

РНБ и общество: по материалам опросов читателей и анализа СМИ за 2016 г.

В обзоре представлены результаты анкетирования пользователей, анализа записей в «Книгах отзывов и пожеланий», систематизации информационных сообщений на сайте РНБ, а также рассмотрения общего потока публикаций и репортажей в СМИ за 2016 г. (традиционная печать, телевидение и радио, сообщения на сайтах Интернета).

1. Данные опросов читателей

Анкетирование читателей 8—15 апреля 2016 г.

Цель традиционного опроса читателей, проведенного Отделом фондов и обслуживания и Центром чтения РНБ, - определение степени удовлетворенности полученными в Библиотеке услугами. Опрошены 2570 чел., удовлетворены обслуживанием 2464 чел. (95,9 % опрошенных), не удовлетворены — 48 (1,8 %), затруднились ответить — 58 (2,3 %). Результаты аналогичны предыдущим годам, что свидетельствует о стабильно высоком качестве обслуживания пользователей РНБ. Дополнительные пожелания: разрешить проход в читательскую зону с рюкзаками; удешевить копирование; убрать шумные сушилки для рук; отрегулировать температурный режим и освещение в залах; повысить качество интернет-доступа, электронного заказа и электронных каталогов; ускорить оцифровку фондов; расширить комплектование иностранными изданиями; провести ремонт в отделе газет; установить банкоматы; увеличить количество мягкой мебели и живых растений в рекреационных зонах. Учитывая особую актуальность проблем электронного заказа, был подготовлен опрос пользователей в режиме онлайн на сайте РНБ.

Электронный опрос читателей 24 ноября — 26 декабря 2016 г.

Цель опроса, проведенного Отделом фондов и обслуживания и Центром чтения РНБ, - изучение мнений читателей об услуге электронного заказа книг из хранилищ Нового здания РНБ. Из 140 пользователей, заполнивших анкеты, 101 чел. (72,1 %) заказывают книги на русском языке. Подавляющему большинству (82,4 %) вполне достаточно информации о том, как воспользоваться данной услугой. Претензии или пожелания к работе сервиса высказали 52 чел. (37,1 %), большинство предлагают расширить спектр изданий и фондов, подлежащих электронному заказу. В числе указанных недостатков - ошибки и лакуны в ЭК, некорректные гиперссылки и рубрики, не всегда верная информация о наличии и месте хранения издания, разные сроки выполнения заявок, наличие фондов дальнего хранения, периодические ответы «невозможность заказа ввиду отсутствия шифра», «отсутствие имеющейся в Библиотеке книги в электронном каталоге». Также читатели предлагают усовершенствовать вкладки «Мои документы», придать функциональность «Истории выдач» (сделать возможным повторный заказ книги). В целом опрос не только подтвердил необходимость совершенствования системы электронного заказа, но и дал направления дальнейшей конкретной работы.

2. Записи читателей в «Книгах заявлений и пожеланий»

На каждой из трех основных площадок обслуживания РНБ имеется доступная для читателей «Книга отзывов и пожеланий». Общее количество записей, сделанных читателями РНБ в 2016 г., — 142 (2015 г.- 108), рост произошел за счет Нового здания: 102 записи, в том числе 52 жалобы, 39 благодарностей, 11 предложений. Читателей не устраивают уровень библиотечного комфорта, недостатки ЭК и системы электронного заказа, сбои в работе сервера, полнота раскрытия новых поступлений в фонды РНБ, отсутствие курительной комнаты, запрет на внос в Библиотеку рюкзаков и на вход в читательскую зону в верхней одежде, высокая стоимость сканирования, необходимость предъявлять полицейским сумки и папки для досмотра при выходе из РНБ. Есть претензии к работе гардеробщиков, некоторые читатели не хотят сохранения названия «Ленинский зал» в Главном здании.

Все обращения рассматриваются руководителями соответствующих подразделений, ответы даются в установленные сроки. В большинстве случаев специалистами РНБ приняты или запланированы конкретные меры по устранению причин поступивших жалоб и по реализации предложений, направленных на улучшение деятельности РНБ.

3. Размещение информации о текущих мероприятиях и событиях на сайте РНБ в 2016 году

Тема	Месяцы											
	Янв.	Февр.	Март	Апр.	Май	Июнь	Июль-авг.	Сент.	Окт.	Нояб.	Дек.	
Конференции	—	—	2	3	2	2	1	4	4	8	2	
Персональные выставки и презентации	2	3	3	1	2	2	—	4	1	1	1	
Тематические выставки	3	5	6	2	4	2	9	5	5	4	6	
Культурные программы с участием РНБ	1	—	—	1	2	2	1	—	—	2	—	
Лекции, встречи, концерты, фильмы, постановки	—	7	7	1	2	1	4	1	4	6	2	
Дары Библиотеке	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	
Экскурсии	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
Электронные проекты. Оцифровка документов	—	—	—	—	2	1	1	1	1	—	—	
Другие проекты и мероприятия. Библиотека в контексте общественной жизни	—	1	5	4	2	—	2	3	1	3	2	
Всего:	6	16	23	13	17	10	18	18	16	24	13	

Всего за 2016 г. на сайте РНБ размещено около 200 сообщений, что позволило пользователям получать оперативную информацию о мероприятиях и способствовало формированию более разностороннего представления о деятельности РНБ.

4. Публикации и сообщения в СМИ в 2016 году

Тема публикации	Массовые журналы и газеты		Радио и телевидение		Интернет (информагентства и порталы, сайты СМИ)	
	Число статей	В % к общему числу	Число передач	В % к общему числу	Число сообщений	В % к общему числу
Политики, деятели культуры, науки и Библиотека. РНБ в контексте общественной жизни	2	0,8	3	0,6	8	0,6
Общество друзей РНБ	—	—	—	—	2	0,1
Читатели о РНБ	—	—	—	—	—	—
Конференции совещания и семинары	10	4,0	21	4,3	71	4,9
Деятельность Библиотеки в отдельные исторические периоды	2	0,8	—	—	1	0,1
Современное положение РНБ в целом	15	6,1	9	1,9	31	2,2
Годовщина Библиотеки	4	1,6	6	1,2	19	1,3
Общероссийский День библиотек	6	2,4	11	2,3	32	2,3
Комплектование. Дары	1	0,4	—	—	2	0,1

Обслуживание читателей. Общие вопросы	8	3,2	19	3,9	89	6,2
Массовая работа						
Выставки и презентации						
— Персональные	26	10,7	53	10,9	151	10,5
— Тематические	67	27,3	130	26,7	337	23,5
— Выездные	—	—	4	0,8	46	3,2
Участие в культурных программах	23	9,3	33	6,8	66	4,6
Лекции, встречи, вечера, показы фильмов и др.	9	3,6	53	10,9	87	6,0
Библиотечные фонды						
Отдельные фонды и издания	3	1,2	16	3,3	32	2,3
Безопасность фондов	1	0,4	5	1,1	12	0,8
Науч.-исслед. и науч.-метод. работа. Отдельные проекты	1	0,4	27	5,6	76	5,3
Здания, интерьеры, оборудование. Прилегающая территория	10	4,0	6	1,2	35	2,4
Электронные ресурсы и проекты. НЭБ	22	8,9	21	4,4	140	9,7
Хар-ка отделов	3	1,2	2	0,4	18	1,2
Сотрудники Б-ки (включая участие в различных проектах)	29	11,7	49	10,0	97	6,8
Организация труда	—	—	—	—	—	—
Другое (дары другим организациям, награждение финалистов различных конкурсов)	5	2,0	18	3,7	85	5,9
Всего:	247	100%	486	100%	1437	100%

2016 год в Российской Федерации был объявлен Годом российского кино, что получило широкое освещение в СМИ. Из проходивших в РНБ мероприятий наибольшее внимание было уделено киноциклу «Золотая коллекция: лучшие советские фильмы 20—80-х годов», выставкам «Пути и перепутья. Творческое наследие В. Г. Гайдара (1893–1976) в истории кинематографа», «Синематограф или живая, поющая и говорящая фотография», «История кинематографа в рукописях Российской национальной библиотеки».

2016 год также ознаменовался большим количеством интервью с генеральным директором РНБ о перспективах развития РНБ и ростом количества публикаций в рубрике «Электронные проекты и ресурсы. Национальная электронная библиотека». Широко освещались «Библионочь» -2016, новый цикл «Театральная афиша „Табуретки“», акция «Тотальный диктант». Из отделов РНБ наибольшее количество упоминаний в прессе традиционно у Центра «Возвращенные имена».

Большинство событий в жизни Библиотеки в 2016 году своевременно и достаточно равномерно отражались как в бумажной печати и в радио- и телевизионных передачах, так и на сайтах информационных агентств, при этом тональность публикаций и сообщений в целом оставалась положительной. **Степень удовлетворенности пользователей деятельностью РНБ, прежде всего - качеством обслуживания, остается высокой.**