

Деятельность РНБ в оценке пользователей

В обзоре представлены данные за 2013 год (частично – за декабрь 2012г.), полученные в результате анкетирования читателей РНБ, в том числе в режиме он - лайн, а также анализа записей в «Книгах отзывов и предложений».

Анкетирование читателей РНБ 18—22 марта 2013 г.

Выдано 3122 анкеты, в том числе в Новом здании — 1900, в Главном здании — 907, в здании на наб. р. Фонтанки, д. 36 — 315. Количественное распределение анкет соответствует распределению посещаемости между основными площадками обслуживания РНБ. 54,4% опрошенных имеют среднее образование, 45,3% - высшее, 0,3% - школьники. Среди специалистов с высшим образованием доктора наук составили 2,8%, кандидаты наук — 9,2%, аспиранты — 3,8%.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы сегодняшним посещением Библиотеки?» ответили «Да» — 2840 чел. (90,9%), «Нет» — 161 чел. (5,2%), затруднились ответить» — 121 чел. (3,9%). На предложение указать конкретную причину недовольства посещением Библиотеки откликнулись некоторые из тех, кто в целом удовлетворен набором и качеством предоставляемых услуг (ответы «Да»), а также часть респондентов, ответивших «Нет», всего 295 чел. (9,4%), в том числе в Новом здании 191 чел., в Главном — 94, в здании на Фонтанке — 10. Главная причина недовольственности читателей

— недостаточная комфортность среды: в Новом здании - 41,5% от общего числа высказанных претензий, в том числе 39,4% — претензии к температурному режиму; в Главном здании - 41,5% и 56,4% соответственно. Далее – претензии к комплектованию фондов - 22,2% от общего числа, организации обслуживания - 20,5% (система заказа и сроки доставки изданий, необходимость расширения открытого доступа к фондам и доступа к Интернет-ресурсам и др.), каталогам - 8,5% и сервисным услугам - 4,1%. Единичные претензии относятся к работе гардероба, состоянию санитарно-гигиенических помещений, организации питания, режиму работы РНБ в субботу и воскресенье. В здании на Фонтанке замечания, в основном, констатируют неудачи в поиске информации и неудобства работы с микрофильмами.

Анкетирование читателей Универсального читального зала (УЧЗ, Главное здание) 1—3 ноября 2013 г.

Выяснялись два вопроса: наиболее предпочтительные виды поиска необходимой литературы и использование каталогов УЧЗ. Опрошено 200 чел. Итоги: карточными каталогами предпочитают пользоваться 45% респондентов, электронными — 15%, в равной мере и теми, и другими — 20%, предпочитают искать литературу у книжных полок — 20%. Выводы: система каталогов УЧЗ на данный момент не нуждается в существенных изменениях, но необходимо больше внимания уделять полноте и качеству ЭК.

Онлайн-опрос посетителей веб-сайта РНБ (декабрь 2012 — январь 2013 гг.)

На первом этапе (7—14 декабря 2012 г.) получено 330 анкет, на втором (21 декабря 2012 г. — 9 января 2013 г.) — 508.

Сведения об участниках онлайн-опроса

Возраст участников, лет							
Этапы	До 18	18—23	24—30	31—40	41—50	51—60	61 и старше
1-й этап	4 (1,2%)	76 (23,0%)	82 (24,8%)	57 (17,2%)	41 (12,4%)	48 (14,5%)	22 (6,9%)
2-й этап	7 (1,4%)	127 (25,0%)	132 (26,0%)	69 (13,6%)	91 (17,9%)	56 (11,0%)	26 (5,1%)
Стаж посещения РНБ							
	Менее года	1—5 лет	5—10 лет	10—20 лет	Более 20 лет		
1-й этап	42 (12,7%)	112 (34,0%)	71 (21,5%)	43 (13,0)	62 (18,8%)		

2-й этап	62 (12,2%)	162 (32,0%)	122 (24,0%)	76 (14,9%)	86 (16,9%)
Пол					
	Мужчины			Женщины	
1-й этап	104 (31,5%)			226 (68,5%)	
2-й этап	190 (37,4%)			318 (62,6%)	
Какие здания РНБ в основном посещаются					
	Главное	Новое	Разные	Другие ответы	
1-й этап	96 (29,1%)	111 (33,7%)	96 (29,1%)	27 (8,1%)	
2-й этап	133 (26,2%)	155 (34,4%)	159 (31,3%)	41 (8,1%)	

Степень удовлетворенности читателей работой РНБ
(в процентах)

	Очень до- волен(а)	Скорее до- волен(а)	Затрудня- юсь сказать	Скорее не- доволен(а)	Совсем недово- лен(а)
Профессионализм библиотечных работников	47,3	30,0	13,3	5,4	4,0
Веб-сайт Библиотеки	34,9	43,2	9,1	7,7	5,1
Выставочная деятельность	34,5	24,6	36,6	2,4	1,9
Наличие печатных изданий	32,5	41,0	12,5	11,0	3,0
Информация о ресурсах, услугах и возможностях библиотеки	32,5	39,8	14,0	10,1	3,6
Комфортность условий для работы в РНБ	31,5	33,6	14,1	14,0	6,8
Доступ к печатным изданиям	29,2	37,6	14,5	14,0	4,7
Карточные каталоги	29,2	35,3	22,1	9,2	4,2
Услуги по копированию материалов	26,6	23,6	22,8	13,8	13,2
Электронные каталоги	26,5	37,8	15,3	15,4	5,0
Наличие электронных ресурсов	25,4	28,5	23,9	15,5	6,7
Библиотечные мероприятия (встречи, лекции, концерты)	24,9	18,2	53,7	2,0	1,2
Доступ к электронным ресурсам	24,4	27,1	26,5	12,0	10,0
Организация открытого доступа	24,3	27,4	31,0	10,3	7,0

Выводы: комфортность условий пребывания в РНБ оказалась наиболее значимой для читателей молодого и среднего возраста, для старших возрастных групп важнее наличие условий для научной работы. Женщины больше, чем мужчины, заинтересованы в библиотечном комфорте. Для мужчин важнее профессионализм сотрудников и состояние системы услуг, начиная от возможностей копирования материалов и заканчивая оперативностью оцифровки фондов. В числе лидирующих пожеланий – удаленный заказ изданий. С ноября 2013г. такая возможность появилась. В целом результаты онлайн – опроса и предыдущих анкетирований совпадают.

Онлайн-опрос посетителей веб-сайта РНБ 18 ноября — 16 декабря 2013 г.

В 1457 анкетах отражено отношение пользователей к появлению в 2013 г. в РНБ Wi-Fi и QR-кодов.

Мнения читателей о введении Wi-Fi и QR-кодов

Вопрос	Варианты ответов, в процентах					
	Очень важна	Пожалуй, важна	Трудно сказать	Пожалуй, не важна	Для меня не важна	
Важность в РНБ такой услуги как бесплатный Wi-Fi	78,53	17,89	0,97	0,89	1,72	
Какой вариант доступа в Интернет из РНБ предпочтительнее	Через Wi-Fi		Через Wi-Fi и компьютеры РНБ	Только через компьютеры РНБ		
	56,93		40,30	2,77		
Какой из залов используется для доступа в Интернет	На всей территории Библиотеки	Зал социально-экономической литературы	Зал литературы по филологии, педагогике и искусству	Другие залы	Не использую Интернет	Нет указаний на конкретный зал
	27,2	24,3	12,6	20,7	5,2	10,0
Возможность получения информации о выставках и читальных залах через QR-код	Не знаю о такой		Знаю, но не пользуюсь		Знаю и пользуюсь	
	56,5		36,2		7,3	
Привлекательность данной услуги	Понравилось и хотел бы пользоваться далее	Услуга в принципе могла бы быть интересной	Затрудняюсь ответить	Не заинтересован в такой услуге	Вообще не ответили на вопрос	
	14,9	41,4	19,6	10,7	13,4	

Опрос подтвердил высокую заинтересованность пользователей в дальнейшей технической модернизации РНБ.

«Книги отзывов и предложений»

В «Книге отзывов и предложений» Главного здания за 2013г. 43 записи. Темы жалоб (24) и предложений (3): температурный режим, освещение, вентиляция, расписание работы, недостаток компьютеров для работы с базой диссертаций, невозможность получить оригиналы книг и карт при наличии копий, например, микрофильмов. Благодарности (16) адресованы библиографам, сотрудникам отдела картографии, Универсального читального зала, отдела эстампов, Центра правовой информации, а также всем сотрудникам РНБ.

В «Книге отзывов и предложений» Нового здания за 2013 г. 101 запись. Темы жалоб (58) и предложений (7): сложно найти библиографа, цены на копирование, освещенность, уборка зала, столовая, сбои в программе электронного заказа, сроки выполнения заказов, лакуны в фондах, качество электронного каталога, поведение сотрудников гардероба и камеры хранения и др. Одна из записей содержит пожелание вернуть РНБ историческое название— Публичная библиотека.

Благодарности (36) адресованы группе ответственных дежурных, сотрудникам зала текущей периодики, Электронной библиотеки, ОКВ, ОЧЗ-2 и др.

Выводы:

1. Состав пользователей РНБ очень разнообразен, и единая оценка библиотечной деятельности невозможна: образ Библиотеки состоит из многих отдельных образов, чье формирование зависит от возраста, образования, стиля жизни читателя, отношения к техническим новшествам и от конкретных целей посещения РНБ.

2. Оценка деятельности РНБ со стороны ее пользователей в целом очень высокая: количество заведомо критических отзывов ни по одному аспекту ее работы и ни по одному зданию не превышает 10—13% от числа опрошенных; среднее число замечаний колеблется в пределах 5—7%.

3. «Читающая публика» ценит в деятельности РНБ многое, прежде всего - профессионализм библиотекарей, многообразный фонд и формы доступа к нему, организацию веб-сайта, технические новшества. Однако сотрудникам необходимо многое сделать для того, чтобы эта оценка оставалась стабильно высокой. Среди самых насущных задач – повышение комфортности библиотечной среды, ликвидация лакун в комплектовании, расширение обслуживания в режиме удаленного доступа.

По результатам анкетирования читателей РНБ и анализа записей в «Книгах отзывов и предложений».