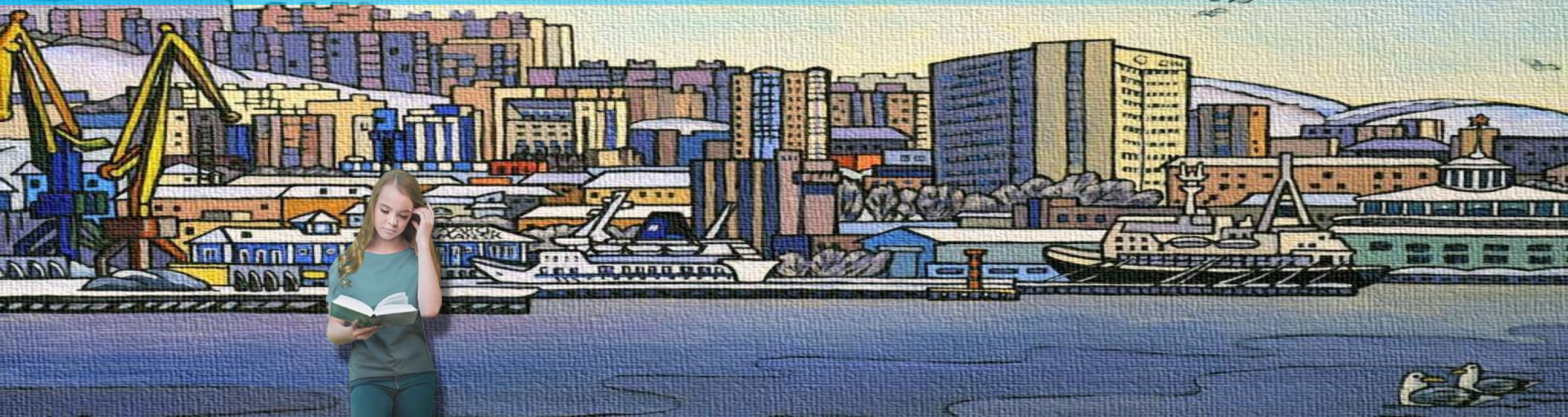


# Анализ справочной работы библиотек Мурманской области за 2021 год. Учет справок и консультаций: основные ошибки.



Ежегодный доклад о деятельности  
государственных  
и муниципальных библиотек

Мурманск, 2022



МУРМАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ  
БИБЛИОТЕКА

**ГОСТ Р 7.0.103-2018**

**«Библиотечно-информационное обслуживание.  
Термины и определения».**

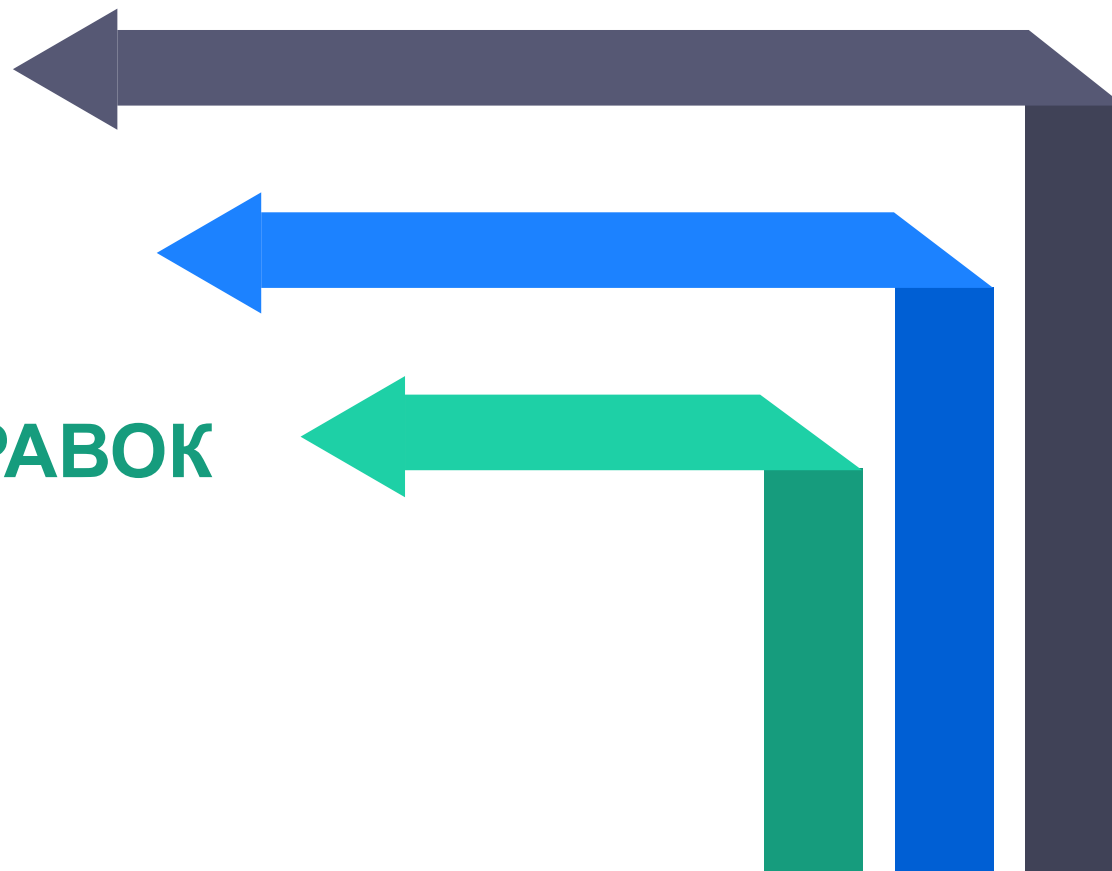
**СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ –  
ЭТО ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ**

**КОНСУЛЬТАЦИЙ**

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ**

**ФАКТОГРАФИЧЕСКИХ СПРАВОК**

**В СООТВЕТСТВИИ С ИХ  
РАЗОВЫМИ ЗАПРОСАМИ**



# Справочное обслуживание пользователей в библиотеках Мурманской области



271 087

на 13.7% больше, чем в 2020 г,  
но на 21,7% меньше,  
чем в 2019 г.

2021 г.



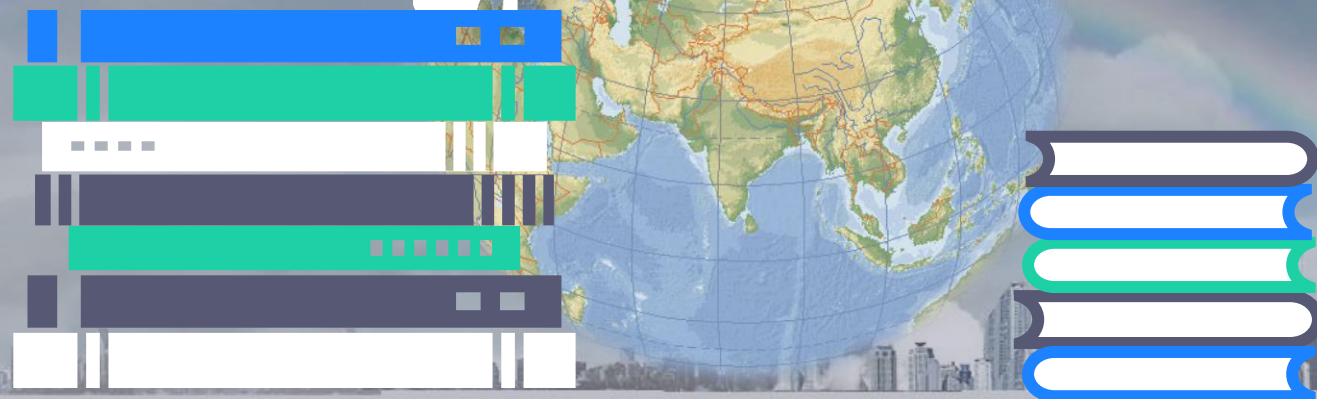
233 860

2020 г.



346 250

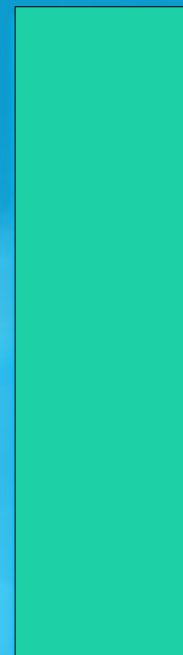
2019 г.



# Количество справок и консультаций для детей и молодёжи



21%



дети

16%

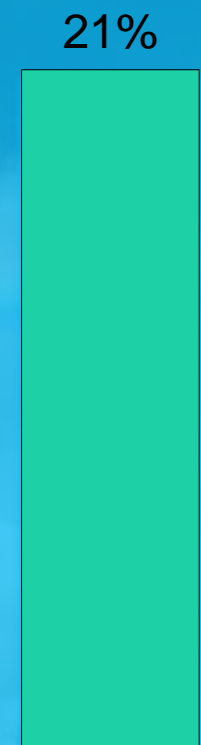


молодёжь

2021 год

■ дети ■ молодёжь

# Количество справок и консультаций в стационаре и удалённо



удалённо



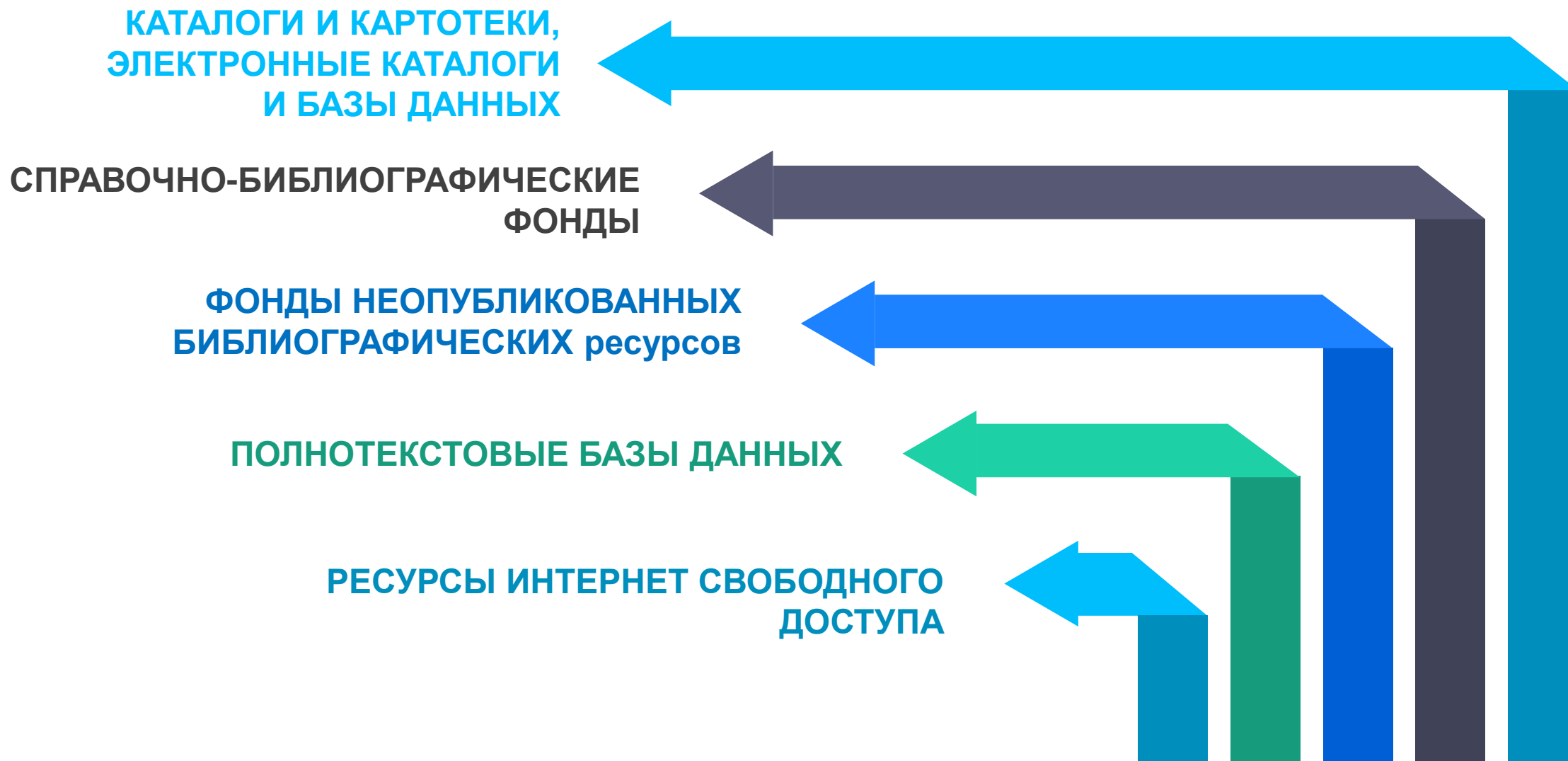
стационар

2021 год

■ удалённо

■ стационар

# Справочное обслуживание пользователей в библиотеках Мурманской области



# ТИПЫ ЗАПРОСОВ


**АДРЕСНЫЕ  
ЗАПРОСЫ**



Кандалакшской ЦБС  
ЦБС Ковдорского  
муниципального округа  
ЦБС г. Мончегорска  
ЦГБ им. Л. Крейна  
Североморской ЦБС  
(отдел электронных  
ресурсов)

2021 ГОД

**ТЕМАТИЧЕСКИЕ  
ЗАПРОСЫ**



Библиотеках-филиалах  
Североморской ЦБС  
МБ Кольского района  
Ловозерской МБ

2021 ГОД


**ЗАПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ  
С САМООБРАЗОВАНИЕМ**



МГОУНБ  
Кандалакшская ЦБС  
ЦБС г. Полярные Зори

2021 год

**ЗАПРОСЫ  
С УЧЕБНОЙ ЦЕЛЬЮ**



ОСТАЛЬНЫЕ

2021 год

БАРЕНЦЕВО МОРЕ

городской библиотеке  
«Центр-Книга» ЦБС ЗАТО  
Александровск

ЦБС г. Оленегорска

ЦБС Ковдорского  
муниципального  
округа

ЦБС г. Апатиты

Кандалакшская  
ЦБС





# Справочное обслуживание пользователей в библиотеках Мурманской области

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ  
КОНСУЛЬТАЦИИ

ОРИЕНТИРУЮЩИЕ  
КОНСУЛЬТАЦИИ

ВСПОМОГАТЕЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ  
КОНСУЛЬТАЦИИ





Библиотеки оказывали индивидуальные и групповые консультации по самостоятельной работе с ресурсами собственной генерации.

# Причины

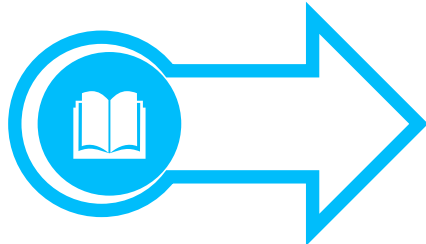


- естественная убыль и отток населения из Мурманской области;
- снижение средств на подписку периодических изданий и комплектование книгами, что влечет за собой устарелость фондов библиотек (в том числе и справочно-библиографических);
- обширные возможности интернета, где все больше появляется достоверных источников информации в свободном доступе, например, периодические издания высших учебных заведений, выходящие в электронном виде или предоставляющие электронные копии печатных изданий на своих сайтах;
- рост информационной культуры пользователей, которые обучаются работать с электронными каталогами, базами данных библиотек и другими ресурсами, находящимися в свободном доступе.

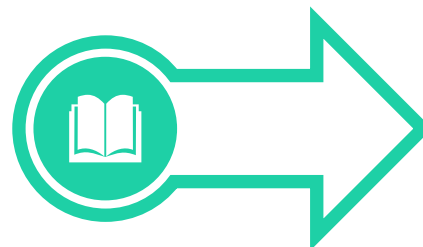
# ВИРТУАЛЬНОЕ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- «Виртуальная справочная служба»
- «Виртуальная справка»
- «Виртуальная справочно-информационная служба»
- «Виртуальный библиограф»

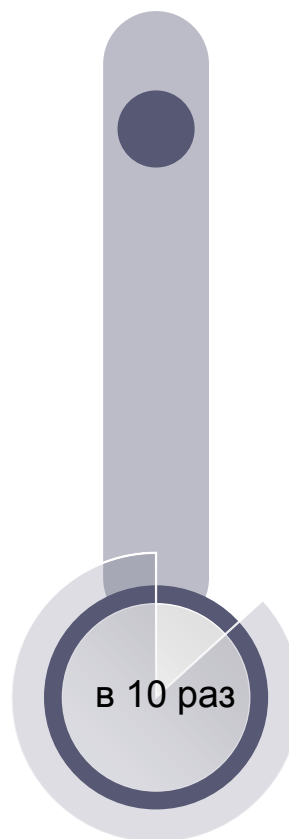
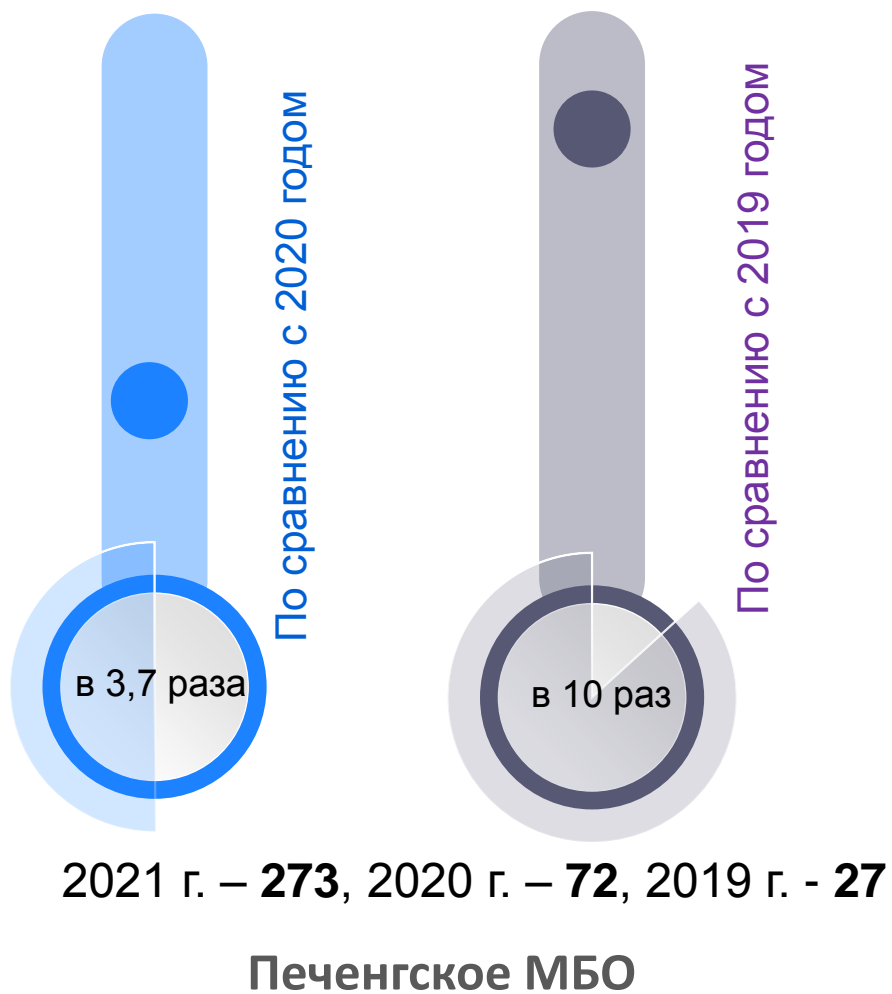
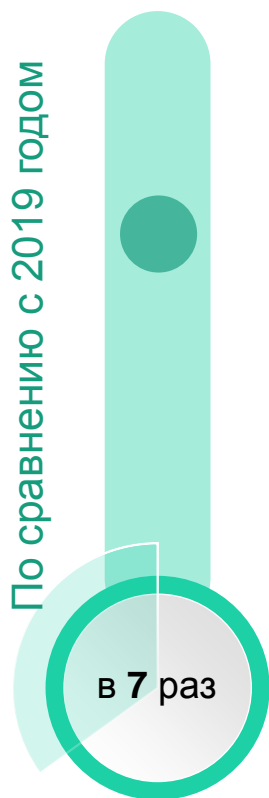
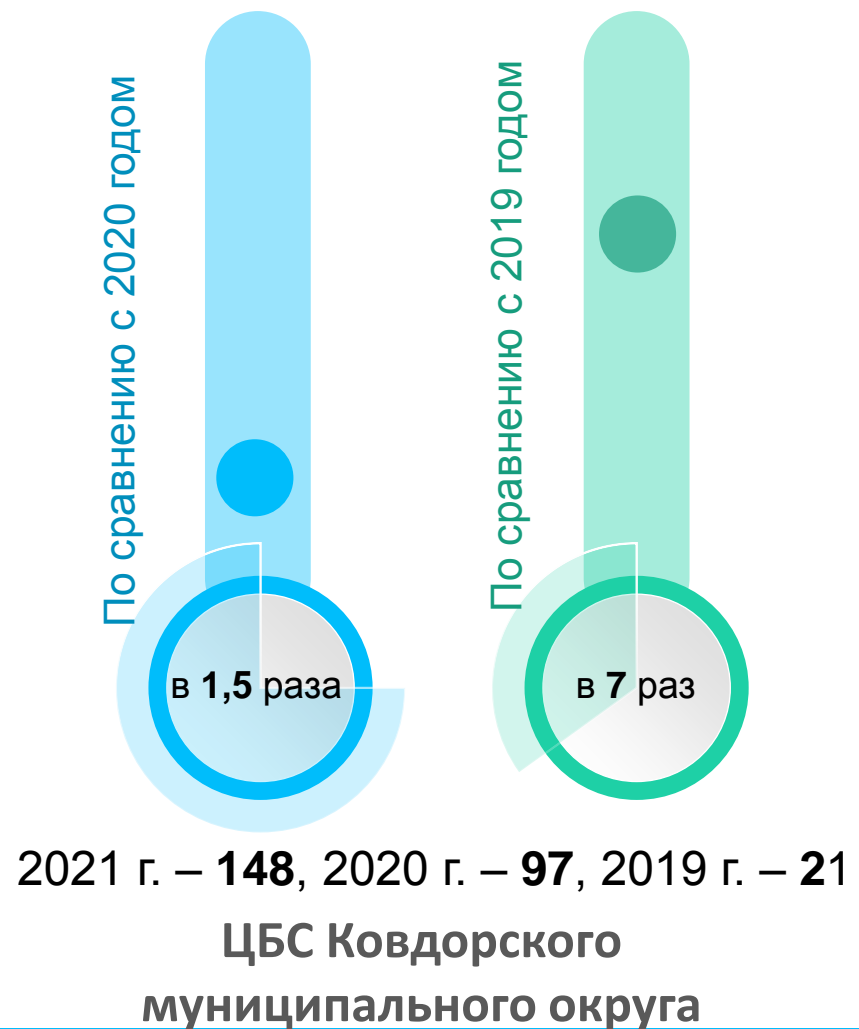
**2** областных библиотеки



**14** муниципальных библиотечных  
объединений региона



# Количество выполненных справок в ВСС



# Количества выполненных справок в ВСС

ЦГБ г.  
Мурманска

в **8 раз** по сравнению с 2020 г.  
и в **12 раз** по сравнению с 2019 г.  
(2021 г. – **45**, 2020 г. – **362**, 2019 г. – **552**)

МОДЮБ

в **1,8 раза** по сравнению с 2020 г. и в **2 раза** по сравнению с 2019 г.  
(2021 г. – **50**, 2020 г. – **90**, 2019 г. – **102**)

ЦБС  
Полярные Зори

отсутствие виртуальных справок в 2021 г.



# Виртуальное справочное обслуживание в режиме реального времени



МГОУНБ,  
ЦБС г. Апатиты,  
ЦБС г. Кировска,  
Североморской ЦБС,  
ЦДБ города Мурманска

запросов поступило в среднем в 4,5 раза меньше, чем в 2020 г., и в 4,8 раза меньше по сравнению с 2019 г. (2021 г. – 83, 2020 г. – 374, 2019 г. – 400)



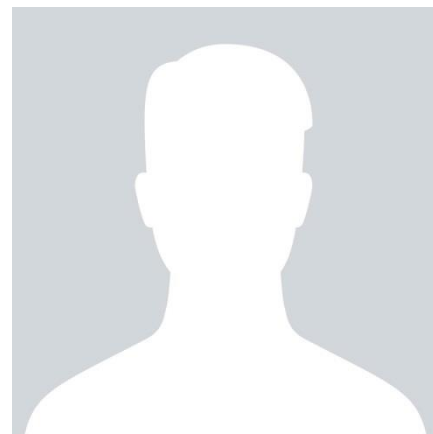
ЦБС г. Мончегорска



МОДЮБ



# Наиболее популярная сеть






# ЦБС г. Мончегорска

 **ВКонтакте**

 Поиск





 Моя страница

 Новости

 Мессенджер

 Звонки

 Друзья

 Сообщества

 Фотографии

 Музыка

Народная память Мончегорска > Обсуждения > Просмотр темы 174

ЕСТЬ ВОПРОСЫ? ОТВЕТИМ!

1 2 3 »



**Народная память Мончегорска** 6 ноя 2015 в 16:02

ИМЕННО ЗДЕСЬ ВЫ МОЖЕТЕ ЗАДАТЬ ВОПРОСЫ, КАСАЮЩИЕСЯ ИСТОРИИ ГОРОДА МОНЧЕГОРСКА, УТОЧНИТЬ ДАТУ СОБЫТИЯ ИЛИ УЗНАТЬ ПОДРОБНЕЕ О НЕМ. ПОЛУЧИТЬ КОНСУЛЬТАЦИЮ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ БИБЛИОТЕКИ

Ответить

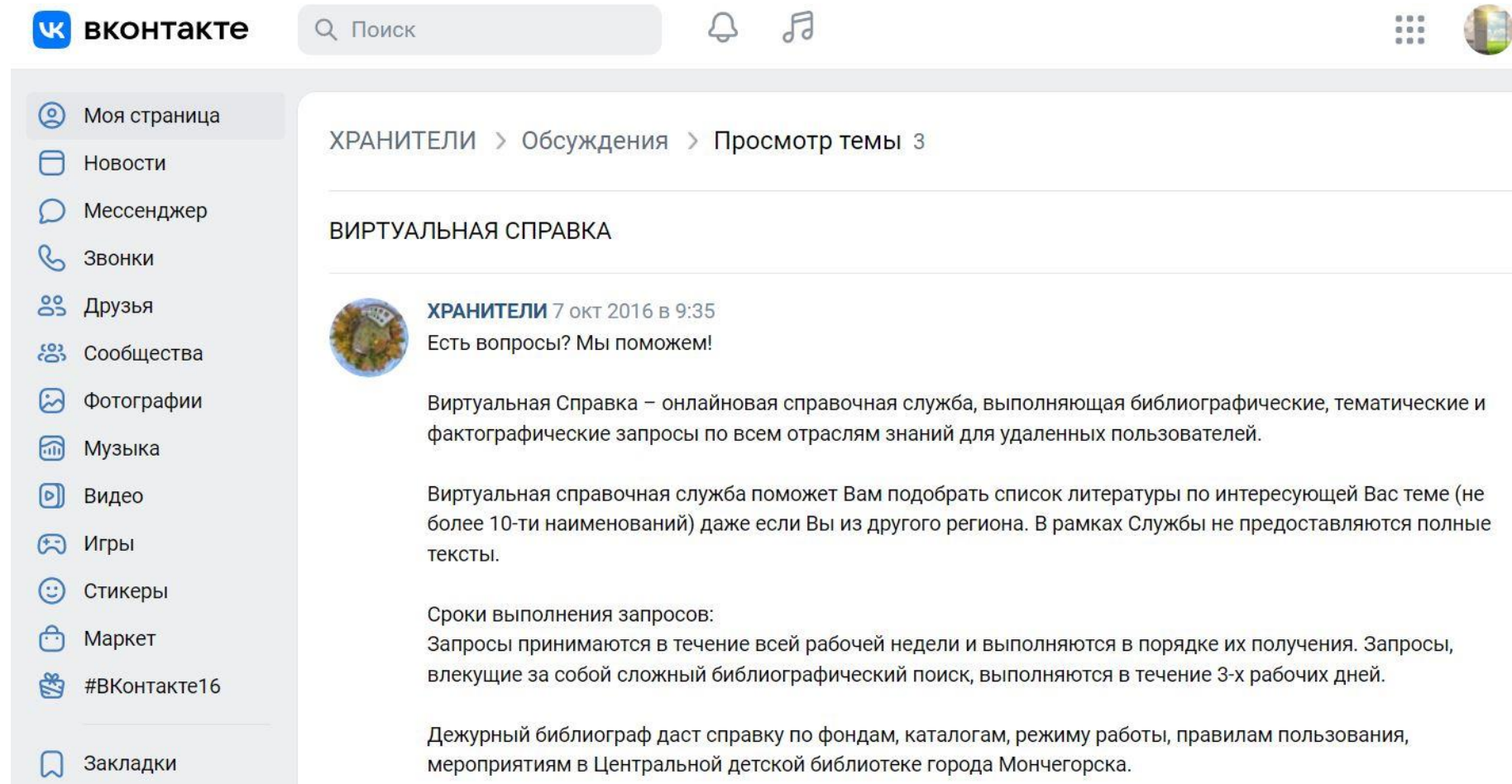
 2



**ЕСТЬ ВОПРОСЫ? ОТВЕТИМ?**



# ЦБС г. Мончегорска




**ВКонтакте** Поиск

Моя страница  
Новости  
Мессенджер  
Звонки  
Друзья  
Сообщества  
Фотографии  
Музыка  
Видео  
Игры  
Стикерсы  
Маркет  
#ВКонтакте16  
Закладки

ХРАНИТЕЛИ > Обсуждения > Просмотр темы 3

## ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА

 **ХРАНИТЕЛИ** 7 окт 2016 в 9:35  
Есть вопросы? Мы поможем!

Виртуальная Справка – онлайн-справочная служба, выполняющая библиографические, тематические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей.

Виртуальная справочная служба поможет Вам подобрать список литературы по интересующей Вас теме (не более 10-ти наименований) даже если Вы из другого региона. В рамках Службы не предоставляются полные тексты.

Сроки выполнения запросов:  
Запросы принимаются в течение всей рабочей недели и выполняются в порядке их получения. Запросы, влекущие за собой сложный библиографический поиск, выполняются в течение 3-х рабочих дней.

Дежурный библиограф даст справку по фондам, каталогам, режиму работы, правилам пользования, мероприятиям в Центральной детской библиотеке города Мончегорска.

[https://vk.com/topic-87644168\\_34626193](https://vk.com/topic-87644168_34626193)





# ЦБС г. Мончегорска

**ПРОЧТЕНИЕ ДЕТЯМ**

БИБЛИОТЕКА  
НОВОГО  
ПОКОЛЕНИЯ

Вступить в группу

**ПРОЧТЕНИЕ ДЕТЯМ**  
Центральная детская библиотека города Мончегорска. Читаем с детьми!

[https://vk.com/prochtenie\\_detyam](https://vk.com/prochtenie_detyam)





# Библиотеки города Апатиты

[www.apatitylibr.ru](http://www.apatitylibr.ru)



**Библиотеки**  
/apatitylibr **города Апатиты**

You | [eco-apatity.jimdo.com](http://eco-apatity.jimdo.com) | [apatityknigi.wordpress.com](http://apatityknigi.wordpress.com) | [apatitylibr-blog.blogspot.ru](http://apatitylibr-blog.blogspot.ru)



Библиотеки города Апатиты

#СвоихНеБросаем

Открыть

Вступить в группу


[https://vk.com/topic-50943056\\_39009845](https://vk.com/topic-50943056_39009845)





# Североморская ЦБС

LIBRARY  
BIBLIOGRAPHY  
BOOK  
EDUCATION  
BOOKSTORE  
LIBRARY  
STU AC  
PAPER  
KNOWLEDGE  
ENC REA  
TEXTE  
EDUCO  
LEAF  
COLLEC  
NDBOOK  
CUMENT  
ERARY  
CHIVES  
AURUS  
OKSHELF  
OVER  
ACK  
NG  
RMATION  
EACHING  
SEARCH

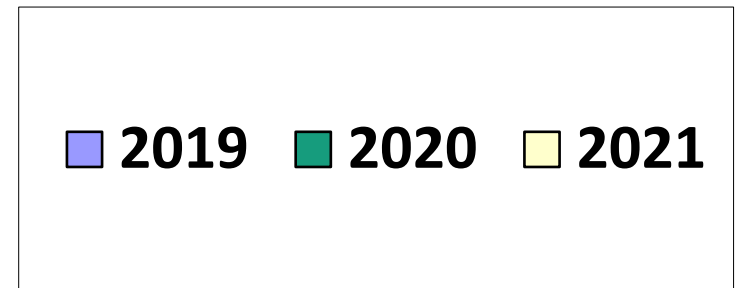
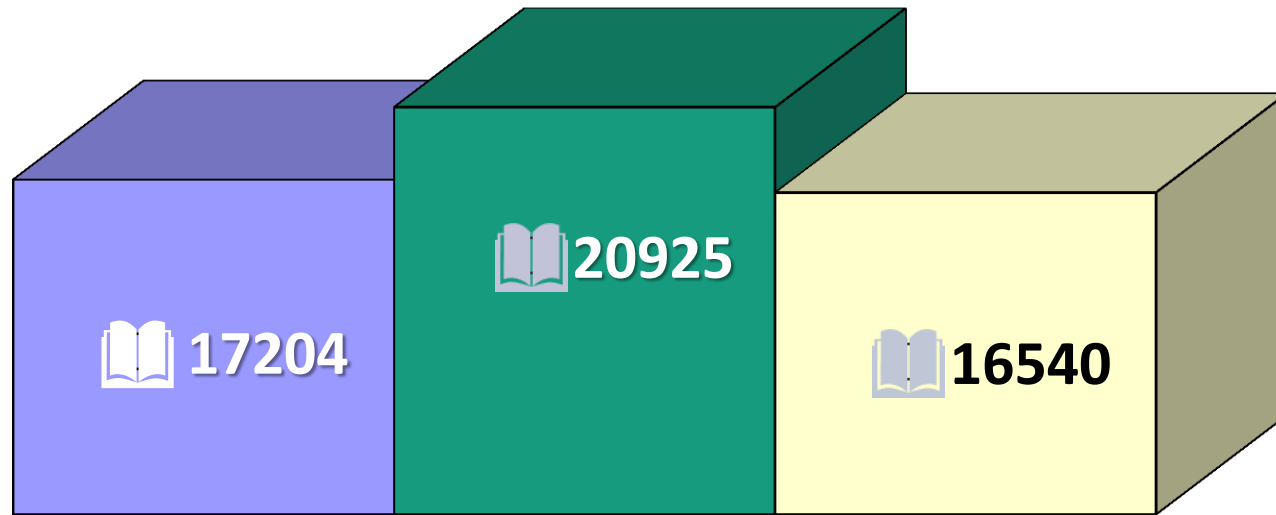
 Библиографы в теме

Вступить в группу

<https://vk.com/club187439176>



# ВЫПОЛНЕНИЕ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ В УДАЛЁННОМ РЕЖИМЕ



# ВЫВОДЫ



Возросло количество выполненных справок и предоставленных консультаций в стационаре, а в удаленном режиме оно снизилось по сравнению с 2020 г., но приблизилось к показателям 2019 г.

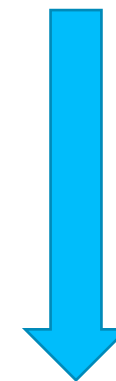




**ОТЧЕТЫ**



**ДОСТОВЕРНОСТЬ**



**ПОЛНОТА**





# ОТЧЕТЫ НЕОБХОДИМЫ ДЛЯ

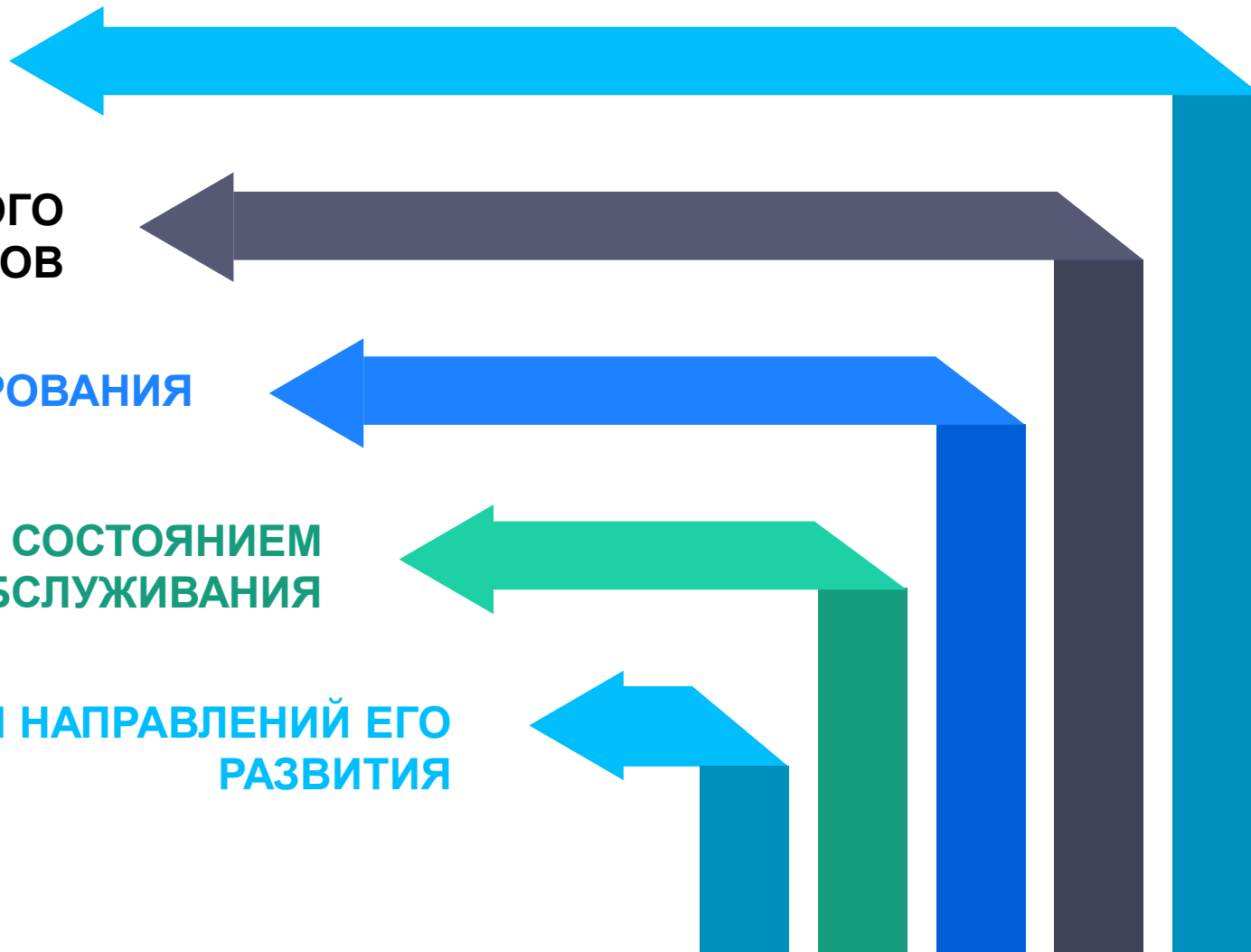
АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
БИБЛИОТЕКИ

ОБОСНОВАННОГО  
КОМПЛЕКТОВАНИЯ ФОНДОВ

ОБОСНОВАННОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

КОНТРОЛЯ ЗА СОСТОЯНИЕМ  
СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ВЫЯВЛЕНИЯ НАПРАВЛЕНИЙ ЕГО  
РАЗВИТИЯ





**ВНИМАНИЕ!!!**

**показатели, внесенные в годовом отчёте в  
таблицу «Справочное обслуживание»**

**ОБЯЗАТЕЛЬНО**

**должны совпадать с теми, которые внесены**

**В ФОРМУ 6-НК**



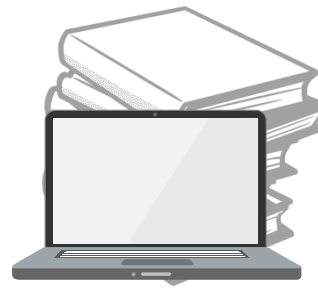
## 6.1. Справочное обслуживание

Количество выполненных библиографических запросов (библиографические справки и консультации)	2019 г.	2020 г.	2021 г.	+ / - к 2020 г.
Выполнено библиографических запросов, всего	= 6	=	=	
В том числе в стационарных условиях:	1 +	+	+	
- из них для детей до 14 лет (включительно)				
- из них для молодежи до 30 лет (включительно)				
В том числе во внестационарном режиме	2 +	+	+	
В том числе в удаленном режиме:	= 3 +	+	+	
- из них через сеть Интернет	1 +			
- из них по телефону	2 +			

*Анализ справочного библиографического обслуживания в динамике за 3 года (по типам, целям, разделам ББК и т.д.); способы и формы справочного библиографического обслуживания. Описать основные проблемы и достижения.*

# ВЫПОЛНЕНИЕ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ В УДАЛЁННОМ РЕЖИМЕ

## 6.2. Виртуальное справочное обслуживание\*

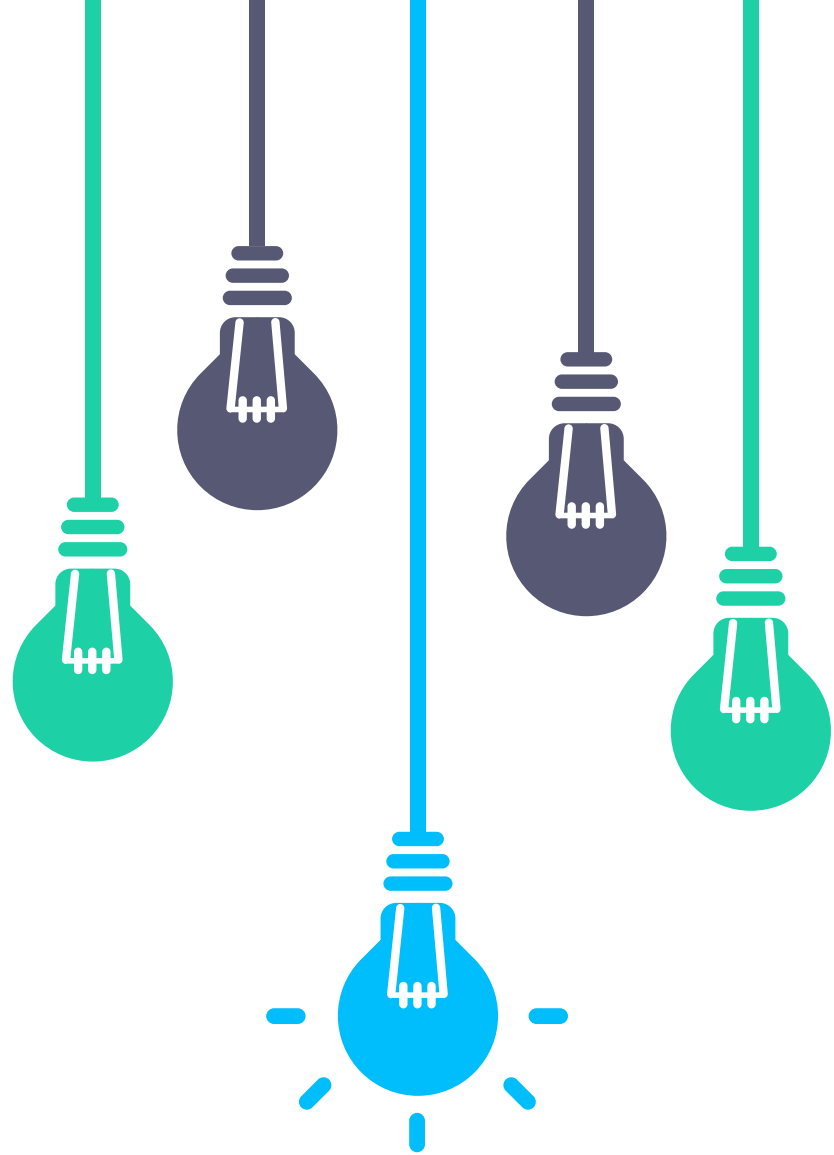


№ п/п	Название виртуальной справочной службы, интернет-ссылка на сервис	Отраслевая специализация (универсальная или тематическая)	Наличие архива выполненных справок для ВСС (да / нет)	Количество выполненных справок и консультаций 2019	Количество выполненных справок и консультаций 2020	Количество выполненных справок и консультаций 2021
1.	Виртуальный библиограф <a href="http://www.mgounb.ru/virtual_bibli_o/">http://www.mgounb.ru/virtual_bibli_o/</a>	универсальная	да			
2.	«Есть вопросы? Ответим!» в группе Народная память Мончегорска в социальной сети ВКонтакте <a href="https://vk.com/topic-71590517_33814121">https://vk.com/topic-71590517_33814121</a>	тематическая, краеведческая	да			
3.	Онлайн-консультант Jivo <a href="http://www.mgounb.ru/">http://www.mgounb.ru/</a>	универсальная	нет			
4.	ИТОГО					

\*включить виртуальные справочные службы, онлайн-консультант, страницы в аккаунтах библиотек в социальных сетях.

Анализ виртуального справочно-библиографического обслуживания в динамике за 3 года. Описать основные проблемы и достижения.





ЕСТЬ  
ВОПРОСЫ?





Уринцова Ольга Владимировна,  
главный библиограф отдела  
информационного  
обслуживания

Контакты:

+7 (8152) 45-28-39

[inform@mgounb.ru](mailto:inform@mgounb.ru)

# Благодарю за внимание

