

СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1. Организация и ведение справочно-библиографического аппарата

По данным ежегодных отчетов состав справочно-библиографического аппарата муниципальных библиотек РМ существенно не изменился. В его структуру входят как традиционные справочные, библиографические издания, каталоги и картотеки, так и электронные каталоги.

Значительное место в СБА занимает сводный ЭК библиотек РМ, организованный на платформе АБИС «ИРБИС» с помощью облачного программного обеспечения СК-БИБЛИОТЕКА, предоставленного ООО «ЭйВиДи-систем».

Собственные ЭК продолжали формироваться в 23 муниципальных библиотечных системах из 24. В 2020 году практически ни одной записи не поступило в электронный каталог МБУ «ЦК» Ичалковского м. р.

Центральные библиотеки МБУК «ЦГБС для взрослых» г. о. Саранск, МБУ «ЦБС Ковылкинского м. р.», МБУК «ЦБС» Рузаевского м. р., будучи модельными библиотеками, приобрели программное обеспечение АБИС ИРБИС64 и в 2020 году приступили к формированию ЭК на фонды своих систем путем создания собственных электронных записей.

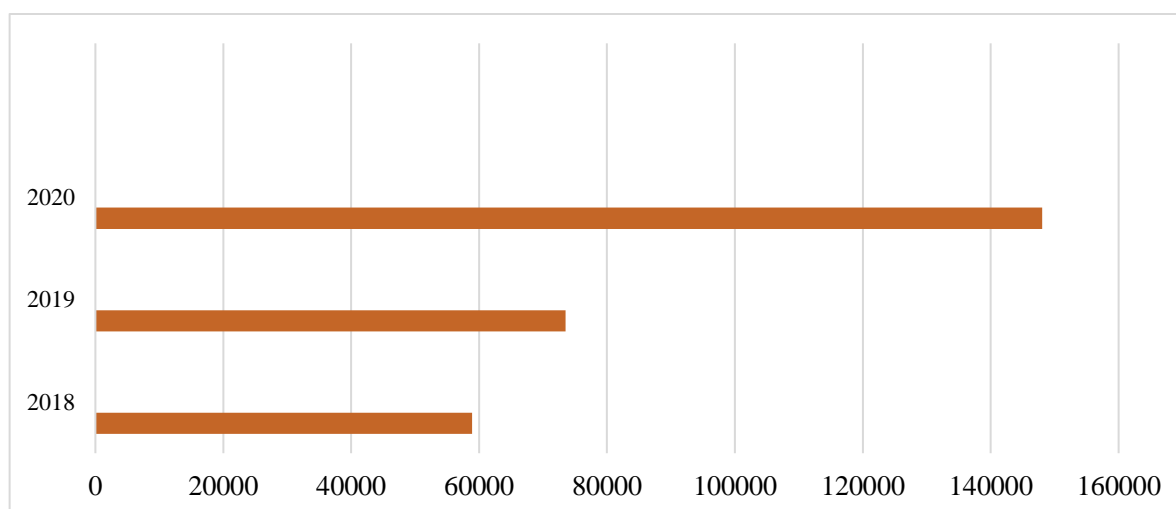
В 2020 году было внесено 74 516 электронных записей, что на 19 608 единиц больше, чем в предшествующем году. В целом объем ЭК по муниципальным библиотекам республики составляет 148 041 запись, из них доступна в Интернете 148 041 запись. Сводный ЭК РМ представлен в базе «Электронная библиотека» на сайте ГБУК «НБ им. А. С. Пушкина РМ».

Таблица 1 – Количество записей в ЭК за 2018–2020 гг. (ед.)

Наименование района	Электронный каталог		
	2018	2019	2020
Ардатовский	80	2729	5108
Атюрьевский	238	2229	4335
Атяшевский	78	7349	9808
Большеберезниковский	26	664	3401
Большеигнатовский	133	184	613
Дубёнский	315	1888	4386
Ельниковский	654	4498	6443
Зубово-Полянский	80	799	2693
Инсарский	17892	3905	5404
Ичалковский	28	638	639
Кадошкинский	535	2178	7840
Ковылкинский	400	3360	5273
Кочкуровский	137	920	1925
Краснослободский	221	3356	10024
Лямбирский	288	1329	6086
Ромодановский	607	2892	5221

Наименование района	Электронный каталог		
	2018	2019	2020
Рузаевский	1037	8588	21496
Старошайговский	278	2254	2578
Темниковский	325	2292	6728
Теньгушевский	183	790	3361
Торбеевский	114	1592	5714
Чамзинский	210	1214	2426
ЦГБС для взрослых г. о. Саранск	23027	5227	10866
ЦГБС для детей г. о. Саранск	12011	12650	15673
Всего по библиотекам	58897	73525	148041

Диаграмма 1 – Количество записей в ЭК за 2018–2020 гг. (ед.)



Лидером в создании ЭК на свои фонды среди муниципальных библиотек является МБУК «ЦБС» Рузаевского м. р., хорошими показателями работы в этом направлении отмечены муниципальные объединения Атяшевского, Кадошкинского, Краснослободского, Лямбирского, Темниковского, Торбеевского м. р.

В традиционный состав СБА библиотек входят алфавитный каталог, систематический каталог, СКС, краеведческий каталог. Следует отметить, что работа с традиционными каталогами чаще всего сводится к очищению, чем наполнению, т. к. списание книжного фонда значительно превышает пополнение.

Незаменимыми в обслуживании читателей остаются тематические папки-досье, которые постоянно пополняются новыми материалами и ведутся во всех библиотеках республики. Фонд тематических папок обширен и пользуется у читателей библиотек популярностью, ведь зачастую из них они могут узнать об истории населенных пунктов района, знаменитых земляках.

2. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей

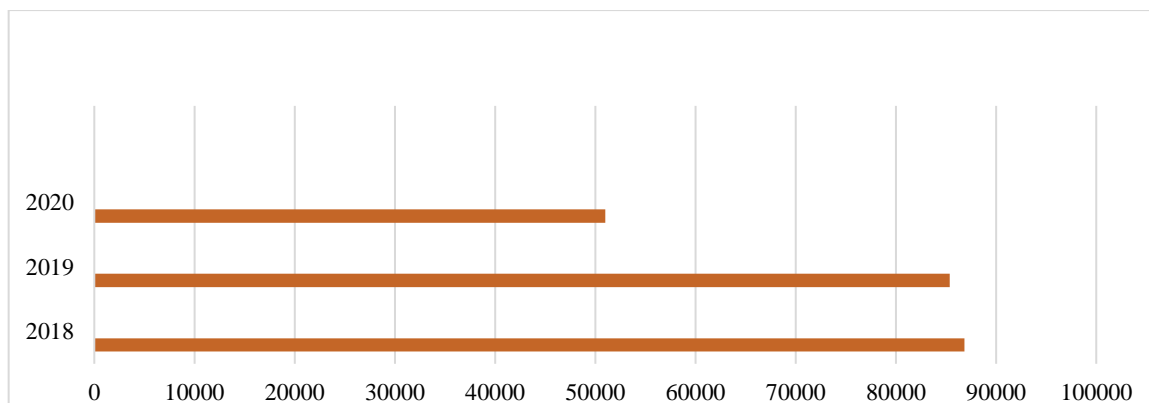
Справочно-библиографическое обслуживание в 2020 году осуществлялось путем предоставления справок и консультаций на поступившие разовые запросы пользователей.

В связи с карантином, который существенно повлиял на работу муниципальных библиотек РМ, совокупный объем справок, выполненных муниципальными библиотеками, значительно снизился и составил 50 997 единиц (59,7 % от показателя 2019 года – 85 365).

Таблица 2 – Количество выполненных справок и консультаций в 2018–2020 гг.
(ед.)

Наименование района	Всего справок и консультаций		
	2018	2019	2020
Ардатовский	4309	5249	1268
Атюрьевский	1001	1075	665
Атяшевский	2507	2707	1457
Большеберезниковский	2850	2851	1429
Большеигнатовский	3161	2882	1769
Дубёнский	4773	4354	1720
Ельниковский	2649	2554	2027
Зубово-Полянский	3749	3017	1484
Инсарский	1412	1466	1026
Ичалковский	4616	4679	3001
Кадошкинский	284	257	113
Ковылкинский	1527	1506	574
Кочкуровский	3686	3621	836
Краснослободский	1761	2299	1310
Лямбирский	3279	3288	1689
Ромодановский	2068	2092	1580
Рузаевский	3009	3053	2029
Старошайговский	2599	1514	472
Темниковский	2390	2365	1577
Теньгушевский	1076	903	804
Торбеевский	2191	2102	1347
Чамзинский	5389	5145	2795
ЦГБС для взрослых г. о. Саранск	9734	9500	7803
ЦГБС для детей г. о. Саранск	16816	16886	12222
Всего по библиотекам	86836	85365	50997

Диаграмма 2 – Количество выполненных справок и консультаций в 2018–2020 гг. (ед.)



По числу выполненных справок на 1 библиотеку лидером является МБУК «ЦГБС для детей» г. о. Саранск – 1528 справок.

В библиотеках ведется учет справок и консультаций, выполненных в стационарном и внестационарном режимах: по телефону и через сеть Интернет. В стационарном режиме было выполнено 49 722 (97,4 %) справки и консультации, во внестационарном – 1275 (2,6 %) справок и консультаций. Следует отметить, что количество справок и консультаций, выполненных через сайты библиотек и социальные сети, составило только 595 единиц, из которых 560 пришлось на МБУК «ЦГБС для взрослых» г. о. Саранск.

Пользователей интересовали актуальные проблемы российского общества, вопросы законодательства, экология, здоровый образ жизни, ведение приусадебного хозяйства, профориентация, в помощь школьной программе. В юбилейный год празднования 75-летия Великой Победы значительная часть запросов касалась документов о Великой Отечественной войне (только в МБУК «ЦГБС для детей» г. о. Саранск число запросов о Великой Отечественной войне составило 1175). Как отмечают в отчетах библиотекари, при выполнении тематических справок, которые усложняются с каждым годом, поиск проводится по нескольким источникам, причем в приоритете электронные ресурсы.

3. Информационное обслуживание

В 2020 году приоритетными темами информационного обслуживания были темы духовно-нравственного и патриотического воспитания, адаптации инвалидов, социального и пенсионного обеспечения, экологии и здорового образа жизни, кулинарии, дизайна и т. д.

При массовом информировании в муниципальных библиотеках применялись следующие формы работы: дни информации, информационные часы, просмотры новых документов, обзоры новинок, информационные стенды, выставки, публикации в печати, презентации книг. Также в отчетном году библиотеки использовали формы, ориентированные на дистанционный от посетителей формат работы: видеобзоры, виртуальные выставки, акции. В МБУ «ЦК» Зубово-Полянского м. р. были проведены выставки новых поступлений: «Бюро литературных новинок: новинки для вас», «Внимание! Новинки!», «К нам поступили новинки! Я новая книга», «На сто тысяч почему вам ответят книги». В МБУК «Ромодановская ЦРБ им. Н. Эркайя» Ромодановского м. р. популярностью пользовались выставки-просмотры: «Ландшафтный дизайн», «Физкультура и спорт в жизни школьников», «Религия в современном мире», «Техника декупажа», «Выращивание рассады в домашних условиях», «Звероводство в личном подсобном хозяйстве». В МБУК «Дубенская РБ» Дубенского м. р. ежегодно обновлялись информационные стенды «Читайте новинки», «Книги-юбиляры», «Писатели-юбиляры», «Библиотека сегодня». МБУК «ЦГБС для взрослых» г. о. Саранск в 2020 году начаты онлайн-проекты [#КнижныеНовости](#) и #Литературные знакомства. В МБУК «Атяшевская ЦРБ» Атяшевского м. р. были проведены: информационный онлайн-обзор «Энергосбережение для всех и каждого», мультимедийная программа «Энергосбережение – к ресурсам уважение!», акция «Нам не до лампочки!».

Информация о новых поступлениях публиковалась на сайтах библиотек и в социальных сетях. Это позволило сделать библиографические списки более красочными, продемонстрировать обложки, приводить аннотации и фрагменты текста изданий. Виртуальные книжные выставки новых поступлений получили постоянную «прописку» на сайтах МБУК «ЦГБС для взрослых» г. о. Саранска, МБУК «ЦГБС для детей» г. о. Саранск, МБУК «ЦБС» Рузаевского м. р.

Среди коллективных абонентов преобладают учреждения образования, органы местного самоуправления, культуры, общественные организации, для обслуживания которых использовались Дни специалиста, Дни знаний, информационные часы, библиографические обзоры новых поступлений и др. В МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р. были проведены: Дни специалиста «Примите наши поздравления, учителя», «Для нас профессий нету краше», «Руки пахнут хлебом», Дни библиографии «Библиографический лабиринт», «Тайны и загадки Земли», «О том, что дорого и свято», «От папируса до компьютера». Для учителей в МУ «Ельниковская ЦБ» Ельниковского м. р. – Дни знаний «Мастера пера», «По просторам Вселенной», «И снова книга родилась»; в МБУК «ЦГБС для детей» г. о. Саранск для родителей – информационные обзоры «Если возникли проблемы», «Осторожно, терроризм!», «Если у вас проблемы»; в МБУК «Атяшевская ЦРБ» Атяшевского м. р. для людей с ограниченными возможностями оформлены тематические выставки «Сильные духом, вам посвящается», «Ты не один», «Подари лучики тепла».

Как указывают библиотекари в своих отчетах, групповое информирование в последнее время всё чаще заменяется индивидуальным, поскольку в библиотеках отсутствует новая отраслевая литература, или имеется в количестве 1–2 экземпляров. Цели обращения пользователей в режиме запрос-ответ в основном связаны с учебной (реферат, доклад, сообщение, исследовательская работа), самообразованием, в т. ч. компьютерной грамотностью, любительскими увлечениями, организацией досуга (огородничество, домоводство, рукоделие, народная медицина). Виртуальная справочная служба функционирует на сайтах ЦГБС для детей и ЦГБС для взрослых г. о. Саранск.

4. Формирование информационной культуры пользователей

Работу по формированию информационной культуры пользователей проводили все библиотеки. Она начинается при записи в библиотеку с предоставления информации о правилах пользования, об оказываемых услугах, её информационных ресурсах. Также библиотекари проводили беседы о культуре чтения, консультировали пользователей в выборе литературы, подготовке рефератов, знакомили со справочно-библиографическим аппаратом библиотеки.

В Саранске действует общегородская программа «Основы информационно-библиографической культуры школьников 1–9 классов», и в рамках этой программы МБУК «ЦГБС для детей» г. о. Саранск провела 82 урока с использованием библиографических игр, конкурсов, викторин, организовала 9 экскурсий-знакомств для дошкольников «Приглашаем в Книжкин град любознательных ребят».

С дошкольного возраста знакомят с библиотекой и в других районах республики. Экскурсия для детей МДОУ «Старошайговский детский сад № 2 комбинированного вида» состоялась в ДБ МБУК «ЦБС им. И. М. Девина». Для знакомства с библиотекой библиотекари МБУК «ЦК» Zubovo-Полянского м. р. применяют игровые формы занятий: «Буква потерялась», «Что бы это значило?», «Раз словечко...», «Сказки, рисунки, загадки, дразнилки – всё ты найдешь в рюкзаке у Мурзилки».

В МБУК «Ардатовская ЦРБ им. Н. К. Крупской» Ардатовского м. р. с учащимися старших классов работники библиотек проводили познавательные экскурсии с рассказами о библиотечных каталогах – «Как найти нужную книгу в библиотеке?», «Как правильно ориентироваться в библиотечном пространстве?», «СБА библиотеки: зачем он нужен?». В МБУК «ЦБ Кадошкинского м. р.» для школьников были проведены мероприятия: урок-экскурсия «С книгой будем мы дружить – в библиотеку приходите», библиотечный урок «Дом, где живут книги», экскурсия «Библиотека, книжка, я – вместе верные друзья». Библиотекари МБУ «ЦРБ Теньгушевского м. р.» провели уроки библиотечной грамотности: «Как вести дневник летнего чтения?», «Как найти нужную книгу в библиотеке?», «Как следить за новинками литературы?», «СБА библиотеки: зачем он нужен?», «Как правильно ориентироваться в библиотечном пространстве?», «Правила пользования библиотекой», «Каталоги и картотеки библиотеки». В МБУК «ЦБ Инсарского м. р.» для школьников района провели библиотечные уроки по следующим темам: «Чтение с увлечением», «Книга – наш лучший друг!», «Структура книги», «Здравствуй, книжкин дом!», «СБА библиотек и работа с ним», «Путешествие от полки к каталогу и обратно», «Твои первые словари», «Книга поможет в учебе».

В МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р. реализуются программы, связанные с повышением информационной культуры читателей – «Библиографический урок: каким он должен быть» и «Библиотека как центр формирования информационной культуры школьников». Особое место в их работе занимают интерактивные мероприятия – эрудит-марафон «Большое путешествие в мир книг», интерактивный урок «Интересные факты о книгах и чтении», игра «Весь мир большой от А до Я откроет книжная страна».

В помощь повышению информационной и компьютерной грамотности библиотеки выпускают памятки, буклеты, дайджесты, составляют рекомендательные списки литературы. В 2020 году были подготовлены и изданы: информационный буклет «Книга нас с тобой согреет», книжная закладка «Журналы для детей», дайджест «Знакомство с библиотекой» (МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р.); буклеты «Красивая закладка для любимой книжки», «Школьный путеводитель», «Правила безопасного Интернета для детей», «Запомни, юный читатель!» (МБУ «ЦК» Zubovo-Полянского м. р.); рекомендательные списки литературы «Чтение – взгляд молодежи», «Время. Дети. Книга», «Чтение – путь к просвещению», «Как привить любовь к чтению ребенку» (МБУК «Ромодановская ЦРБ им. Н. Эркай» Ромодановского м. р.) и пр.

Сегодня под информационной культурой подразумевают не только библиотечно-библиографическую грамотность, но и овладение целым комплексом дополнительных

умений ориентироваться в электронных ресурсах Интернета. Курсы компьютерной грамотности «Интернет за 20 часов» проводила ЦГБ МБУК «ЦГБС для взрослых» г. о. Саранск: пожилые пользователи библиотеки обучались навыкам работы с официальными порталами органов государственной власти и сайтами государственных услуг РФ и Республики Мордовия, в программах PowerPoint, с фото- и видеоредакторами и т. д. С консультациями и уроками «Как найти нужный ресурс в Интернете?», «Электронный каталог – как им пользоваться?», «Учись работать с электронным каталогом» перед читателями выступили библиотекари МУ «Ельниковская ЦБ» Ельниковского м. р.

5. Деятельность публичных центров правовой информации

Центры правовой информации (далее ЦПИ), организованные в библиотеках, являются посредниками между населением и властью: на их базе проходят встречи с представителями власти разных уровней, распространяется информационная печатная продукция, проводятся мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности.

ЦПИ функционируют в 8 ЦБ РМ (Ардатовский, Зубово-Полянский, Ковылкинский, Рузаевский, Торбеевский, Теньгушевский, Чамзинский м. р. и МБУК «ЦГБС для взрослых» г. о. Саранск).

Свою работу ЦПИ координируют с органами местного самоуправления, органами правопорядка, социальными службами, образовательными учреждениями, общественными организациями, загсом, МФЦ, территориальными избирательными комиссиями, территориальными пунктами Управления Федеральной миграционной службы России, Комплексными центрами социального обслуживания населения, Управлением Пенсионного фонда.

В библиотеках с целью оперативного информирования выделяются специальные рубрики в картотеках, тематические папки: «В помощь избирателю», «Гражданином быть обязан», «Избиратель! Читай, думай, выбирай!» (МБУК «Ардатовская ЦРБ им. Н. К. Крупской»); «Информация из сельского поселения», «Новое в практике самоуправления», «Юридические консультации», «Постановления Правительства», «Нормативные акты РМ», «Налоговая политика», «Законодательная основа муниципальных образований» (ЦРБ МБУ «ЦК» Зубово-Полянского м. р.); создаются информационные списки по праву: «Законы нашей жизни», «Человек. Закон. Власть», «Информационное право» (МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р.); выпущены бюллетени: «Когда уйдет на пенсию многодетная мать», «Можно ли восстановить инвалидность в другом городе?», «Когда госслужащим положена доплата к пенсии», «Пенсии: какие документы подтвердят стаж», «Какой вклад выгоднее для пенсионера», «Индексируют ли пенсию опекунам», «Есть ли надбавки за вредный стаж?» (МБУК «Лямбирская ЦРБ» Лямбирского м. р.); ведутся пресс-папки: «Пенсионное законодательство», «Всё о льготах и компенсациях», «Гражданское право», «Семейное право», «Избирательное право», «Социальное обеспечение», «Публикации СМИ» (МБУ «ЦБС Ковылкинского м. р.»).

Большое внимание ЦПИ уделяют правовому просвещению детей и подростков. В рамках целевой программы «Школа прав и обязанностей» в МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р. были проведены: правовой час «Человек и его право», правовой разговор в режиме вопрос-ответ «Правовые взаимоотношения членов семьи», онлайн-встреча «Разговор с юристом», беседа «Молодежь и культура»; в МБУК «РБ Торбеевского м. р.» оформлялись выставки «Законы и народы», «Наши дети за мир на планете», «Право выбора – ваше главное право» и др.

6. Библиографическая продукция муниципальных библиотек

Цель создания библиографической продукции – наиболее полное раскрытие книжного фонда библиотеки, реклама новинок литературы. Печатная продукция – хорошее дополнение к проводимым библиотеками мероприятиям. Издательская продукция библиотек в основном состояла из библиографических пособий малых форм: рекомендательные списки, буклеты, закладки, дайджесты, памятки, листовки. Тематика определялась значимыми событиями в жизни страны и региона, юбилейными и памятными датами, интересами и запросами пользователей.

Так, к Году памяти и славы были подготовлены рекомендательные списки литературы: «Читаем книги о войне», «Города солдатской славы», «Мой край в военную годину» (МБУК «Атюрьевская ЦБС» Атюрьевского м. р.); буклеты: «Сталинград: 200 дней мужества и стойкости», «Побег из ада»; дайджесты: «Наша история, наша Победа», «Цена кусочка хлеба – ЖИЗНЬ»; библиографический список «Генерал Максим Пуркаев» (МБУК «Дубенская РБ» Дубенского м. р.); рекомендательные списки: «Дороги войны – дороги Победы», «Женщины на защите Родины», «Читаем книги о войне», «Бессмертие подвига» (МУ «Ельниковская ЦБ» Ельниковского м. р.); дайджесты: «Писатели-земляки, погибшие во время Великой Отечественной войны», «Герои Советского Союза – наши земляки», «Полет в бессмертие» (МБУ «ЦК» Зубово-Полянское м. р.); серия дайджестов «Крупные битвы Великой Отечественной войны» (МБУК «Краснослободская ЦРБ» Краснослободского м. р.); буклет «Минувших лет святая память» (МБУК «Лямбирская ЦБ» Лямбирского м. р.); дайджесты: «Дети блокадного Ленинграда», «Блокадный хлеб Ленинграда» (МБУК «ЦБС» Рузаевского м. р.); памятки «Герои – наши земляки», «Имя тебе – Победитель» (МБУ «ЦБС Ковылкинского м. р.»); рекомендательные списки литературы: «Дети войны – дети Победы» (2 выпуска), «Маленькая книга о большой войне», «Не померкнет летопись Победы» (МБУК «ЦГБС для детей» г. о. Саранск).

К юбилеям русских писателей библиотеками были выпущены дайджесты: «Бунин – явление редчайшее», «Не греет солнце на чужбине» (к 150-летию И. А. Куприна), «В мир А. П. Чехова входя», «Читаем русскую классику» (МБУК «Атюрьевская ЦБС» Атюрьевского м. р.); памятка «Я обязательно вернусь» (к 140-летию А. Блока)» (МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р.); дайджесты и рекомендательные списки литературы: «Что может быть опаснее ума?», «Под алым парусом мечты», «Озорной талант Даниила Хармса», «Жди

меня, и я вернусь», «Он был аристократ литературы русской», «Ему светила русская звезда» (МБУК «Ромодановская ЦРБ им. Н. Эркай» Ромодановского м. р.).

Здоровому образу жизни были посвящены информационные буклеты «Наркотикам – НЕТ!», «Как бросить курить» (МБУК «ЦРБ» Большеигнатовского м. р.); памятки «Безвредная сигарета – новый миф» (МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р.), «Красота в здоровье», «Аптека в одном овоще», «Пристрастия, уносящие жизнь» (МУ «Ельниковская ЦБ» Ельниковского м. р.); дайджест «Наркомания: об этом надо говорить» (МБУ «ЦК» Зубово-Полянского м. р.); буклеты и информационные листки: «Наш выбор – мир без наркотиков!», «Не опоздай спасти здоровье», «Курить не модно – дыши свободно» (МБУК «Лямбирская ЦРБ» Лямбирского м. р.); буклет-предупреждение «Наркотики – это смерть!» (МБУ «ЦБС Темниковского м. р. РМ»).

Библиотеки выпускают большое число изданий, посвященных экологической теме. В 2020 году были подготовлены: рекомендательный список литературы «Природа и человек», памятка «Берегите лес от пожара» (МБУ «ЦРБ» Чамзинского м. р.); дайджесты «Заповедными тропами», «Загадочный мир дикой природы» (МБУК «Дубенская РБ» Дубенского м. р.); «Твои соседи по планете», «Растения вокруг нас», «Я с книгой открываю мир природы» (МУ «Ельниковская ЦБ» Ельниковского м. р.); «Приведем в порядок планету», «Природа и человек», «Любите этот мир, и он полюбит Вас», «Травинка-витаминка», «Загадки живой природы» (МБУК «Ромодановская ЦРБ им. Н. Эркай» Ромодановского м. р.).

Духовному просвещению и семейным ценностям посвящены дайджесты «Азы православия – к мудрости ступенька», «Святые праздники Руси», рекомендательный список «Венец всех ценностей – семья» (МУ «Ельниковская ЦБ» Ельниковского м. р.); буклет «Живет в веках любовь и верность», рекомендательный список литературы «Крещение Руси: легенды и факты» (МБУК «Дубенская РБ» Дубенского м. р.); буклеты и дайджесты: «Пост для души и тела», «Светлая Троица», «День Ивана Купала», «Хлебно-ореховый Спас», «Пасха радость нам несет», «Медовый Спас», «Живой родник православной книги», «Путешествие по святым местам родного края» (МБУК «Ромодановская ЦРБ им. Н. Эркай» Ромодановского м. р.); информационный лист «Славим возраст золотой» (МБУК «ЦБС» Рузаевского м. р.).

С 2017 года ежемесячно МБУК «Дубенская РБ» выпускает газету «БиблиоАфиша», МБУК «ЦБС» Рузаевского м. р. издает ежемесячную газету «Библиоафиша» и ежеквартальный молодежный литературно-публицистический журнал «SCRIPTOR».

Краткие выводы по разделу

Все ЦБС республики обладают системой каталогов и картотек на традиционных носителях, и в то же время библиотекари активно работают над формированием электронных каталогов на фонды собственных библиотечных объединений. При этом электронный каталог не вытесняет, а дополняет печатный.

В отчетном году наблюдалось снижение поступающих запросов на справочно-библиографическое обслуживание. С одной стороны, эта тенденция прослеживается уже не первый год, с другой стороны, сильное уменьшение количества запросов объясняется эпидемической обстановкой, которая не позволяла библиотекам функционировать в полную силу.

В справочно-библиографическом и информационном обслуживании сочетались автоматизированный и традиционный библиографический поиск. Информационно-библиографическое обслуживание дополнялось новыми формами благодаря использованию информационных технологий, Интернета, социальных сетей.

Решение проблем с подпиской, комплектованием, кадровым составом библиографов позволило бы решить задачу обеспечения полноценного справочно-библиографического обслуживания всех пользователей библиотек. В целях совершенствования справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотекам следует развивать на сайтах виртуальные справочные службы.