

Справочное, информационное и социально-правовое обслуживание пользователей

Справочное обслуживание

Справочное обслуживание пользователей в библиотеках Мурманской области в 2023 г. осуществлялось с использованием традиционных каталогов и картотек, электронных каталогов и баз данных (как собственных, так и других библиотек и информационных центров), справочно-библиографических фондов, фондов неопубликованных библиографических пособий (библиографических указателей, библиографических обзоров, тематических подборок и т. д., составленных в ответ на запросы читателей, выполненных библиотеками библиографических справок), а также полнотекстовых баз данных (локального и удаленного доступов), ресурсов Интернет свободного доступа. Запросы пользователей выполнялись как при личном присутствии читателей в стационаре и вне стационара, так и удаленно по телефону и через Интернет.

В 2023 году общее количество выполненных справок и консультаций составило - 272237 единиц, что на 1,1% меньше, чем в 2022 г. и на 0,4% больше, чем в 2021 г. (2022 г. - 275285, 2021 г. - 271087) (см. Приложение № 1).



В стационарном режиме было выполнено 247105 справок и консультаций, что на 1,4 % меньше, чем в 2022 г. и на 1,7 % меньше, чем в 2021 г. (2022 г. - 250618, 2021 г. - 251428).

Во внестационарном режиме количество справок и консультаций составило 1689 единиц, что на 28 % меньше, чем в 2022 г. и на 46 % меньше, чем в 2021 г. (2022 г. - 2339, 2021 г. - 3119).

Количество справок и консультаций, предоставленных детям до 14 лет, составило 85320 единиц, что на 4 % меньше, чем в 2022 г. и на 2% меньше, чем в 2021 г. (2022 г. - 89266, 2021 г. - 87310). Несмотря на общую тенденцию к уменьшению запросов, выполненных для детей до 14 лет, в ЦГБ г. Мурманска отмечается увеличение данного показателя на 2 % по сравнению с 2022 г. (2023 г. - 3247, 2022 г. - 3178) в связи с тем, что увеличилось количество детей-читателей библиотеки на 14 % по сравнению с прошлым годом. В ЦБС г. Полярные Зори данный показатель увеличился на 4 % по сравнению с 2022 г. (2023 г. - 1723, 2022 г. - 1653), в ЦБС ЗАТО Александровск количество выполненных запросов увеличилось на 1,8% по сравнению с 2022 г. (2023 г. - 8930, 2022 г. - 8770). Это связано с увеличением посещения массовых мероприятий библиотек детьми до 14 лет.

Количество справок и консультаций, предоставленных молодежи от 15 до 30 лет составило 51982, что на 5 % меньше, чем в 2022 г. и на 9 % меньше, чем в 2021 г. (2022 г. - 54562, 2021 г. - 57036).

По типам запросов преобладают тематические справки, связанные с подбором литературы для выполнения студенческих курсовых, дипломных, выпускных квалификационных работ, школьных проектов по учебным дисциплинам, рефератов. В ЦБС ЗАТО Александровск этот показатель составил 50 % от общего количества справок, в ЦБС г. Кировска – 46 %, в Печенгском МБО – 55 %, в Кандалакшской ЦБС – 45 %, в МГОСБСС – 75 %, в МОДЮБ – 50 %. На втором месте - адресные запросы. В ЦБС ЗАТО Александровск их доля составила 18%, в ЦБС г. Кировска - 38%, в Печенгском МБО - 43%, в Кандалакшской ЦБС – 43 %, в МОДЮБ – 40 %. В ЦДБ г. Мурманска большую часть составили адресные справки – 43 %, доля тематических равна 40 %. В МГОУНБ также преобладают адресные запросы - 49,5 % от общего количества справок, тематические – 48 %.

Сложность при выполнении тематических запросов отмечают сотрудники Кандалакшской ЦБС, это связано с устаревшим отраслевым фондом. Положительную тенденцию отмечает только городская библиотека № 3, которая, став модельной, имеет возможность к обновлению библиотечного фонда.

Большой интерес у пользователей вызывает краеведческая тематика: Великая Отечественная война в Кольском Заполярье, история градообразующих предприятий, экономика, образование, культура, театральная жизнь Мурманской области, история улиц и памятников, туризм и др. В ЦДБ г. Мурманска доля краеведческих запросов составила 8 % от общего числа справок, в ЦБС ЗАТО Александровск этот показатель составил – 13 % (большую помощь оказали электронные копии полнотекстовых документов органов местного самоуправления), в Печенгском МБО – 20 %, в Кандалакшской ЦБС – 8 %, в МГОУНБ – 7 %. При их выполнении использовались собственные краеведческие ресурсы библиотек, сайты местных администраций, интернет-порталы: БД «Североморск», БД «Край», интернет-проект «Оленегорск: люди, события, факты», СЭЖК «Мурманская область», ЭБ «Кольский Север» и др.

По целям запросов в одних библиотеках преобладают справки, связанные с личным интересом, проведением досуга, самообразованием, в других справки учебного характера. В ЦДБ г. Мурманска эти показатели составили соответственно – 41 % и 28 %, в ЦБС ЗАТО Александровск – 33 % и 49 %, в Кильдинской городской библиотеке – 40 % и 42 %, в МГОУНБ – 64 % и 20 %.

По отраслевому составу в ЦБС ЗАТО Александровск преобладающими являются справки из разделов гуманитарных, универсальных, филологических, естественных наук и техники. Из запросов можно выделить тематические подборки по философской проблеме

существования человека, литературу об экстремальных профессиях. В ЦБС г. Апатиты отмечают интерес к литературе по психологии и медицине, в ЦБС г. Кировска - справочная, правовая, художественная литература, горное дело. В ЦБС г. Оленегорска востребованными были запросы по педагогике, истории, языкознанию и фольклору. В Кандалакшской ЦБС чаще поступали запросы по естественным наукам, истории, медицине, техническим наукам, литературоведению и педагогике. Специалисты отмечают особо интересные тематические запросы, которые задавали пользователи: «Особенности манеры письма Леонардо да Винчи», «Чем опасно таяние полярных снегов?», «Падение метеорита в Полярнозоринском районе», «Детективы с крупным шрифтом», «Кто и как пытался продолжить роман М. Булгакова «Мастер и Маргарита?»». В Мурманшинской городской библиотеке, помимо уже перечисленных, были запросы по цветоводству и искусству. В ЦБС г. Полярные Зори отмечают, что наиболее сложными являются правовые запросы пользователей личного характера, так как к библиотекарям обращаются с вопросами, на которые могут ответить только юристы. Для выполнения таких запросов используется СПС «КонсультантПлюс». В МГОСБСС обращаются с запросами на подбор материалов к праздничным и памятным датам.

Специалисты общедоступных библиотек Мурманской области в отчетном периоде предоставляли пользователям библиографические консультации по самостоятельному поиску необходимой информации в каталогах (традиционных и электронных), полнотекстовых базах данных, оформлению библиографических списков для курсовых, дипломных и др. работ; ориентирующие консультации по режиму, порядку и условиям библиотечно-информационного обслуживания; услугам, ресурсам и направлениям деятельности подразделений библиотек; проводимым мероприятиям; вспомогательно-технические консультации по работе на персональном компьютере.

Причинами общего снижения количества выполненных справок и консультаций в 2023 г. являются: естественная убыль и отток населения из Мурманской области; снижение средств на подписку периодических изданий и комплектование книгами, что влечет за собой устарелость фондов библиотек; обширные возможности Интернета, где можно найти достоверные источники 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 справочное обслуживание

Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках Мурманской области осуществляется разными способами: виртуальная справочная служба (ВСС), онлайн-консультант, социальная сеть ВКонтакте.

Сервис ВСС (Виртуальная справка, Виртуальный библиограф, Виртуальная справочно-информационная служба, Онлайн-справка) своим пользователям предоставляют 15 библиотек (библиотечных систем, библиотечных объединений) Мурманской области (ЦБС г. Апатиты, Зеленоборская ЦБС, Кандалакшская ЦБС, ЦБС г. Кировска, ЦБС Ковдорского муниципального округа, МБ Кольского района, Ловозерская МБ, Мончегорская ЦБС, ЦГБ г. Мурманска, ЦДБ г. Мурманска, ЦБС г. Оленегорска, Печенгское МБО, ЦБС г. Полярные Зори, Североморская ЦБС, Терская МБ) и 2 областные библиотеки (МГОУНБ, МОДЮБ).

В 2 библиотеках отраслевая специализация ВСС (Зеленоборская ЦБС, МБ Кольского района) - тематическая, в 15 библиотеках отраслевая специализация ВСС - универсальная.

В 8 библиотеках ответ пользователю предоставляется в архиве выполненных справок, размещенном на сайте, где пользователь самостоятельно отслеживает свой запрос. В 7 библиотеках ответ в виде word-файла отправляется на электронную почту пользователя, указанную при оформлении запроса. В ЦДБ г. Мурманска архив справок формируется с 2023 г., т.к. в 2022 г. на сервере библиотеке из-за технического сбоя прежний архив был утрачен. Список литературы на тематический запрос отправляется на почту пользователя. В Терской МБ на сайте размещен архив, который не обновляется, ответы отправляются на почту пользователя.

Лидерами по количеству выполненных справок и консультаций в 2023 г. через ВСС являются МГОУНБ (748), ЦДБ г. Мурманска (575), ЦБС Ковдорского муниципального округа (119), МОДЮБ (107).

Стабильные значения на протяжении трех лет показывает Североморская ЦБС (2023 г. - 48, 2022 г. - 47, 2021 г. - 47), ЦБС г. Оленегорска (2023 г. - 68, 2022 г. - 67, 2021 г. - 65), Ловозерская МБ (2023 г. - 22, 2022 г. - 20, 2021 г. - 18). Пользователи знают об этом сервисе, но, чтобы, не допускать отставания, необходимо постоянно рекламировать ресурсы и услуги библиотеки.

В ЦБС г. Апатиты ежегодно прослеживается значительное увеличение количества выполненных запросов (2023 г. - 29, 2022 г. - 20, 2021 г. - 0). Интерес пользователей к ВСС растет.

В МБ Кольского района ВСС начала свою работу со 2-й половины 2023 г. Выполнена 21 справка. По техническим причинам в 2021, 2022 гг. служба не работала.

В МОДЮБ количество запросов увеличилось на 51% по сравнению с 2022 г. и, более чем в 2 раза по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 107, 2022 г. - 71, 2021 г. - 50). Специалисты библиотеки отмечают, что пользователи на высоком уровне владеют информационными технологиями, умеют сами находить нужную информацию в Интернете, но чаще всего, при этом, не обращают внимание на качество отобранного материала. Хотя в работе ВСС качество и релевантность предоставляемой информации имеют первостепенное значение. Сотрудники библиотеки продолжают активную рекламную деятельность по пропаганде ВСС среди всех категорий пользователей, проводят регулярные консультации по правилам пользования ВСС, разъясняя преимущества данной виртуальной службы по сравнению с самостоятельным поиском информации в интернете.

В Печенгском МБО количество запросов увеличилось на 14 % по сравнению с 2022 г. и уменьшилось на 67 % по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 89, 2022 г. - 78, 2021 г. - 273).

В ЦБС Ковдорского муниципального округа наблюдается заметное снижение показателя запросов на 54 % по сравнению с 2022 г. и на 20 % по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 119, 2022 г. - 262, 2021 г. - 148). Это вызвано переходом официального сайта на новую платформу. Читатели стали обращаться лично или через социальную сеть ВКонтакте.

В ЦГБ г. Мурманска количество запросов осталось на уровне 2022 г. и уменьшилось более, чем в 2 раза по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 19, 2022 г. - 18, 2021 г. - 45). Отсутствие роста числа виртуальных запросов закономерно вследствие внедрения АРМ «Читатель», благодаря чему пользователи самостоятельно осуществляют поиск информации в АБИС «ИРБИС».

В Терской МБ количество запросов уменьшилось на 33% по сравнению с 2022 г. и увеличилось в 5 раз по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 87, 2022 г. - 130, 2021 г. - 17). Это связано с изменениями предпочтений пользователей, получением необходимой информации из других источников.

Небольшое количество запросов в Кандалакшской ЦБС (2023 г. - 6, 2022 г. - 7, 2021 г. - 8). Несмотря на то, что информация о «Виртуальной справочной службе» размещена на информационных стендах в библиотеках ЦБС, рекламируется через индивидуальные консультации и на мероприятиях, пользователи предпочитают отправлять библиографические запросы не через веб-форму на сайте, а через электронную почту, личные сообщения специалистам библиотек в социальной сети ВКонтакте.

Не востребован сервис ВСС в библиотеках: Мончегорская ЦБС (2023 г. - 3, 2022 г. - 2, 2021 г. - 1), ЦБС г. Кировска (2023 г. - 2, 2022 г. - 6, 2021 г. - 5), ЦБС г. Полярные Зори (2023 г. - 0, 2022 г. - 1, 2021 г. - 0), Зеленоборская ЦБС (2023 г. - 0, 2022 г. - 1, 2021 г. - 0). Причины: пользователи осуществляют самостоятельный поиск информации, а в затруднительных случаях предпочитают обращаться к специалистам по телефону или лично в стационаре, недостаточное продвижение данного сервиса.

Виртуальное справочное обслуживание в режиме реального времени происходит благодаря онлайн-консультантам: бизнес-мессенджер Jivo используют в своей работе ЦБС г. Апатиты, ЦБС г. Кировска, Североморская ЦБС, МГОУНБ, виджет Чатра используется в Мончегорской ЦБС, виджет ВКонтакте работает на сайте МОДЮБ.

Количество запросов в Североморской ЦБС снизилось (2023 г. - 10, 2022 г. - 13, 2021 г. - 15). Объясняется это действием бесплатной версии, которая в отличие от профессиональной, способствовала бы более оперативному и качественному обслуживанию пользователей.

В ЦБС г. Апатиты количество выполненных справок и консультаций увеличилось почти в 2 раза по сравнению с 2022 г. и снизилось на 16 % по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 25, 2022 г. - 13, 2021 г. - 30).

В МОДЮБ показатель выполненных запросов уменьшился на 10 % по сравнению с 2022 г. и увеличился на 11 % по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 168, 2022 г. - 186, 2021 г. - 151).

В МГОУНБ количество выполненных запросов выросло на 28% по сравнению с 2022 г. и на 71% по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 60, 2022 г. - 47, 2021 г. - 35).

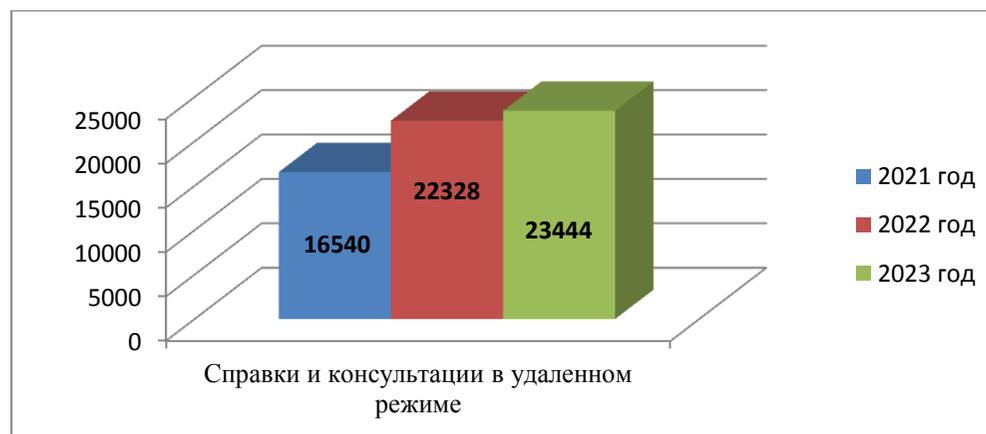
В социальной сети ВКонтакте работает группа «Библиографы в теме» в Североморской ЦБС, созданная в 2019 г. Наблюдается ежегодный рост участников группы в 3 раза (на конец 2023 г. - 306, на конец 2019 г. - 97). Контент, информационная и креативная подача материалов привлекает пользователей. Количество выполненных справок и консультаций выросло в 3 раза по сравнению с 2022 г. и в 6 раз по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 18, 2022 г. - 6, 2021 г. - 3).

В Мончегорской ЦБС ведутся информационные страницы в группах ВК: Народная память Мончегорска, Хранители, Центр семейного чтения, Экологическая библиотека. Количество выполненных запросов снизилось на 9 % по сравнению с 2022 г. и увеличилось на 42 % по сравнению с 2021 г. (2023 г. - 100, 2022 г. - 110, 2021 г. - 70).

Сервис «Узнать о наличии книги и заказать» в группах ВК ЦБС г. Апатиты не востребован (2023 г. - 0, 2022 г. - 0, 2021 г. - 5). Читатели выбирают телефонный звонок в библиотеку по интересующей книге, либо пишут запрос в сообщениях группы, количество которых уменьшилось в 2 раза по сравнению с 2021 г. и на 33% по сравнению с 2022 г. (2023 г. - 12, 2022 г. - 18, 2021 г. - 24).

Основные типы запросов - тематические. Обращаются учащиеся колледжей, студенты, аспиранты с просьбой подобрать список литературы для написания научных, выпускных, курсовых, контрольных работ, докладов, рефератов, статей. Часто просят с подбором материала краеведческого характера. Обращаются с адресными и фактографическими запросами. Больше всего запросов с учебной целью и удовлетворением личных интересов, самообразованием. Читателей интересует наличие художественной, научно-популярной литературы, издания по педагогике, истории, праву, туризму и др. направлениям. Сотрудники библиотек отвечают на запросы не только жителей Мурманской области, но также и из других регионов нашей страны.

В 2023 г. количество справок и консультаций, выполненных в удаленном режиме, составило 23444 единиц, что на 5 % больше, чем в 2022 г. и на 42 % больше, чем в 2021 г. (в 2022 г. - 22328, в 2021 г. - 16540).



Библиографическое информирование пользователей

Библиографическое информирование пользователей является одним из важных направлений деятельности библиотек. В 2023 г. библиотечные организации Мурманска и области вели информационную работу в режиме массового и дифференцированного библиографического информирования.

Массовое информирование проводилось как в традиционных формах, так и в онлайн-режиме. Традиционными формами массового библиографического информирования остаются: Дни информации, Дни специалиста, часы информации, обзоры, библиографические уроки,

выставки новых поступлений, тематические выставки и т. д. Наиболее востребованной формой массового информирования является мероприятие «День новой книги», которое дает возможность пользователям познакомиться с новинками зарубежной и отечественной литературы при помощи индивидуальных бесед и информационных обзоров у выставок новых поступлений. Кроме традиционных выставок и обзоров на крупных комплексных мероприятиях использовались такие формы как презентации дисков, показы фильмов, викторины, конкурсы, игры и т. д.

Наряду с традиционными формами массового информирования библиотеки области активно использовали электронные и онлайн-форматы. Специалисты создавали виртуальные мультимедийные презентации и выставки, посвященные новым книгам, юбилейным, краеведческим и историческим датам, биографиям и подвигам героев Великой Отечественной войны, военным и политическим деятелям и т. д. Для создания онлайн-выставок в основном использовали платформу Genially и онлайн-сервис LearningApps.org. Библиографами ЦГБ им. Л. Крейна в отчетном периоде была подготовлена виртуальная выставка, посвященная 200-летию со дня рождения русского драматурга А. Н. Островского. Все чаще муниципальные и областные библиотеки в рамках массового информирования готовят онлайн-мероприятия, используя различные площадки: социальная сеть ВКонтакте, сайты библиотек, тематические онлайн-группы. В октябре 2023 года стартовал новый краеведческий проект «PRO город», который осуществляется в партнерстве с североморской радиостанцией «Север ФМ».

Для эффективного удовлетворения постоянных запросов пользователей в областных и муниципальных библиотеках области на протяжении многих лет ведется **индивидуальное и групповое информирование** на основании долговременно действующих запросов.

Абоненты информирования	Количество абонентов			Количество тем информирования		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Индивидуальные абоненты	1225	1253	1267	1422	1339	1554
Коллективные абоненты	357	371	374	271	298	331

- Подробная информация по каждой библиотеке – Приложение № 2.

В динамике за три года прослеживается небольшое увеличение количества коллективных абонентов. В 2023 г. их стало больше на 1 % по сравнению с 2022 г. и на 5 % по сравнению с 2021 г. В связи с этим увеличилось количество тем информирования коллективных абонентов. В 2023 г. тем на долговременно действующие запросы стало больше на 11 % по сравнению с 2022 г. и на 22 % по сравнению с 2021 г.

В отчетном периоде увеличилось количество индивидуальных абонентов на 1 % по сравнению с 2022 г. и на 3 % по сравнению с 2021 г. Возросло количество тем информирования индивидуальных абонентов. В 2023 г. долговременно действующих запросов стало больше на 16 % по сравнению с 2022 г., на 9 % по сравнению с 2021 г. Специалисты библиотек области отмечают, что данная тенденция связана в первую очередь со сложностями поиска новой литературы по темам информирования и нехваткой времени у пользователей самостоятельно искать нужную литературу.

Состав абонентов индивидуального информирования остается неизменным на протяжении нескольких лет. Услугой пользуются библиотечные специалисты, учащиеся школ, студенты, педагоги образовательных учреждений, работники культуры, юристы, бухгалтеры, индивидуальные предприниматели, военнослужащие, медицинские работники, волонтеры, домохозяйки, социально незащищенные категории населения (пенсионеры, безработные). Темы долговременно действующих запросов определялись сферой деятельности и интересами абонентов. В 2023 г. библиотеки области готовили списки литературы по новинкам: художественной литературы, литературы по библиотечному делу, педагогике, медицине, искусству, праву, по воспитанию детей, по рукоделию и цветоводству. Помимо этого в отчетном периоде актуальными были запросы по патриотическому воспитанию, волонтерству, нетрадиционной и народной медицине, кулинарии, здоровому образу жизни и психологии межличностных отношений.

Основными коллективными абонентами являются учреждения культуры и искусства, органы местного самоуправления, образовательные и медицинские организации, военные части и другие городские муниципальные предприятия и учреждения городов области. В число абонентов группового информирования ЦБС ЗАТО Александровск входят: МБУМП «Центр гражданско-патриотического воспитания молодежи» и МАУК «Городской дворец культуры «Современник»», МБОУ ДО «Дом детского творчества «Дриада»», МАУДО «Центр дополнительного образования» и др. Кандалакшская ЦБС предоставляет информацию администрации и бухгалтерии МБУ «Дом культуры «Металлург», МБУ «Музей истории города Кандалакша», Кандалакшскому комплексному центру социального обслуживания населения – приют «Росток» и др. Североморская ЦБС активно сотрудничает с местной газетой «Североморские вести», североморским телевизионным каналом, радиостанцией «Север-ФМ». ЦБС г. Кировска подбирает литературу для волонтерского центра «Добродей», коллектива школы № 8, детского сада № 36, Сельского дома культуры н. п. Титан. Специалисты муниципальных библиотек отметили тенденцию к увеличению количества коллективных абонентов за счет обращения к услуге семей, в том числе и многодетных.

Тематика запросов коллективных абонентов напрямую связана с их профессиональной деятельностью. Основные темы информирования коллективных абонентов – изменения в законодательстве (в том числе местном), методика преподавания, патриотическое воспитание, организация досуга, волонтерство, вопросы трудового права, литература в помощь работы с детьми. Также актуальными остаются запросы по социальному и цифровому просвещению пенсионеров и людей с ограниченными возможностями, краеведческие материалы.

Для удовлетворения запросов индивидуальных и групповых абонентов библиотеки области чаще всего пользуются своими локальными ресурсами: электронные каталоги, базы данных статей, также используют полнотекстовые базы данных проекта МГОУНБ «Читай книги в цифре», онлайн-услугу МБА и ЭДД.

Для информирования пользователей библиотечные специалисты применяют различные каналы коммуникации: беседы с пользователем при личном посещении библиотеки, телефон (в т. ч. смс-сообщения), электронная почта, социальные сети, мессенджеры, странички и разделы библиотечного сайта.

Анализ деятельности библиотек области по библиографическому информированию показал, что услуга остается востребованной различными категориями пользователей. Среди трудностей, возникших в процессе информационного обслуживания, библиотеки Мурманской области указали: недостаточное финансирование на комплектование фонда, отсутствие новой литературы и периодических изданий.

Формирование информационной культуры

Одним из важнейших и традиционных направлений деятельности библиотеки является формирование информационной грамотности пользователей. Процесс ее начинается при записи читателя в библиотеку.

Большинство библиотек (22 учреждения) активно проводят мероприятия по формированию навыков по работе с информацией.

Библиотечные организации Мурманской области по данному направлению используют самые разнообразные формы:

- традиционные экскурсии, экскурсии-игры, экскурсии-путешествия;
- дни информации, дни специалиста, дни открытых дверей в библиотеке, дни культуры чтения;
- библиографические консультации, уроки, семинары, мастер-классы и практические занятия;
- информационные часы, часы информации, информационные обзоры электронных ресурсов и фондов библиотек;
- курсы, практикумы, тренинги в рамках школ компьютерной и информационной грамотности для различных категорий населения;
- часы компьютерной безопасности по поиску и работе в сети Интернет;
- библиостендап, беседы, викторины, квесты, информационные брифинги, брейн-ринги и проч.

Мероприятия иллюстрируются и дополняются медиапрезентациями, виртуальными выставками, видеопутеводителями, видеоинструкциями, видео-уроками, слайд-зарисовками, буктрейлерами и др. Применение новых информационных технологий и ресурсов сети Интернет позволяет сделать материал более доступным и наглядным, расширить функционал взаимодействия с аудиторией и привлечь в стены библиотек молодое поколение пользователей.

Если человек заинтересован в самостоятельном получении информации, то ему будет полезен информационный стенд или уголок читателя, который есть практически в каждой библиотеке и используется для продвижения библиотечных ресурсов, продукции и услуг. Обычно представлены правила пользования, информация об услугах библиотеки, планы мероприятий, положения конкурсов, достижения читателей и др. А установка инновационного оборудования в современных библиотеках позволяет посетителям получить любую информацию без посторонней помощи. Как, например, в ЦБС г. Оленегорска пользователей есть возможность получить мини-консультацию у информационного киоска.

Большое внимание мероприятиям по формированию информационной и библиографической грамотности у школьников и студентов. В ЦБС ЗАТО Александровск были организованы обучающие онлайн-уроки для подготовки студентов к тематической библиографической игре брейн-ринг «Знатоки Библиографии». Как инновацию в мероприятии мозговой штурм «Осторожно, Интернет!» можно рассматривать вовлечение молодёжи в процесс разработки рекомендаций (подростки разработали собственные рекомендации по снижению кибербуллинга в социальных сетях с позиции различных ролей). В Кильдинской городской библиотеке, БО г.п. Молочный, Ловозерской МБ, ЦБС г. Оленегорска, ЦБС г. Кировска проведены мероприятия ко Дню словарей и энциклопедий. В РСОШ им. В. С. Воронина (Ловозерская МБ) для учащихся 8-х классов по программе библиотечно-библиографических занятий «От компьютерной грамотности к информационной культуре» прошли уроки по темам: «Фейки. Как отличить фейковые новости от подлинных?», «Гибридные конфликты. Информационная война против России», «Цифровой этикет (сетикет)», «Как искать полезную информацию в интернете?», «Искусственный интеллект». Цель курса – облегчить положение учащегося как потребителя информации в условиях современного «информационного взрыва», научить его рациональным приёмам поиска, анализа и синтеза информации, вооружить методикой «информационного самообслуживания», обеспечить его информационную безопасность, сформировать информационные качества. Большую работу библиотеки ведут по становлению безопасного поведения в сети Интернет для школьников: семинары, уроки, часы безопасности, распространяются памятки по «Правилам безопасности в сети», проводятся игры с целью формирования навыков цифровой гигиены школьников.

Все больше в работе используются дистанционные формы работы с читателями, особенно это касается работающего населения, у которого не всегда появляется возможность лично принять участие в библиотечных мероприятиях, поэтому особой популярностью пользуются онлайн-викторины, онлайн-конференции, онлайн-интервью. Библиотечные специалисты активно используют различные платформы для организации и проведения аудио- и видеоконференций. В Североморской ЦБС деятельность по продвижению формата «медленных чтений» была продолжена, а некоторые заседания проводятся онлайн, что позволяет присоединиться большему количеству участников. Многие библиотеки предлагают своим читателям онлайн-услуги и активно продвигают их в социальных сетях.

Основными категориями граждан, с которыми работают библиотеки, являются дети, подростки и молодёжь, однако традиционно библиотеки области в 2023 г. занимались продвижением цифровой культуры среди лиц пожилого возраста и лицами с ОВЗ, в том числе и в онлайн формате. Для данной категории пользователей в течение года проводились тренинги, практикумы, уроки компьютерной, финансовой и информационной грамотности, индивидуальные консультации.

В 2023 году для разных групп читателей библиотек учреждения было организовано 388 мероприятий для разных категорий населения, из которых 64 % (248) составили мероприятия для старшего поколения и пользователей с ОВЗ. Основными темами для наименее защищенных групп населения были: освоение отдельных цифровых продуктов для личных целей, получение необходимых навыков по работе с компьютером для будущего трудоустройства, поиск информации в справочно-правовых базах данных, мероприятия по повышению финансовой грамотности, развитию информационной культуры и уроки по информационной грамотности.

Среди многообразия форм мероприятий и методов работы, направленных на развитие информационной культуры пользователей, особенно популярны экскурсии по библиотеке. Экскурсии-знакомства – наиболее эффективный и продуктивный способ познакомить читателя

с особенностями библиотечного обслуживания в конкретной библиотеке, работе с книгами в библиотечных залах и в виртуальной среде, рассказать о способах взаимодействия с современными библиотечными технологиями, а также показать структуру и расположение залов, что способствует повышению качества обслуживания в библиотеке и неизменно вызывает положительный отклик у посетителя.

В рамках информационной культуры активно используются рекламно-издательские технологии, печатная реклама, которая является самым доступным способом информирования о библиотечном учреждении. С помощью печатной продукции библиотекари имеют возможность показать деятельность библиотеки, познакомить с ресурсами, продуктами, услугами, которые традиционно являются основной частью плакатов, листовок, буклетов и т. д. Особое место в формировании информационной культуры пользователей занимают библиотечные сайт и социальные сети, на страницах которых размещаются различные рекламные и методические материалы, электронные версии пособий, виртуальные экскурсии, викторины, инструкции, полезные ссылки и т. д.

Социально-правовое обслуживание пользователей

Социально-правовое обслуживание в библиотеке – целенаправленная деятельность в сфере информирования пользователей о текущем законодательстве, юридических нормах, а также общих вопросах правового обеспечения разных аспектов жизнедеятельности.

Основные направления правового информирования и обслуживания в библиотеках включают:

- индивидуальное и коллективное библиографическое правовое информирование;
- консультации по поиску ресурсов или справочной информации правового характера;
- выполнение справок в сфере правовой или юридической тематики;
- проведение специальных библиографических мероприятий;
- организацию встреч читателей со специалистами в правовой сфере;
- взаимодействие с органами государственной власти.

Библиотеками активно ведется работа по всеобщему правовому обучению всех слоев населения и возрастных групп, что способствует реализации информационного просвещения граждан в вопросах права.

Основные категории пользователей: иностранные граждане, студенты учебных заведений, сотрудники бюджетных и коммерческих организаций, военнослужащие, преподаватели, пенсионеры, домохозяйки. Категорию социально незащищённых пользователей, как правило, интересует социальная сфера – вопросы пенсионного права, законодательства о льготах, субсидиях, оплате коммунальных услуг, работа в интернет-приемных органов государственной власти. Запросы студентов направлены на удовлетворение информационных потребностей, возникающих в процессе учебы. Их, в основном, интересуют подборки законодательных актов по определенным темам, документы для подготовки курсовых и дипломных работ, порядок составления библиографического списка и т.д. Запросы сотрудников правоохранительных органов – арбитражная, налоговая, судебная практика. В Центры общественного доступа (далее – ЦОД) обращаются

начинающие юристы, выпускники вузов, которые только приступают к работе, или те, кто уже занимается юридической практикой, заканчивая учебу в высших учебных заведениях.

При проведении мероприятий в рамках данного направления библиотеки Мурманской области используют такие формы, как уроки и часы права, информационные часы, уроки-практикумы, часы правовой культуры, деловые и правовые игры, викторины, встречи со специалистами.

В 2023 году библиотеки обслуживали удаленных пользователей, для которых проводилось информирование по электронной почте. В их число вошли местные органы власти, сотрудники правоохранительных органов, юристы бюджетных и коммерческих организаций, планово-финансовые работники, специалисты по кадрам. В течение года библиотеки информировали абонентов по правовым темам: «Новости для юриста», «Судебная практика по наследственным и гражданским делам», «Новости для бухгалтера бюджетной сферы», «Новое в российском законодательстве», «Новое в законодательстве Мурманской области» и другие.

В отчетном году муниципальные библиотеки работали в тесном контакте с представителями правоохранительных органов, органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, территориальной избирательной комиссии, Пенсионным фондом, Сбербанком России и страховыми организациями. В городской библиотеке № 3 Кандалакшской ЦБС прошла ежегодная межведомственная игра «Правовой калейдоскоп» совместно со специалистами Комиссии по делам несовершеннолетних, представителями прокуратуры и другими ведомствами.

Продолжилась работа с пользователями пожилого возраста, которые запрашивали документы органов местного самоуправления, касающиеся общегородских программ, вопросов благоустройства, градостроительства, ЖКХ; обращались за помощью при регистрации на сайте Госуслуг, записи на прием к врачу; получали консультации о правах и льготах для пенсионеров и работе с правовыми документами. Библиотеки проводят обучающие занятия для читателей старшего поколения по работе с компьютером, которые включают в обязательную программу работу со СПС «КонсультантПлюс».

Вся необходимая для пользователей государственная и социально-значимая информация в основном располагается на информационных стендах/ стойках в читальных залах библиотек, также выпускаются памятки, брошюры, буклеты по разным видам юридической помощи. Активно используются в работе возможности размещения информации в социальных сетях. В сентябре 2023 года на странице библиотечного сообщества в социальной сети «ВКонтакте» сотрудниками ЦБС г. Полярные Зори создана рубрика «КонсультантПлюс информирует», где каждый четверг выкладывалась актуальная правовая информация, подготовленная специалистами справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

Деятельность многофункциональных центров по оказанию государственных услуг на базе муниципальных библиотек

Основной целью деятельности центров по оказанию государственных услуг на базе муниципальных библиотек является создание для любого человека свободного доступа к официальным документам, к законодательной, нормативно-правовой информации на основе

использования новых информационных технологий. На базе Центров общественного доступа (далее – ЦОД) проводятся мероприятия, направленные на правовое просвещение пользователей разного возраста: правовые и инфо-уроки, виртуальные выставки книг, путешествия, игры на правовую тематику и т.д.

ЦОДы предоставляют актуальную информацию по международному, федеральному, региональному законодательству, знакомят с действующими редакциями местных и ведомственных нормативно-правовых документов, а также с комментариями к нормативно-правовым актам, используя электронные ресурсы библиотек и ресурсы сети Интернет.

Право пользования ЦОД предоставляется всем заинтересованным лицам. Пользователи имеют право самостоятельно осуществлять поиск информации в социально значимых ресурсах Интернет, порталах Государственных услуг.

Обслуживание пользователей по правовым темам, социальным и юридическим вопросам в 2023 году использовалась справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (далее – СПС), а также справочно-правовое обслуживание ведется с помощью правовой системы «Законодательство России», которая находится в свободном доступе в сети Интернет. Для выполнения запросов широко использовался в работе портал «Госуслуги». Большинство запросов было получено по следующим темам:

- правовое положение иностранных граждан в РФ;
- вопросы уголовно-процессуального кодекса РФ;
- порядок рассмотрения обращений граждан РФ;
- воинская обязанность;
- правовое положение беженцев;
- получение выписки о пенсионных накоплениях, оформление пособий и льгот;
- регистрация транспортных средств, замена водительского удостоверения, оплата штрафов ГИБДД;
- регистрация по месту жительства/пребывания, подача документов на оформление заграничного паспорта, справки об отсутствии судимости;
- получение «Пушкинской карты»;
- работа с порталом «Полармед»;
- запись на прием в различные учреждения.

В нескольких библиотеках (Кандалакшская ЦБС, Мончегорская ЦБС, МБ Кольского района, МГОСБСС, Печенгское МБО и др.) структурных подразделений, отвечающих за данное направление деятельности нет, однако работа ведется другими отделами или закреплена за определенным сотрудником.

Вторым значимым по посещению ресурсом библиотеки отмечают сайт «Федеральной налоговой службы» (<https://www.nalog.gov.ru>). Сотрудники библиотек помогали заполнять налоговые декларации по доходам, внесение различных данных, сканирование документов, прикрепление файлов и др. необходимой информации.

В 2023 году специалисты ЦБС ЗАТО Александровск продолжили подтверждение и удаление учетных записей для граждан на портале «Госуслуги». Пункты активации простой электронной подписи функционируют с 2014 года: в Центральной городской библиотеке им. А.М. Каутского (г. Полярный); Городской библиотеке «Центр-Книга» (г. Снежногорск); Городской библиотеке (г. Гаджиево).

Одной из самых востребованных услуг ЦОД остается заполнение различных форм документов и регистрация в сервисах. Для выполнения запросов активно использовались не только СПС, но и портал «Госуслуги».

Выпуск библиографической продукции

Выпуск библиографической продукции является важной частью деятельности муниципальных библиотек области. Составление пособий больших и малых форм содействует продвижению библиотечных услуг и информационных ресурсов, влияет на создание положительного образа библиотеки, способствует популяризации книг и формированию культуры чтения.

В 2023 проведение библиотечных мероприятий сопровождалось изданием библиографических изданий: буклетов, памяток, информационных листовок по различным темам. В отчетном периоде библиографическая продукция муниципальных библиотек Мурманской области издавалась как в печатном, так и в электронном форматах. Большая часть изданий представлена в открытом доступе на официальных сайтах учреждений, в группах социальной сети «ВКонтакте», на краеведческих порталах библиотек: «Памятка потребителю экологической продукции». В течение года созданы: информационный буклет «Безопасный интернет детям» (МГОСБСС), памятки и буклеты «Что нужно знать потребителю», «Краткий словарь избирателя» (Ловозерская МБ), «Безопасный интернет» (Североморская ЦБС); видеоролики (ЦБС г. Кировск), слайд-беседы (БО г.п. Молочный).

При создании разнообразной библиографической продукции учитывались актуальность тем, востребованность предлагаемой информации, интересы региона, целевая аудитория, цели, задачи и возможности конкретной библиотеки.

Выпуск библиографической продукции малых форм не требует дополнительного финансирования и больших трудозатрат, но дает много возможностей для раскрытия творческого потенциала библиотекарей. Тематический охват выпускаемых библиотеками библиографических изданий малых форм достаточно широк. Это продукция, посвященная пропаганде здорового образа жизни, противодействию идеологии терроризма и экстремизма, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, зависимости от социальных сетей, негативному влиянию компьютерных игр, профориентации, цифровой грамотности. Важным направлением деятельности библиотек остается патриотическое воспитание детей и молодежи, продвижение литературного и художественного творчества, семейного чтения и т. д.

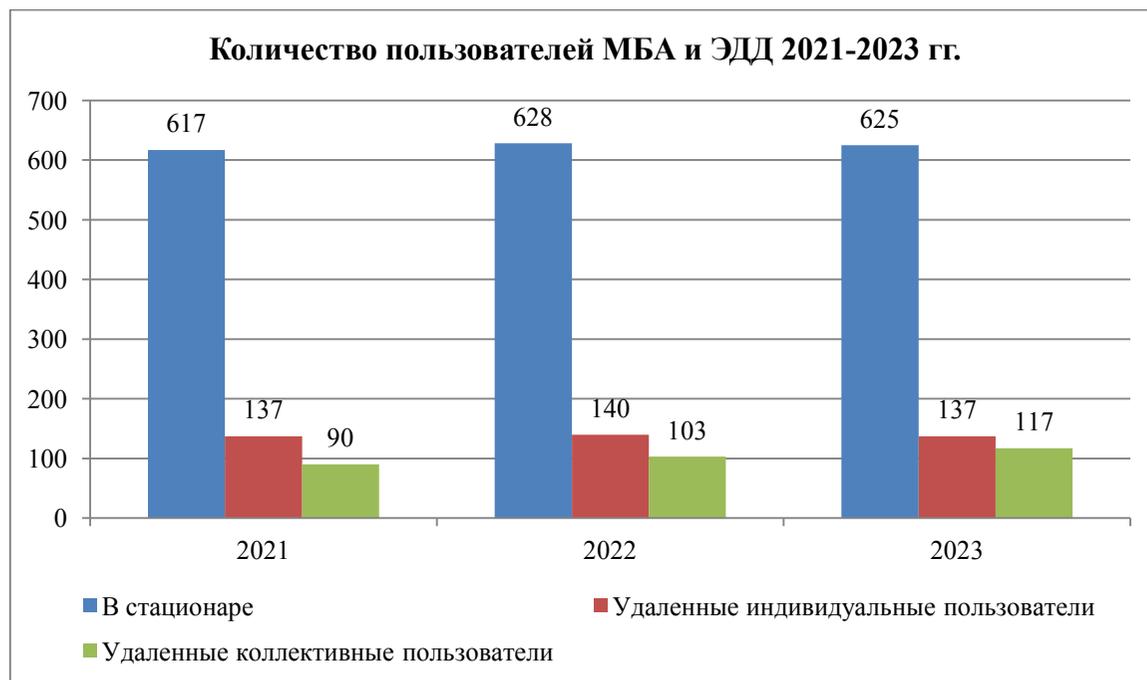
Межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов

Обслуживание пользователей по системе Межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов (далее - МБА и ЭДД) в МГОУНБ выполняет отдел информационного обслуживания, в состав которого входит служба МБА и ЭДД (далее – Служба). На официальном сайте МГОУНБ в разделе «Онлайн-услуги» находится информация об услугах, оказываемых Службой (http://mgounb.ru/el_delivery/).

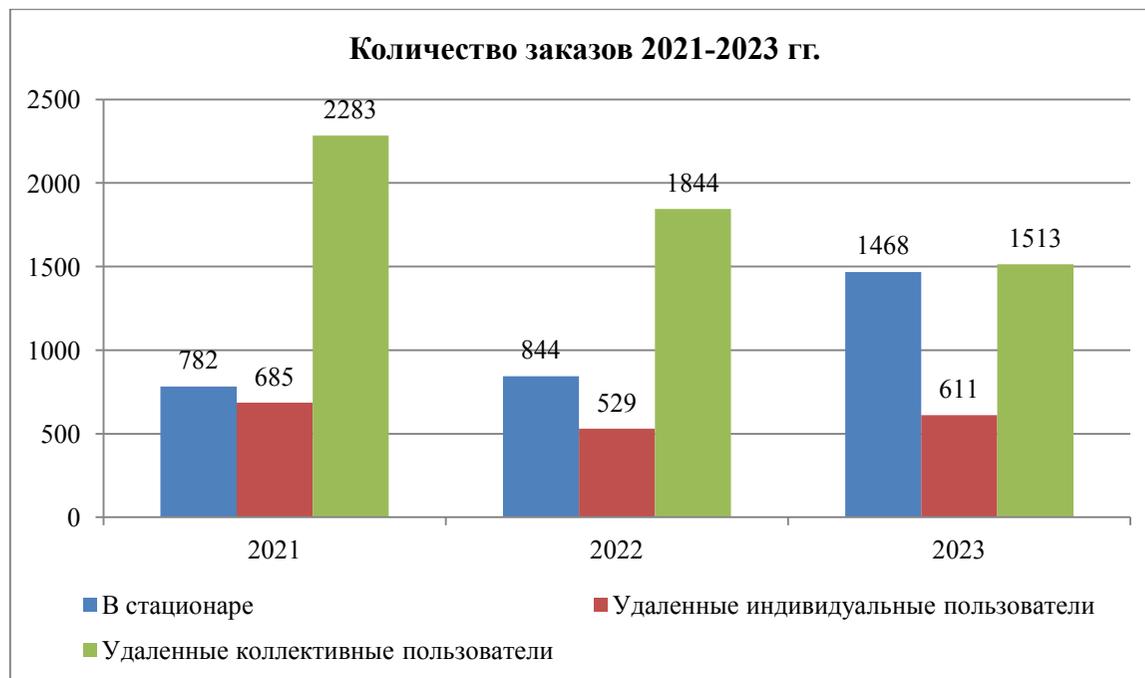
Обслуживание пользователей по МБА и ЭДД осуществляется на основании Договора общедоступных библиотек с МГОУНБ о библиотечно-информационном обслуживании. В 2023 году было перезаключено 5 договоров, остальные были пролонгированы. Кроме того, часть заказов выполняется в форме взаимозачета на безвозмездной основе.

Прослеживается ежегодный рост количества пользователей служб МБА и ЭДД: в 2023 г. по сравнению с 2022 г. показатель вырос на 1 %, а с 2021 г. – на 4 % (2023 г. – 879, 2022 г. – 871, 2021 г. – 844).

Стабильно увеличивается количество удаленных пользователей: 2023 г. – 254, 2022 г. – 243 (рост на 5%), 2021 г. – 227 (рост на 12%).



В 2023 году в библиотеках области было зарегистрировано 3592 заказа. Это на 12% больше, чем за 2022 год (3217 заказов), и на 4% меньше, чем за 2021 год (3750 заказов). Рост числа заказов обусловлен активной рекламой услуг на мероприятиях, сайтах библиотек. В ряде учреждений наблюдается существенное увеличение количества заказов по сравнению с прошлым годом: Кандалакшская ЦБС (рост в 4 раза), Североморская ЦБС (рост в 2 раза), Печенгское МБО (рост на 71%), ЦКБО ЗАТО Заозерск (рост на 50%), ЦБС ЗАТО Александровск (рост на 47%).



Основными категориями пользователей МБА и ЭДД продолжают оставаться «молодёжь» и «взрослые». Среди основных жанров популярными остаются фантастика, фэнтези, детективы. Растет спрос на краеведческие издания. Продолжает оставаться актуальными литература по психологии и личностному росту. Увеличивается спрос на нотные издания и издания по искусству.

Для выполнения заказов по системе МБА и ЭДД библиотеки **используют фонды МГОУНБ и библиотек других регионов РФ**. Среди основных учреждений, куда обращаются библиотеки региона, продолжают оставаться Вологодская областная универсальная научная библиотека им. Бабушкина, Архангельская областная научная библиотека им. Добролюбова, техническая библиотека ООО «Ловозерский горно-обогатительный комбинат» и др. При этом за 2023 г. 52% изданий было получено из фонда МГОУНБ.

В 2023 году количество запросов на полнотекстовые издания из других библиотек через службы МБА значительно уменьшилось: **2023 г. – 798, 2022 г. – 988 (снижение на 19%), 2021 г. – 858 (снижение на 7%)**. Среди причин большинство библиотек указывает сложность транспортировки печатных изданий в удаленные библиотеки; получение издания по почте осложняется сокращением финансирования и увеличением стоимости почтовых услуг. Количество запросов по ЭДД показывает смешанную динамику: сокращение на 21% по сравнению с 2022 г. и увеличение на 23% – с 2021 г. Снижение показателя по сравнению с предыдущим отчетным годом связано с получением необходимых изданий через сетевые электронные ресурсы, а также через ЭБ «Кольский Север», если поступали запросы на краеведческие издания.

В 2023 году наблюдается значительное снижение числа **отказов: по сравнению с 2022 г. – более чем в 2 раза, по сравнению с 2021 г. – на 24%**. Это связано с восстановлением работы ряда филиалов после ремонтных работ, а также активная работа по ликвидации отказов путем подбора аналогичных изданий из доступных фондов.

Основные причины отказов:

- документ занят на момент поступления заказа: отказ ликвидируется сразу, как только документ возвращается в фонд библиотеки;
- документа нет в фонде: издание не поступало в библиотеку или было утрачено;
- документ в единственном экземпляре, не подлежит выдаче по МБА.



Основными проблемами в работе службы МБА и ЭДД были указаны:

- отсутствие регулярного транспорта для доставки заказов;
- значительные расходы на почтовые услуги, что часто является главной причиной отказа от пользования услугой;
- отсутствие требуемой материально-технической базы для комплексного справочного и консультационного обслуживания по услугам МБА и ЭДД;
- недостаточное количество сотрудников для полноценной работы службы.

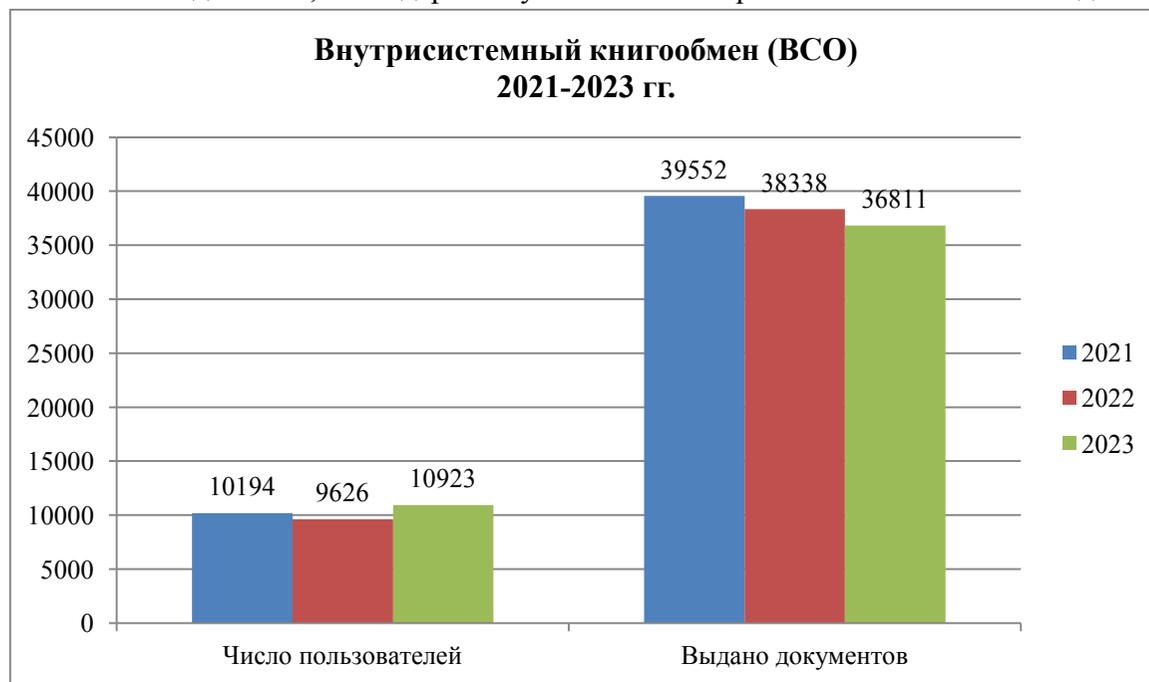
Важно отметить, что предоставленные библиотеками количественные показатели могут быть некорректными и отличаться от показателей в сводном отчете о работе библиотек за 2022 год.

Внутрисистемный книгообмен (ВСО)

Услуга внутрисистемного книгообмена (далее - ВСО) предоставляет возможность пользователям получить бесплатно документы из любой библиотеки, входящей в состав библиотечной системы, и создает равные условия для обслуживания читателей независимо от того, где они проживают и, каким подразделением системы пользуются. В основном книги выдаются по индивидуальным запросам читателей. Как правило, это художественная литература (фантастика, фэнтези, детективы и т.д.). Кроме того, ВСО пользуются сами сотрудники библиотек для комплектования выставок и тематических мероприятий.

В 2023 году количество пользователей увеличилось: по сравнению с 2022 г. показатель выше на 13%, сравнялся с показателем 2021 г. Существенное увеличение числа пользователей наблюдается в МБ Кольского района, ЦГБ г. Мурманска, ЦБС г. Апатиты: рост более чем в 2 раза по сравнению с 2022 г.

Показатель книговыдачи в 2023 году продолжает падать: на 4% по сравнению с 2022 г., на 7% – с 2021 г. Среди причин указаны ремонтные работы, которые проводились в филиалах, а также докомплектование фонда ряда библиотек-филиалов актуальными и востребованными изданиями, благодаря чему снизилась потребность в заказе этих изданий из других библиотек.



Общее количество отказов в 2023 году снизилось: 2023 г. – 1958, 2022 г. – 2508 (снижение на 22%); при этом показатель на 18% выше, чем за 2021 г. (1665). Количество отказов по причине «издание занято» по сравнению с 2022 годом уменьшилось на 60%, с 2021 годом – на 10% (2023 г. – 582, 2022 г. – 1454, 2021 г. – 647). В то же время показатель отказов по причине «отсутствует в едином фонде» показал сильный рост: 2023 г. – 1344, 2022 г. – 733 (увеличение на 83%), 2021 г. – 791 (увеличение на 70%). Многие библиотеки отмечают, что часть этих отказов компенсируется электронными изданиями из сетевых удаленных ресурсов.

Основными причинами отказов являются:

- недостаточное финансирование комплектования в ряде муниципальных библиотек;
- отсутствие транспорта, что существенно замедляет книгообменные операции.

Внутрисистемный книгообмен отсутствует в 45 % библиотек (от общего числа) в связи с:

- оптимизацией штатной численности учреждения, сокращением библиотекаря, на которого была возложена ответственность за книгообменные операции внутри учреждения;
- списанием и перераспределением между структурными подразделениями фонда;
- отсутствием у учреждения транспорта для перевозки документов между библиотеками.

Выводы

В 2023 г. количество выполненных справок и предоставленных консультаций в стационаре снизилось на 1,1% по сравнению с 2022 г., но на 0,4 % возросло по сравнению с 2021 г. В 2023 г. количество справок и консультаций, выполненных в удаленном режиме, составило 23444 единиц, что на 5 % больше, чем в 2022 г. и на 42 % больше, чем в 2021 г. (в 2022 г. - 22328, в 2021 г. - 16540). В некоторых библиотеках в отчетном году начала работать виртуальная справочная служба. В социальной сети ВКонтакте продолжила работу созданная в 2019 г. группа «Библиографы в теме» Североморской ЦБС.

В динамике за три года прослеживается небольшое увеличение количества коллективных абонентов, тем информирования. В 2023 г. тем на долговременно действующие запросы стало больше на 11 % по сравнению с 2022 г. и на 22 % по сравнению с 2021 г. Анализ деятельности библиотек области по библиографическому информированию показал, что услуга остается востребованной среди различных категорий пользователей.

Центры общественного доступа к государственной и социально значимой информации в общедоступных библиотеках Мурманской области остаются, востребованы населением и, являются неотъемлемой частью системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Пользователи имеют возможность бесплатного доступа не только к правовой, но и к другой не менее значимой информации: потребительской, образовательной, деловой, информации о деятельности органов государственной муниципальной власти, защите прав человека, жилищно-коммунальном обслуживании, обеспечении жильем и т. д. Деятельность Центров общественного доступа применяет разнообразные формы работ со своими пользователями, вовлекая новых участников в круг своих интересов. В целом, сохранилась

потребность у населения обращаться за помощью к ресурсам СПС «КонсультантПлюс», для пользователей имеет важное значение своевременное и полное обновление системы. На сегодняшний день центры правовой информации одни из наиболее реальных каналов доведения официальной правовой информации до самых широких кругов населения.

Прослеживается ежегодный рост количества пользователей служб МБА и ЭДД: в 2023 г. по сравнению с 2022 г. показатель вырос на 1 %, а с 2021 г. – на 4 % (2023 г. – 879, 2022 г. – 871, 2021 г. – 844). Стабильно увеличивается количество удаленных пользователей: 2023 г. – 254, 2022 г. – 243 (рост на 5%), 2021 г. – 227 (рост на 12%). Общее количество отказов в 2023 году снизилось: 2023 г. – 1958, 2022 г. – 2508 (снижение на 22%); при этом показатель на 18% выше, чем за 2021 г. (1665). Многие библиотеки отмечают возможность компенсации отказов электронными изданиями из сетевых удаленных ресурсов.

Продолжают проводиться мероприятия в онлайн-формате направленные на продвижение информационной, библиографической и правовой грамотности, которые пользовались большим успехом.

Количество выполненных справок и консультаций

Наименование территорий	Выполнено справок и консультаций		
	2021	2022	2023
ГОРОДСКИЕ ОКРУГА			
г. Мурманск МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»			
В стационарном режиме	31579	28750	23424
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	3482	3178	3247
15-30 лет включительно	16375	14866	12231
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	45	18	19
всего	31624	28768	23443
г. Мурманск МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»			
В стационарном режиме	37779	36091	34932
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	23664	25913	17707
15-30 лет включительно	4150	3594	2307
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	632	0	1625
всего	38411	36091	36557
Всего по городу Мурманску			
В стационарном режиме	69358	64841	58356
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	27146	29091	20954
15-30 лет включительно	20525	18460	14538
Во внестационарном режиме	0	0	0

В удалённом режиме	677	18	1644
всего	70035	64859	60000
ЗАТО Александровск МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»			
В стационарном режиме	17808	17772	17760
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	8632	8571	8930
15-30 лет включительно	3153	4390	4418
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	241	277	290
всего	18049	18049	18050
ЗАТО Североморск МБУК «Североморская централизованная библиотечная система»			
В стационарном режиме	6835	6977	7049
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	1153	1225	1272
15-30 лет включительно	2230	2487	2513
Во внестационарном режиме	35	35	35
В удалённом режиме	884	748	682
всего	7754	7760	7766
Итого по городским округам			
В стационарном режиме	94001	89590	83165
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	36931	38887	31156
15-30 лет включительно	25908	25337	21469
Во внестационарном режиме	35	35	35
В удалённом режиме	1802	1043	2616
всего	95838	90668	85816
МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ОКРУГА			
г. Апатиты с подведомственной территорией МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»			
В стационарном режиме	9136	7707	7174

в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	3614	3053	2870
15-30 лет включительно	1665	1503	1860
Во внестационарном режиме	169	25	4
В удалённом режиме	399	820	803
всего	9704	8552	7981
г. Кировск с подведомственной территорией МБУК «Централизованная библиотечная система»			
В стационарном режиме	29727	32531	35077
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	7124	6832	6732
15-30 лет включительно	8328	6917	6793
Во внестационарном режиме	338	140	102
В удалённом режиме	4693	6500	6097
всего	34758	39171	41277
Ковдорский муниципальный округ МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»			
В стационарном режиме	4803	5888	6801
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	1010	1176	663
15-30 лет включительно	127	458	115
Во внестационарном режиме	252	0	0
В удалённом режиме	8	397	222
всего	5063	6285	7023
г. Мончегорск с подведомственной территорией МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»			
В стационарном режиме	14356	14650	14544
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	2126	2054	2326
15-30 лет включительно	3346	3179	3197
Во внестационарном режиме	1096	843	0
В удалённом режиме	76	112	990

всего	15528	15605	15534
г. Оленегорск с подведомственной территорией МУК «Централизованная библиотечная система»			
В стационарном режиме	8036	8355	8328
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	3660	3811	3447
15-30 лет включительно	1677	1745	1421
Во внестационарном режиме	0	0	117
В удалённом режиме	65	67	68
всего	8101	8422	8513
Печенгский муниципальный округ МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»			
В стационарном режиме	20672	20385	20299
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	7931	7534	7557
15-30 лет включительно	4810	4141	4156
Во внестационарном режиме	782	1043	1184
В удалённом режиме	283	286	510
всего	21737	21714	21993
г. Полярные Зори с подведомственной территорией МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»			
В стационарном режиме	2060	2859	2571
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	954	1653	1723
15-30 лет включительно	285	220	196
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	186	74	140
всего	2246	2933	2711
Итого по муниципальным округам			
В стационарном режиме	88790	92375	94794
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	26419	26113	25318
15-30 лет включительно	20238	18163	17738

Во внестационарном режиме	2637	2051	1407
В удалённом режиме	5710	8256	8830
всего	97137	102682	105031

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ РАЙОНЫ

Кандалакшский район			
г.п. Кандалакша МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»			
В стационарном режиме	7897	5973	5740
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	2308	2424	2124
15-30 лет включительно	922	506	604
Во внестационарном режиме	53	0	0
В удалённом режиме	281	113	180
всего	8231	6086	5920
г.п. Зеленоборский МБУК «Зеленоборская ЦБС»			
В стационарном режиме	538	562	281
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	170	169	65
15-30 лет включительно	37	28	27
Во внестационарном режиме	6	0	11
В удалённом режиме	1	6	0
всего	545	568	292
Итого по Кандалакшскому району			
В стационарном режиме	8435	6535	6021
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	2478	2593	2189
15-30 лет включительно	959	534	631
Во внестационарном режиме	59	0	11
В удалённом режиме	282	119	180
всего	8776	6654	6212

Ловозерский район			
г.п. Ревда МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»			
В стационарном режиме	2575	2688	2326
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	582	385	312
15-30 лет включительно	1020	890	703
Во внестационарном режиме	108	94	78
В удалённом режиме	18	20	22
всего	2701	2802	2426
Терский район			
г.п. Умба МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»			
В стационарном режиме	8566	7715	7046
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	2062	1036	2521
15-30 лет включительно	223	293	431
Во внестационарном режиме	37	10	0
В удалённом режиме	596	2778	1408
всего	9199	10503	8454
Кольский район			
г.п. Кола МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»			
В стационарном режиме	3732	3444	3319
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	919	1017	1069
15-30 лет включительно	944	512	590
Во внестационарном режиме	140	145	145
В удалённом режиме	88	74	218
всего	3960	3663	3682
г.п. Кола МБУК «Кольская центральная детская библиотека»			
В стационарном режиме	1571	1538	1584

в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	695	734	770
15-30 лет включительно	417	427	425
Во внестационарном режиме	48	0	0
В удалённом режиме	0	133	100
всего	1619	1671	1684
г.п. Молочный МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области			
В стационарном режиме	895	821	816
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	194	179	168
15-30 лет включительно	322	325	385
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	0	0	0
всего	895	821	816
г.п. Мурмаши МБУК «Мурмашинская городская библиотека»			
В стационарном режиме	1189	1278	884
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	546	612	484
15-30 лет включительно	311	310	57
Во внестационарном режиме	0	0	8
В удалённом режиме	0	0	0
всего	1189	1278	892
г.п. Кильдинстрой МБУК «Кильдинская городская библиотека»			
В стационарном режиме	684	752	679
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	359	347	225
15-30 лет включительно	78	76	79
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	8	102	191

всего	692	854	870
Итого по Кольскому району			
В стационарном режиме	8071	7833	7282
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	2713	2889	2716
15-30 лет включительно	2072	1650	1536
Во внестационарном режиме	188	145	153
В удалённом режиме	96	309	509
всего	8355	8287	7944
Итого по муниципальным районам			
В стационарном режиме	27647	24771	22675
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	7835	6903	7738
15-30 лет включительно	4274	3367	3301
Во внестационарном режиме	392	249	242
В удалённом режиме	992	3226	2119
всего	29031	28246	25036
Итого по городским и муниципальным округам, муниципальным районам			
В стационарном режиме	210438	206736	200634
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	71185	71903	64212
15-30 лет включительно	50420	46867	42508
Во внестационарном режиме	3064	2335	1684
В удалённом режиме	8504	12525	13565
всего	222006	221596	215883
Областные библиотеки			
ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»			
В стационарном режиме	13549	15514	14906
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	83	135	180

15-30 лет включительно	2446	2960	3098
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	7030	8459	8680
всего	20579	23973	23585
ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»			
В стационарном режиме	355	432	716
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	33	50	71
15-30 лет включительно	44	69	89
Во внестационарном режиме	55	4	5
В удалённом режиме	876	1149	884
всего	1286	1585	1605
ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» имени В. П. Махаевой			
В стационарном режиме	21441	22230	21173
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	14741	15339	16280
15-30 лет включительно	3126	3334	3456
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	125	186	315
всего	21566	22416	21488
Итого по областным библиотекам			
В стационарном режиме	35345	38176	36795
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	14857	15524	16531
15-30 лет включительно	5616	6363	6643
Во внестационарном режиме	55	4	5
В удалённом режиме	8031	9794	9879
всего	43431	47974	46678
Итого по городским и муниципальным округам, муниципальным районам, областным библиотекам			
В стационарном режиме	245783	244912	237429

в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	86042	87427	80743
15-30 лет включительно	56036	53230	49151
Во внестационарном режиме	3119	2339	1689
В удалённом режиме	16535	22319	23444
всего	265437	269570	262561
Библиотеки в составе КДУ			
В стационарном режиме	5645	5706	9676
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	1268	1839	4577
15-30 лет включительно	1000	1332	2831
Во внестационарном режиме	0	0	0
В удалённом режиме	5	9	0
всего	5650	5715	9676
Итого по муниципальным библиотекам (с КДУ)			
В стационарном режиме	216083	212442	210310
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	72453	73742	68789
15-30 лет включительно	51420	48199	45339
Во внестационарном режиме	3064	2335	1684
В удалённом режиме	8509	12534	13565
всего	227656	227311	225559
ИТОГО (государственные областные библиотеки, муниципальные библиотеки, библиотеки в составе КДУ)			
В стационарном режиме	251428	250618	247105
в том числе в возрасте: до 14 лет включительно	87310	89266	85320
15-30 лет включительно	57036	54562	51982
Во внестационарном режиме	3119	2339	1689
В удалённом режиме	16540	22328	23444
всего	271087	275285	272237

Количество абонентов и тем информирования

Наименование территорий/учреждений	Количество абонентов			Количество тем		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
ГОРОДСКИЕ ОКРУГА						
г. Мурманск МБУК "Центральная городская библиотека г. Мурманска"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	298	266	261	494	266	493
<i>Коллективные абоненты</i>	0	0	0	0	0	0
г. Мурманск МБУК "Центральная детская библиотека города Мурманска"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	288	271	243	251	251	219
<i>Коллективные абоненты</i>	64	65	56	53	56	47
Итого по г. Мурманску						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	586	537	504	745	517	712
<i>Коллективные абоненты</i>	64	65	56	53	56	47
ЗАТО Александровск МБУК "Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	85	95	109	123	130	130
<i>Коллективные абоненты</i>	30	34	40	35	37	40
ЗАТО Североморск МБУК Североморская централизованная библиотечная система						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	50	97	105	63	74	87
<i>Коллективные абоненты</i>	45	41	46	12	18	20

Итого по городским округам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	721	729	718	931	721	929
<i>Коллективные абоненты</i>	139	140	142	100	111	107
МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ОКРУГА						
г. Апатиты с подведомств. территорией МБУК "Централизованная библиотечная система г.Апатиты"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	6	2	2	6	4	3
<i>Коллективные абоненты</i>	6	3	4	4	5	8
г. Кировск с подведомств. территорией МБУК "Централизованная библиотечная система"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	2	4	7	2	4	7
<i>Коллективные абоненты</i>	0	9	9	0	17	19
Ковдорский муниципальный округ МБУК "Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	3	5	6	3	5	6
<i>Коллективные абоненты</i>	3	3	3	4	4	3
г. Мончегорск с подведомств. территорией МБУК "Мончегорская централизованная библиотечная система"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	11	31	31	16	39	29
<i>Коллективные абоненты</i>	4	7	7	7	8	11
г. Оленегорск с подведомств. территорией МУК "Централизованная библиотечная система"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	33	34	40	35	45	58
<i>Коллективные абоненты</i>	15	9	11	18	21	23

Печенгский муниципальный округ МБКПУ "Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	112	124	126	92	150	136
<i>Коллективные абоненты</i>	20	25	38	24	35	43
г. Полярные Зори с подведомств. территорией МБУК "Централизованная библиотечная система г.Полярные Зори"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	28	28	14	18	46	20
<i>Коллективные абоненты</i>	11	11	5	2	2	2
Итого по муниципальным округам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	195	228	226	172	293	259
<i>Коллективные абоненты</i>	59	67	77	59	92	109
Итого по городским и муниципальным округам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	916	957	944	1103	1014	1188
<i>Коллективные абоненты</i>	198	207	219	159	203	216
МУНИЦИПАЛЬНЫЕ РАЙОНЫ						
Кандалакшский район						
г.п. Кандалакша МБУ "Кандалакшская централизованная библиотечная система"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	85	55	57	73	57	57
<i>Коллективные абоненты</i>	16	12	17	16	11	13
г.п. Зеленоборский МБУК Зеленоборская ЦБС						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	0	3	4	0	5	4
<i>Коллективные абоненты</i>	0	0	0	0	0	0
Ловозерский район						

г.п. Ревда МБУ Ловозерская межпоселенческая библиотека						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	17	20	28	14	15	29
<i>Коллективные абоненты</i>	11	7	14	10	10	13
	Терский район					
г.п. Умба МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	52	52	57	72	77	85
<i>Коллективные абоненты</i>	14	14	18	28	28	47
	Кольский район					
г.п. Кола МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	28	33	36	30	30	30
<i>Коллективные абоненты</i>	26	29	16	26	15	8
г.п. Молочный МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского р-на Мурманской области						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	5	0	5	5	0	5
<i>Коллективные абоненты</i>	3	2	1	3	2	1
Итого по муниципальным районам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	187	163	187	194	184	210
<i>Коллективные абоненты</i>	70	64	66	83	66	82
Итого по городским и муниципальным округам, муниципальным районам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	1103	1120	1131	1297	1198	1398
<i>Коллективные абоненты</i>	268	271	285	242	269	298
	ОБЛАСТНЫЕ БИЛИОТЕКИ					
ГОБУК "Мурманская государственная областная универсальная научная						

библиотека"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	59	59	61	47	56	55
<i>Коллективные абоненты</i>	33	42	29	14	11	12
ГОБУК "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих"						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	15	24	24	12	16	17
<i>Коллективные абоненты</i>	26	28	30	3	4	5
ГОБУК "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" имени В.П. Махаевой						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	36	38	39	57	61	76
<i>Коллективные абоненты</i>	27	27	27	9	10	12
Итого по областным библиотекам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	110	121	124	116	133	148
<i>Коллективные абоненты</i>	86	97	86	26	25	29
Итого по областным библиотекам, городским и муниципальным округам, муниципальным районам						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	1213	1241	1255	1413	1331	1546
<i>Коллективные абоненты</i>	354	368	371	268	294	327
БИБЛИОТЕКИ В СОСТАВЕ КДУ						
Сектор библиотечного обслуживания МБУК «Центр культуры и досуга ЗАТО Видяево»						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	7	7	7	2	2	2
<i>Коллективные абоненты</i>	1	1	1	1	1	1
Отдел библиотечного обслуживания						

ЗАО город Заозерск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	5	5	5	7	6	6
<i>Коллективные абоненты</i>	2	2	2	2	3	3
Итого по библиотекам в составе КДУ						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	12	12	12	9	8	8
<i>Коллективные абоненты</i>	3	3	3	3	4	4
Итого по областным библиотекам, городским и муниципальным округам, муниципальным районам, библиотекам в составе КДУ						
<i>Индивидуальные абоненты</i>	1225	1253	1267	1422	1339	1554
<i>Коллективные абоненты</i>	357	371	374	271	298	331