

Просто спросить: как задать  
вопрос и получить ответ  
(справочные услуги  
библиотеки им. В. Г. Белинского)

# Официальный сайт библиотеки

Актуальный источник информации об учреждении: график работы, события и мероприятия, структура и отделы, фонды и ресурсы и т. д.

**Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г.Белинского**

рус

версия для слабовидящих

- Новости и события
- О библиотеке
- Услуги
- Электронные тексты и коллекции
- Профессионалам
- Образовательная деятельность
- Красе-ленис на Урале
- Региональный центр «Книжные памятники Свердловской области»
- Региональный центр Президентской библиотеки
- Выставки
- Ссылки и проекты
- Блог «Книги и библиотеки»

**Новости**

05.10.2023  
**«День чтения – 2023» в Белинке**  
С 5 по 7 октября библиотека им. В. Г. Белинского примет участие в Областной акции тотального чтения «День чтения – 2023»

30.09.2023  
**«Самый внимательный слушатель»**  
Объявляем свободный конкурс-Quiz, посвященный Международному дню переводчика

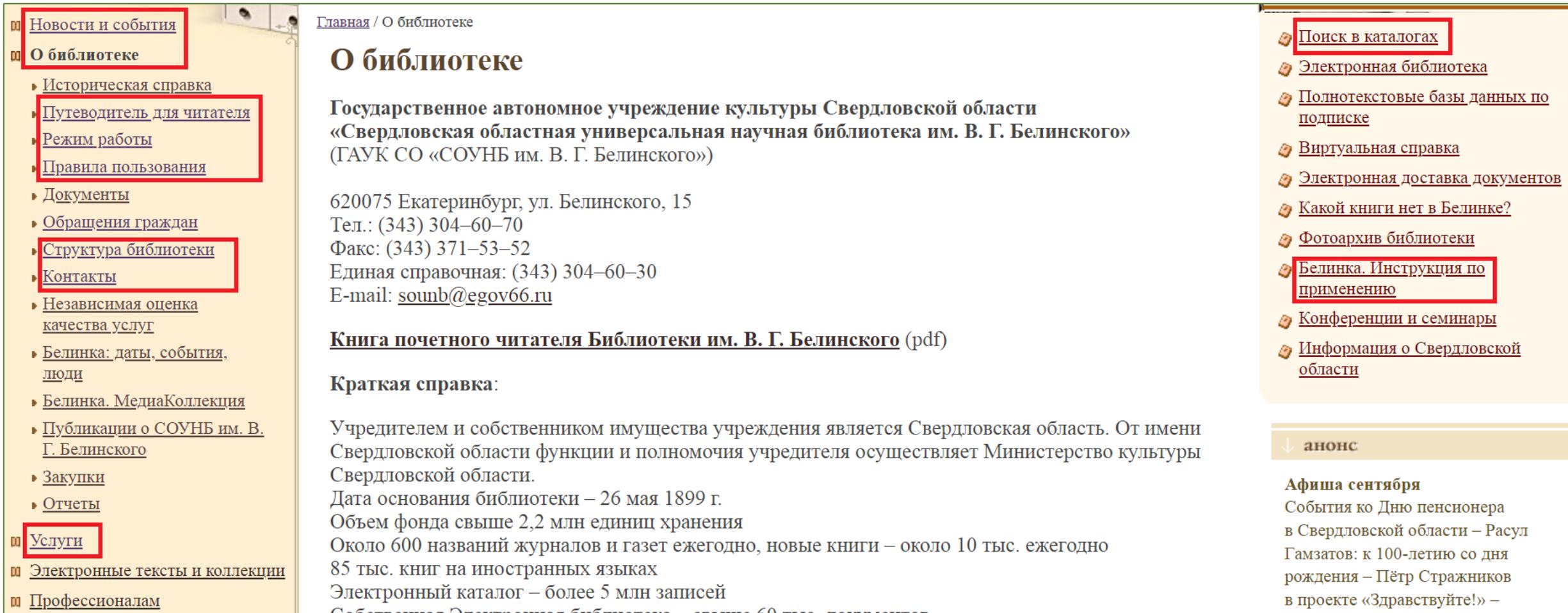
30.09.2023

- Поиск в каталогах
- Электронная библиотека
- Полнотекстовые базы данных по подписке
- Виртуальная справка
- Электронная заставка документов
- Какой книги нет в Белинке?
- Фотоархив библиотеки
- Белинка. Инструкция по применению
- Конференции и семинары
- Информация о Свердловской области

YouTube  
«Клуб друзей Белинки»

Министерство культуры Свердловской области

# Разделы в помощь читателю



[Новости и события](#)

**О библиотеке**

- Историческая справка
- [Путеводитель для читателя](#)**
- [Режим работы](#)
- [Правила пользования](#)**
- [Документы](#)
- [Обращения граждан](#)
- [Структура библиотеки](#)**
- [Контакты](#)**
- [Независимая оценка качества услуг](#)
- [Белинка: даты, события, люди](#)
- [Белинка. МедиаКоллекция](#)
- [Публикации о СОУНБ им. В. Г. Белинского](#)
- [Закупки](#)
- [Отчеты](#)

**Услуги**

- [Электронные тексты и коллекции](#)
- [Профессионалам](#)

[Главная](#) / [О библиотеке](#)

## О библиотеке

Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области  
«Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В. Г. Белинского»  
(ГАУК СО «СОУНБ им. В. Г. Белинского»)

620075 Екатеринбург, ул. Белинского, 15  
Тел.: (343) 304–60–70  
Факс: (343) 371–53–52  
Единая справочная: (343) 304–60–30  
E-mail: [soumb@egov66.ru](mailto:soumb@egov66.ru)

**[Книга почетного читателя Библиотеки им. В. Г. Белинского](#) (pdf)**

**Краткая справка:**

Учредителем и собственником имущества учреждения является Свердловская область. От имени Свердловской области функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство культуры Свердловской области.

Дата основания библиотеки – 26 мая 1899 г.  
Объем фонда свыше 2,2 млн единиц хранения  
Около 600 названий журналов и газет ежегодно, новые книги – около 10 тыс. ежегодно  
85 тыс. книг на иностранных языках  
Электронный каталог – более 5 млн записей  
Собственная Электронная библиотека – свыше 60 тыс. документов

**[Поиск в каталогах](#)**

- [Электронная библиотека](#)
- [Полнотекстовые базы данных по подписке](#)
- [Виртуальная справка](#)
- [Электронная доставка документов](#)
- [Какой книги нет в Белинке?](#)
- [Фотоархив библиотеки](#)
- [Белинка. Инструкция по применению](#)**
- [Конференции и семинары](#)
- [Информация о Свердловской области](#)

↓ **анонс**

**Афиша сентября**  
События ко Дню пенсионера в Свердловской области – Расул Гамзатов: к 100-летию со дня рождения – Пётр Стражников в проекте «Здравствуйте!» –



Библиотека  
без барьеров



[Информация](#) об обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья.

# Виды справок, выполняемых сотрудниками библиотеки

- Ориентирующая – помощь в навигации в библиотеке, ее отделах, фондах и ресурсах, мероприятиях.

*Как попасть в здание пристроя?*

*Какие мероприятия проходят сегодня в библиотеке?*

- Адресная – справка, устанавливающая наличие или местонахождение документа (его части).

*В библиотеке есть «Энциклопедия советской мультипликации?»*

*У вас есть газета «Под знаменем Ленина» 1973 г.?*

- Фактографическая – ответ на запрос, содержащий фактографические сведения и источник их обнаружения.

*Мне нужно уточнить значение термина «служебная командировка».*

- Тематическая – перечень информационных ресурсов, релевантных тематическому поиску.

*Помогите подобрать литературу по биографии Джейн Остин.*

*Мне нужна литература для диплома по теме «Этические основы функциональной деятельности прокурора».*

- Уточняющая – справка, восстанавливающая библиографическое описание документа, посредством нахождения недостающих или искаженных элементов описания.

*Подскажите номер «Российской газеты» за 10 мая 2012 г.*

# Каналы связи с библиотекой

Телефон

Электронная почта

Онлайн-консультант

Виртуальная  
справочная служба

Электронная приемная

Социальные сети



**Библиотека  
им. В. Г. Белинского**



Личное посещение  
библиотеки

Удаленное обращение в библиотеку

# Телефон – единая справочная служба

(343) 304–60–30



Часы работы библиотеки.

- ① Общие вопросы, связанные с режимом и правилами работы в библиотеке;
  - консультирование по проводимым мероприятиям: где, когда, во сколько;
  - ориентирование в структуре библиотеки;
  - проверка наличия конкретных изданий в фонде.

Примеры перенаправляемых вопросов:

- *«У меня есть книги, может библиотека принять их в дар?»* – отдел комплектования и учета фондов;
- *«Как можно записаться на экскурсию в библиотеку?»* – отдел культурно-массовых коммуникаций;
- *«Можно продлить книги, выданные на дом?»* - следует уточнить, в каком отделе читатель брал книги: профессорский зал, музыкально-нотный отдел или отдел литературы на иностранных языках.

Если известен нужный отдел, то можно связаться с ним напрямую. Телефоны и адреса электронной почты можно найти на [сайте](#) и в путеводителе «[Белинка. Инструкция по применению](#)».

# Онлайн-консультант

Задать вопрос

jivo



Справочная служба в режиме чата.

-  Часы работы библиотеки. Запросы, поступившие в нерабочее время, обрабатываются на следующий день (ответ приходит на почту, указанную пользователем).
-  Справки по фондам, каталогам, режиму работы, правилам пользования и мероприятиям.

## Форма запроса онлайн-консультанта

Представьтесь и начните чат!

Бизнес-мессенджер **jivo**

Отправьте нам сообщение

Бизнес-мессенджер **jivo**

Здравствуйте.  
У вас возникли вопросы? Мы с удовольствием ответим!

Программа позволяет пользователю сохранить историю переписки.

## Примеры запросов, поступивших в онлайн-консультант:

Добрый день. Уточните, пожалуйста, как можно к Вам попасть на экскурсию с классом?

Здравствуйте. Вам нужно обратиться в Отдел культурно-массовых коммуникаций тел. +7 (343) 304–60–20, доб. 338, 339 / [okmk@uraic.ru](mailto:okmk@uraic.ru)

---

Здравствуйте. Скажите, пожалуйста, когда в мае будет занятие итальянского разговорного клуба?

Здравствуйте. Занятие итальянского разговорного клуба состоится 20 мая в 15:00.

Здравствуйте, подскажите, пожалуйста, есть ли в библиотеке номера газеты Коммерсантъ за 1989-1990 гг.?

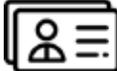
Здравствуйте. Подождите, мы проверим по каталогу

В библиотеке имеются номера за 1990 год. Источник: ЭК и ГАК

Совет: не закрывайте чат, пока не получите ответ.

# Виртуальная справочная служба

Справочная служба для удаленных пользователей, выполняющая разовые запросы по всем отраслям знаний.

- ② Наличие конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах СОУНБ им. В. Г. Белинского, тематические и фактографические запросы по всем отраслям знания, уточняющие справки.
-  Принимаются запросы от жителей Екатеринбурга и Свердловской области, а также от пользователей других регионов России: запросы, касающиеся фондов и информационных ресурсов библиотеки им. В. Г. Белинского и краеведческого характера.



Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни служба запросы не обрабатывает.

### Принципы работы:

- общедоступность;
- бесплатность;
- оперативность;
- выполнение всех запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- соблюдение конфиденциальности информации о пользователях.

# Форма запроса Виртуальной справочной службы

[Главная](#) / [Виртуальная справка](#)

## Виртуальная справка

- [Вопросы и ответы на сайте Белинки](#) / [Задать вопрос библиографу](#) 2.

– от пользователей Екатеринбурга и Свердловской области: разовые запросы по всем отраслям знаний

– от пользователей других регионов России: запросы, касающиеся фондов и информационных ресурсов Библиотеки им. Белинского и запросы краеведческого характера

[Положение о Виртуальной справочной службе](#) (doc)

- **Онлайн консультант** (в режиме чата – в рабочие часы библиотеки; в остальное время можно отправить сообщение)

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

-----

- [Поиск в каталогах](#)
- [Электронная библиотека](#)
- [Полнотекстовые базы данных по подписке](#)
- [Виртуальная справка](#) 1.
- [Электронная доставка документов](#)
- [Какой книги нет в Белинке?](#)
- [Фотоархив библиотеки](#)
- [Белинка. Инструкция по применению](#)
- [Конференции и семинары](#)
- [Информация о Свердловской области](#)

# Форма запроса Виртуальной справочной службы

## Добавить вопрос

Ваш вопрос:

Ваша фамилия и имя:

Ваш город \ регион:

Ваш e-mail:

Введите код, который видите на картинке: (если код неразборчивый, обновите страницу)



Нажимая на кнопку «Отправить», вы соглашаетесь на обработку персональных данных

ОТПРАВИТЬ

## Условия предоставления услуги:

- В рамках одного запроса пользователь может получить только одну справку. Если пользователь сформулировал два и более запроса в одном сообщении, то библиограф готовит только одну справку;
- объем тематической справки – до 15 библиографических записей (для начала работы над темой);
- срок выполнения запроса: 1-2 рабочих дня.
- **Не** предоставляются сканированные тексты документов (на сайте дается ссылка на ЭДД);
- **не** принимаются запросы, требующие сплошного просмотра текста подшивок газет или книг;
- **не** принимаются запросы, связанные с выполнением контрольных, учебных работ, которые требуют анализа текста, поиск цитат и т. п.;
- **не** принимаются запросы сформулированные неэтично.



Готовая справка может быть предоставлена читателю в форме библиографической или фактографической информации, содержать данные о местонахождении документа или представлять собой консультацию по самостоятельному поиску. Каждая справка сопровождается указанием просмотренных источников.



Справка публикуется на странице архива выполненных справок – «[Вопросы и ответы](#)», читателю отправляется письмо, содержащее номер и ссылку опубликованного на сайте ответа.

# Примеры запросов в Виртуальную справочную службу

## • Вопрос №4632

Спрашивает: Варламова Светлана | 21.09.2023

Здравствуйте! Прошу найти информацию о священномученике Александре Нижнетурьинском (Адрианове)

**Отвечает: Н. Ф. Сгибнева, зав. сектором отдела краеведческой литературы**

Добрый день! В ответ на Ваш запрос на поиск информации о священномученике Александре Нижнетурьинском (Адрианове) был просмотрен электронный каталог библиотеки им. В. Г. Белинского, а также краеведческая база «Весь Урал». Обнаружена одна публикация, посвященная указанному священнику:

1. У Екатеринбургской митрополии появился новый Небесный покровитель : [к лику святых причислен священник из Нижней Туры отец Александр Адрианов, пострадавший от большевиков ровно 100 лет назад, в 1918 году] // Православная газета. – 2018. – Март (№ 12). – С. 18 : фот.

## • Вопрос №4631

Спрашивает: Колясникова Александра | 20.09.2023

Добрый день! Подскажите пожалуйста, есть ли у вас такая книга в фонде: «Серебряная Елань: материалы по истории повседневности» автор П.С. Ширинкин. Эта книга издана Пермским государственным институтом культуры в 2016 году.

**Отвечает: М. В. Шароварова, СБО**

Здравствуйте. К сожалению, этой книги нет в фонде СОУНБ. Источник проверки – Электронный каталог. Вы можете воспользоваться услугой МБА для заказа книги:

[http://book.uraic.ru/belinka\\_online/edd](http://book.uraic.ru/belinka_online/edd)

Библиографическое описание:

Серебряная Елань : материалы по истории повседневности : [воспоминания Ширяева Петра Христофоровича и других членов семьи] / М-во культуры Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Перм. гос. ин-т культуры" [авт.-сост. П. С. Ширинкин ; науч. ред.: Ю.С. Колчанова и др.]. – Пермь : Пермский государственный институт культуры, 2016. – 256 с.

• **Вопрос №4607**

Спрашивает: Животникова Ю. А. | 10.07.2023

Здравствуйте! Помогите пожалуйста, уточнить несколько данных в описании следующей статьи: Пошла хорошая карта // Уральский рабочий. – 1992. – 5 декабря. Если это возможно, нужно узнать номер газеты и страницу. Спасибо.

**Отвечает: И. Н. Втюрина, СБО**

Здравствуйте. Уточненное библиографическое описание (газета просмотрена de visu):

Шаповалова Л. Пошла хорошая карта // Уральский рабочий. – 1992. – 5 декабря (№232 (23237)). – С. [1].

• **Вопрос №4575**

Спрашивает: Жукова Наталья | 05.04.2023

Добрый день! Есть ли в фонде литература про котов Эрмитажа?

**Отвечает: И.Н. Втюрина, СБО**

Здравствуйте. В фонде библиотеки были выявлены следующие издания (источники: ЭК и БД «Статьи» СОУНБ им. В. Г. Белинского).

1. Белова Н. Прогоулка с котом по эрмитажу... // Караван историй. – 2022. – № 2. – С. 148–171.
2. Бобрович А. Дворцовые стражи // Вокруг света. – 2015. – № 4. – С. 114–118.
3. Голь Н. М. Кошкин дом в Эрмитаже / Н. Голь, М. Хальунен. – Санкт-Петербург : Арка, 2012. – 105 с. **Инв. номер 2367331-КХ.**
4. Котоновости : по материалам: lenta.ru // Друг. Журнал для любителей кошек. – 2017. – № 1/2. – С. 4–11. – Из содерж.: У отставных котов Эрмитажа появился президент.
5. Патрушев Д. Музейные хранители // Друг. Журнал для любителей кошек. – 2008. – № 7. – С. 60–63.

Возможно, некоторые сведения представлены в следующих изданиях:

6. Пиотровский Б. Б. История Эрмитажа : крат. очерк : материалы и док. – Москва : Искусство, 2000. – 573 с. **Шифр 85.103(2)лб; Авторский знак ПЗ28; Формат Б; Инв. номер 2232400-ЕФ.**
7. Эрмитаж : история и современность / под ред. В. А. Сулова. – Москва : Искусство, 1990. – 367 с. **Формат Б; Инв. номер 2141003-КХ.**

# Специализированный справочный сервис «Не нашел книгу?»

Размещен в путеводителе по электронному каталогу:  
«Электронный каталог! Это просто!».

Книга или другое издание:

Моё имя:\*  Мой e-mail:\*

\* - необходимые для заполнения поля (эл.почта для связи, в сети не публикуется)

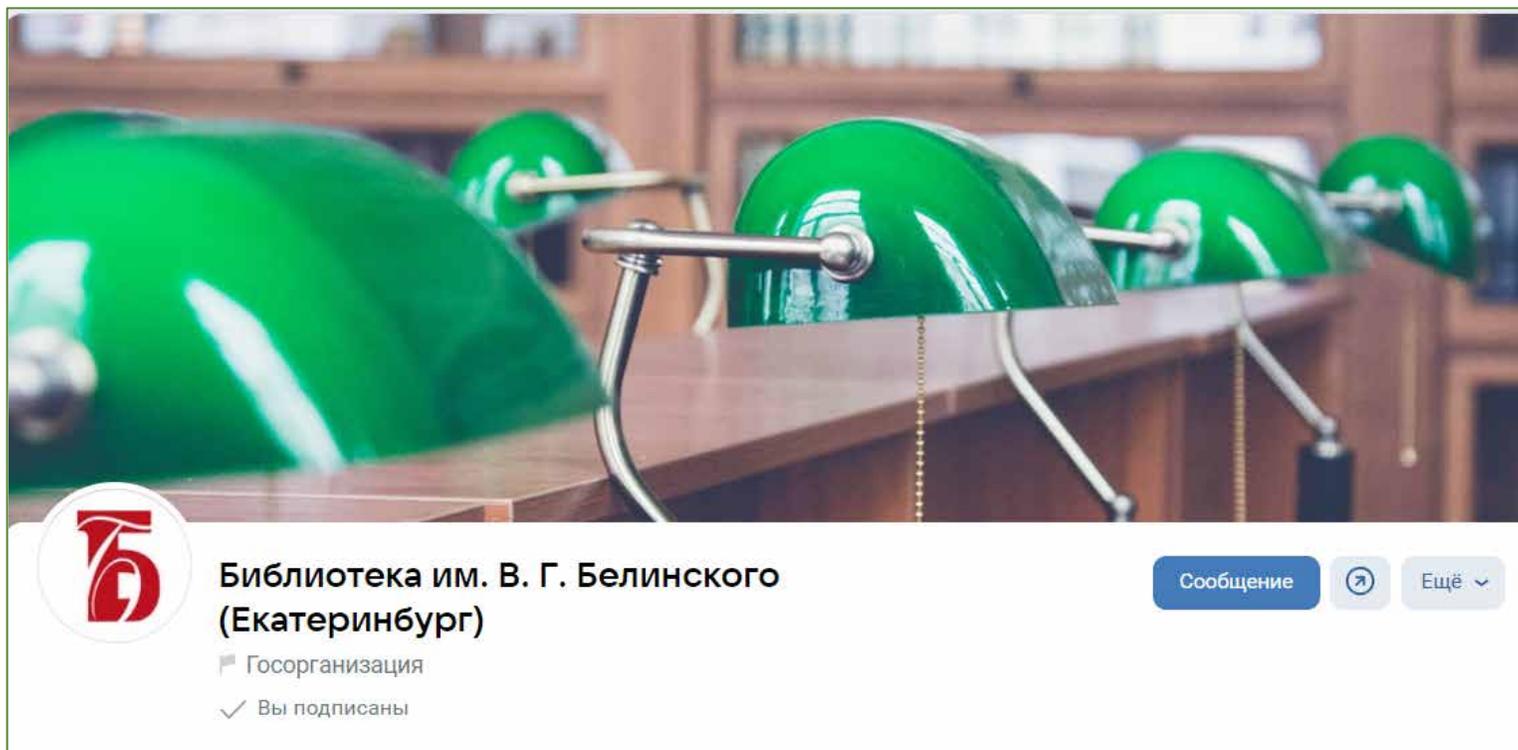
Нажимая на кнопку «Отправить», вы соглашаетесь на обработку персональных данных

Ответ пользователю приходит по электронной почте.

# Социальные сети



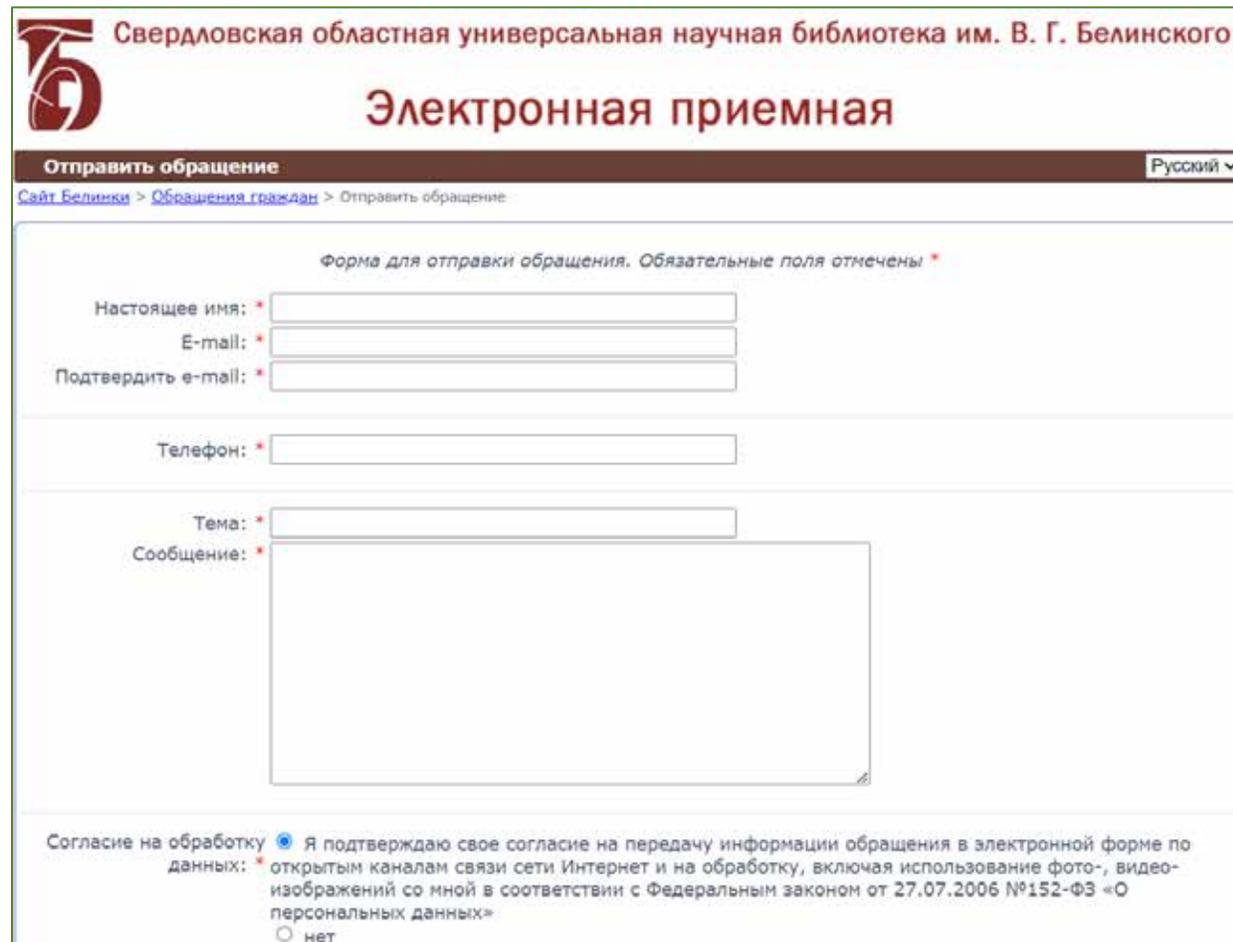
На официальной странице «[Библиотека им. В. Г. Белинского \(Екатеринбург\)](#)» в обсуждении «[Есть вопрос? Задай!](#)» можно уточнить информацию о работе библиотеки, ее фондах и ресурсах, проводимых мероприятиях.



# Официальное обращение в библиотеку

На странице «[Обращения граждан](#)» перечислены варианты официальной коммуникации с администрацией библиотеки. Один из вариантов: заполнение электронной формы.

Порядок подачи, приема, учета и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц закреплен нормативно.



Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В. Г. Белинского

## Электронная приемная

Отправить обращение Русский ▾

[Сайт Белинки](#) > [Обращения граждан](#) > Отправить обращение

Форма для отправки обращения. Обязательные поля отмечены \*

Настоящее имя: \*

E-mail: \*

Подтвердить e-mail: \*

Телефон: \*

Тема: \*

Сообщение: \*

Согласие на обработку  Я подтверждаю свое согласие на передачу информации обращения в электронной форме по открытым каналам связи сети Интернет и на обработку, включая использование фото-, видео-изображений со мной в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

нет

Личное обращение в библиотеку

Непосредственно в библиотеке можно обратиться за помощью:

- регистратура и контроль – оформление читательского билета, правила посещения и т. д.;
- зал каталогов – поиск в электронном и карточном каталогах;
- справочно-библиографический отдел (СБО) – квалифицированная помощь в поиске информации: тематические, фактографические, адресные и уточняющие справки, консультации по работе с каталогами и базами данных;
- сотрудники отделов.

На платной основе выполняются следующие справки, например:

- Составление библиографического списка по тематическому запросу – СБО, КО, МНО, ИНО.
- Фактографические справки – СБО, КО, МНО.
- Проверка наличия документов в фонде библиотеки по списку пользователя – СБО, КО, МНО, ИНО, ОЭР.
- Библиографическое редактирование списка литературы – СБО.

Прайс дополнительных платных услуг.

# Рекомендации

# Формулирование тематического запроса

- При тематическом запросе не забывайте уточнять цель поиска и ключевые слова.

Ключевые слова (КС) – слова и словосочетания, раскрывающие содержание темы.

При составлении КС обратите внимание:

- **КС**, взятые из формулировки темы, **должны дополняться** другими, отражающими ее суть.

*Тема – духовное содержание образования, КС – духовность, духовность образования. КС следует дополнить.*

- Если используются **общеупотребительные термины** (*проблема, принцип, значение, метод и др.*), то их нужно сочетать с другими словами, сужающими значение – *принцип взаимозаменяемости*.

- Используйте в КС **синонимы** или **эквиваленты** (если они общеупотребительны, взаимозаменяемы, близки по смыслу, или являются вариантами написания одного и того же термина).

*Оздоровительные лагеря – летние лагеря;*

*торговые марки – бренды, экономия – бережливость.*

- Если **тема сформулирована** достаточно **узко**, то в КС включаются термины обобщающего характера вышестоящего уровня:

*Тема – магнитные ловушки, КС – магнитное поле, магнетизм.*

- Если **тема сформулирована** достаточно **широко**, то ее нужно уточнить. Например, определить хронологические и/или географические рамки; уточнить интересующий аспект темы (*история вопроса, практическое применение, виды, роль, структура, значение и т. п.*) или отрасль знания.

# Советы по оформлению запроса в справочные службы

- Не знать не стыдно – стыдно не спросить.
- Обдумайте вопрос, прежде чем его задавать (*Что мне нужно узнать? Где я могу получить ответ? К кому обратиться?*).
- Просто и ясно формулируйте запрос.
- Уважайте свое время и время сотрудника.
- Вежливость – актуальна во все времена и в любом общении.



Грамотно сформулированный вопрос повышает релевантность ответа!

Выбирая, каким каналом связи воспользоваться, помните, что каждый имеет свою специфику и предназначение.

В случае сомнений, сотрудники библиотеки помогут Вам сориентироваться и получить необходимую информацию.

