

## **РНБ и общество: по материалам опросов читателей и анализа СМИ за 2017 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 2017 г. (традиционная печать, телевидение и радио, сообщения на сайтах Интернета).

### **1. Данные опросов читателей**

Цель традиционных опросов читателей, регулярно проводимых Отделом фондов и обслуживания (ОФО) и Центром чтения РНБ (Научно-методический отдел), - определение степени удовлетворенности полученными в Библиотеке услугами. В течение ряда лет ежегодно опрашивались от 2,5 тыс. до 3 тыс. чел., не менее 92-95% которых были удовлетворены качеством обслуживания. Высокую оценку пользователей получает РНБ и в ходе независимой оценки на сайте Министерства культуры РФ: 130-140 баллов из 160.

Учитывая стабильно подтверждаемое высокое качество обслуживания пользователей и необходимость минимизировать неудобства читателей при выявлении оценок библиотечной деятельности, в 2017 году были внесены изменения в формат опросов: приоритетным стало локально ориентированное анкетирование, посвященное конкретным сегментам обслуживания. В рамках нового формата в ноябре-декабре 2017 г. ОФО и Центром чтения РНБ проведено изучение отношения читателей к политике комплектования фондов журнальной периодики и изучение востребованности этих изданий в подсобном фонде русского журнального фонда ОФО в Главном здании (пл. Островского, д. 1) и подсобном фонде зала текущей периодики ОФО в Новом здании (Московский пр., д. 165). Выбор сегмента исследования был обусловлен тем, что, по ряду причин, количество и репертуар журнальной подписки существенно сокращаются. При этом обязательные экземпляры журналов нередко поступают с опозданием, что в целом нарушает принцип оперативности обслуживания и повышает уровень требований к критериям отбора подписных периодических изданий. Анкетирование проводилось в период с 25.11.2017г. по 25.12.2017г., на основе принципа добровольности, всего получено 117 анкет: 46- в Главном здании, 71- в Новом здании. Одновременно на сайте РНБ проводился электронный опрос, который, к сожалению, не вызвал широкого интереса у пользователей: заполнили анкеты только 16 чел. В совокупности 75 % опрошенных удовлетворены имеющимся репертуаром. В числе пожеланий по сохранению и расширению подписки на 2018 г. – подписка на журналы «Морской сборник», «Судостроение», «Главбух», «Бюллетень судебных приставов», «Мировой судья», «Работница», «Русский язык в школе» и целый ряд других изданий, полный список которых передан в отдел комплектования для проработки.

### **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 2017 г., – 149 (2016г. -142), в том числе жалоб-69, благодарностей-58, предложений-22 (2016г., соответственно, 77,54,11).

Некоторый рост количества записей произошел за счет *Главного здания*: 71 запись, в том числе 37 жалоб и 34 благодарности ( 2016 г. – 38 записей, в том числе 23 жалобы и 15 благодарностей). Читатели Главного здания жалуются на требовательность полиции при выходе (охрана заставляет предъявлять сумки и раскрывать папки), запрет на вход в РНБ в верхней одежде, необходимость предъявлять паспорт при перерегистрации или выдаче дубликата читательского билета, на шум вентиляции в Ленинском зале, закрытые буфет и столовую в воскресенье, шум на пл. Островского во время проведения городских мероприятий, недостаточное комплектование Русского журнального фонда.

В 2017 г. в «Книге отзывов и предложений» *Нового здания* сделано 72 записи (2016 г. – 102), в том числе 29 жалоб, 21 благодарность и 22 предложения (в 2016 г., соот-

ветственно, 52, 39 и 11). Читатели Нового здания жалуются на периодическое нарушение сроков выполнения электронных заказов, неточности в электронном каталоге, а также на запрет вноса в Библиотеку рюкзаков и на читателей, не соблюдающих правила личной гигиены.

*В филиале РНБ по адресу наб. р. Фонтанки, д. 36* в 2017 г. читатели оставили 6 записей (2016 г. – 2), в том числе 3 жалобы (на программное обеспечение в Интернет-классе, гардеробщика, некорректное поведение сотрудника Отдела газет) и 3 благодарности.

*Предложения читателей*, отмеченные в «Книгах отзывов и предложений», 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; вернуть в РНБ прежнее летнее расписание; выдавать разовые читательские билеты для читателей, забывших дома читательский билет; установить кулеры с водой; организовать курительную комнату или упростить процедуру выхода на улицу для перекура (без сдачи книг и контрольных листков); расширить подписку в зале текущей периодики.

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 2017 г. сотрудники Пресс-службы оказали информационную поддержку более чем 140 мероприятиям Библиотеки, в том числе - 203-я годовщина со Дня открытия Императорской Публичной библиотеки (4 сюжета на различных телеканалах, 6 радиосюжетов, около 20 упоминаний в Интернете); выставки, посвященные 100-летию Февральской и Октябрьской революции (4 телесюжета, 4 радиосюжета, около 20 упоминаний в Интернете), открытое обсуждение Концепции развития РНБ (5 телесюжетов, 4 радиосюжета, свыше 20 упоминаний в Интернете), открытие Ленинского зала после реставрации (4 телесюжета, 8 радиосюжетов, около 30 упоминаний в Интернете), а также сопровождали почти 60 съемочных групп.

За 2017г. снято более 100 фоторепортажей, на сайте РНБ в рубрике «СМИ о нас» размещено 174 наиболее значимых и интересных сюжета и публикации (2016 г. – 160), в газетах и журналах опубликовано около 400 сообщений об РНБ (2016 г. – около 500), по каналам радио и телевидения прозвучало и было показано около 450 теле- и радио сюжетов (2016 г. – 500), количество сообщений в Интернете осталось неизменным – около 2 тыс. сообщений. При активном участии Пресс-службы РНБ создан новый проект «ОБЪЕКТИВно: фотографии об искусстве фотографии» – серия мастер-классов самых известных петербургских фотографов.

### **4. Публикации в СМИ**

Анализ содержания публикаций в СМИ производился с учетом данных еженедельного мониторинга маркетинговой группы «ЭКРО». Общее количество материалов в СМИ, посвященных РНБ, остается в целом стабильным. Более 300 публикаций посвящены современному положению Библиотеки, характеристике ее зданий, в том числе 2-й очереди Нового здания, обсуждениям возможного объединения РНБ и РГБ, предстоящей реконструкции Главного здания. Положительная особенность 2017г.- публикации в различных СМИ достаточно подробных интервью и комментариев руководства РНБ. Кроме того, СМИ уделили значительное внимание открытию в Главном здании Ленинского читального зала после ремонтно-реставрационных работ и лекционно-выставочной работе Библиотеки. Широкое отражение в СМИ получили выставки «Философ, филолог, собира-

тель автографов. К 125-летию со дня рождения Павла Николаевича Медведева (1892–1938)», «Под чудо-деревом» (выставка-игра, посвященная Корнею Чуковскому и его книгам для детей), «Петр Великий и его парадиз», «Индия далекая и близкая», «Как учились писатели», «Дольше вита. Активное долголетие», «Детское лицо войны», «За словом в карман» (К Международному дню родного языка), а также выставки, приуроченные к столетию событий 1917 г. – «К новой жизни!», «1917 год: Петроград и Балтийский флот. Документы из фонда Леонида Васильевича Ларионова». Освещались в СМИ другие значимые мероприятия, проведенные в РНБ: Дни культуры Шотландии в Санкт-Петербурге, Библионочь, лекция «История парфюмерных нот: Тайны прошлого», ежегодная январская конференция, Вольтеровские чтения и др. Большое количество упоминаний в прессе традиционно относится к Центру «Возвращенные имена».

## **5. Выводы**

1. Большинство событий в жизни РНБ в 2017 г. своевременно и достаточно равномерно отражались в СМИ и на сайтах информационных агентств, при этом тональность публикаций и сообщений оставалась преимущественно положительной.
2. Наличие определенного количества критических публикаций о деятельности РНБ в 2017 г. свидетельствует о 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.**