидетельствовать о недостаточных возможностях (или проработанности) простого поиска.

Читатели достаточно высоко оценили качество нового поискового интерфейса: посчитали его «очень удобным» 18,12%; «пожалуй, удобным» — 54,35%; затруднились с ответом — 13,40%; определили его как «пожалуй, неудобный» — 7,22%; «совсем неудобный» — 6,07%; не ответили на вопрос о качестве — 0,84%.

Свои предложения и замечания по работе электронного каталога Primo высказали 17,8% опрошенных (170 ответов). В целом на основании данного опроса можно прийти к следующим выводам.

✓ Читатели РНБ в целом положительно оценивают новшества в работе Библиотеки, однако прошедшее с момента запуска каталога Primo время еще не столь

¹ По данным «Справки по итогам онлайн-опроса посетителей веб-сайта РНБ, проведенного 18.04.2014 — 26.05.2014 г.», составленной директором Центра чтения РНБ В. В. Ялышевой.

велико, чтобы делать однозначные выводы. Во всяком случае, этот каталог безусловно нуждается в доработке и дополнении теми изданиями, которые присутствуют в других каталогах.

- ✓ Желательна организация помощи читателям по работе с новым каталогом.

Онлайн-опрос посетителей веб-сайта РНБ 17 ноября — 19 декабря 2014 г.²

Опрос «Удовлетворенность работой Библиотеки»,

Режим работы устраивает абсолютное большинство, что вполне закономерно, поскольку РНБ открыта для читателей больше других общедоступных библиотек города. Имеющиеся замечания связаны, прежде всего, с работой Библиотеки в выходные и праздничные дни (т. е. читатели полагают, что РНБ могла бы работать еще больше). Есть претензии и к режиму работы отдельных структурных подразделений, например, участка сканирования документов на Садовой ул.

Большинство читателей сочли нужным подчеркнуть *высокий уровень профессионализма* сотрудников Библиотеки.

Что касается *удаленного электронного заказа изданий*, который появился в ноябре 2013 г., то можно говорить о том, что читатели давно ждали такой услуги, активно ее пользуются и хотят расширения существующих возможностей. При этом чем читатель моложе, тем выше он оценивает значимость данной услуги. Так, среди тех, кому 14—17 лет, «очень довольны» этой услугой 66,7% опрошенных; среди тех, кому 24—30 лет — 47%; в группе 31—40 лет — 36,8%. В то же время с возрастом возрастает количество затруднившихся ответить на этот вопрос: в возрасте 31—40 лет таковых 18,4%; 41—50 лет — 31%; 51—60 лет — 60%. Имеющиеся претензии связаны с ограниченным числом изданий, которые доступны через электронный заказ, и со скоростью его выполнения.

Высказали свои предложения и замечания по работе Библиотеки 25% респондентов. Больше всего комментариев относится к электронному каталогу (31,7% от общего числа лиц, сделавших какие-либо замечания); далее следуют комфортность условий для работы (28,3%), профессионализм библиотекарей (23,3%), веб-сайт РНБ (13,3%), удаленный электронный заказ изданий (13,3%) и режим работы Библиотеки (10%).

Если сопоставить эти данные с аналогичными цифрами из предыдущего онлайн-опроса посетителей веб-сайта РНБ (декабрь 2012 — январь 2013 гг.), то можно прийти к выводу, что ситуация как минимум не ухудшается и даже имеет тенденцию к улучшению по многим параметрам за исключением оценки веб-сайта РНБ (число недовольных им выросло практически в два раза) и некоторых нововведений, мнение по поводу которых еще не сформировалось.

В целом данные опроса позволяют сделать следующие выводы.

- ✓ Степень удовлетворенности респондентов качеством обслуживания в РНБ остается достаточно высокой, причем по различным направлениям. В ряде случаев она даже имеет тенденцию к возрастанию. Безусловно позитивным представляется и тот факт, что участники опроса ценят профессионализм библиотекарей РНБ и высказывают множество благодарностей в их адрес.

- ✓ Наибольшее число замечаний относится к электронным ресурсам и услугам, а также комфортности условий для работы в Библиотеке. Читатели хотят, чтобы в электронный каталог было оцифровано и включено большее количество изданий, расширены возможности электронного заказа изданий и электронной доставки

² По данным «Справки по проведению онлайн-опроса посетителей веб-сайта РНБ, проведенного 17.11—19.12.2014 г.», составленной директором Центра чтения РНБ В. В. Ялышевой.

документов. Новым объектом для критики стал веб-сайт Библиотеки, также получивший множество нареканий.

2. Комментарии читателей в «Книгах отзывов и пожеланий»

Всего в «Книгах отзывов и пожеланий» в 2014 г. было оставлено 126 записей, что несколько меньше, чем ранее (в 2013 г. — 152).

В «Книге отзывов и пожеланий» Главного здания сделана 41 запись (32,5%), что также меньше, чем в предыдущие годы (в 2013 г. — 43, в 2012 г. — 46, в 2011 г. — 55). Отчасти устойчивая динамика снижения читательских комментариев объясняется тем, что Отдел культурных программ в зале Корфа с 2012 г. имеет собственную книгу отзывов о выставках.

Благодарности относятся ко всем сотрудникам Нового здания и особо — к администрации РНБ за услугу SMS-оповещения о выполнении электронного заказа книг из основного фонда. В то же время имеется и противоположная точка зрения, свидетельствующая о разном отношении к техническим новшествам: были зафиксированы случаи отказа от электронного заказа изданий и требования возврата бумажных заявок. Из любопытных, хотя и трудно реализуемых предложений выделяется идея организации читального зала с открытым доступом к книгам по гуманитарным наукам. Заметим, что с подобными проблемами сталкиваются многие национальные библиотеки, в большей или меньшей степени имеющие гуманитарный уклон. Универсального решения здесь не существует: либо создается система отраслевых читальных залов, либо залы предназначаются для массового читателя и научных работников без дальнейшей дифференциации, либо выделяется своеобразная «библиотека в библиотеке», предназначенная для представителей естественных и технических наук.

Таким образом, несмотря на постепенное снижение общего количества жалоб, следует подчеркнуть тот факт, что читатели очень требовательно относятся к уровню комфортности работы в Библиотеке, а также заинтересованы в более простых и демократичных правилах пользования.

3. Отдельные отзывы и интервью с читателями Библиотеки

2014 г. интересен тем, что в потоке информации, посвященной РНБ, присутствуют и мини-интервью с отдельными читателями, взятые сотрудниками различных информационных агентств и телеканалов, а также отдельные высказывания многолетних посетителей Библиотеки о роли и значении данного учреждения в их жизни³. Подобные материалы интересны сразу по нескольким причинам: они менее формализованы, чем интервью и опросы; в них говорится об обобщающем образе Библиотеки в глазах читателей (в других печатных, визуальных и электронных источниках эта тема освещается значительно меньше); круг затрагиваемых проблем не ограничивается жалобами и предложениями.

Основные моменты, отмеченные читателями, сводятся к следующему.

✓ РНБ — это своеобразная творческая лаборатория, пространство, в котором «здорово мыслить и трудиться». В особенности данный образ важен для исследователей и аспирантов: чувство причастности к большой науке и возможность личной встречи в стенах Библиотеки с маститыми учеными с мировым именем имеют не меньшую ценность, чем непосредственные результаты работы с литературой. При этом к достоинствам Библиотеки читатели относят то, что она органично сочетает функции творческой лаборато-

³ Ануфриева А. Н. Читатели — о Библиотеке // Нац. б-ка. 2014. № 2. С. 80—83; Российская национальная библиотека отмечает 200-летие // Телеканал «5 канал». 2014. 14 янв. URL: <http://www.5-tv.ru/news/79838/>; Горожане поздравили РНБ с юбилеем // Гор. информ. портал ГОРОД+. 2014. 17 янв. URL: <http://gorod-plus.tv/video/283.html>

рии с функциями крупного информационного центра, предоставляет пользователям ту литературу, которую невозможно найти в Интернете: «Библиотека сегодня — это „Мыс доброй надежды“, маяк для настоящих исследователей, опора в зыбком и суетливом океане волн Интернета, их верный ориентир. Волны схлынут — мыс останется непоколебим». Заодно подчеркивается и преемственность научной традиции, которую обеспечивает РНБ: «никакие технологии не заменят тот „компьютер“, который находится у нас на плечах. Чтобы этот „компьютер“ хорошо работал, необходима связь времен, которую и поддерживает национальная библиотека». Любопытно, что в своих пожеланиях Библиотеке читатели не ограничиваются словами благодарности в адрес сотрудников и рассуждениями по поводу полноты поступления обязательного экземпляра: желая ей «быть многогранной и полной», они имеют в виду самые разные направления ее деятельности.

✓ Не менее важен для читателей и образ Библиотеки — храма науки, культуры и просвещения (некоторые посетители применительно к Главному зданию, правда, добавляют: «пусть и полуразрушенного, но старинного»). При этом даже проводится аналогия с «намоленным местом» с особой аурой, которую невозможно обнаружить в церквях последних лет постройки. По мнению читателей, присущая Главному зданию РНБ совершенно неповторимая атмосфера не менее важна, чем хранящиеся в Библиотеке книжные сокровища. Соответственно, делается вывод, что «В новом, холодно-мраморном дворце Нового здания Библиотеки на Московском проспекте — такой ауры еще нет. Здание на Невском — это тоже храм. Только не веры, а мысли».

✓ Еще один «архетипический» образ Библиотеки — это образ «второго дома» (а также клуба), в котором прошли лучшие годы жизни, в котором можно «поработать всласть», пообедать, послушать концерт или лекцию, познакомиться с интересными людьми и т. д.

✓ Старшее поколение подчеркивает тот момент, что холодная реальность Интернета не заменит «тепло книжных страниц, которые до тебя листало не одно поколение людей, жаждущих знаний», а эффективность занятий в Публичке всегда «была очень высокой по сравнению с сидением за учебниками дома». Что касается воспроизводимого читателями «со стажем» ретро-образа Библиотеки, то он столь же положителен. Порой подобные заметки снабжаются добрым юмором: «В читальном зале первые столы во всех рядах были снабжены табличками: „Стол для докторов наук и профессоров“. Каждый проходящий поневоле косился на сидящих за этими столами. Ведь в шестидесятые годы для многих люди, отмеченные таким степенями и званиями, были почти что небожителями. Скажу к слову, что в сорок лет я получил право садиться за эти столы, но из-за чувства неловкости ни разу им не воспользовался. Вид у меня был не слишком солидный, не разобравшись, запросто могли и шугануть с места...»⁴.

✓ Молодежь, в свою очередь, часто пользуются электронными книгами, но при этом признает, что подержать в руках обычное печатное издание — это особое удовольствие. Несколько наивное заключение «читать прикольно» в целом все же заслуживает похвалы, тем более, что читатели в целом четко улавливают одно из главных достоинств традиционной библиотеки: достоверность информации в ней гораздо выше, чем в Интернете. В этой связи даже делается вывод о том, что классический вопрос «Как пройти в библиотеку?» в ближайшие десять лет будет более актуальным, чем в настоящее время.

Отдельно следует подчеркнуть немалую востребованность подобных опросов пользователями: репортаж на сайте Городского информационного портала «ГОРОД +» собрал 419 просмотров, а репортаж «5-го канала» — 142 просмотра.

⁴ Байков В. Особый мир Публички // С.-Петерб. вед. 2014. 8 марта; То же [Электронный ресурс]. URL: http://www.spbvedomosti.ru/article.htm?id=10306404@SV_Articles

4. Публикации в СМИ

Приведенные данные и анализ содержания самих публикаций позволяют сделать несколько выводов.

✓ По уже устоявшейся традиции наибольшее количество публикаций приходится на январь (очередную годовщину открытия РНБ) и май (празднование Общероссийского Дня библиотек). Специфика 2014 г. — прошедший юбилей Библиотеки, получивший широкое освещение в различных СМИ. Наибольшее внимание прессы привлекла январская юбилейная конференция, посвященная 200-летию открытия Библиотеки. Тем не менее было немало публикаций и про другие постоянные библиотечные конференции — ежегодный акт «Депо манускриптов», Бражниковские, Загребинские и Вольтеровские чтения. Из отдельных мероприятий иной тематики больше всего сообщений относится к международной конференции «Анна Ахматова в пространстве мировой культуры», посвященной 125-летию со дня рождения великой поэтессы.

✓ Юбилейный год отразился и на библиотечной прессе: вышли три номера журналов, полностью посвященные РНБ: «Библиотечное дело» (2013 г., № 24, фактически вышел в 2014 г.), «Исторический архив» (2014, № 5) и «Национальная библиотека» (2014, № 2). В них помещены статьи сотрудников РНБ и других исследователей, касающиеся истории Библиотеки (в том числе в годы блокады Ленинграда), ее фондов, отдельных сотрудников и др. Издание журнала «Национальная библиотека» представляется достаточно важным шагом, направленным на упрочение имиджа и научного статуса РНБ.

✓ Большое количество публикаций, касающихся отдельных фондов и коллекций, вызвано наличием постоянных рубрик в некоторых СМИ. Так, на протяжении 2014 г. в эфире ТК «Санкт-Петербург» ежедневно по будням выходила постоянная рубрика «100 лет назад», в основу сюжетов которой были положены наиболее интересные публикации в СМИ из фондов РНБ (съемки проходили в Отделе газет). Эта же информация регулярно отражалась и на сайте телекомпании. В свою очередь, с октября 2014 г. на ТК «100 ТВ» начала работу постоянная рубрика в передаче «Телеклуб СКА». Съемки рубрики проходят в Юношеском читальном зале РНБ на основе материалов Отдела газет. Выпуски передачи размещены на сайте телеканала. Значимым событием стало вручение РНБ сертификата ЮНЕСКО о включении Лаврентьевской летописи 1377 г. в Реестр ЮНЕСКО «Память мира».

✓ Наиболее представительный раздел по числу публикаций — это массовая работа. Применительно к событиям, связанным с отдельными людьми, можно отметить выставки к 200-летию со дня рождения М. Ю. Лермонтова, юбилею Д. А. Гранина («Солдат и писатель»), выставку, посвященную Сергию Радонежскому («Светоч земли Русской») и презентацию соответствующего интернет-ресурса — «Житие Сергия Радонежского — автограф Пахомия Логофета». Из тематических выставок выделяются выставки, посвященные круглой дате с начала Первой мировой войны («Мировой пожар: люди и события Первой мировой войны в фондах Отдела рукописей РНБ», «Русские социалисты в Первой мировой войне 1914—1918 гг.: поиски решений проблем войны и мира», «Лики великой войны»), 450-летию первой русской печатной книги и лучшим детским книгам («Друзья детства. Книги-юбиляры-2014»). Применительно к конкурсам, вечерам, лекциям и т. п. мероприятиям в стенах РНБ наибольшее внимание пресса уделила Региональному этапу чемпионата России по компьютерному многоборью среди пенсионеров.

✓ Применительно к отделам Библиотеки (именно отделам, а не к изданиям из тех или иных фондов) наибольшее количество упоминаний в прессе — у Центра «Возвращенные имена» (внимание журналистов к соответствующей теме не ослабевает многие годы).

✓ Из других сюжетов, получивших весьма широкий резонанс в СМИ, в

особенности электронных, — создание альтернативы «Википедии» и совершенствование Национальной электронной библиотеки (раздел «Электронные ресурсы и проекты»).

✓ Юбилей Библиотеки — событие многогранное, и он сказался даже на разделе «Другое». В частности, имеются материалы об образе РНБ в художественной литературе, почтовых открытках, а также фильмах, посвященных Библиотеке. Наибольшее количество сообщений посвящено ленте австрийского режиссера и сценариста М. Главоггера, снятой для серии документальных фильмов «Соборы культуры».

Большинство событий в жизни Библиотеки своевременно и достаточно равномерно отражаются и в бумажной печати, и в радио- и телевизионных передачах, и на сайтах информационных агентств. Из имеющихся пробелов и пропусков можно отметить недостаток статей о деятельности РНБ в отдельные исторические периоды (за пределами профессиональной прессы и юбилейных публикаций).

Выводы

Подводя общие итоги, можно отметить следующее.

1. Отношение к Библиотеке со стороны ее пользователей в целом хорошее: количество негативных отзывов ни по одному аспекту ее работы критическим не выглядит. В свою очередь, число замечаний в «небиблиотечной» прессе в 2014 г. меньше, чем было годом ранее. Юбилейный год прошел достойно, без серьезных имиджевых потерь и чрезвычайных происшествий.

2. Степень удовлетворенности респондентов качеством обслуживания в РНБ остается высокой. В некоторых случаях она даже имеет тенденцию к возрастанию. Позитивным представляется и тот факт, что читатели ценят профессионализм библиотекарей РНБ и высказывают множество благодарностей в их адрес.

3. СМИ достаточно подробно освещают деятельность РНБ, в юбилейный год — даже с некоторым «запасом». Возможно, увеличения числа публикаций и не требуется: более существенным представляется их равномерное распределение по различным направлениям деятельности Библиотеки.

4. Молодежь в целом позитивно относится к техническим новшествам, в то время как представители более старших поколений затрудняются с их оценкой. В этом отношении можно предположить, что имеется не один, а несколько различных образов Библиотеки, чье формирование зависит от целей посещения РНБ, отношения к техническим новшествам, возраста читателя, а также мировоззрения и стиля жизни.