

## **РНБ и общество: по материалам опросов читателей и анализа СМИ за 2015 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 2015 г. (традиционная печать, телевидение и радио, сообщения на сайтах Интернета).

### **1. Данные опросов читателей** *Анкетирование читателей 5—13 октября 2015 г.*

Цель традиционного опроса читателей, проведенного Отделом фондов и обслуживания, - определение степени удовлетворенности полученными в Библиотеке услугами. Опрошены 3372 чел., удовлетворены обслуживанием 3214 чел. (95,3 % опрошенных), не удовлетворены — 88 (2,6 %), затруднились ответить — 70 (2,1 %).

#### ***Онлайн-опрос «РНБ как центр культуры и просвещения».*** ***8 октября — 23 ноября 2015 г***

Онлайн-опрос, организованный Центром чтения РНБ, был посвящен культурно-просветительской деятельности РНБ. Кроме главной страницы сайта РНБ, анкета размещалась в группах РНБ в ВКонтакте и Фейсбуке. Получено 56 ответов, определивших следующий рейтинг интереса к выставочной деятельности: на первом месте тематические книжные выставки по культуре и искусству, на втором – художественные выставки, далее – выставки по искусству, художественной литературе и выставки новых поступлений. Выразили желание принять участие в специализированных экскурсиях 39,3 %, в обзорных и тематических - по 32,1 %. Из зрелищных мероприятий наиболее популярны музыкальные концерты. В перечне встреч в стенах РНБ на первом месте - встречи с издателями и писателями, на втором — с учеными и общественными деятелями, на третьем — с актерами, режиссерами, деятелями культуры. Из циклов лекций лидирует «Петербурговедение и краеведение», далее - история, страноведение, естественнонаучная проблематика. Пользователи считают перспективными два направления культурно - просветительской деятельности РНБ: 1. Внедрение новых форм организации культурного общения (клубы по интересам, интеллектуальные и дискуссионные клубы и т.п.); 2. Более активное включение РНБ в экскурсионные маршруты туристов и гостей Санкт-Петербурга.

## 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 в 2015 г. — 108, что заметно меньше, чем в прошлые годы (в 2014 г. — 126, в 2013 г. — 152). В числе записей - 53 жалобы (49 %), 48 благодарностей (44 %), 7 предложений (7 %). Некоторые жалобы связаны с вопросами, находящимися вне компетенции РНБ (шум на площади Островского во время проведения городских мероприятий, отсутствие доступа к электронному каталогу диссертаций РГБ, отсутствие медпункта в Новом здании). Традиционны жалобы, вызванные ограничениями для читателей, отраженными в действующих «Правилах пользования читальными залами РНБ» (запрет на вход в читательскую зону в верхней одежде, необходимость проверки сумок дежурными полицейскими при проходе читателей через зону контроля и т. п.) В большинстве случаев специалистами РНБ приняты или запланированы конкретные меры по устранению причин поступивших жалоб и по реализации предложений пользователей, направленных на улучшение деятельности РНБ.

## 3. Размещение информации о текущих мероприятиях на сайте РНБ в 2015 г.

Тема	Месяцы										
	Янв.	Февр.	Март	Апр.	Май	Июнь	Июль-авг.	Сент.	Окт.	Нояб.	Дек.
Конференции	2	1	2	4	3	3	2	3	8	6	5
Персональные выставки и презентации	1	2	3	3	2	1	—	1	1	1	1
Тематические выставки	2	3	2	6	2	6	7	5	4	3	6
Культурные программы с участием РНБ	—	1	—	5	1	—	—	—	—	—	—
Лекции, встречи, концерты, фильмы, постановки	2	2	2	5	4	—	2	—	2	1	4

ки											
Экскурсии	—	—	1	—	—	—	—	—	1	—	—
Другие проекты и мероприятия. Библиотека в контексте общественной жизни	—	1	2	—	—	2	6	2	2	6	3
<b>Всего:</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>19</b>

Мероприятия, проходящие в РНБ, в течение всего года регулярно анонсировались на сайте РНБ, что не только позволило пользователям получить необходимые сведения, но и способствовало формированию более разностороннего представления о деятельности Библиотеки.

## 5. Публикации в СМИ

### *Распределение публикаций за январь — декабрь 2015 г.*

Тема публикации	Массовые журналы и газеты		Радио и телевидение		Интернет (информгентства 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	4	2,5	3	0,7	7	0,6
Общество друзей РНБ	—	—	—	—	—	—
Читатели о РНБ	4	2,5	—	—	—	—
Конф., совещания и семинары (без юбил. конф.)	8	5,1	60	12,8	111	9,6
Деятельность Библиотеки в отдельные исторические периоды	—	—	—	—	—	—
Современное положение РНБ в целом (вне юбил. публикаций)	3	1,9	1	0,2	3	0,3

Юбилей Библиотеки	3	1,9	11	2,4	35	3,0
Общероссийский День библиотек	11	7,0	12	2,6	71	6,1
Комплектование. Дары	3	1,9	8	1,7	28	2,4
Обслуживание читателей. Общие вопросы	—	—	—	—	2	0,2
Массовая работа						
Выставки						
— Персональные	11	7,0	69	14,8	110	9,5
— Тематические	47	30,0	143	30,5	425	36,6
— Выездные	1	0,6	1	0,2	35	3,0
Участие в культурных программах	14	8,9	32	6,8	51	4,4
Лекции, встречи, вечера, показ фильмов и др.	3	1,9	33	7,0	56	4,8
Библиотечные фонды						
Отдельные фонды и издания	7	4,5	40	8,5	61	5,2
Безопасность фондов	5	3,2	12	2,6	48	4,1
Науч.-исслед. и науч.-метод. работа. Отдельные проекты	—	—	—	—	3	0,3
Здания, интерьеры, оборудование. Прилегающая территория	7	4,5	—	—	10	0,9
Электронные ресурсы и проекты. НЭБ	5	3,2	1	0,2	48	4,1
Хар-ка отделов	7	4,5	19	4,1	35	3,0
Сотрудники Б-ки (включая участие в различных проектах)	6	3,8	7	1,5	5	0,4
Организация труда	1	0,6	—	—	—	—
Другое (дары другим организациям и пр.)	7	4,5	16	3,4	18	1,5
<b>Всего:</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>	<b>1162</b>	<b>100%</b>

2015 год в Российской Федерации был объявлен Годом литературы, что получило широкое освещение в СМИ. Из проходивших в РНБ мероприятий наибольшее внимание уделено поэтическому циклу «Игра в слова», конкурсу юных чтецов «Живая классика 2015», открытию II Петербургского читательского форума, презентации проекта «Литературный мир России», международному круглому столу «Книга и чтение на пространстве СНГ» в рамках IV Санкт-Петербургского международного культурного форума.

Из отделов Библиотеки наибольшее количество упоминаний в прессе — у Центра «Возвращенные имена». В частности, многие печатные и электронные СМИ довели до населения информацию о презентации двенадцатого и тринадцатого томов Книги памяти жертв политических репрессий «Ленинградский мартиролог, 1937—1938».

Большинство событий в жизни Библиотеки в 2015г. своевременно и достаточно равномерно отражались как в печатных изданиях и в радио- и телевизионных передачах, так и на сайтах информационных агентств, при этом тональность публикаций и сообщений в целом положительная.

**Степень удовлетворенности пользователей деятельностью РНБ, прежде всего - качеством обслуживания, остается высокой. Читатели ценят профессионализм библиотекарей РНБ и высказывают множество благодарностей.**