

Совет по библиотечно-информационному обслуживанию РГБ
Москва, 5 октября 2023г.

Результаты исследования потребностей пользователей РГБ в платных услугах

*И.П. Тикунова, кандидат философских наук,
начальник Управления научной и методической деятельности - заведующая
Центром по исследованию проблем развития
библиотек в информационном обществе,
Российская государственная библиотека*

НИР выполнена по решению Совета директоров РГБ (от 13.01.2022)

Цель НИР – оптимизация платного обслуживания.

Задачи:

- выявить потребности пользователей в платных услугах;
- определить причины, по которым пользователи не пользуются платными услугами;
- определить предпочтения в пользовании существующими услугами;
- получить оценку предпочтения по планируемым к внедрению услугам;
- разработать рекомендации по развитию платных услуг.

Состав рабочей группы (утв. Приказом РГБ от 28.03.2022 № 143):

- Подразделения научного комплекса: УНМД (ЦИПР),
- Подразделения, участвующие в предоставлении платных услуг: ДКПП, МКиДО, ОБИО, ОКС, ОСМ, РО, ЦИФРА;
- ДЭФ.

Методы для сбора данных:

- опрос (анкетирование в печатном и электронном форматах) в мае - августе 2022 г.,
- анализ внутренней документации,
- экспертная оценка,
- изучение интернет-ресурсов (официальных сайтов библиотек).

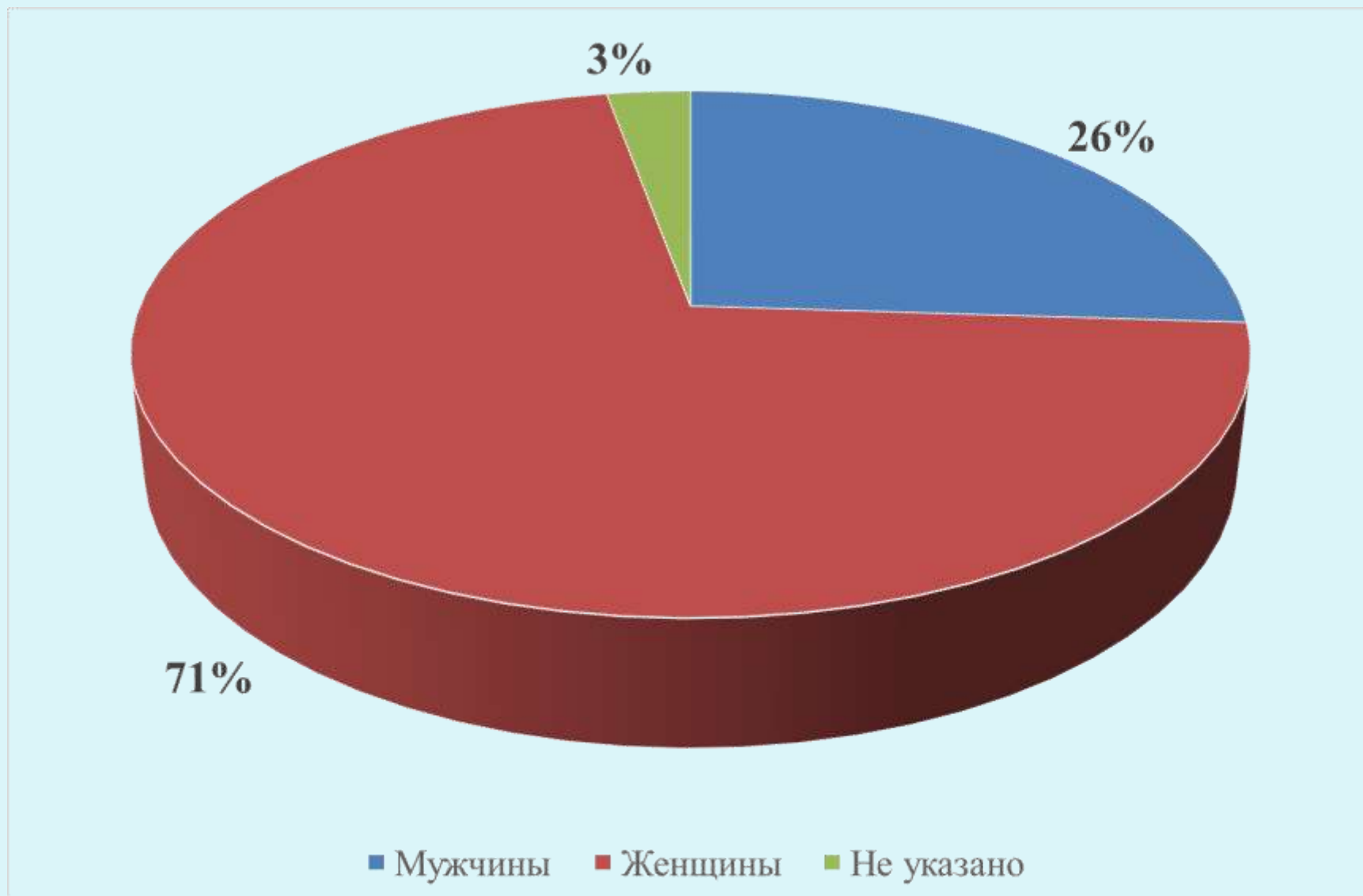
Исследовательские методы:

- статистический анализ,
- анализ документного потока,
- аналитико-синтетическая обработка информации.

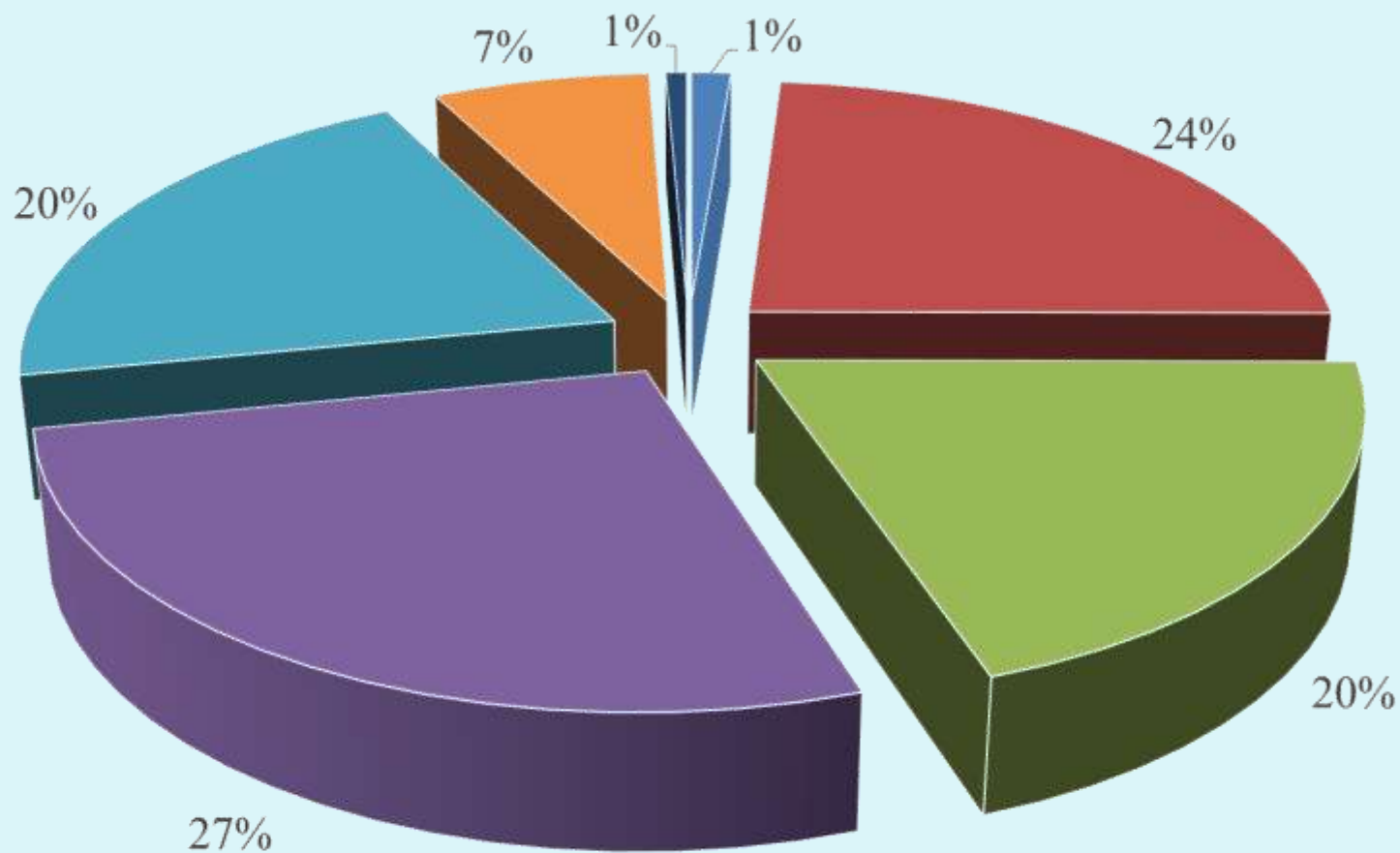
Основные результаты

- Собрано 1180 анкет, в том числе: от посетителей РГБ – 596 анкет, через Интернет – 584 анкет
- Результаты исследования имеют высокую репрезентативность, так как при условии, что доверительная вероятность результатов исследования составляет 99,7%, а доверительный интервал – 5%, то выборка должна быть не менее 900 респондентов (генеральная совокупность потенциальных пользователей платных услуг РГБ – более 1 млн. человек).

Социальный портрет респондентов (по гендерному признаку)

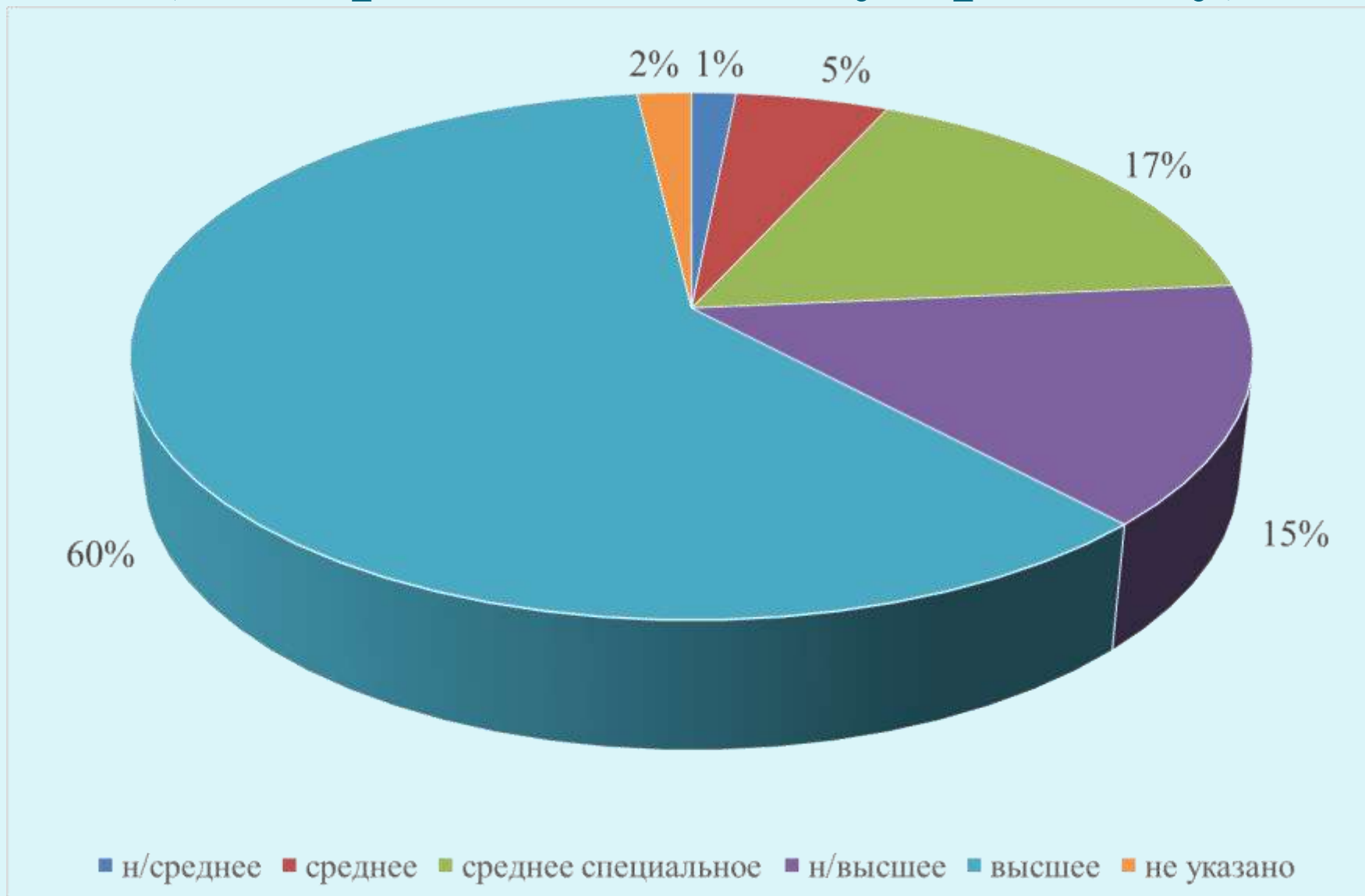


Социальный портрет респондентов (по возрастному признаку)

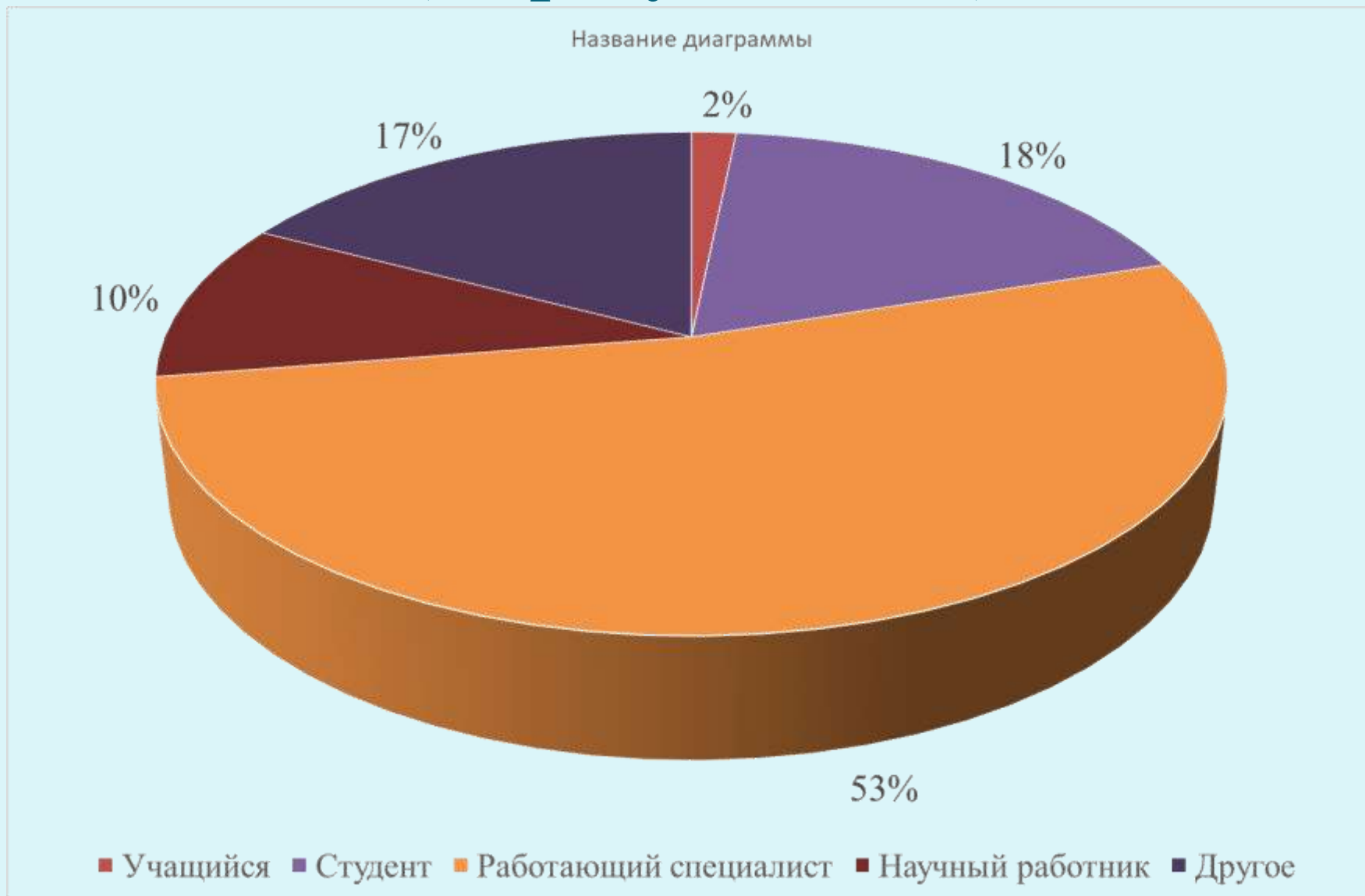


■ 14-17 ■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-50 ■ 51-65 ■ 65+ ■ не указано

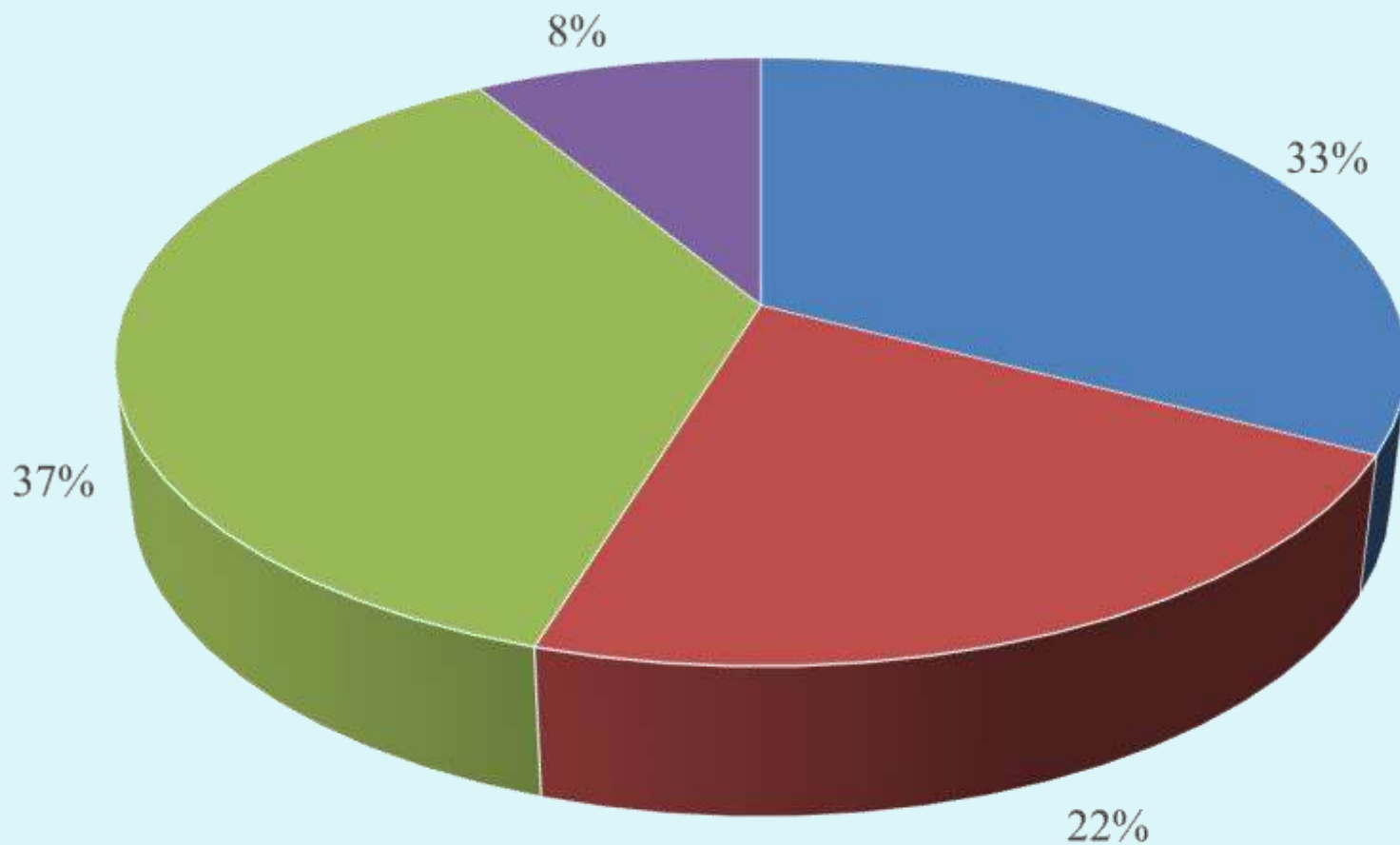
Социальный портрет респондентов (по образовательному признаку)



Социальный портрет респондентов (по роду занятий)



Социальный портрет респондентов (по цели обращения в библиотеку)



■ Самообразование

■ Выполнение учебных заданий

■ Исследовательская работа

■ Другое

Социальный портрет респондентов (по географическому признаку)

Алтайский край

Амурская область

Белгородская область

Брянская область

Волгоградская область

Забайкальский край

Ивановская область

Иркутская область

Кабардино-Балкарская
Республика

Калужская область

Камчатский край

Карачаево-Черкесская
Республика

Кемеровская область

Краснодарский край

Красноярский край

Москва

Московская область

Мурманская область

Омская область

Оренбургская область

Орловская область

Пермский край

Псковская область

Республика Дагестан

Республика Ингушетия

Республика Саха (Якутия)

Республика Северная

Осетия-Алания

Республика Тыва

Самарская область

Санкт-Петербург

Саратовская область

Смоленская область

Ставропольский край

Тамбовская область

Тверская область

Тульская область

Тюменская область

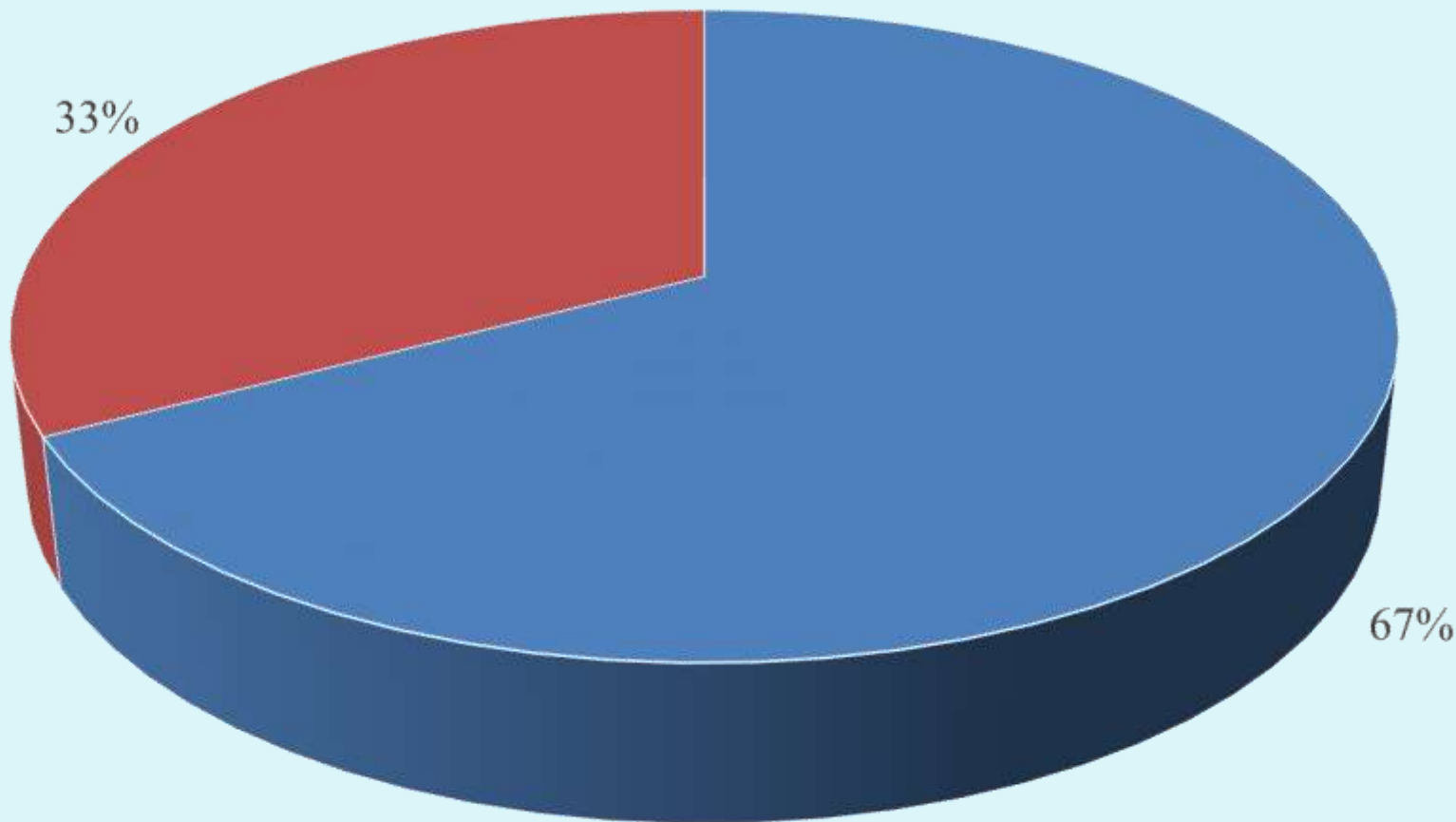
Ульяновская область

Челябинская область

Чеченская Республика

Чувашская Республика

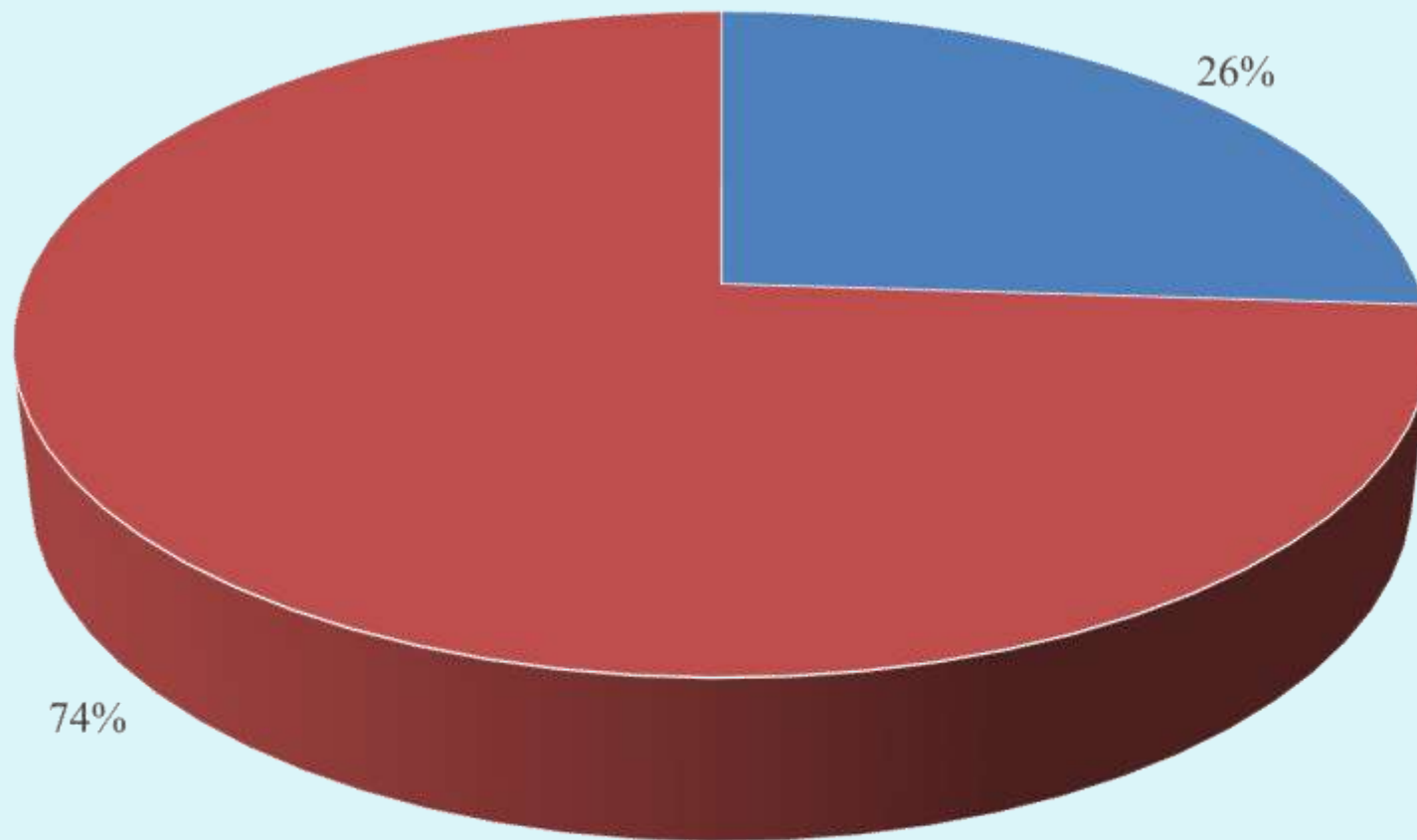
Социальный портрет респондентов (по статусу пользователя)



■ зарегистрированные пользователи

■ потенциальные пользователи

Социальный портрет респондентов (по пользованию платными услугами РГБ)

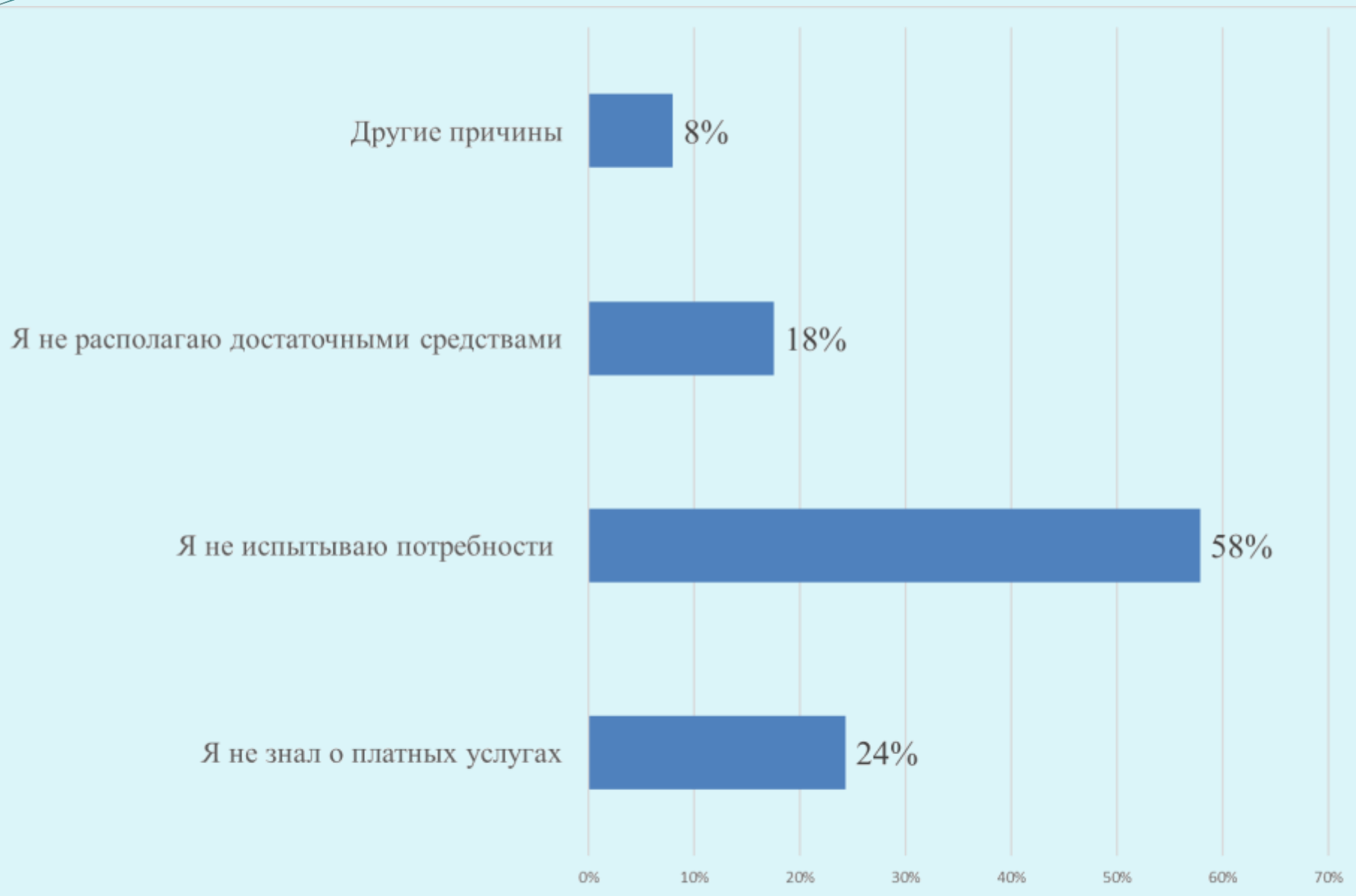


■ пользовались ■ не пользовались

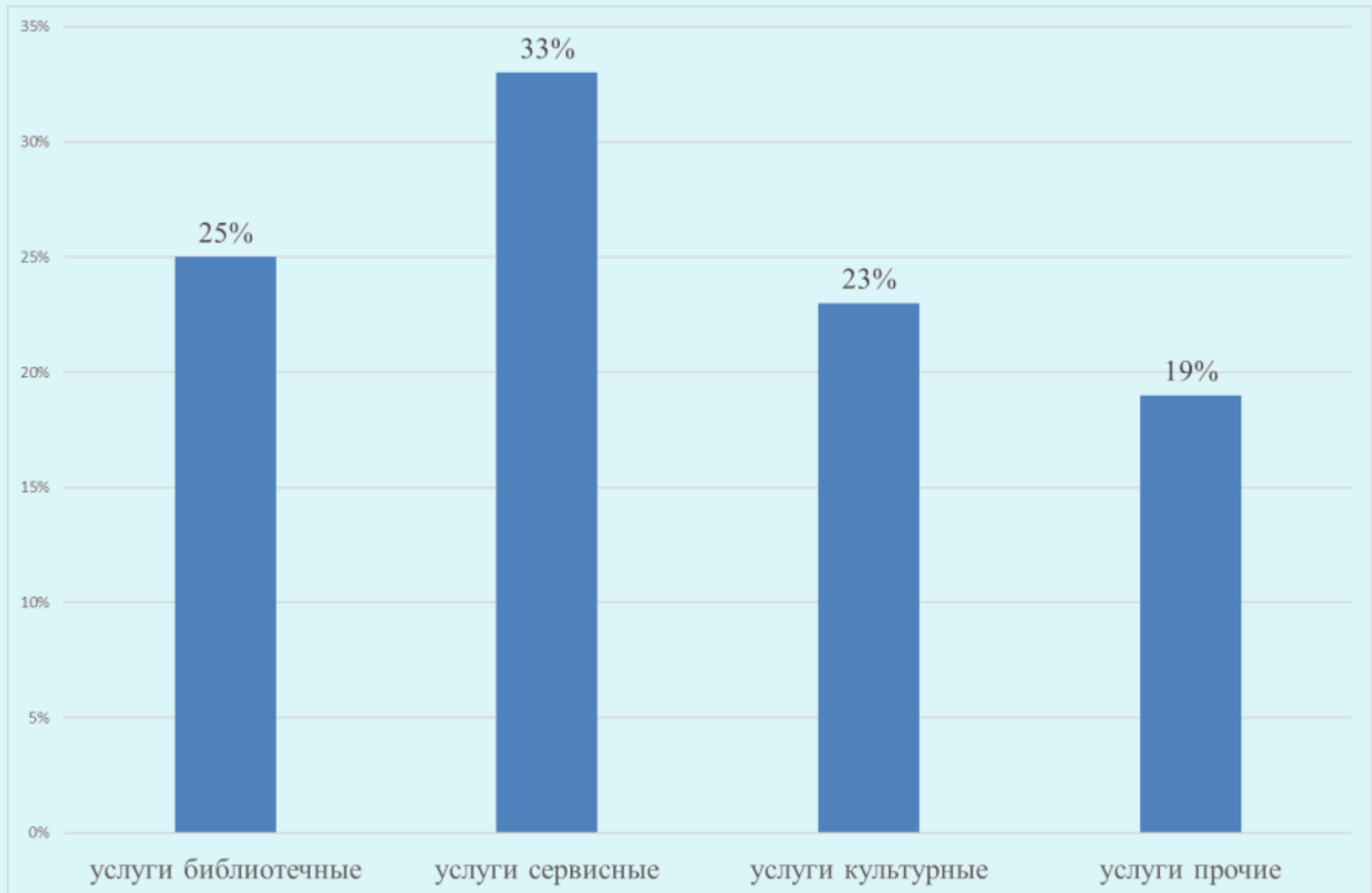
Рейтинг востребованности платных услуг



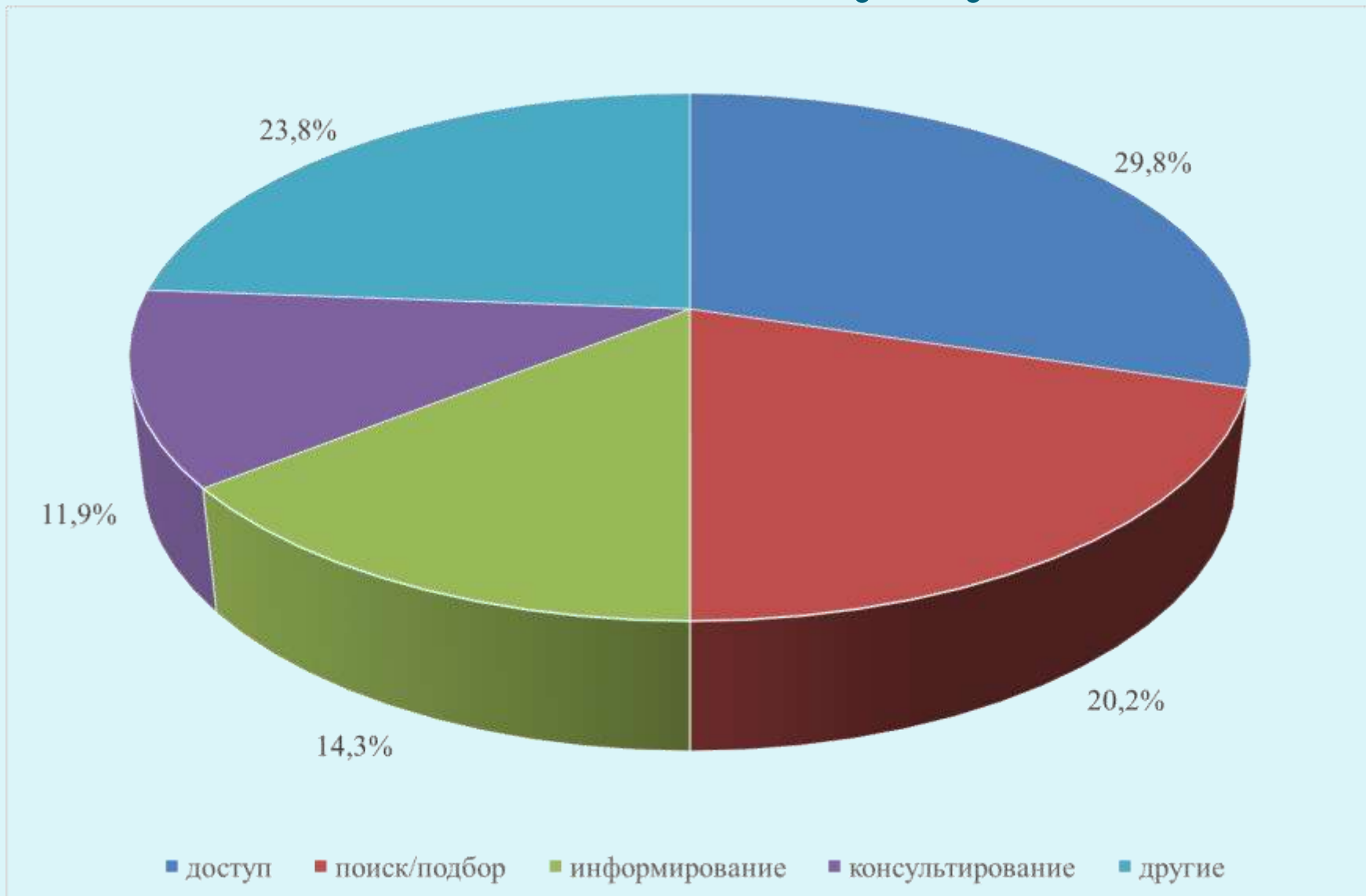
Причины неиспользования платных услуг



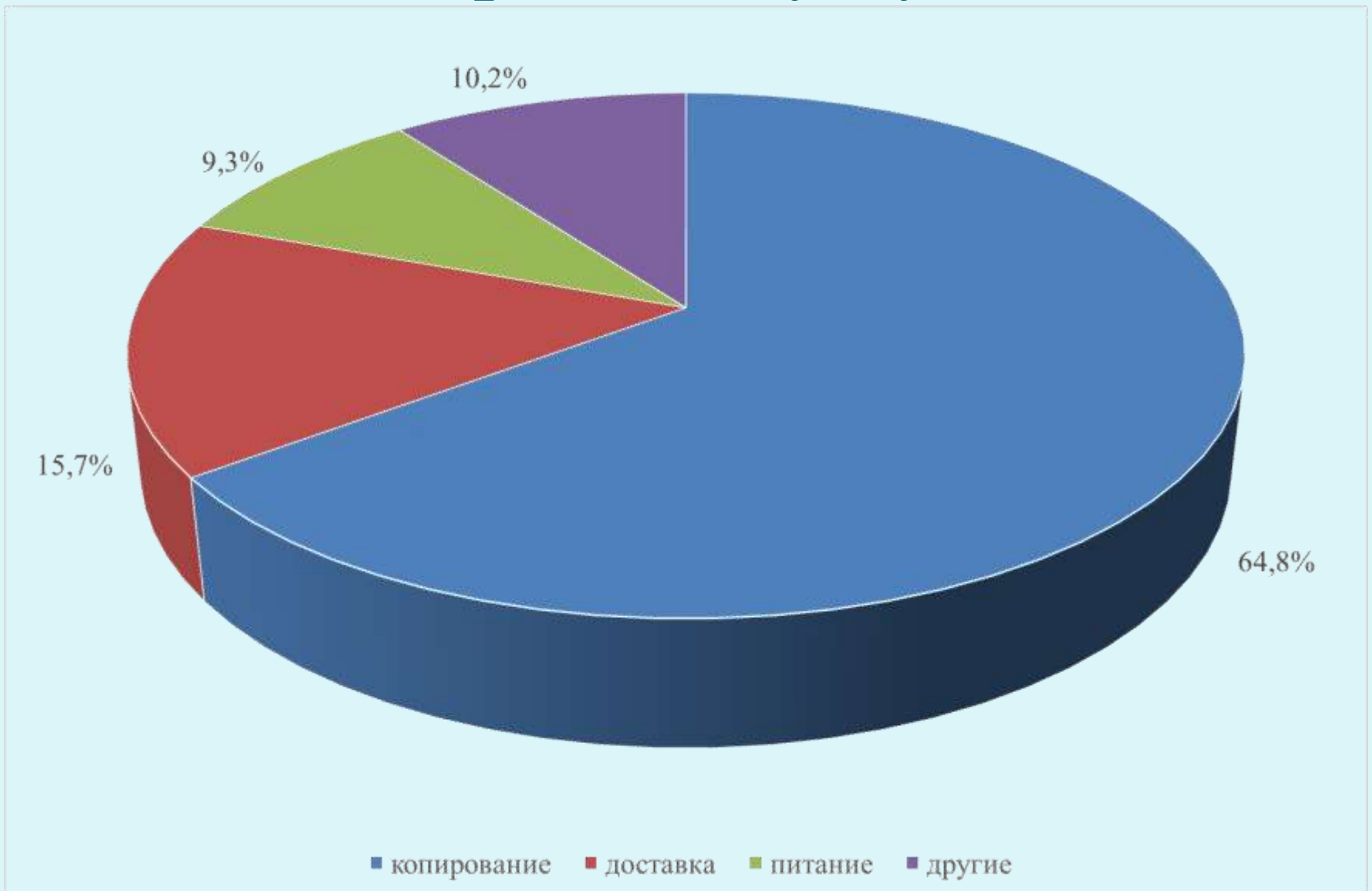
Предложения по внедрению услуг



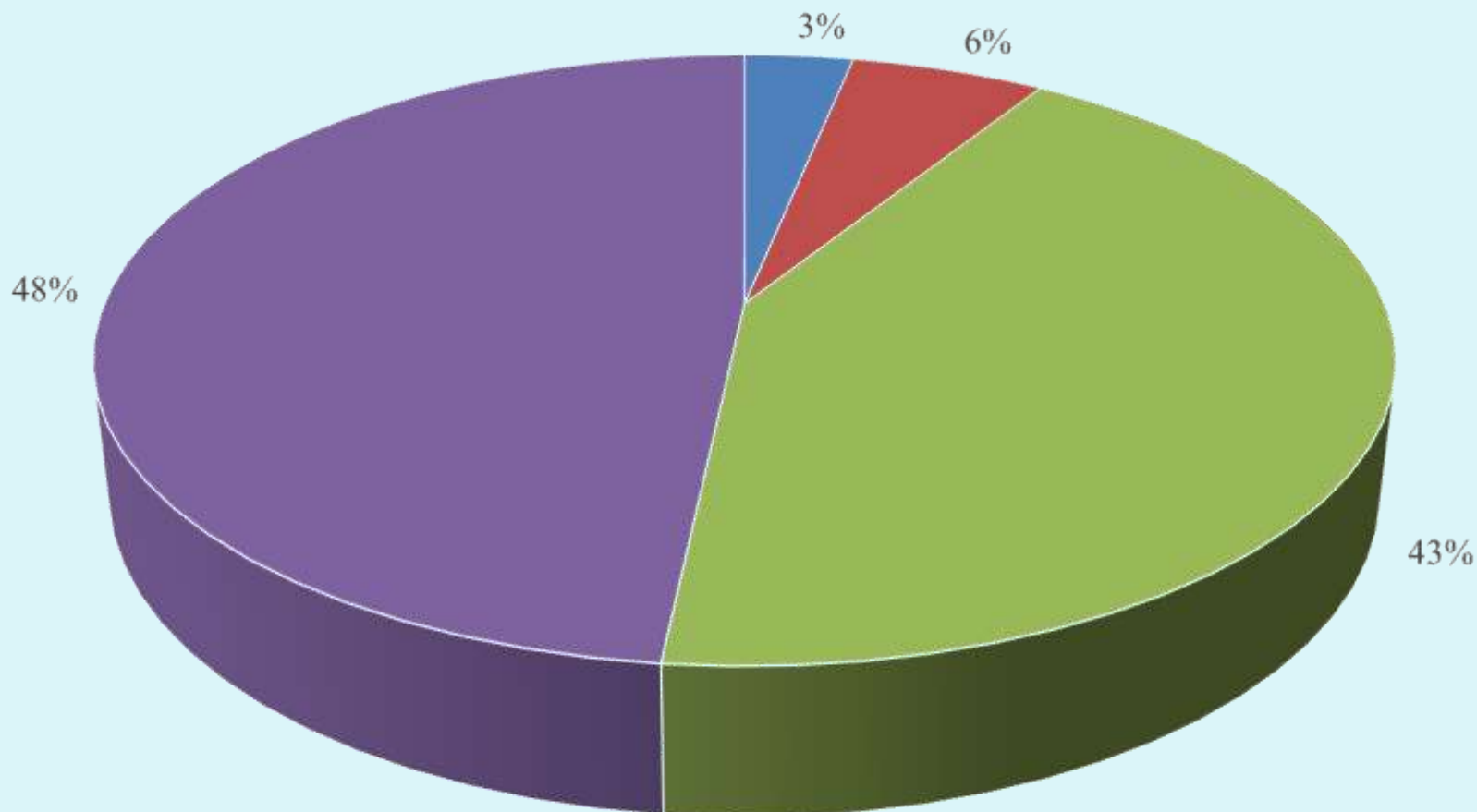
Предложения по внедрению библиотечных услуг



Предложения по внедрению сервисных услуг



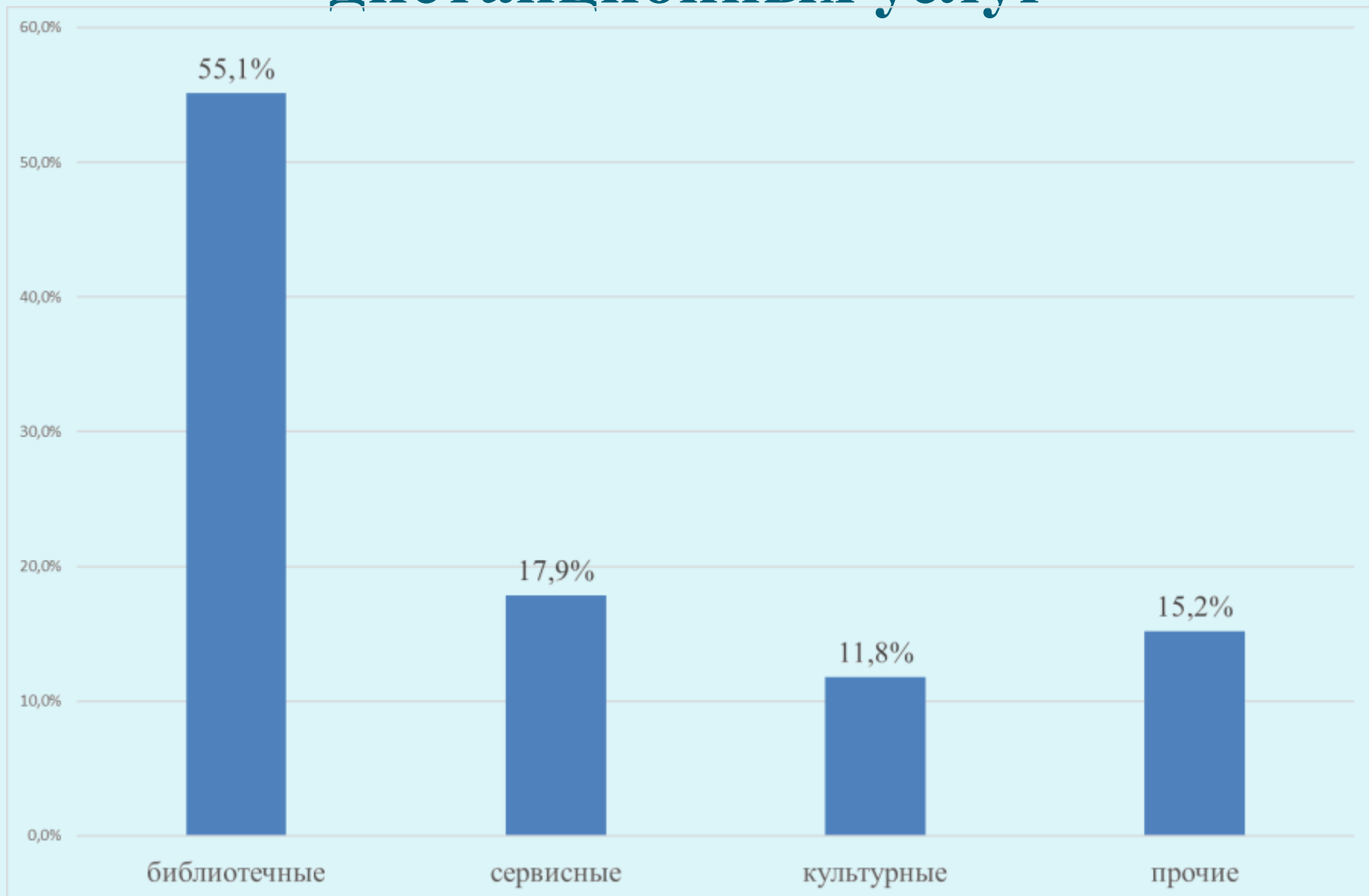
Отношение к платному обслуживанию



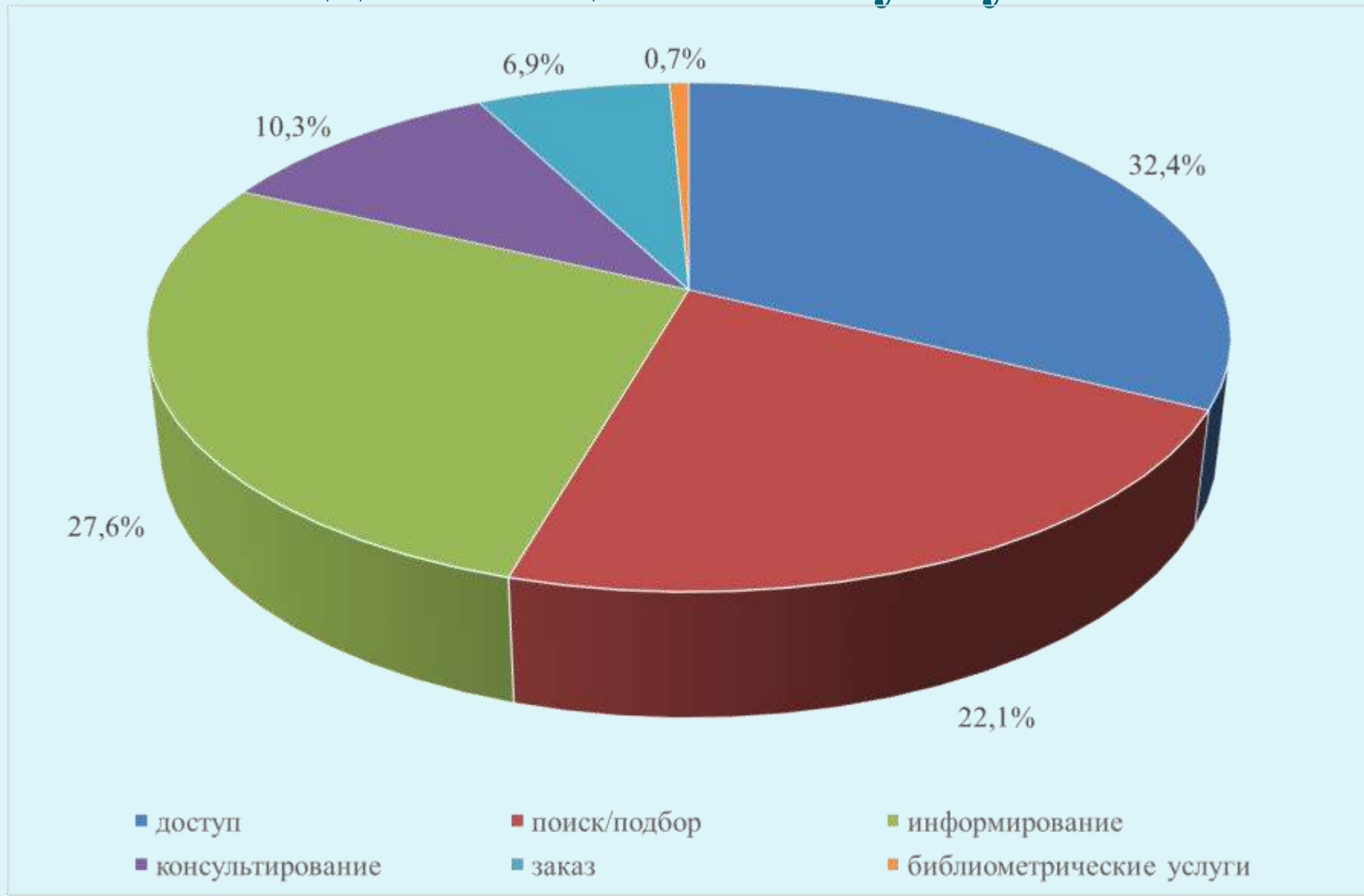
■ против платного обслуживания
■ предложили платные услуги

■ не будут пользоваться платными услугами
■ не ответили

Предложения по внедрению дистанционных услуг



Предложения по внедрению дистанционных услуг



Выводы и предложения:

- развивать услуги копирования путем расширения разнообразия видов копирования и способов организации и оплаты этих услуг;
- расширять сервисное обслуживание, в том числе дистанционное;
- обратить внимание на организацию питания пользователей (организовать дополнительные точки питания, учесть в меню пожелания пользователей);
- организовать возможность индивидуальной работы в отдельном помещении документами на различных носителях;
- внедрять альтернативные услуги, способствующие повышению комфортности доступа к информационным ресурсам РГБ и содействию в библиографическом поиске;

Выводы и предложения:

- организовать платное дистанционное абонементное обслуживание;
- развивать библиографические услуги, в том числе индивидуальное библиографическое сопровождение;
- внедрить услугу «Индивидуальный аудиогид по пользованию РГБ»;
- совершенствовать систему информирования пользователей, используя современные способы и каналы коммуникаций;
- организовать обслуживание через мобильные средства связи;
- продолжить мониторинг обслуживания пользователей РГБ.