

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦЕНТРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ДОСТУПА К ПРАВОВОЙ И СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОЙ ИНФОРМАЦИИ

Е. Б. ГОЛЕНДУХИНА, А. П. ЛУЗИН

Работа по созданию Центров общественного доступа к Интернету (ЦОД) в муниципальных библиотеках Свердловской области началась в 2013 году в рамках реализации областной целевой программы «Информационное общество Свердловской области на 2011–2015 годы».

Приказом Министерства транспорта и связи Свердловской области (№ 92 от 20.03.2013) был утвержден Перечень мероприятий, рекомендуемых муниципальным образованиям по организации ЦОДов, утверждены Методические рекомендации по созданию и организации работы ЦОДов на базе муниципальных библиотек, включая Перечень ресурсов Интернета, рекомендуемых к использованию.

Муниципальные библиотеки Свердловской области активно включились в работу по созданию ЦОДов. Согласно годовым отчетам за 2015 год, на базе муниципальных библиотек области функционирует **333 ЦОДа** (в 2013 году – 163). **Из 94 муниципальных образований Свердловской области в 54 открыты ЦОДы (57 %)**. Центры открыты не только в центральных библиотеках муниципальных образований, но и в сельских и поселковых библиотеках.

Согласно годовым отчетам библиотек, основной причиной, по которой не открыт ЦОД, является недоступность Интернета. Также приводятся и другие причины. Например, по решению администрации городского округа Заречный данные функции возложены на Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг, который был создан в г. Заречном как филиал Свердловского МФЦ и дистанцирован от библиотеки. В библиотеке Малышевского ГО Центр общественного доступа не создан. Его создание предполагает доленое участие территории в финансировании данного проекта. Малышевский городской округ является дотационной территорией и в связи с дефицитом средств не имеет возможности участвовать в проекте.

Техническое оснащение ЦОД – ПК, принтеры, ксероксы, МФУ, ноутбуки, в нескольких библиотеках закуплено мультимедийное оборудование, веб-камеры и наушники. Есть библиотеки, ЦОДы в которых оснащены дополнительным оборудованием. Например, Североуральск: ЦОД в Центральной городской библиотеке дополнительно имеет цветной лазерный и струйный принтеры, брошюровщик, термопереплет, ламинатор. Это позволило расширить спектр сервисных услуг.

Общее количество **ПК** в ЦОДах на декабрь 2015 года составляет – **489**,
принтеров – 253, **сканеров – 61**, **МФУ – 110**.

Для многих библиотек, особенно сельских, компьютерное оборудование, приобретенное по программе ЦОДа, является единственным.

Практически во всех библиотеках доступ к Интернету осуществляется по выделенным линиям (90 %), однако встречаются и другие типы подключений: беспроводные технологии, кабельные ТВ-сети, телефонные линии. Большинство библиотек не имеют собственных IP-адресов, на что хотелось бы обратить внимание учреди-

телей. Для дальнейшей работы библиотек с удаленными электронными ресурсами, например, с Национальной электронной библиотекой, наличие собственного постоянного IP-адреса будет необходимым условием доступа.

Место ЦОД в структуре библиотеки в муниципальных библиотеках Свердловской области определяется следующим образом:

- а) **самостоятельное структурное подразделение.** На сегодняшний день такое подразделение (самостоятельный отдел) функционирует только в Публичной библиотеке Новоуральского ГО. На наш взгляд, к данной категории можно отнести и вновь созданное подразделение в ЦБС г. Ревда. В 2015 году на базе информационно-библиографического отдела создан сектор информационно-коммуникативных технологий, сектор является базовой площадкой для Центра общественного доступа к правовой и социально значимой информации в библиотеках Ревды.
- б) **структурная единица одного из отделов библиотеки.** Например, отдела обслуживания, информационно-библиографического отдела, зала электронных ресурсов, отдела информационных технологий и т. д. В ЦБС г. Первоуральск ЦОД создан на базе отдела информационно-коммуникативных технологий. В ЦБС г. Нижний Тагил доступ к социально значимой информации для жителей города обеспечивают специалисты отдела электронной, правовой информации и сервиса и справочно-библиографического отдела ЦБ, отделов обслуживания филиалов.
- в) **точка доступа.** Это в основном небольшие сельские и поселковые библиотеки-филиалы. ЦОД – единственный ПК в библиотеке.

Как правило, ЦОД входит в состав одного из библиотечных отделов обслуживания, где выделено от одного до шести компьютеров с периферийным оборудованием. Поэтому обязанности сотрудника ЦОДа выполняются сотрудниками отделов в качестве дополнительной нагрузки. В отчетах многих библиотек подчеркивается, что для полноценного функционирования ЦОДа необходим сотрудник, занимающийся непосредственно работой и продвижением его услуг.

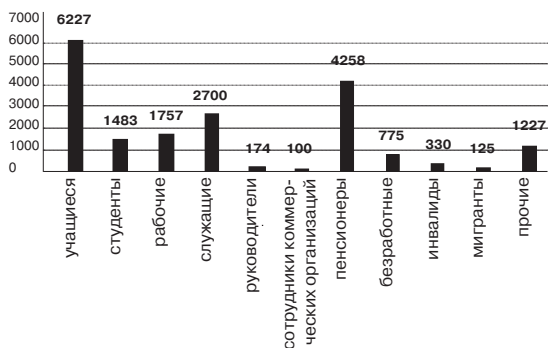
Сотрудники, занятые обслуживанием пользователей в ЦОДе, по мере возможностей библиотеки стараются повысить свой профессиональный уровень. В 2015 году на базе Публичной библиотеки г. Новоуральск прошел российский научно-практический семинар «Центры общественного доступа и формирование информационной культуры общества», участие в котором приняли 66 библиотекарей ЦОДов из 25 территорий. Семинар стал базовой площадкой для обмена опытом и повышения профессионального уровня библиотекарей. Сотрудники нескольких библиотек в 2015 году прошли обучение на базе СОУНБ им. В. Г. Белинского, став слушателями курсов «День информационного специалиста» и «Справочно-библиографическая работа в современной библиотеке». В течение года проводились практические обучающие семинары и «районного уровня». Например, семинары-практикумы «Центры общественного доступа» на базе муниципальных библиотек Каменского городского округа, на базе Верхнесинячихинской центральной библиотеки, ЦБС г. Нижняя Тура.

При этом в годовых отчетах некоторых библиотек отмечается низкий уровень подготовки специалистов ЦОДа, отсутствие возможности участия в мероприятиях по повышению квалификации.

Пользователи ЦОД. Количество зарегистрированных пользователей на конец отчетного года составляет **20 014** человек, из них самые многочисленные категории – учащиеся и пенсионеры.

Количество посещений центров общественного доступа за 2015 год составляет **115 306**.

КОЛИЧЕСТВО ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО КАТЕГОРИЯМ



Ресурсы ЦОД. Пользователям ЦОДа предоставляются самые разные ресурсы, как традиционные печатные, так и электронные, в том числе сетевые. В первую очередь, в ЦОде библиотеки предоставляют доступ к собственному электронному каталогу (100 % библиотек), к электронному каталогу СОУНБ им. В. Г. Белинского (88 %), к региональному каталогу библиотек Свердловской области (81 %), а также к краеведческой БД «Весь Урал» (70 %) и БД «МАРС» (8 %).

Очень малое количество библиотек выделяет для деятельности ЦОДа отдельный фонд – в основном используются издания читального зала и абонементов. Количество документов, выданных из фонда библиотеки для пользователей ЦОДа в 2015 году – **117 381** единиц, из них электронные документы – **39 577** единиц.

Для выполнения справок и консультаций правовой тематики используются СПС «КонсультантПлюс» (57 %), «Законодательство России» (32 %), библиотечный печатный фонд правового содержания (справочники, книги, периодика) (31 %).

Сравнительно небольшое количество библиотек предоставляют доступ к СПС «Гарант» (20 %). Это вполне объяснимо. С 2014 года доступ для муниципальных библиотек к данному ресурсу стал платным. Бесплатно обслуживаются несколько библиотек, кому удалось наладить сотрудничество с местными представителями ООО «Гарант».

Библиотекари в обслуживании пользователей используют открытые сетевые официальные и неофициальные ресурсы правовой и социально значимой направленности. Нужно отметить, что некоторые библиотеки создают и используют в деятельности ЦОДа собственные электронные ресурсы. Например, ЦБС г. Пер-

воуральск продолжает формировать электронную базу данных «Права детей и молодежи», в которой на конец 2015 года содержится 215 записей.

Многие Центры предоставляют доступ в Интернет только согласно Перечню информационных ресурсов Интернета, рекомендуемых к использованию в ЦОДе на базе муниципальных библиотек. Закономерно, что среди популярных оказываются сайты органов власти и других государственных институтов: Президента РФ, Правительства РФ, Правительства Свердловской области, сайты муниципальных округов. Значительной посещаемостью характеризуются порталы, содержащие различную правовую информацию, сайты министерств и ведомств, сайт Пенсионного фонда РФ.

Одним из видов деятельности ЦОДа является популяризация Портала государственных услуг, а также помощь при работе с ним, поэтому по отчетам многих библиотек этот портал имеет высокую популярность среди пользователей. Но есть и другое мнение. В годовых отчетах части библиотек обращается внимание на низкий спрос обращений пользователей к государственным услугам. Отмечается низкая потребность жителей к получению госуслуг в электронном виде, большинство жителей города предпочитает это делать обычным способом. Также в городах, где есть МФЦ, куда обращаются жители с целью получения госуслуг в электронном виде, снижается спрос посетителей библиотек на данную услугу.

Пользователи обращаются в ЦОД и с другими нуждами, которые повышают популярность соответствующих интернет-страниц: записаться к врачу через интернет-регистратуру, найти работу с помощью специализированных сайтов, посетить образовательные порталы, в том числе по ЕГЭ, почитать электронный вариант центральной и местной прессы, получить информацию об услугах ЖКХ или работе центров по начислению коммунальных платежей. Библиотеки стараются учитывать нужды пользователей при предоставлении доступа к Интернету. Например, Верхнепышминская ЦБС предложила жителям города новую услугу – передачу показаний счетчиков в электронном виде. Услуга оказалась востребована, особенно у пенсионеров.

Услуги ЦОД. Основные услуги ЦОДа связаны с его непосредственной деятельностью – общественным доступом к электронной информации – и являются бесплатными. Поэтому повсеместно в ЦОДах пользователям предоставляют доступ к Интернету (100 %), консультируют по поиску информации (76 %), по работе с Порталом государственных услуг и с сайтами государственных учреждений, оказывают помощь при оформлении государственных услуг через Интернет (74 %), а также осуществляют справочно-информационное обслуживание пользователей (74 %).

КОЛИЧЕСТВО ВЫДАННЫХ В ЦОД СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ ЗА 2015 ГОД

Адресные справки	11 034
Уточняющие справки	3 382
Тематические справки	25 328
Фактографические справки	5 621
Консультации	10 739
Всего	56 169

В 499 случаях сотрудники ЦОДа не смогли помочь пользователям.

Менее распространены услуги, связанные с работой на компьютере: консультации по работе с программами (35 %), консультации по работе с отдельными сайтами (35 %), консультации и помощь при работе с электронной почтой (28 %), предоставление компьютера для работы с личными электронными документами (23 %), запись информации на съемные носители (28 %).

Последняя группа бесплатных услуг в ЦОДе встречается реже всего: предоставление доступа к различным базам данных (7 %), редактирование документа (2 %), электронное копирование форм и бланков документов (14 %), электронная доставка документов (ЭДД) (2 %).

Среди дополнительных платных услуг в ЦОДах по распространенности лидирует распечатка документов (72 %). Вторую группу по распространенности составляют сканирование документов (53 %), печатное копирование документов (56 %). В 2015 году было изготовлено и выдано **33 436** копий документов. Часто встречается услуга набора текста сотрудником ЦОДа (30 %). Мало распространены, но все же встречаются и другие платные услуги: брошюровка (4 %), ламинирование (7 %), распознавание текста документа (2 %), создание электронной презентации (2 %), создание печатной продукции (буклеты, брошюры, закладки) (2 %).

В некоторых специально определенных случаях платные услуги оказываются бесплатно – например, когда для получения государственной услуги необходимо предоставить отсканированную копию документа, сканирование документа производится сотрудником ЦОДа бесплатно. Помимо сканирования, это касается и копирования документов, набора текста сотрудником, распечатки документов. Существует и обратная ситуация: когда предоставление бесплатной услуги связано с большими трудовыми и временными затратами, а также с различными техническими трудностями и ограниченными ресурсами, услуга становится платной. Платно выполняются сложные запросы на поиск информации, запись информации на съемные носители сотрудником, услуги электронной почты.

Социальное партнерство и просветительская деятельность. В просветительской деятельности ЦОДам невозможно обойтись своими собственными силами. Многие правовые и социально значимые вопросы требуют разъяснений и консультаций специалистов на территории библиотек во время специальных мероприятий. Библиотеки активно сотрудничают с различными организациями своих населенных пунктов, помогая пользователям быть в курсе актуальной информации. Пользователи библиотек получают не просто справку библиотекаря по интересующей теме, а консультацию специалиста.

Другая форма сотрудничества – работа с целевыми аудиториями. Библиотекари устанавливают контакты с различными учреждениями и проводят для них просветительские мероприятия.

Наиболее частыми партнерами библиотек становятся управления социальной политики округа, отделы социальной защиты, комплексные центры социального обслуживания населения, администрация округа (района), территориальная избирательная комиссия, местное отделение пенсионного фонда, школы (лицеи) и учреждения дошкольного образования. В администрациях округов библиотеки

работают с самыми разными отделами: отделы по делам несовершеннолетних, комитеты по делам молодежи, управления образования, культуры, спорта.

Многие библиотеки проводят совместные мероприятия с объединениями юристов, адвокатов, нотариусов или с их отдельными представителями. Ярким примером такого сотрудничества является работа Зала электронной информации ЦБС г. Каменск-Уральский. В 2015 году отдел наладил партнерские отношения с городским отделением Ассоциации юристов России и Уральским институтом экономики, управления и права, в результате чего на базе зала была организована Юридическая клиника, которая функционировала с апреля по август 2015 года. За время работы клиники профессиональные юридические консультации на безвозмездной основе получили более 100 человек.

Многие библиотеки сотрудничают с советами ветеранов и советами (обществами) инвалидов, с женсоветами, с редакциями местных СМИ, с культурно-досуговыми учреждениями города (например, музеями) и учреждениями дополнительного образования, с колледжами и институтами.

Намного реже на мероприятия приглашаются специалисты центров занятости, управления федеральной миграционной службы, организаций по защите прав потребителей, МФЦ, сотрудники прокуратуры, военкоматов, отделений МЧС.

Отдельные библиотеки проводят совместные мероприятия с больницей, детским домом, центром реабилитации, ФСИН, дворовыми детскими клубами и спортивными организациями, полицией, налоговой службой. Например, библиотека № 3 БЦ «Екатеринбург» в течение длительного времени сотрудничает с Реабилитационным центром для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман»: проводятся мероприятия для пациентов, в т. ч. посвященные возможностям трудоустройства, адаптации.

Во всем многообразии просветительской деятельности сотрудники ЦОДов используют самые разные формы и методы передачи информации пользователям.

Правовая и финансовая грамотность пользователей чаще всего повышается на специальных информационных уроках. Целевой аудиторией таких уроков являются дети, подростки, молодежь («Правовые ресурсы Интернета», «Дети на планете», «Детям о праве» – Нижний Тагил). В читальном зале Центральной городской библиотеки им Д. Н. Мамина-Сибиряка Ирбитского ГО для студентов-сирот Ирбитского мотоциклетного техникума был проведен интерактивный час «Правовая защита детей-сирот», на котором были освещены основные права и льготы детей, оставшихся без попечения родителей, видеоконсультации нотариуса по обеспечению данной категории жильем. Также проводятся тематические Дни («День конституции», «День избирателя», «День пенсионера» и т. п.), индивидуальные консультации специалистов и библиотекарей, игры, конкурсы, развлекательные тематические программы, устанавливаются информационные выставки и стенды. В таких мероприятиях часто используются сказочные и мультипликационные герои, которые привлекают внимание юных посетителей библиотеки. Редкими, но не менее эффективными, являются обзоры печати и сайтов, круглые столы, издание печатной продукции (буклеты, закладки, листовки). Например, в библиотеке Вехнепышминского ГО изданы информационные буклеты «Наследство. Алгоритм принятия», «Приватизация квартиры».

Немалое место занимают в деятельности ЦОДов мероприятия **по воспитанию патриотизма и гражданского самосознания**. Мероприятия разнообразны – от тематических Дней и информационных часов до игр и виртуальных путешествий. («Гордо реет флаг России», «К России с любовью», «Позови меня, тихая Родина» – Новая Ляля, «День героев Отечества в России» – Тавдинский ГО).

Мероприятия по **безопасности жизнедеятельности, экологии и воспитанию толерантности** чаще всего проходят в форме бесед. Также ЦОДы создают тематические выставки и стенды, заинтересовывают пользователей викторинами и яркими обучающими программами с элементами развлечений. Например, в Ницинской сельской библиотеке Ирбитского МО прошли викторина «Мы за чистый воздух», акция «Зеленая волна» (посадка саженцев сирени), викторина по пожарной безопасности, беседы по правилам дорожного движения, игра «Наш друг светофор».

В направлении повышения **информационно-компьютерной грамотности** преобладают другие формы мероприятий: 80 % проводят для разных категорий пользователей курсы компьютерной грамотности, отдельные уроки разной тематической направленности. В 2015 году на базе ЦОДов муниципальных библиотек Свердловской области повысили свою информационную грамотность **1 904** человека. Проводятся индивидуальные обучающие консультации, интернет-обзоры, информационные часы, разнообразные конкурсы и развлекательно-обучающие мероприятия. Названия курсов и их программы самые разные: «С компьютером на “ты”»: занятия для пожилого возраста» (Тугулымский ГО), «Школа компьютерной грамотности» (Сосьвинский ГО), «Компьютерная академия для пенсионеров» (ГО Ревда), «Интернет для начинающих» (Кушва ГО), «Компьютер без страха для тех, кому за...» (Красноуральск ГО), «Пенсионер – Next» (Березовский ГО) и многие другие. В Полевском ГО в Центральной детской библиотеке им. П. П. Бажова в ЦОДе реализуется проект «Цифровой маршрут», где проводится обучение работе с разными интернет-ресурсами; обучение работе с программой PowerPoint. Обучаются не только пользователи библиотеки, но и библиотекари ЦБС. Качканарская городская библиотека приняла участие в грантовом конкурсе социальных проектов благотворительного фонда ЕВРАЗ-Урал – «ЕВРАЗ: город друзей – город идей!» – с проектом «Перезагрузка. Уроки компьютерной грамотности для людей пожилого возраста» и получила деньги на покупку двух ноутбук для занятий.

КОЛИЧЕСТВО ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ НА БАЗЕ ЦОД

Консультации специалистов	361
Мероприятия библиотеки	1 581
Совместные мероприятия с социальными партнерами	160
Прочие	25
Всего мероприятий	1 904

Реклама ЦОД. Библиотеки по-разному подходят к рекламе центров. Самыми распространенными способами рекламы услуг и ресурсов являются выставки, стенды, стойки и тематические папки на территории библиотек (80 %); библиотеки издают буклеты, брошюры, флаеры и другую акцидентную продукцию с информацией о ЦОДе (76 %). Согласно годовым отчетам, в 2015 году муниципальными библиотеками было изготовлено **1 007** различных печатных рекламных продуктов. Библиотеки размещают новости и создают целые разделы на своих сайтах (66 %). В социальных сетях размещают информацию о ЦОД (36 %). В 2015 году муниципальными библиотеками Свердловской области в Интернете было размещено **118** рекламных и информационных публикаций о ЦОДах. Практически все библиотеки, имеющие собственные сайты, отражают информацию о ЦОДах на них. Исключение составляет несколько библиотек. Информация носит различный характер. Кто-то отражает информацию по организации – Правила пользования, часы работы, адрес, телефон. Часть библиотек дает ссылки на правовые ресурсы Интернета, на сайты органов власти и т. д. Например, на сайте Алапаевской ЦГБ дана подробная инструкция «Как зарегистрироваться на сайте госуслуг». На сайте ЦБС г. Верхняя Пышма, в разделе «Госуслуги», выложена видеопрезентация ЦОДа библиотеки и его услуг. **Очень интересно и профессионально дана информация на сайте ЦБС г. Ревда.** Создана отдельная страница, где есть презентация ЦОДа, даны ссылки на его мероприятия, издания сектора, проекты, расписания бесплатных юридических консультаций, расписания занятий в Компьютерной академии для пенсионеров; выставлены электронные буклеты «Идем в детский сад: информация для родителей», «Полезная информация для мигрантов», «Военная служба», «Памятка для лиц, выходящих на пенсию», «Основные права ребенка и способы их защиты» и многое другое. Горожане могут воспользоваться данной информацией, не посещая библиотеку, что сегодня актуально и востребовано.

Сотрудники проводят занятия о возможностях ЦОДах, презентации услуг (19 %), публикуют статьи в местной прессе (32 %). В 2015 году было опубликовано 58 статей и заметок. Для рекламы используются и объявления, которые размещаются на рекламных досках города, на стендах других организаций (17 %), создаются видеоролики о ЦОДах, которые размещаются на сайтах и телевидении (17 %). В 2015 году было размещено 20 выступлений и роликов на телевидении.

Наименее распространены другие формы рекламы услуг: информационные выступления в различных организациях (15 %), размещение информации в блогах библиотеки (10 %) и на сайтах других организаций (5 %), информационная рассылка по электронной почте (7 %).

Проблемы

1. Кадровые ресурсы ЦОДов. Для эффективной работы необходимо выделение отдельного структурного подразделения в библиотеке (либо закрепление данного направления за конкретным сотрудником), в функции которого будет входить организация работы Центра.
2. Нет четкого понятия термина «социально значимая информация». Часть библиотек под социально значимой информацией понимает только предоставление доступа к Порталу государственных услуг и сайтам органов власти. Многие библиотеки

закрыли доступ к социальным сетям, не считая это социально значимой информацией. Хотя для такой категории пользователей, как люди пожилого возраста, данная информация тоже может являться социально значимой, будучи единственной формой связи с родственниками, друзьями, единомышленниками. Не уделяется должного внимания в обслуживании пользователей ЦОДа образовательным ресурсам Интернета, что сегодня является перспективным направлением в работе библиотек.

3. Неправильное понимание некоторыми библиотеками условий предоставления доступа к СПС «КонсультантПлюс» и «Гарант» привело к отказу использования данных БД. Доступ к СПС «КонсультантПлюс» компанией «Урал Релком-Плюс» для библиотек предоставляется бесплатно, для этого необходимо заключить договор. Компания «Гарант-Екатеринбург» отказалась предоставлять бесплатный доступ библиотекам к своим ресурсам, но на сайте компании (garant.ru) остаются в открытом доступе большое количество ресурсов, которые можно использовать в обслуживании пользователей. На сегодня Управление спецсвязи и информации ФСО РФ через официальный интернет-портал правовой информации предоставляет бесплатный доступ к БД «Законодательство России» (pravo.gov.ru).
4. На компьютеры, выделенные для пользователей ЦОДа, установлены контент-фильтры SkyDNS. Прежде всего, для защиты детей от ненадлежащей информации и запрещенной на территории РФ. Но, к сожалению, теперь и на многие полезные сайты доступ ограничен, приходится тратить больше времени на поиск нужной информации. На наш взгляд, необходимо развивать сотрудничество с фирмами-производителями контент-фильтров для более гибкой настройки программы.
5. Одна из основных целей ЦОДа – обеспечение доступа к информации граждан с различным уровнем владения компьютерными технологиями. Причем, библиотека должна обеспечить только консультационную поддержку пользователей при работе с информационными ресурсами и программными средствами. На практике оказалось, что некоторой категории пользователей (людям пенсионного возраста, людям не владеющими основами работы на ПК) консультационной поддержки недостаточно. Библиотекам пришлось взять на себя дополнительную преподавательскую нагрузку по ведению обучающих семинаров по компьютерной и информационной грамотности, к чему многие библиотеки оказались не готовы.

На наш взгляд, в решении многих проблем деятельности ЦОДов может помочь единая методическая база для муниципальных библиотек Свердловской области. Такой базой может стать специально выделенный раздел сайта СОУНБ им. В. Г. Белинского, где будет собираться информация о деятельности ЦОДов, размещаться методические рекомендации, отражаться передовой опыт и т. д. Многие библиотеки могут поделиться с коллегами своими наработками и идеями (Каменск-Уральский, Качканар, Новоуральск, Первоуральск, Ревда, Серов и др.).

Сегодня можно с уверенностью сказать, что Центры общественного доступа востребованы населением. Услуги центров стали неотъемлемой частью системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению, в том числе

в электронном виде. Центры воспринимаются как значимый ресурс формирования гражданского общества, а участие в формировании и повышении правовой культуры населения осознается как социальная миссия библиотек. Центры стали единственным общедоступным бесплатным информационным центром для социально незащищенных слоев населения.

Приходит понимание, что работа ЦОДа – это не только доступ к госуслугам и правовой информации. Сегодня ЦОДы должны двигаться дальше в использовании возможностей Интернета при обслуживании пользователей. Библиотеки должны стать навигаторами и посредниками в информационном потоке. Библиотекари должны уметь профессионально ориентироваться в информационных ресурсах, уметь анализировать и оценивать информацию, чтобы предоставлять пользователям надежные и достоверные ресурсы.