

# ОБСЛУЖИВАНИЕ ВИРТУАЛЬНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ БЕЛАРУСИ ПРАВОВЫМИ ИНФОРМАЦИОННЫМИ РЕСУРСАМИ: НОВЫЕ ФОРМЫ И ПОДХОДЫ

*В статье представлен опыт Национальной библиотеки Беларуси по обслуживанию читателей правовыми информационными ресурсами, а также по развитию виртуального обслуживания удаленных пользователей посредством онлайн-службы «Виртуальный центр правовой информации» и социальной сети «ВКонтакте».*

ВОПРОСЫ ПЦПИ



**ЗНАК М.В.,**

заведующий отделом обслуживания официальными документами

**ВИШНЕВСКАЯ Н.А.,**

библиограф I категории отдела обслуживания официальными документами

Обеспечение доступности информационных ресурсов, в том числе правовых, всегда было основной целью деятельности любой библиотеки. Для реализации конституционного права граждан на получение полной, достоверной и своевременной информации по праву, а также стремясь повышать уровень правовой информированности общества в целом современные библиотеки всех систем и ведомств активно формируют свои фонды как традиционными печатными источниками, так и электронными справочными и информационно-поисковыми правовыми системами, а также все больше уделяют внимание поискам новых путей предоставления правовой информации пользователям.

Информационные ресурсы в сфере законодательства на сегодняшний день являются одним из наиболее востребованных источников получения информации правового характера. В Национальной библиотеке Беларуси (НББ) предоставление свободного и бесплатного доступа к информационным ресурсам правовой тематики организовано с 2000 года. С 2006 года функционирует зал правовой информации, в котором осуществляется комплексное обслуживание пользователей правовыми информационными ресурсами как посредством предоставления документов из подсобного фонда зала, так и обеспечением доступа к полнотекстовым правовым базам данных, таким как копия эталонного банка данных правовой информации с информационно-поисковой системой «ЭТАЛОН» Национального центра правовой информации Республики Беларусь; справочная правовая система «КонсультантПлюс»; справочная система «Эксперт»; аналитическая правовая система «Бизнес-Инфо»; информационно-поисковая система «Законодательство стран СНГ Он-лайн».

Однако развитие информационных технологий и средств телекоммуникаций обусловили переориентацию потребностей граждан в пользу кардинально новых возможностей доступа к различным источникам информации. Основная задача заключается в том, чтобы предоставить пользователю, независимо от его удаленности, оперативный, удобный и исчерпывающий ответ на запрос любого уровня сложности.

С учетом данных тенденций в 2008 году была разработана и начала функционировать на портале НББ онлайн-служба «Виртуальный центр правовой информации» (ВЦПИ) <http://vcpi.nlb.by>. Основной задачей данного проекта стало оперативное обеспечение свободного доступа пользователей к нормативно-правовым документам посредством сети Интернет, выполнение сложных библиографических и фактографических справок, повышение уровня комфортности обслуживания виртуальных пользователей НББ, а также формирование правовых знаний и правовой культуры населения.

Приоритетными направлениями ВЦПИ стало предоставление актуальной информации о правовых информационных ресурсах НББ; интернет-ресурсах правовой тематики Республики Беларусь, стран СНГ и зарубежных стран; виртуальных выставках новых поступлений, представленных в фонде зала правовой информации; деятельности публичных центров правовой информации (ПЦПИ) Республики Беларусь, а также бесплатных виртуальных юридических службах и консультациях.

ВЦПИ постоянно и активно развивается, появляются новые рубрики с оригинальным информационным наполнением. В мае 2015 года в рамках онлайн-службы стал функционировать новый раздел «Кодексы БССР», разработанный сотрудниками отдела обслуживания

официальными документами НББ. Данный виртуальный ресурс содержит информацию о кодексах, которые действовали на территории БССР в период с 1917 по 1991 год; их отдельных редакциях, хранящихся в фондах НББ, с указанием названия, даты утверждения и введения в действие, источника опубликования, шифров хранения в фондах НББ, гиперссылок на полные тексты документов, а также включает перечень научно-практических комментариев к кодексам.

В связи с развитием социальных сетей, которые являются важным сегментом сети Интернет, все стремительнее растут и развиваются, а также удовлетворяют возрастающее стремление пользователей получать необходимую информацию в удаленном режиме оперативно и качественно современные библиотеки, осознавая необходимость своего присутствия в данной информационной структуре. Сегодня практически у каждого человека есть один или несколько аккаунтов в какой-либо социальной сети («ВКонтакте», «Facebook», «Twitter», «Google+», «Одноклассники»). Библиотеки также, привлекая к своим ресурсам максимальное количество пользователей, создают свои сообщества, аккаунты либо публичные страницы в социальных сетях.

Таким образом, в связи с достаточно высоким интересом к правовой информации и необходимостью прямой связи с нашими существующими и потенциальными пользователями мы осознали необходимость создания отдельной группы в социальной сети «ВКонтакте» для зала правовой информации НББ «Национальная библиотека в помощь правоведам» [https://newvk.com/vcpi\\_nlb\\_by](https://newvk.com/vcpi_nlb_by), которая начала функционировать с 1 марта 2015 г.

Выбор социальной сети «ВКонтакте» обусловлен ее широким распространением на территории Беларуси, а также тем, что она активно используется студентами и другими пользователями, интересующимися определенной тематикой.

Контент вновь созданной группы «Национальная библиотека в помощь правоведам» включает:

- сведения об информационных ресурсах и основной деятельности зала правовой информации и онлайн-службы НББ «Виртуальный центр правовой информации»;

- сведения о международных образовательных программах, стипендиях и грантах в области права;

- сведения о выставках новых поступлений зала правовой информации, тематических выставках зала, а также выставках правовой тематики зала документов международных организаций;

- новостную ленту;

- развлекательный контент;

- ссылки на полезные сайты, среди которых «Национальная библиотека Беларуси», «Виртуальный центр правовой информации»,

«Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь», сайт «Правовой форум Беларуси»;

- ссылки на сообщества в социальных сетях, такие как «Национальная библиотека Беларуси» и «Pravo.by – Национальный правовой Интернет-портал» в «ВКонтакте».

Основными пользователями данного сервиса являются студенты и научные сотрудники юридических специальностей, которые привлекались во вновь созданную группу в «ВКонтакте» посредством рассылки приглашений как в группы профильных учебных заведений, группы правовой тематики, так и в личные сообщения студентов юридических специальностей.

Возможность выхода на группу «Национальная библиотека в помощь правоведам» в «ВКонтакте» предусмотрена с сайта Виртуального центра правовой информации.

Ориентируясь на статистические возможности данного сервиса, позволяющие просматривать среднесуточное количество посещений сообщества, количество уникальных пользователей, а также их соотношение по гендерному, возрастному и географическому признакам, были выявлены следующие результаты работы группы в социальной сети «ВКонтакте»:

- увеличение числа пользователей за последние два года как традиционных – в зале правовой информации (ЗПИ), так и виртуальных – на сайте ВЦПИ (рис. 1);



Рис. 1. Количество посещений ВЦПИ и зала правовой информации НББ

- увеличение количества выполненных виртуальных справок на сайте «Виртуальный центр правовой информации» в разделе «Информационная поддержка ПЦПИ» (рис. 2).

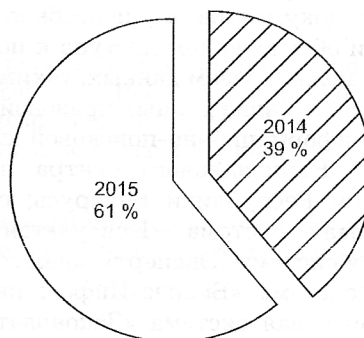


Рис. 2. Количество виртуальных справок

По гендерному охвату среди участников сообщества преобладают женщины – 64 %, мужчины – 36 %. Активность пользователей группы в зависимости от возраста указана на рис. 3.

За месяц существования, т.е. на 1 апреля 2015 г. их количество составило 381 человек. В течение следующих месяцев количество пользователей растет, хоть и не так стремительно, как это было в первый месяц. В целом,

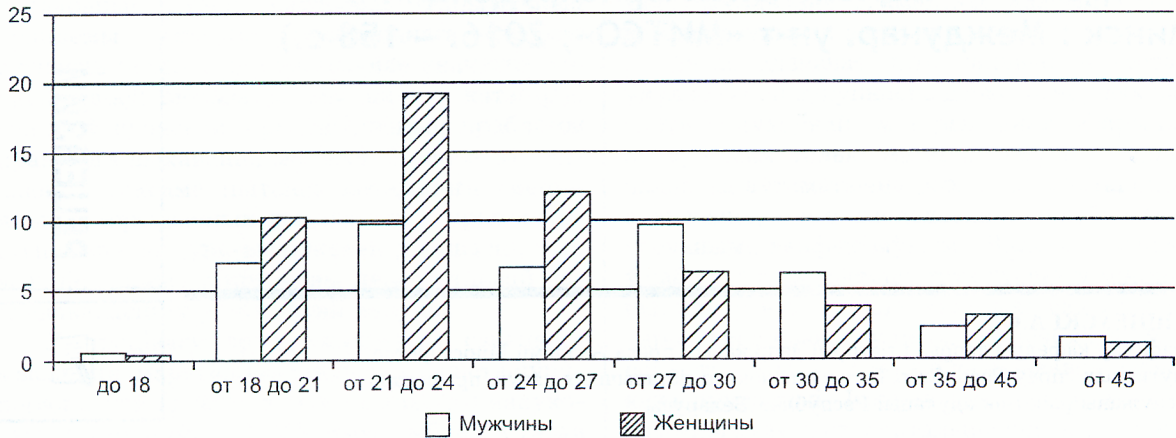


Рис. 3. Гендерно-возрастной охват участников группы «Национальная библиотека в помощь правоведам»

По географическому признаку, учитывая русскоязычный контент, в сообществе преобладают участники из Беларуси – 77,13 %, далее следует Украина – 12,12 %, на третьем месте Россия – 8,58 %. Среди городов наибольшее количество участников составляют жители Минска – 55,98 %, на втором месте Гомель – 3,35 %, на третьем месте Киев – 3,07 %.

Среди источников перехода в группу «Национальная библиотека в помощь правоведам» преобладают прямые ссылки на группу (57,08 %). Также переход в группу происходит через группы пользователей «ВКонтакте», новости, внешние сайты и др.

Также можно выделить, что большинство пользователей просматривает группу с компьютеров – 57,89 %, следовательно с мобильных устройств – 42,11 % (рис. 4).

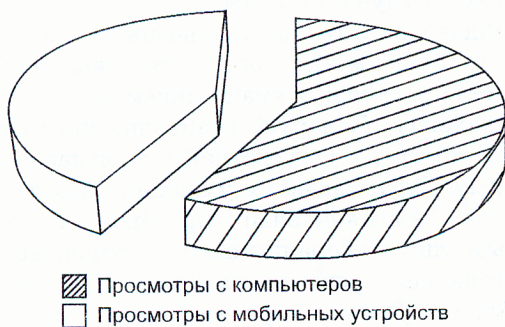


Рис. 4. Устройства просмотра группы «Национальная библиотека в помощь правоведам»

Хочется отметить, что данное сообщество сразу вызвало интерес у пользователей.

более чем за год существования (на июнь 2016 г.), в группе «Национальная библиотека в помощь правоведам» состоят 708 участников (рис. 5).



Рис. 5. Динамика количества участников группы

Это хороший показатель, однако мы продолжаем активно развивать группу, ориентируясь на оперативность, удобство и качество предоставляемой информации, что способствует привлечению новых посетителей и расширению целевой аудитории.

Подводя итоги вышесказанному, хочется надеяться, что наши виртуальные сервисы помогут всем пользователям более четко ориентироваться в информационных правовых ресурсах, следить за их обновлением и развивать навыки поиска правовой информации в электронной среде.