

**РНБ и общество:  
по материалам опросов читателей и анализа СМИ за 2018 г.**

В обзоре представлены результаты выборочного анкетирования пользователей, анализа записей в «Книгах отзывов и предложений», систематизации информационных сообщений на сайте РНБ, а также рассмотрен общий поток публикаций и репортажей в СМИ за 2018 г. (традиционная печать, телевидение и радио, сообщения на сайтах Интернета).

**1. Данные опросов читателей**

***1.1. Опрос Центра чтения Научно-методического отдела и Отдела фондов и обслуживания (ОФО), посвященный комфортности и удобству нахождения читателей в зданиях РНБ, декабрь 2018 г.***

Данный опрос традиционно опрос проходил в течение месяца, анкета была размещена на главной странице сайта РНБ. Наибольшую активность проявили читатели с высшим образованием, которые составили практически половину опрошенных. Немногим более четверти составили читатели с общим образованием.

На вопрос *«Насколько удобна для Вас форма предоставления информации о структуре, ресурсах и услугах РНБ на сайте Библиотеки?»* ответило большинство респондентов, что свидетельствует о важности для читателей данной темы. 19 чел. (28,4 %) посчитали, что им «все понятно и удобно»; 20 (29,8 %) – «в целом удобно, хотя и есть что изменить»; о периодических сложностях с поиском информации на сайте заявили 12 (17,9 %); о необходимости существенных изменений на сайте – 12 (17,9 %); затруднились сказать – 3 (4,5 %); не ответил – 1 (1,5 %).

Наибольшее число претензий касалось электронного каталога. Отмечалась необходимость создания более удобной навигации, улучшения интерфейса, изменения дизайна главной страницы, создания карты сайта.

Среди тех, кто пользуется Библиотекой для ведения научной работы, высказывались следующие пожелания и претензии: «невозможность электронного заказа двух книг одного автора с одним и тем же названием (разных издательств и разных годов выпуска)»; «со страницы издательства РНБ нельзя перейти на главную страницу сайта РНБ»; «неудобно заказывать книги из истории выдач».

Иногда мнения читателей расходятся и даже противоречат друг другу: одни предлагают сделать сайт визуально более привлекательным и ярким, другие склоняются к «спокойному», академическому оформлению, третьи считают, что сайт визуально перегружен.

Применительно к *предоставлению информации о структуре, ресурсах и услугах РНБ и комфортности нахождения в библиотечных зданиях (Новое здание на Московском проспекте, д. 165, Главное здание на Садовой ул., д. 18 и здание на наб. р. Фонтанки, д. 36)* полученные данные позволяют сделать вполне оптимистичные выводы: негативные оценки в меньшинстве, а оценка

«хорошо» в большинстве случаев преобладает над «удовлетворительно» (табл. 1).

Таблица 1

Вопросы к читателям	Здание	Количество читателей, предоставивших ответы	Оценка, в %		
			Хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Насколько удобно для Вас организована информация о структуре, ресурсах и услугах РНБ?	Новое	116	52,5	36,1	11,4
	Главное	48	47,9	41,7	10,4
	Фонтанка	31	48,4	48,4	3,2
Как бы Вы оценили созданные условия для работы (освещение, температурный режим, вентиляция) в читальных залах Библиотеки?	Новое	61	50,8	24,6	24,6
	Главное	46	50,0	39,1	10,9
	Фонтанка	30	43,3	43,3	13,4
Насколько для Вас удобна мебель в читальных залах?	По всем зданиям	62	53,2	32,3	14,5
Ваша оценка комфортности мест общего пользования – Туалетные комнаты	Новое	61	70,5	21,3	8,2
	Главное	46	29,2	39,5	31,3
	Фонтанка	24	50,0	33,3	16,7
– Места питания	Новое	48	39,6	50,0	11,4
	Главное	41	29,3	41,4	29,3
	Фонтанка	14	28,6	50,1	21,3
– Гардеробы и камеры хранения	Новое	57	24,6	75,4	–
	Главное	44	59,1	38,6	2,3
	Фонтанка	22	63,6	31,8	4,6

Как и в прошлые годы, читатели уделяли большое внимание *наличию комфортной библиотечной среды*. Абсолютное большинство высказанных замечаний касалось Нового здания, в особенности температурного режима: зимой читателям холодно из-за больших окон, летом – жарко (данная проблема возникла еще с момента открытия данного здания для читателей). Среди других претензий отмечались плохое качество вентиляции и недостаток света в холле на третьем этаже.

В Главном здании были отмечены следующие недостатки: наличие «душных» залов (ЗОФ, журнальный читальный зал); сквозняки в Универсальном читальном зале; недостаток освещения в Отделе картографии.

Применительно к зданию на Фонтанке читатели отмечают необходимость ремонта, но бережного.

Большая часть претензий к мебели касается здания на Московском проспекте, где неудобные кресла. В Главном здании есть претензии к жестким деревянным стульям, к старой мебели в Отделе картографии. По зданию на наб. реки Фонтанки отмечено, что «столы в газетном зале с шершавыми углами рвут одежду», а также предложено «сделать столы для газет повыше, чтобы не наклоняться слишком сильно».

Сравнительно мало хороших оценок было по местам питания: читатели недовольны ассортиментом, качеством еды и ее дороговизной, а также имеющейся мебелью. В данном случае критика распространялась на все три здания Библиотеки.

На обобщающий вопрос «Что, на Ваш взгляд, следует изменить, чтобы создать максимально комфортные условия для пребывания посетителей в РНБ?» ответили 37 человек. Прежде всего, читатели хотели бы изменений правил пользования библиотекой, особенно в части запрещения вносить большие сумки и рюкзаки. Кроме того, читатели хотят иметь возможность купить в Библиотеке ручки, бумагу и блокноты.

Что касается библиотечного обслуживания, то была отмечена необходимость полных хороших каталогов, организации большего числа точек доступа к электронному каталогу, наличия электронного заказа во всех зданиях Библиотеки, максимально полной оцифровки фондов, наличия Wi-Fi во всех помещениях РНБ, организации более широкой рекламы библиотечных событий и выставок в городском пространстве и СМИ. Были высказаны предложения о необходимости выполнения заказов в выходные дни и об увеличении часов работы Библиотеки до 12 ночи, даже с учетом введения дополнительной оплаты. Читатели традиционно высоко оценивают труд библиотекарей и библиографов – претензий в данном случае гораздо меньше, чем благодарностей.

## **1.2. Анкетирование читателей Фонда групповой обработки и Фонда нормативно-технических и технических документов ОФО, ноябрь – декабрь 2018 г.**

В Фонде групповой обработки (ФГО) было получено от читателей 65 заполненных анкет. Среди ответивших – 8 кандидатов наук, 1 аспирант, 21 читатель с высшим образованием, 30 читателей со средним образованием (преобладают студенты), 5 школьников и учащихся лицеев. В соответствии с составом читателей в структуре спроса доминируют учебно-методические и программно-методические материалы.

В перечне иных запрашиваемых материалов – календари знаменательных дат, расписания поездов, описания к диапозитивам, бюллетени недвижимости, путеводители, краеведческие материалы, блокнот агитатора.

Хотели бы делать предварительный заказ по электронной почте нужных материалов из ФГО 32 человека (47 % опрошенных). Большинство из них – студенты и учащиеся, что можно связать с общей тенденцией сокраще-

ния времени пребывания в Библиотеке, характерной для молодежи. Наибольшее единодушие читатели проявили в вопросе о необходимости дополнительных информационно-наглядных указателей о расположении фондов – 47 человек из 65 опрошенных (72 %).

В *Фонде нормативно-технических и технических документов (НТиТД)* было получено 100 заполненных анкет, в том числе от докторов наук – 1, от кандидатов наук – 15, от аспирантов – 4, от читателей с высшим образованием – 46, от читателей со средним образованием – 32, от иностранных студентов – 2. Из числа опрошенных большинство составили студенты (31 человек). По значимости электронных баз данных (БД) лидирует патентная БД французской компании Questel Orbit (65 %), далее идет ФИПС (63 %). Иные варианты в структуре спроса представлены незначительно. Считают предоставляемые в читальном зале фонда НТиТД электронные патентные БД достаточными для своей профессиональной деятельности 95 % опрошенных, пожеланий по изменению перечня БД не зафиксировано.

## **2. Записи читателей в «Книгах отзывов и предложений»**

На каждой из трех основных площадок обслуживания РНБ имеется доступная для читателей «Книга отзывов и предложений». Общее количество записей, сделанных читателями РНБ в 2018г.-137 (2017 г., – 149), в том числе жалоб-70, благодарностей-53, предложений-14 (2017г., соответственно, 69, 58, 22). Некоторое снижение количества записей произошло за счет *Главного здания*: 61 запись, в том числе 30 жалоб, 30 благодарностей, одно предложение (2017 г. – 71 запись, в том числе 37 жалоб и 34 благодарности). Читатели Главного здания вновь жалуются на шум на пл. Островского во время проведения городских мероприятий а также на недостаточное комплектование подсобного фонда Универсального читального зала (УЧЗ), на вентиляцию в УЧЗ, на отсутствие подписки на газеты, на необходимость сдавать рюкзаки в камеру хранения, на запрет вносить профессиональную фотоаппаратуру. В 2018 г. в «Книге отзывов и предложений» *Нового здания* сделано 74 записи (2017 г. – 72), в том числе 38 жалоб, 23 благодарности и 13 предложений (в 2017 г., соответственно, 29, 21 и 22). Читатели Нового здания жалуются на новую версию электронного каталога, запрет вноса в библиотеку рюкзаков, некорректное поведение сотрудников, на режим работы участка ксерокопирования, температурный режим, а также на закрытие читального зала (пом. 3011) для проведения мероприятий. В *филиале РНБ по адресу наб. р. Фонтанки, д. 36* в 2018 г. читатели оставили всего 2 записи (2017 г. – 6), в том числе 2 жалобы (на неопрятную читальницу и на организацию концерта гитаристов). *Предложения читателей*, отмеченные в «Книгах отзывов и предложений» Нового здания, традиционно связаны с совершенствованием обслуживания и повышением уровня комфортности работы в читальных залах. Читатели предлагают: внести коррективы в «Правила пользования читальными залами РНБ» относительно размеров вносимых сумок; усовершенствовать систему электронных каталогов и доступа к электронным ресурсам;

установить поручни у пункта контроля; обеспечить все компьютеры наушниками; оборудовать специальное место для телефонных разговоров; дополнить фонд ЦСБ финско-русскими словарями. Одно предложение, поступившее от читателя Главного здания, относится к организации отдельной комнаты для принятия пищи, принесенной с собой. От читателей филиала по адресу наб. р. Фонтанки, 36, в 2018 году предложений не поступило.

Все обращения читателей рассматриваются руководителями соответствующих подразделений, ответы даются в установленные сроки. С учетом материально-технических возможностей Библиотеки, в большинстве случаев специалистами РНБ приняты или запланированы конкретные меры по устранению причин поступивших жалоб и реализации конструктивных предложений пользователей.

### **3. Деятельность Пресс-службы. Информация на сайте РНБ.**

В течение 2018 г. Пресс-служба РНБ оказала информационную поддержку около 150 мероприятиям Библиотеки. Среди наиболее значимых - 204-я годовщина со Дня открытия Императорской Публичной библиотеки (4 телесюжета, 4 радиосюжета, свыше 30 упоминаний в Интернете), выставка, посвященная 75-летию со дня прорыва блокады Ленинграда (3 телесюжета, 4 радиосюжета, около 20 упоминаний в Интернете), акция "Библионочь" (4 телесюжета, 4 радиосюжета, около 20 упоминаний в Интернете), выставка к 200-летию со дня рождения Ивана Сергеевича Тургенева (3 телесюжета, 4 радиосюжета, свыше 20 упоминаний в Интернете и печатных СМИ), выставка "Гол!!! Из истории чемпионатов мира по футболу" (4 телесюжета, 7 радиосюжетов, свыше 40 упоминаний в Интернете), официальное представление генерального директора РНБ Александра Вершинина коллективу библиотеки (4 телесюжета, 4 радиосюжета, около 20 упоминаний в Интернете), выставка к 100-летию со дня рождения Даниила Гранина (8 телесюжетов, 4 радиосюжета, свыше 40 упоминаний в Интернете). Сотрудники Пресс-службы сопровождали свыше 60 съемочных групп. За 2018 г. отснято около 100 фоторепортажей, на сайте РНБ в рубрике "СМИ о нас" размещено свыше 160 наиболее значимых и интересных сюжетов и публикаций (2017 г. – 160), в газетах и журналах опубликовано около 400 сообщений об РНБ (2017 г. – около 400), по каналам радио и телевидения прозвучало и было показано около 400 теле- и радио сюжетов (2017 г. – 450), количество сообщений в Интернете осталось неизменным – свыше 2 тыс. сообщений. Пресс-служба РНБ в 2018 г. провела пресс-тур по мастерским Федерального центра консервации библиотечных фондов с целью популяризации его деятельности. В сотрудничестве с ТАСС было проведено 6 пресс-конференций с участием сотрудников библиотеки. В 2018 г. Комитетом по физической культуре и спорту Правительства Санкт-Петербурга Пресс-служба РНБ награждена Почетной грамотой за большой личный вклад и многолетнюю деятельность по популяризации физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге и активное

участие в информационной поддержке Чемпионата мира по футболу FIFA2018 в России.

#### 4. Публикации в СМИ

Распределение статей и сообщений в СМИ по отдельным темам и направлениям деятельности Библиотеки представлено в табл. 2.

Таблица 2

#### Распределение публикаций за январь – декабрь 2018 г. по отдельным темам

Тема публикации	Массовые журналы и газеты		Интернет (информагентства и порталы, сайты СМИ)	
	Число статей	В % к общему числу	Число сообщений	В % к общему числу
Политики, деятели культуры, науки и Библиотека. РНБ в контексте общественной жизни	10	5,6	101	7,9
Общество друзей РНБ	–	–	–	–
Конференции, совещания и семинары	7	3,9	40	3,1
Деятельность Библиотеки в отдельные исторические периоды	2	1,1	7	0,5
Современное положение РНБ в целом	17	9,6	130	10,1
Общероссийский День библиотек	11	6,2	71	5,5
Комплектование. Дары	3	1,7	20	1,6
Обслуживание читателей. Общие вопросы	–	–	–	–
Массовая работа				
Выставки				
– Персональные	17	9,6	70	5,4
– Тематические	24	14,0	125	9,7
– Выездные	7	3,9	94	7,3
Участие в культурных программах	17	9,6	91	7,1

Лекции, встречи, вечера, показ фильмов и др.	25	14,0	151	11,8
Библиотечные фонды				
Отдельные фонды и издания	7	3,9	48	3,7
Безопасность фондов	2	1,1	10	0,8
Научно-исследовательская и научно-методическая работа. Отдельные проекты	–	–	12	0,9
Здания, интерьеры, оборудование. Прилегающая территория	7	3,9	240	18,7
Электронные ресурсы и проекты. НЭБ	3	1,7	8	0,6
Информация об отделах Библиотеки	3	1,7	12	0,9
Сотрудники Библиотеки (включая участие в различных проектах)	6	3,4	29	2,3
Организация труда	3	1,7	8	0,6
Другое (дары другим организациям и пр.)	7	3,9	18	1,5
<b>Всего:</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>	<b>1285</b>	<b>100%</b>

Приведенные данные и анализ содержания самих публикаций позволяют сделать следующие выводы:

- Количество публикаций о РНБ с течением лет не уменьшается и даже имеет тенденцию к увеличению, хотя их число по ряду тем несколько сократилось, и некоторые позиции в таблице остались незаполненными или же представленными минимумом публикаций.
- Наибольшее количество публикаций традиционно приходится на январь (годовщину открытия РНБ) и май (празднование Общероссийского Дня библиотек и *Дня основания Императорской публичной библиотеки*).
- В процентном отношении публикации достаточно сбалансировано распределяются между печатными и электронными источниками информации. Самая большая разница – в рубрике «Здания и интерьеры Библиотеки»: большинство сообщений данной тематики размещено в электронной среде.

- В 2018 году пресса меньше уделяла внимания организации конференций и семинаров, проведению персональных выставок, отдельным фондам и изданиям, а также организации электронных ресурсов. В то же время в 2018 г. намного больше публикаций было по таким темам, как «Политики, деятели культуры и Библиотека. Библиотека в контексте общественной жизни», «Современное положение РНБ», «Выездные выставки», «Лекции, встречи, вечера. Показ фильмов», «Здания интерьеры, оборудование», «Сотрудники Библиотеки».

- Наиболее представительным разделом по числу публикаций, как и в прошлые годы, остается массовая работа. При этом надо отметить большое разнообразие заметок и сообщений, посвященных лекциям, литературным вечерам и показу фильмов в РНБ.

- Применительно к отделам Библиотеки наибольшее количество упоминаний в прессе традиционно у Центра «Возвращенные имена».

## **5. Выводы**

1. Большинство событий в жизни РНБ в 2018г., как и в предыдущие годы, своевременно и достаточно равномерно отражались в СМИ и на сайтах информационных агентств, при этом тональность публикаций и сообщений в целом оставалась преимущественно положительной.

2. Наличие определенного количества критических публикаций о деятельности РНБ в 2018 г. по-прежнему свидетельствует о сохранении важной роли РНБ в жизни российского общества и активной жизненной позиции ее реальных и потенциальных читателей.

3. Размещение многоаспектной информации на сайте РНБ не только предоставляет пользователям необходимые сведения, но и создает более развернутое представление о деятельности Библиотеки.

4. Степень удовлетворенности пользователей деятельностью РНБ, прежде всего - качеством обслуживания, остается высокой.