

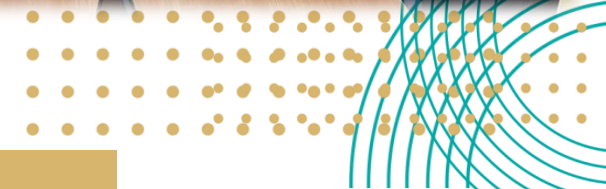
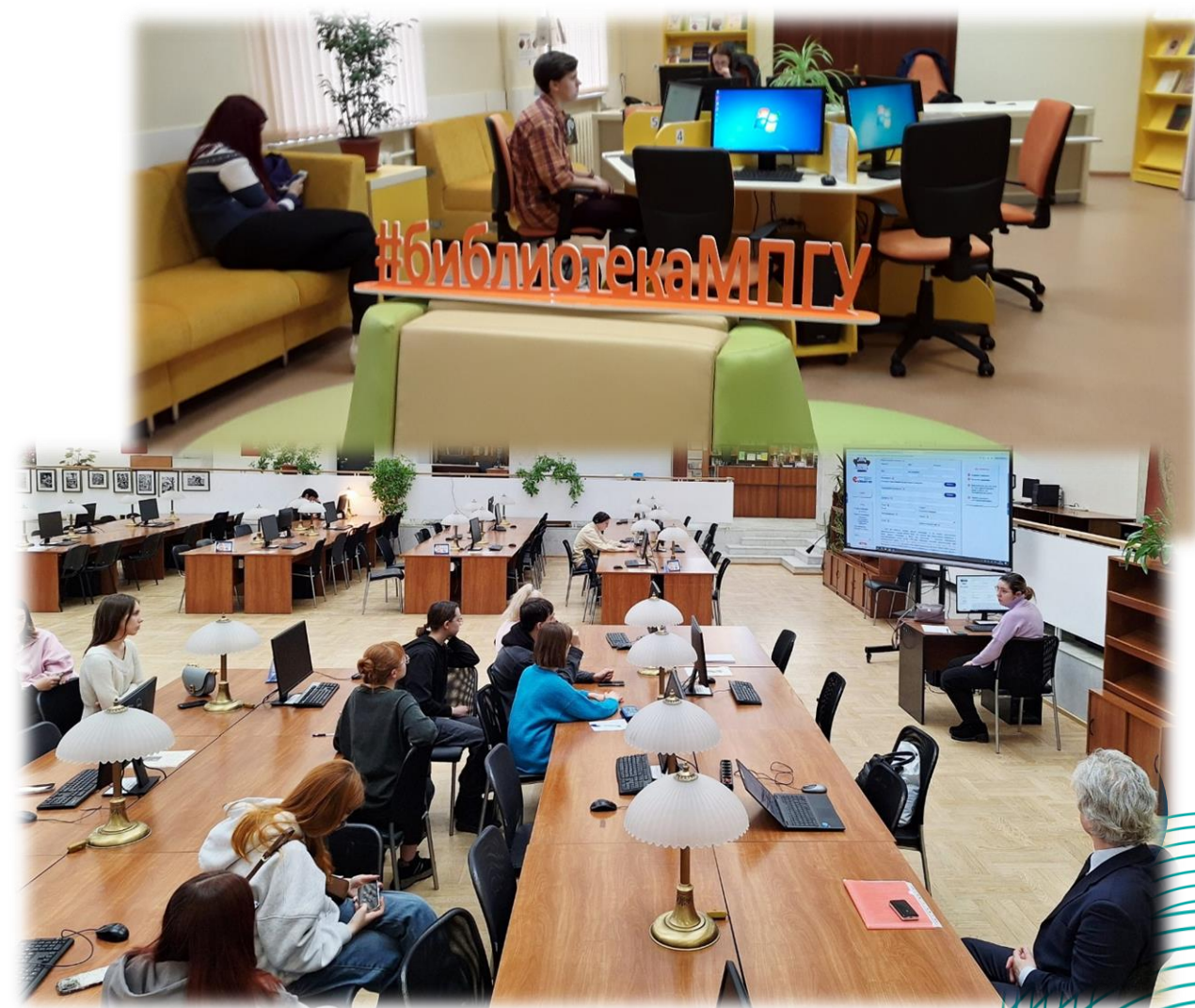


«Моя Библиотека МПГУ» : Цифровой сервис от концепции к практике

Свирина Мария Николаевна
канд. пед. наук
заведующий Информационно-справочной
службой Библиотеки МПГУ
mn.svirina@mpgu.su



БИБЛИОТЕКА МВЖК – 2-ого МГУ – МГПИ им. В. И. ЛЕНИНА - МПГУ



БИБЛИОТЕКА МПГУ СЕГОДНЯ

Ректор МПГУ

Проректор

Директор библиотеки

Научно-методический совет

Функциональные отделы

Отдел
комплектования

Отдел научной
обработки

Научно-
методический
отдел

Информационно-
справочная служба

Отдел редких
книг

Отделы обслуживания

Факультетские библиотеки

Институт
филологии и
ИЖКМ

Институт
математики и
информатики

Институт
педагогики и
психологии

Институт изящных искусств

Художественно-
графический
факультет

Факультет
музыкального
искусства

Колледж

Институт
биологии и
химии

Географический
факультет

Факультет
дошкольной
педагогики и
психологии

Библиотека корпуса гуманитарных факультетов

Абонемент
учебной
литературы

Читальный зал

Абонемент научной и
художественной
литературы



СЕРВИСЫ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ



Виртуальная справочная служба (2013-2017)

- сторонний сайт
- атаки ботов
- искажение аналитики
- недостаток компетенций
- организационные ошибки

Вы можете подать запрос, заполнив поля предложенной ниже формы:
Поля отмеченные знаком * обязательны для заполнения

ФИО *

Институт/факультет/Подразделение/Посторонний *

Студент/Преподаватель/Сотрудник МПГУ/Посторонний *

E-mail *

Ваше сообщение *

Отправить сообщение

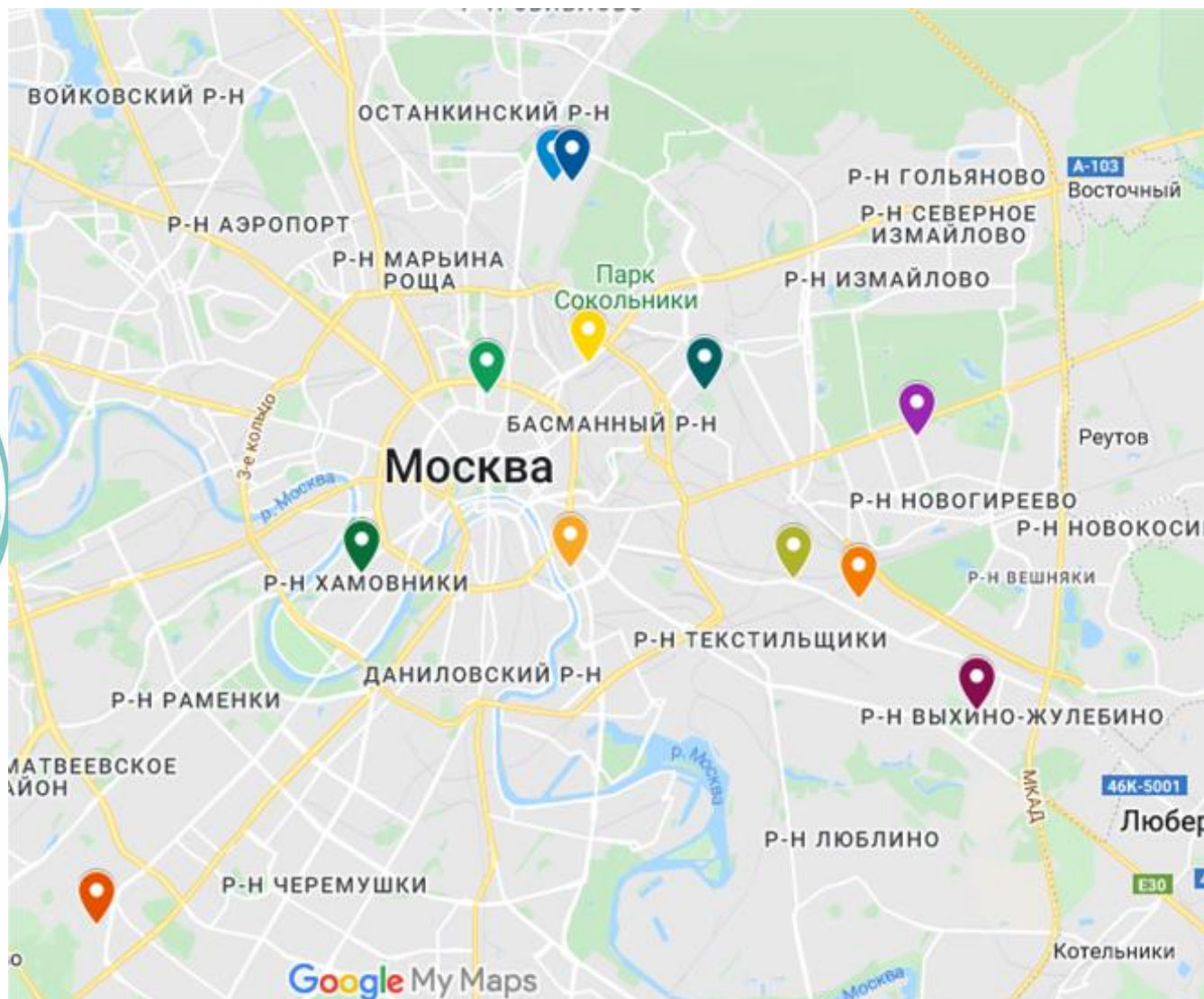


Моментальная справка (2018-2021)

- слабая реклама на начальном этапе
- глубокое расположение в структуре сайта университета
- ограниченность тематических запросов
- ограниченные часы работы



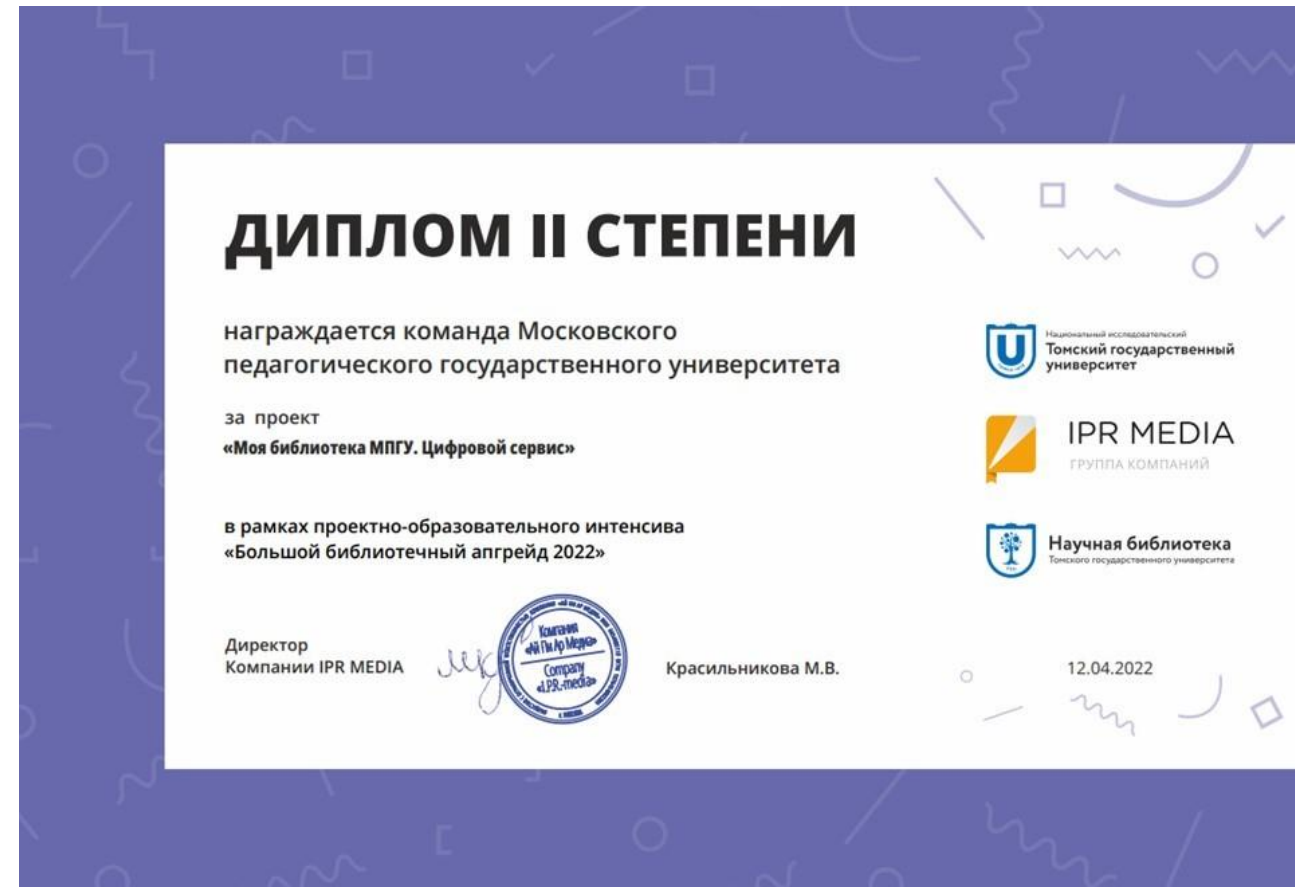
ПОТРЕБНОСТЬ В ЦИФРОВОМ СЕРВИСЕ

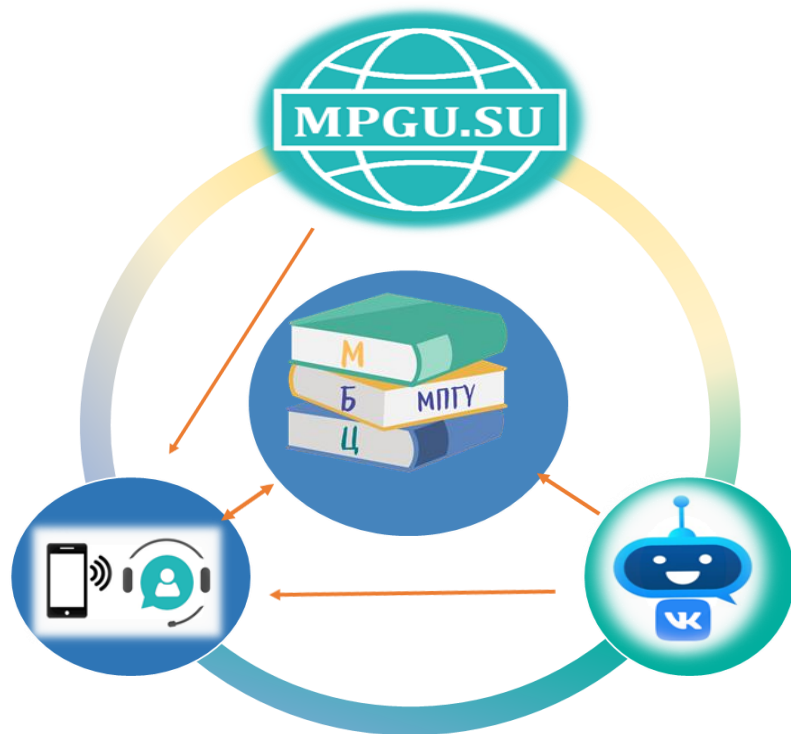


- **распределенная структура Библиотеки МПГУ (12 отделов обслуживания по городу)**
- **неукомплектованность штата**
- **сложная навигация по сайту**
- **необходимость перевода ряда услуг в цифровой формат и объединения в едином сервисе**



Моя Библиотека МПГУ: Цифровой сервис





Личный кабинет студента

Здравствуйте,

Дата последней авторизации - 05.04.2021 / 12:08

Логин -

Личный E-Mail -

Ваш мобильный -

Ваши подключенные устройства к Wi-Fi

Действующие привязки (нажмите, чтобы посмотреть)

Активные сессии (нажмите, чтобы посмотреть)

Если после удаления сессии, она появляется вновь, то Ваше устройство в данный момент подключено к сети. Отключите его и повторите попытку.

Портфолио

Документы по ОП

Редактировать личные данные >

Изменить пароль >

Выйти >

Информационные сервисы
МПГУ:

ИнфоДа Moodle (СПО, ВО)

ИнфоДа Moodle (Доп. обр.)

Вход в Microsoft Teams

E-Mail МПГУ

Дополнительное хранилище МПГУ

Office 365

Электронный каталог МПГУ

Электронная библиотека МПГУ

Войти в ЗЭС IPR BOOKS

Войти в ЗЭС ЮРАЙТ

Войти в ЗЭС ЛАНЬ

Войти в ЗЭС
Университетская библиотека





ПОДАТЬ ЗАЯВКУ



МОЯ
БИБЛИОТЕКА МПГУ:
ЦИФРОВОЙ СЕРВИС

Здравствуйте
Дата последн

Логин - mn.svirina
Личный E-Mail - mahtelt@gmail.com
Ваш мобильный -

Редактировать личные данные » Изменить пароль »

Ваши подключенные устройства к Wi-Fi
[Действующие привязки \(нажмите, чтобы посмотреть\)](#)
[Активные сессии \(нажмите, чтобы посмотреть\)](#)

Если после удаления сессии, она появляется вновь, то Ваше устройство в данный момент подключено к сети. Отключите его и повторите попытку.

Выйти »

Информационно-образовательные сервисы (ЭИОС) МПГУ:

- ИнфоДа (СПО, ВО)
- ИнфоДа (Доп. обр.)
- Электронная почта МПГУ
- Облачное хранилище
- Документы ЭИОС МПГУ
- Антиплагиат
- СЭД Directum
- АИС ВУЗ
- Подать заявку



Учебные курсы «Освоение информационно-библиотечной среды» на портале электронного обучения



ЦИФРОВОЙ СЕРВИС
«МОЯ БИБЛИОТЕКА МПГУ»



Ресурсы электронной библиотечной системы МПГУ

- Электронный каталог МПГУ
- Каталог ВКР МПГУ
- Электронная библиотека МПГУ
- Войти в платформу РКИ
- Войти в ЭБС ЮРАЙТ
- Войти в ЭБС ЛАНЬ
- Войти в ЭБС Университетская библиотека





О библиотеке

Информационно-справочная служба библиотеки

Выставки

Знаменательные даты

Электронные ресурсы

Преподавателям

Студентам

Информационно-справочная служба библиотеки



8 (499) 400-02-48, доб. 9999 – кол-центр Библиотеки МПГУ

Подать заявку

Фамилия *

Имя *

Отчество

Адрес электронной почты *

Контактный телефон *

Подразделение для обращения *

Категория заявки

Пример: Иванов

Пример: Николай

Пример: Петрович

Пример: np.ivanov@mpgu.su

+7 (999) 999-99-99

Библиотека

Портал поддержки пользователей

Фамилия *

Имя *

Отчество

Адрес электронной почты *

Контактный телефон *

Подразделение для обращения *

Категория заявки

Институт/Факультет *

Название журналов

Тематика статей

Свирина

Мария

Николаевна

Факультет дошкольной педагогики и психологии

Институт филологии и иностранных языков/Факультет иностранных языков

Институт истории и политики/Исторический факультет

Математический факультет

Институт изящных искусств/Факультет музыкального искусства

Институт детства/Факультет начального образования

Институт/Факультет *



ВИДЫ ЗАПРОСОВ 2022

- Запрос на выставку
- Запрос на проведение занятия по ресурсам ЭИОС
- Заявка на покупку литературы
- Заявка на проведение практики
- Получение обходного листа
- Присвоение индекса УДК/ББК
- Проведение экскурсии
- Рекомендательный список к ВКР
- Рекомендательный список к программе дисциплин

ВИДЫ ЗАПРОСОВ 2026

- Запрос на выставку
- Запрос на наличие издания в библиотеке
- Запрос на проведение мероприятия/видеосъемки в помещении библиотеки
- Запрос на проведение обучающего занятия по ресурсам ЭИОС
- Запрос на уточнение термина
- Заявка на покупку литературы
- Заявка на проведение практики
- Получение обходного листа
- Присвоение индекса УДК/ББК
- Проведение экскурсии
- Режим работы и контакты
- Рекомендательный список к ВКР

Рекомендательный список к программе дисциплин

ОБРАБОТКА ЗАПРОСА



Моя панель Планировщик 1

Мои сводные данные

 Просроченные заявки 0

 Заявки, запланированные на сегодня 0

 Заявки в очереди 12

2

Мои заявки в очере...										
				ID	Тема	Имя автора заявк...	Назначено	Срок	Статус	
☐				11528	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)	МацкевичЮС	Научная библиот...	May 15, 2026 03:41 PM	Открыто	
☐				11527	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)	МацкевичЮС	Научная библиот...	May 15, 2026 03:39 PM	Открыто	
☐				11525	Проведение экскурсии	АшировЭР	Научная библиот...	May 16, 2026 03:33 PM	Открыто	
☐				11524	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)	БалакинаДВ	Научная библиот...	May 14, 2026 03:30 PM	Открыто	
☐				11523	Проведение мероприятий / занятий в помещении читального зала Библиотеки	СавченкоАФ	Научная библиот...	May 13, 2026 03:27 PM	Открыто	
☐				11521	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)	ПавелТА	Научная библиот...	May 14, 2026 11:01 AM	Открыто	
☐				11520	Проведение мероприятий / занятий в помещении читального зала Библиотеки	ФедотоваАВ	Научная библиот...	May 13, 2026 05:56 PM	Открыто	
☐				11517	Проведение мероприятий / занятий в помещении читального зала Библиотеки	УдрасАЭ	Научная библиот...	May 15, 2026 05:54 PM	Открыто	
☐				11516	Проведение мероприятий / занятий в помещении читального зала Библиотеки	УдрасАЭ	Научная библиот...	May 14, 2026 05:51 PM	Открыто	
☐				11515	Проведение мероприятий / занятий в помещении читального зала Библиотеки	УдрасАЭ	Научная библиот...	May 13, 2026 05:49 PM	Открыто	
☐				11420	Заявка на приобретение литературы в фонд Библиотеки (для преподавателей)	СавиноваМС	Научная библиот...	Jun 16, 2026 09:41 PM	Открыто	
☐				11266	Заявка на приобретение литературы в фонд Библиотеки (для преподавателей)	БогдановаЕВ	Научная библиот...	May 15, 2026 07:54 PM	Открыто	



ОБРАБОТКА ЗАПРОСА



- Заявка
- Задачи (0/0)
- Решение
- История
-

Адресат : service@mpgu.edu

Описание

"Юридическая терминология в США"

Автор заявки: Мацкевич Юлия
Электронная почта: us_matcke[redacted]nt.mpgu.edu
Личный E-Mail: romanovskaya.yulia@[redacted]
Контактный телефон: +7 (910) 4[redacted]
Группа: ЗЗЯ34-ИЯП2503
Институт/Факультет: Институт иностранных языков
Тема запроса: "Особенности становления и развития юридическ
Ключевые слова: "Юридическая терминология в США"
Годы издания: все доступные года издания

@@OPERATION=AddRequest@@
@@CATEGORY=Библиотека@@
@@SUBCATEGORY=Оформление рекомендательного списка лите
@@MODE=Web-форма@@

Ответ

Далее

Сведения о заявке

Статус	Закртыо	Режим	Портал
Категория	Библиотека	Группа	Не назначено
Подкатегория	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)	Специалист	Научная библиотека
Площадка	Не ассоциировано с какой-либо площадкой	Категория услуги	Не назначено
Ресурсы	-	Создал(а)	System
Отдел	Не назначено	SLA	Не назначено
Шаблон	Default Request	Дата создания	Apr 27, 2026 12:09 PM
Дата принятия решения	Apr 29, 2026 05:05 PM	Срок выполнения	Apr 29, 2026 05:10 PM
Прошло времени	22hrs 55min	Дата выполнения	Apr 29, 2026 05:05 PM
Код закрытия заявки	Успешно	Срок ответа (время)	-
Время последнего обновления	Apr 27, 2026 04:40 PM	Комментарии при закрытии заявки	-

Сведения о закрытии заявки

Закртыо без подтверждения от автора заявки
Комментарии
N/A

Сведения об авторе заявки

Имя автора заявки	МамаеваЕМ	Адрес эл. почты	em_mamaeva@student.mpgu.edu
Контактный номер	-	Номер моб. телефона	-
Отдел	-	Воздействие на бизнес	-

ОБРАБОТКА ЗАПРОСА



ServiceDesk Plus

Быстрые действия AD Self Service Zoho Creator App ID заявки Поиск...

ID заявки : 4460 Редактировать Закрывать Действия Ответ Таймер журнала работ

Запрос выставки
От СеменоваЕВ на Oct 26, 2022 02:02 PM Дата выполнения : N/A

Заявка Задачи (0/0) Решение История

Адресат : service@mpgu.edu

Описание

Прошу подобрать отсканированные статьи о творчестве Рахманинова из перечисленных журналов

Автор заявки: Семенова Елена Викторовна
Электронная почта: ev.semenova1@mpgu.su
Контактный телефон: +7 (917) 525-92-02
Институт/Факультет: Институт изящных искусств/Факультет
Дата проведения: 2022-10-26
Название выставки: Музыкальная жизнь, Музыка в школе,
Тематика выставки: Рахманинов

@@OPERATION=AddRequest@@
@@CATEGORY=Библиотека@@
@@SUBCATEGORY=Запрос на выставку@@
@@MODE=Web-форма@@

Ответ Далее

Входящие Фильтр

[Заявка #6071] была назначена Вам

service@mpgu.edu
[Заявка #6073] была назначена 2:15
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

service@mpgu.edu
[Заявка #6072] была назначена 2:14
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

Вчера

service@mpgu.edu
[Заявка #6071] была назначена Пн 23:46
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

service@mpgu.edu
[Заявка #6070] была назначена Пн 22:21
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

service@mpgu.edu
[Заявка #6061] была назначена Пн 20:13
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

service@mpgu.edu
Вчера, 23:46
Моментальная справка

Здравствуйте, Научная библиотека!

Вам была назначена заявка #6071

Заявитель : ТетеринаВА
Контактный телефон : или
Электронная почта : [va_teterina@student.mpgu.edu]va_teterina@student.mpgu.edu
Категория : Оформление рекомендательного списка литературы к РКР курсовым рефератам (для студентов)

Оформление рекомендательного списка литературы к РКР курсовым рефератам (для студентов)

Культура речи, воспитание, до

Входящие Фильтр

[Fwd: ##RE-6006## : Запрос на п Пн 16:59
Заявка выполнена. С уважением, Само...

Самородов Борис А...
[Fwd: ##RE-6007## : Запрос на п Пн 16:58
Заявка выполнена. С уважением, Само...

Чекина Надежда Вла...
Ответ на Запрос Пн 16:28
Здравствуйте, Иван Дмитриевич! Реко...

service@mpgu.edu
[Заявка #6062] была назначена Пн 15:33
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

service@mpgu.edu
[Заявка #6061] была назначена Пн 15:29
Здравствуйте, Научная библиотека! Ва...

Заявка 6050. Библиотека. Список литературы

Рожкова Александра Александровна
Вчера, 11:05
ka_sibatullina@student.mpgu.edu; kristinasibatullina@gmail.com; и еще 1 получателей

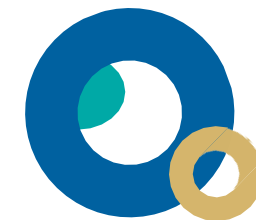
Крестьянские права 10...
16 КБ

Скачать

Здравствуйте, Кристина Александровна!
Высылаю список литературы по теме Вашей работы (файл во вложении)

С уважением,
Рожкова Александра Александровна
Библиограф, Библиотека ФГБОУ ВО "Московский педагогический
государственный университет" (МПГУ)





ЗАПРОС

- Обработан администратором
- Ответ найден в форме запроса
- Переадресован



ПЕРЕАДРЕСОВАНИЕ

- Отделы Библиотеки
- Сотрудники учебных подразделений
- Сотрудники неучебных подразделений



ОБРАБОТКА ЗАПРОСА

- Справочно-библиографическое обслуживание
- Проведение обучающих занятий
- Предоставление помещения
- Оформление документов
- Закупка литературы



РЕЗУЛЬТАТ

- Рекомендательный список на почту
- Выставка, занятие, мероприятие, экскурсия
- Выдача документа
- Новая литература / ресурсы



ОБЩИЙ ВИД СЕРВИСА



Служба тех. поддержки

Все мои площадкиГруппы тех. подд...Добавить

Заявки по Специалист

Специалист

	Открыто	Отложено	Просрочен...
Научная библиотека	12	0	0
Неназначенные	0	0	0
Всего	12	0	0

Сводка по заявкам

Последний ...

Неделя	Просроченные	Входящие	Завершено
Week1	4	8	8
Week2	0	0	0
Week3	0	0	0
Week4	0	0	0
Week5	0	0	0
Week6	0	0	0
Week7	0	0	0
Week8	0	0	0
Week9	0	0	0
Week10	0	0	0
Week11	0	0	0
Week12	0	0	0
Week13	0	0	0
Week14	0	0	0
Week15	0	0	0
Week16	0	0	0
Week17	0	0	0
Week18	0	0	0
Week19	0	0	0
Week20	0	12	4
Week21	0	0	0
Week22	0	0	0
Week23	0	0	0
Week24	0	0	0
Week25	0	0	0
Week26	0	0	0
Week27	0	0	0
Week28	0	0	0
Week29	0	0	0
Week30	0	0	0

Сводка: задачи

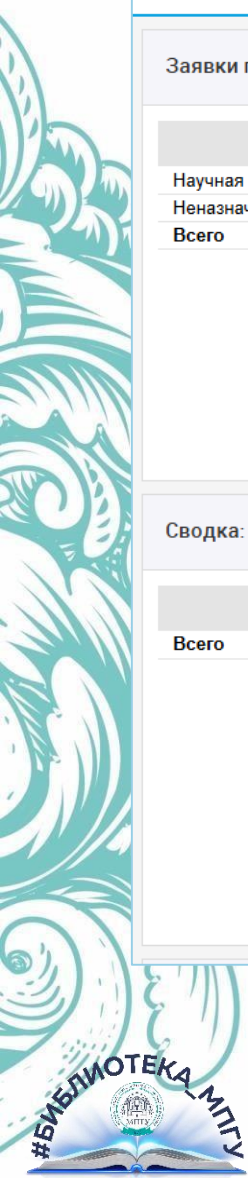
Ожидающие задачи

Всего	0
-------	---

Открытые заявки по категории

Категория

Библиотека=12



ВИДЫ ОТЧЕТОВ О РАБОТЕ СЕРВИСА



Отчеты по заявкам по инцидентам

Статус заявок по категории

Статус заявок по приоритету

Статус заявок по специалисту

Выполненные заявки по категории

Выполненные заявки по приоритету

Выполненные заявки по дате подачи

Выполненные заявки по сроку выполнения

Выполненные заявки по группам

Просроченные заявки по категории

Просроченные заявки по приоритету

Просроченные заявки по специалисту

Просроченные заявки по дате подачи

Просроченные заявки по сроку выполнения

Просроченные заявки по группам

Полученные заявки по дате, затем по специалисту

Полученные заявки по дате, затем по приоритету

Полученные заявки по дате, затем по категории

Полученные заявки по дате, затем по отделу

Отчеты по заявкам на обслуживание

Отчеты по всем заявкам

Отчеты по выполненным заявкам

Отчеты по просроченным заявкам

Отчеты по отложенным заявкам

Сводные отчеты по заявкам

Отчеты о затраченном времени

Отчеты об опросах

Все компьютеры (рабочие станции и серверы)

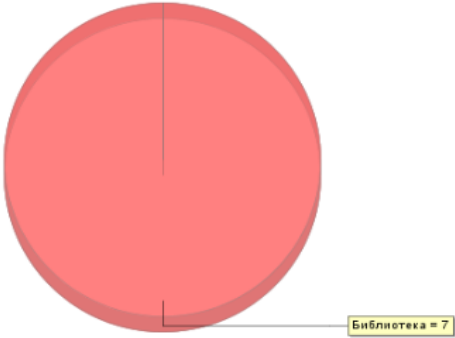
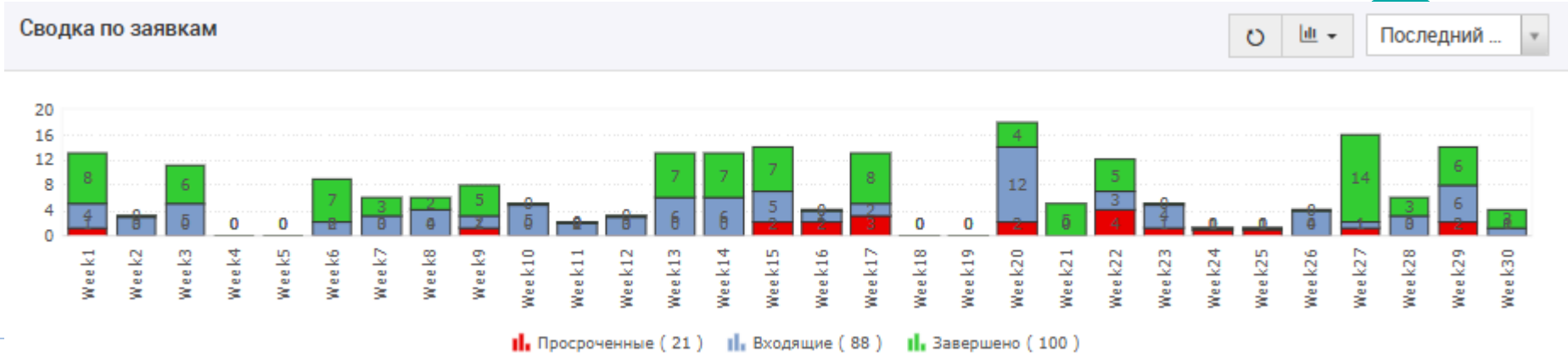
Отчет об изменении элемента конфигурации



ВИДЫ ОТЧЕТОВ О РАБОТЕ СЕРВИСА

Заявки по категориям

Создал(а) Научная библиотека Дата: : May 12, 2026 03:39 PM
Всего записей : 7
Время создания : From May 11, 2026 12:00 AM To May 17, 2026 11:59 PM



ID заявки	Режим заявки	Автор заявки	Отдел	Время создания	Тема
Библиотека					
11520	Портал	ФедотоваАВ	Не назначено	May 11, 2026 08:59 PM	Проведение мероприятий / занятий в помещении читального зала Библиотеки
11521	Портал	ПавелТА	Не назначено	May 12, 2026 12:36 AM	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)
11524	Портал	БалакинаДВ	Не назначено	May 12, 2026 12:53 PM	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)
11525	Портал	АшировЭР	Не назначено	May 12, 2026 01:02 PM	Проведение экскурсии
11527	Портал	МацкевичЮС	Не назначено	May 12, 2026 01:42 PM	Оформление рекомендательного списка литературы к ВКР, курсовым, рефератам (для студентов)
11528	Портал	МацкевичЮС	Не назначено	May 12, 2026 01:45	Оформление рекомендательного списка

- Сезонность и частотность запросов
- Распределение по типам
- Статистика по подразделениям
- Статистка по пользователям
- Вовлеченность сотрудников
- Отказы

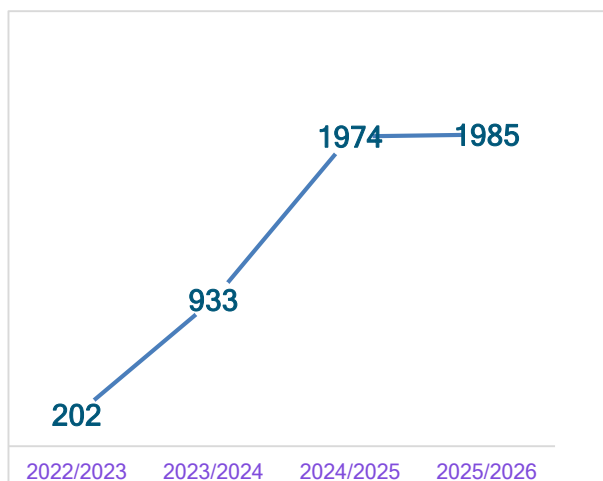


ПОДАТЬ ЗАЯВКУ

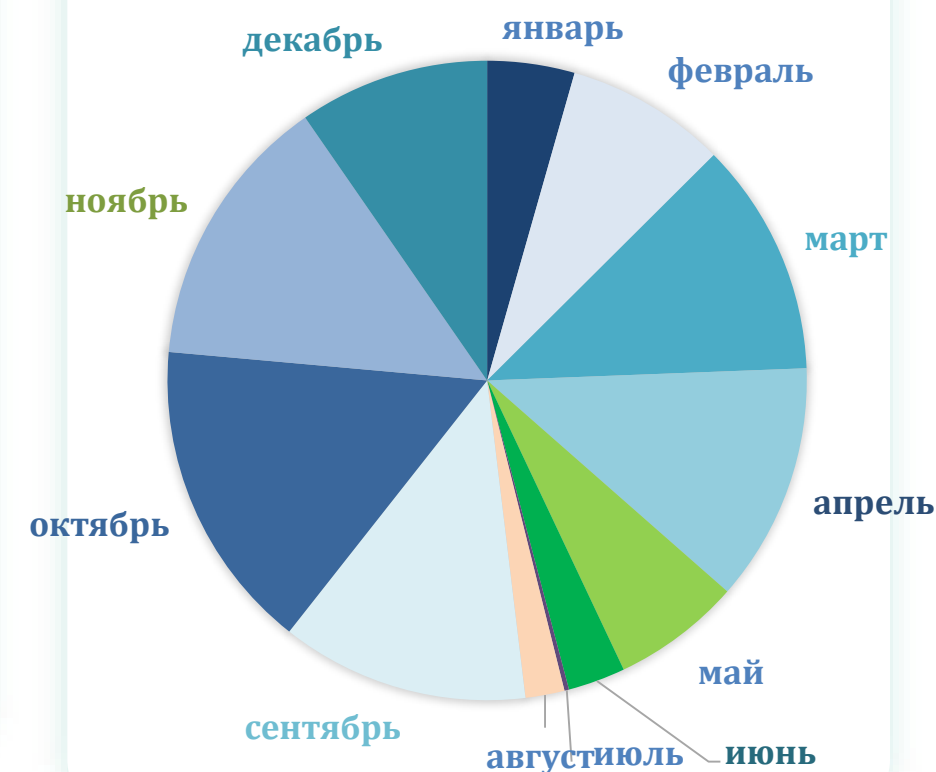
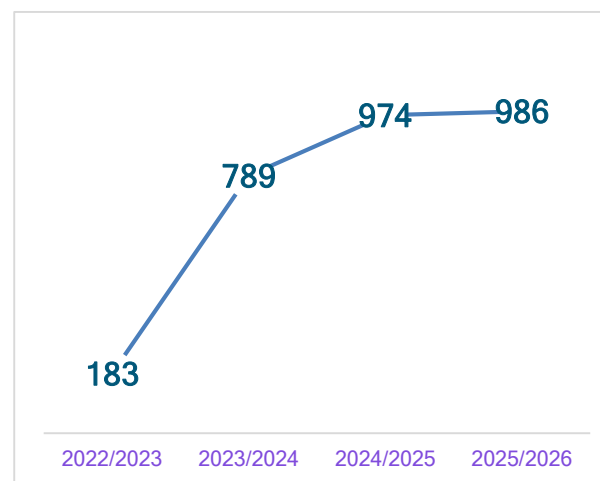


МОЯ
БИБЛИОТЕКА МПГУ:
ЦИФРОВОЙ СЕРВИС

~2000
запросов



~1000
пользователей





Контакты

Электронная почта:

lib_spr@mpgu.su

lib_ms@mpgu.su



Страница на сайте МПГУ:

<http://mpgu.su/ob-mpgu/struktura/biblioteka>

Сообщество «Научная библиотека МПГУ»

ВКонтакте: <http://vk.com/bibliotekampgu>

Канал «Научная библиотека МПГУ»

в Telegram: http://t.me/biblioteka_mpgu

Канал «Библиотечный день МПГУ» на Rutube:

<https://rutube.ru/channel/24611053/>

В

