

ВИРТУАЛЬНОЕ И ТРАДИЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ

ЗНАК М.В.,

заведующий отделом обслуживания официальными документами
Национальной библиотеки Беларуси

В статье представлен опыт Национальной библиотеки Беларуси в рамках обслуживания читателей правовыми информационными ресурсами, а также развития виртуального обслуживания удаленных пользователей посредством онлайн-службы «Виртуальный центр правовой информации».

The article presents the experience of the National Library of Belarus in providing the readers with legal information resources as well as the development of virtual services by the Virtual Legal Information Center online service.

В современных условиях развития государства и общественных структур неуклонно растет спрос на правовую информацию. Практически каждому члену общества необходимо владеть информацией о своих правах и обязанностях, а также уметь с ней работать и правильно применять. Таким образом, обеспечение доступности информационных ресурсов в сфере законодательства является одним из приоритетных направлений в деятельности библиотек.

В Национальной библиотеке Беларуси (далее – НББ) свободный и бесплатный доступ к информационным ресурсам правовой тематики организован в традиционном режиме с 2000 года. С 2006 года функционирует зал правовой информации (далее – ЗПИ), в котором осуществляется комплексное обслуживание пользователей печатными документами и электронными информационными ресурсами по праву.

Ежемесячно услугами зала пользуется около 1000 читателей НББ.

Пользователями ЗПИ являются различные категории читателей:

- научные работники, специалисты в различных областях знаний (юристы, предприниматели, педагоги, экономисты, бухгалтера) – 55 %;
- студенты и учащиеся – 17 %;
- пенсионеры, безработные, домохозяйки – 12 %;
- рабочие – 9 %;
- представители органов власти – 3 %;
- другие – 5 %.

Каждая категория пользователей имеет свой характер запросов. Например, профессиональных юристов интересуют нормативные акты, материалы арбитражной, налоговой, судебной практики, а также ненормативные акты (комментарии к кодексам, разъяснения и консультации). Информационные потребности руководящих работников отличаются широтой запросов. Как правило, они изучают и практические, и теоретические вопросы в области государства и права, трудового, налогового и жилищного законодательства, законодательства о социальной защите населения, лицензирования различных видов деятельности и т.п.

Потребности научных работников и преподавателей в правовой информации носят комплексный характер, так как данная группа пользователей обращается к информации по многим смежным в отношении области права научным дисциплинам. Значительное влияние на содержание информационных запросов специалистов, занятых в различных областях науки, культуры, медицины, народного хозяйства, оказывают отрасль производства или научной деятельности, место их работы, занимаемая должность. Данная группа пользователей обращается за получением правовой информации по смежным отраслям знаний – законодательство в области экономики, медицины, техники, образования, культуры.

Правовая информация, интересующая предпринимателей, касается трудового, налогового

законодательства, бухгалтерских документов, договорного и хозяйственного права.

Запросы студентов направлены на удовлетворение информационных потребностей, возникающих в процессе учебы. Их в основном интересуют законодательные акты определенной тематики по направлениям получаемой специальности, такие как уголовное, гражданское, налоговое, трудовое законодательство, материалы для написания курсовых и дипломных работ, статьи из периодических изданий.

Информационные потребности представителей органов законодательной власти определяются следующим кругом тем: техника законодательства, опыт работы представительных органов власти и субъектов хозяйствования Республики Беларусь, социальная политика, комментарии к законам.

Ветеранов войны, пенсионеров, инвалидов интересуют документы о социальных льготах, особенности нового пенсионного законодательства. Достаточно часто обращаются за правовой информацией социально незащищенные слои населения (безработные, домохозяйки, переселенцы) по вопросам о защите прав и свобод личности, социального обеспечения, об особенностях приватизации жилья и т.д.

Активным спросом у читателей пользуются полнотекстовые правовые базы данных, такие как: эталонный банк данных Национального центра правовой информации Республики Беларусь «ЭТАЛОН» (далее – ЭБД «ЭТАЛОН»); справочная правовая система «КонсультантПлюс» (далее – СПС «КонсультантПлюс»); информационно-поисковая система «ЮСИАС» (далее – ИПС «ЮСИАС»); справочная система «Эксперт»; аналитическая правовая система «Бизнес-Инфо» (далее – АПС «Бизнес-Инфо»); информационно-поисковая система «Законодательство стран СНГ Онлайн» (далее – ИПС «Законодательство стран СНГ Онлайн»); электронный банк данных «Судебная практика» хозяйственных судов Республики Беларусь (далее – ЭБД «Судебная практика»), а также не обновляемая с 2010 года база данных «Норма-

тивные акты Украины» (далее – БД «Нормативные акты Украины»), аналогов которой по поиску правовых документов в сфере законодательства Украины на сегодняшний день в Республике Беларусь не существует. Однако при обслуживании пользователей правовыми информационными ресурсами сотрудникам ЗПИ периодически приходится сталкиваться с проблемами выполнения запросов при поиске документов БССР и зарубежных стран в связи с их отсутствием в электронных базах данных по праву.

Запросы пользователей с использованием представленных в ЗПИ электронных ресурсов выполняются в следующем процентном соотношении: ЭБД «ЭТАЛОН» (12,3 %), СПС «КонсультантПлюс» (73,9 %), ИПС «ЮСИАС» (3,7 %), АПС «Бизнес-Инфо» (3,8 %), ИПС «Законодательство стран СНГ Онлайн» (1,2 %), ЭБД «Судебная практика» (0,7 %), справочная система «Эксперт» (3,3 %); БД «Нормативные акты Украины» (1,2 %).

В соответствии с анализом читательских запросов активно ведется актуализация подсобного фонда зала правовой информации, объем которого на сегодняшний день составляет свыше 30 тысяч единиц хранения на белорусском, русском и иностранных языках, среди которых книги (конституции, кодексы, законы и комментарии к ним, сборники нормативных правовых актов, энциклопедии, словари, справочники и т.д.), а также официальные периодические издания органов государственной власти, министерств и ведомств, высших судебных органов Республики Беларусь, Российской Федерации, стран СНГ и зарубежных стран, а также СССР, РСФСР и БССР.

Благодаря открытости и максимальной приближенности фонда к пользователю, количество обращений к печатным источникам информации значительно увеличивается – ежемесячная книговыдача составляет в среднем 2,5–3 тысячи экземпляров книг и периодических изданий (рис. 1).

Каждый месяц число выполненных справок по правовым вопросам составляет не менее 1000, среди которых: тематические – 39 %, уточняющие – 11 %,

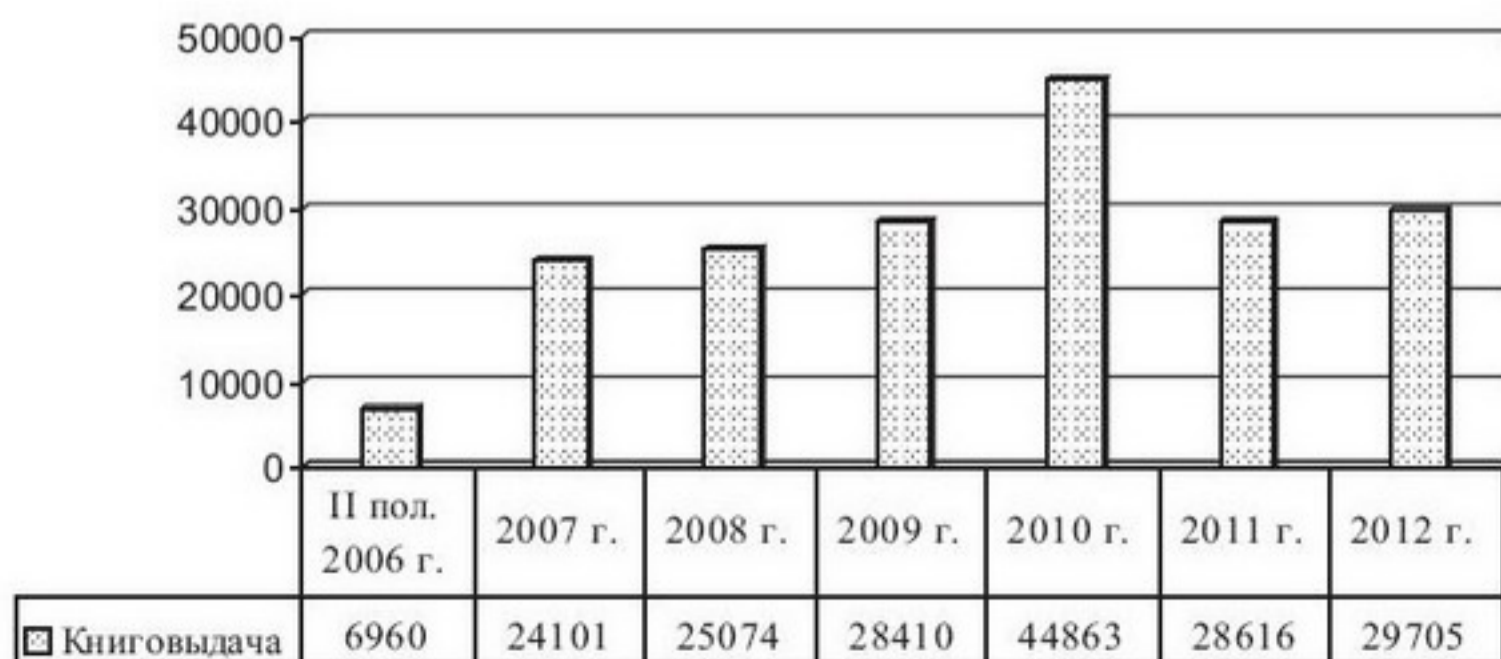


Рис. 1. Сравнительный анализ количества выданных документов (2006–2012 годы)

адресные – 36 %, фактографические – 2 %, библиографические консультации – 12 %.

Однако сегодня невозможно ограничиться рамками традиционного библиотечного обслуживания, так как все большее количество пользователей желает получать необходимую информацию в наиболее полном объеме и с минимальными временными затратами в независимости от их реального местонахождения, что напрямую влияет на изменение информационно-библиографического обслуживания. Главным образом, это внедрение новых форм услуг, основанных на использовании современных информационных технологий и сети Интернет и рассчитанных на качественное обслуживание удаленных пользователей.

С учетом данных тенденций с 2008 года на интернет-портале НББ стала функционировать онлайн-служба «Виртуальный центр правовой информации» (<http://vcpi.nlb.by>) (далее – ВЦПИ), основной задачей которой стало оперативное обеспечение свободного доступа пользователей к нормативным правовым документам посредством сети Интернет, выполнение сложных библиографических и фактографических справок, повышение уровня комфортности обслуживания виртуальных пользователей НББ, а также правовых знаний и правовой культуры населения.

ВЦПИ представляет собой самостоятельный раздел интернет-портала НББ, имеет многоуровневую структуру и содержит постоянно актуализируемую информацию об онлайн-службе, ее основных целях и задачах, о зале правовой информации и электронных ресурсах по законодательству Республики Беларусь, Российской Федерации, Украины и стран СНГ, предоставляемых в НББ, виртуальных юридических службах и консультациях, деятельности публичных центров правовой информации Республики Беларусь.

На данном виртуальном сервисе сотрудниками ЗПИ еженедельно производится отслеживание и обновление интернет-ссылок и интернет-ресурсов по правовой тематике. Здесь вниманию пользователей также предлагаются виртуальная выставка новых поступлений в фонд зала правовой информации и регулярно обновляемые библиографические списки литературы по актуальным темам правового характера.

Наибольшую популярность у пользователей ВЦПИ имеет рубрика «Задать вопрос», в которой можно не только обратиться с вопросом по правовой теме, но также просмотреть свой личный архив и ответы на уже ранее заданные вопросы. Принимаются тематические, уточняющие и фактографические запросы круглосуточно в любой день недели по широкому спектру правовых проблем, требующие сложного библиографического поиска.

Ответ выполняется от одного часа до двух рабочих дней, публикуется в рубрике «Архив выполненных вопросов» на странице службы и отправляется на электронный адрес пользователя. Непосредственно ответ может включать полное

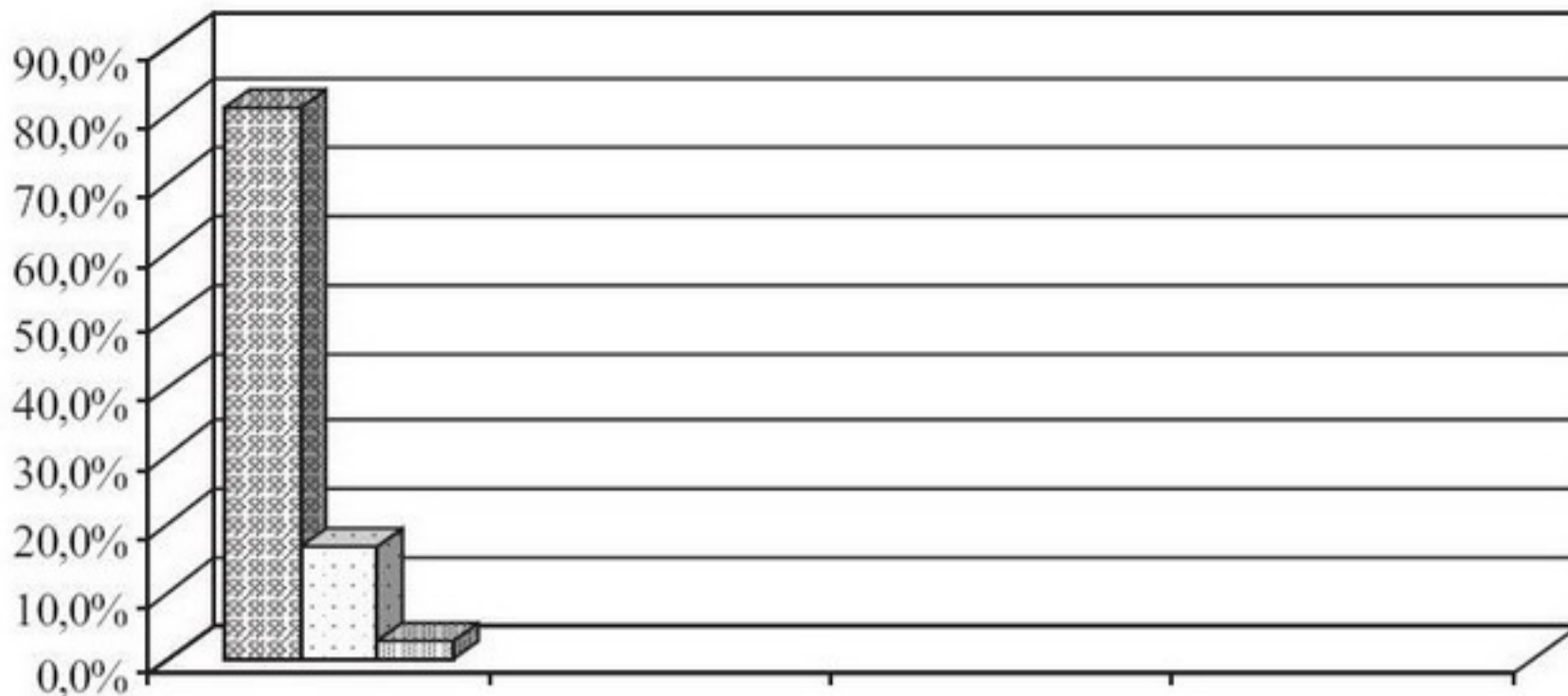
библиографическое описание документа, библиографический список (10 названий), а также либо ссылку на полный текст документа, который может быть заказан через службу электронной доставки документов НББ, либо гиперссылку на полный текст документа, доступный в сети Интернет.

Следует отметить, что пользователи практически всегда обращаются с достаточно сложными запросами, требующими детальной проработки материала и профессиональной юридической консультации. И хотя в отделе работают сотрудники с высшим юридическим образованием, не имея лицензии на предоставление юридических услуг, библиотека не в праве оказывать юридические консультации и заниматься решением конкретных задач по праву. В настоящее время ведется работа по организации онлайн-консультаций пользователям путем создания на сайте ВЦПИ такого сервиса, как «Юридическая клиника», включающего услуги бесплатной информационно-правовой (юридической) помощи.

Неослабевающий интерес к сервисам ВЦПИ, а также неоднократные повторные обращения свидетельствуют о том, что профессиональная библиографическая помощь специалиста, отлично ориентирующегося в правовых информационных ресурсах, также может оказаться неоценимой для наших пользователей, нуждающихся в правовой поддержке. На февраль 2013 года в архиве около 800 выполненных вопросов, ежемесячно посетителями ВЦПИ являются около 2,5 тысячи пользователей из Беларуси, России, Украины, Казахстана, Узбекистана, Израиля, Турции, Франции, Чехии, США и других стран (рис. 2).

Доступ к информационным ресурсам ВЦПИ возможен с любого домашнего компьютера. Более того, при поиске информации выход к данным ресурсам, представленным на портале НББ, возможен через наиболее популярную в сети Интернет поисковую систему Google.

С каждым годом ВЦПИ приобретает все большую популярность у виртуальных пользователей, тем более что все больше организаций, аккумулирующих информацию правового характера, активно используют сеть Интернет для предоставления информационных услуг в удаленном доступе. Так, с 1 июля 2012 г. в Беларуси установлен новый порядок официального опубликования правовых актов. Ранее единственным источником официального опубликования правовых актов являлось периодическое издание Национального центра правовой информации Республики Беларусь «Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь», который продолжает издаваться в печатном виде, утратив статус официального издания, и с указанной даты данный статус приобрел Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, который является основным государственным информационным интернет-ресурсом в области права и правовой информатизации. Подготовленные к опубликованию тексты правовых



■ Беларусь	80,8%
□ Страны бывшего СССР	16,5%
■ Зарубежные страны	2,7%

Рис. 2. Географическая структура обращений к ВЦПИ

актов ежедневно размещаются в сети Интернет, что позволяет обеспечивать свободный доступ к ним виртуальным пользователям в максимально короткие сроки. Бесспорное преимущество использования сети Интернет заключается в оперативности опубликования и одновременно большей доступности правовой информации по сравнению с печатным изданием, так как количество и объем размещенных там правовых актов не ограничены ни временем, необходимым для изготовления тиража печатного издания, ни периодичностью, ни количеством страниц.

Введение онлайн-сервисов значительно повлияло на показатели обслуживания пользователей НББ: количество виртуальных пользователей с каждым годом увеличивается (рис. 3).

Однако стоит отметить, что с растущим интересом к виртуальным услугам библиотеки у пользователей не ослабевает интерес и к инфор-

мационным ресурсам, предоставляемым непосредственно в читальных залах. Такую тенденцию можно объяснить эксклюзивностью материала, находящегося в правовых базах данных и печатных источниках информации, невозможностью найти его в сети Интернет, а также удобством поиска информации, которая аккумулируется в одном месте – ЗПИ. Также стоит учесть и человеческий фактор, так как часто квалифицированная помощь сотрудников отдела при поиске необходимой информации позволяет решить проблемы пользователей более оперативно и эффективно.

В заключение хотелось бы сказать, что главной целью сочетания традиционного и виртуального обслуживания на современном этапе является повышение качества информационных услуг и обеспечение их максимальной доступности для самых разных категорий пользователей.

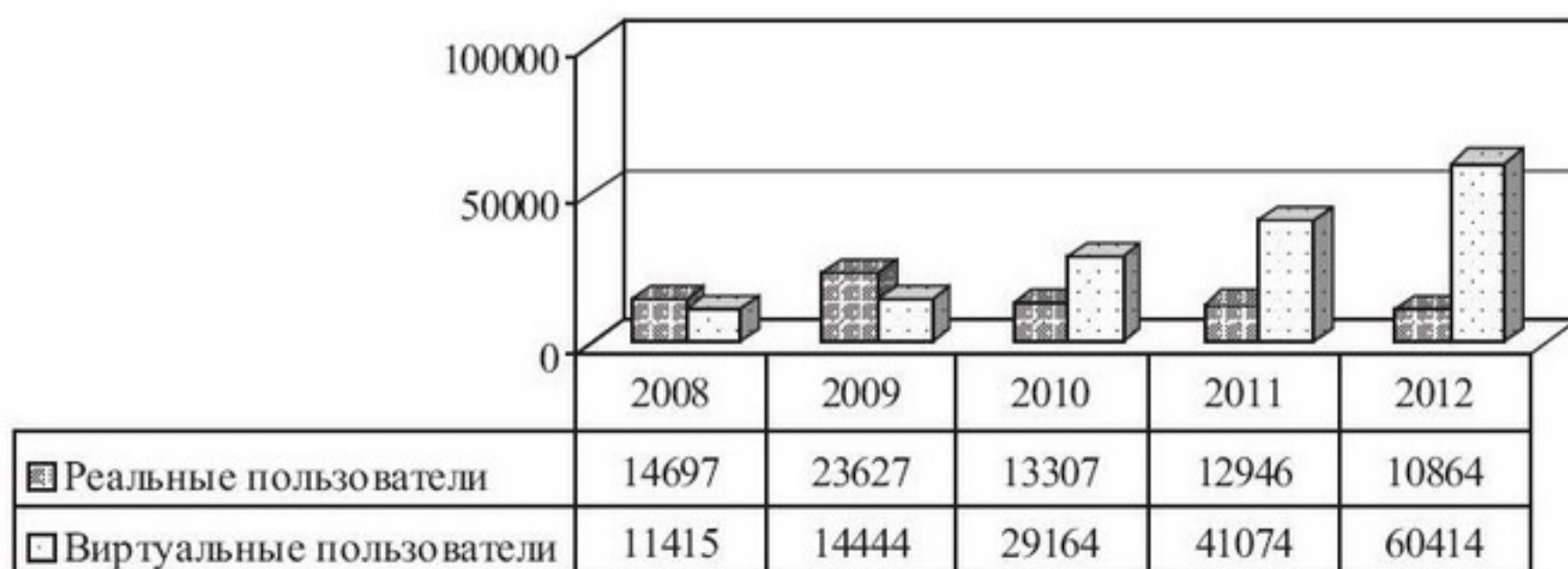


Рис. 3. Сравнительный анализ количества пользователей ЗПИ и ВЦПИ (2008–2012 годы)

Дата поступления статьи в редакцию 28.02.2013