

**Эффективность использования справочно-правовых систем
в правовом обслуживании читателей**

**Studying the Efficiency of Legal Information Reference Systems
for the Legal Information Services that are Provided to Library Users**

**Ефективність використання довідково-правових систем
у правовому обслуговуванні читачів**

И. Н. Фадеева

Челябинская областная универсальная научная библиотека, Челябинск, Россия

Irina Fadeeva

Chelyabinsk Regional Universal Scientific Library, Chelyabinsk, Russia

I. M. Фадеева

Челябінська обласна універсальна наукова бібліотека, Челябінськ, Росія

Представлен анализ итогов анкетирования (2005-2006). Анкетирование проводилось Центром правовой и деловой информации ЧОУНБ совместно с консорциумом юридической информации Информправо с целью изучения эффективности использования имеющихся в библиотеке справочно-правовых систем.

Presented is the analysis of the questionnaires that were distributed in 2005-2006 by the Legal and Business Information Center of Chelyabinsk Regional Universal Scientific Library in cooperation with the Juridical Information Consortium «Informpravo» with the aim to study the efficiency of using the library's legal information reference systems.

Представлено аналіз результатів анкетування (2005-2006). Анкетування проводилось Центром правової та ділової інформації ЧОУНБ спільно з консорціумом юридичної інформації Інформправо з метою вивчення ефективності використання наявних в бібліотеці довідково-правових систем.

Центр Правовой Информации в ЧОУНБ появился в 1999 году исключительно в помощь выполнению справок правового характера ИБО, поскольку правовые запросы в конце 90-х стали увеличиваться с космической скоростью. А выполнение их, достаточно сложное и трудоемкое, требует определенных навыков, особой склонности ума выполняющего, сострадания к тому, для кого выполняется справка. А вот качество выполнения таких запросов во многом зависит от тех СПС, которыми обладает наша библиотека.

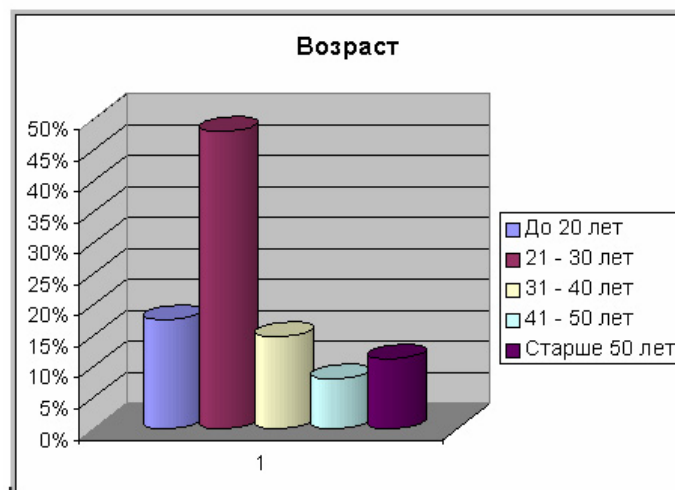
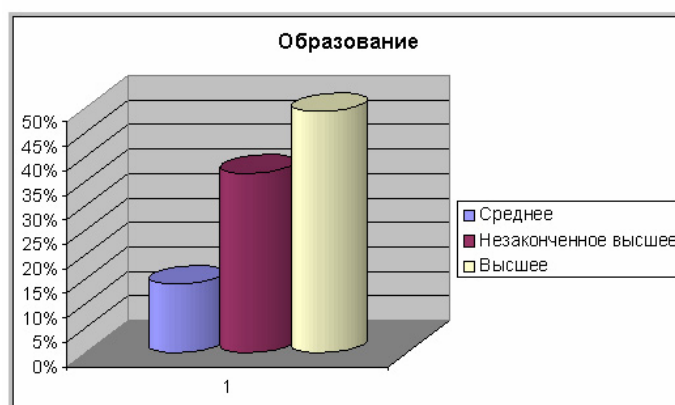
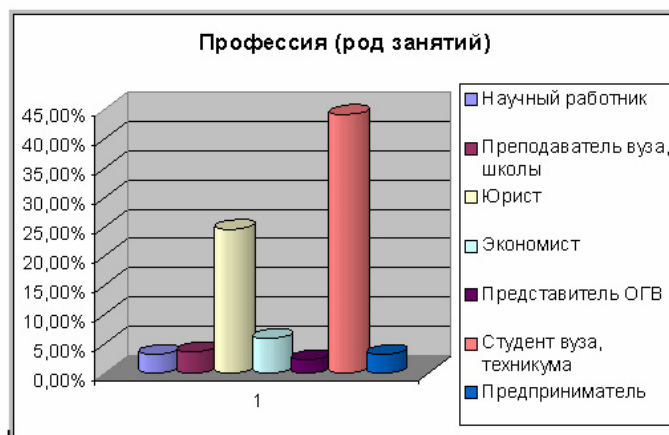
Так вот, именно поэтому деятельность Центра Правовой и Деловой Информации (ЦПДИ) строилась и строится на тесных контактах с коммерческими информационными фирмами, поставляющими правовой информационный продукт.

В 2004 г. было принято совместное решение с консорциумом юридической информации «Информправо» изучить эффективность использования имеющихся в библиотеке справочно-правовых систем (СПС) для того, чтобы в дальнейшем можно было скорректировать наполнение электронных баз данных, устранить пробелы в отраслевых блоках, а разработчикам программ улучшить их качество, расширить тематические и видовые границы документов.

Исследование проводилось в течение 2 лет. За 2005-2006 г.г. было опрошено более 220 человек. Анкета состояла из 2 частей. Первая часть давала информацию о пользователях Центра, вторая характеризовала справочно-правовые системы (СПС). Всего предлагалось заполнить 14 блоков вопросов.

Как выявила анкета, СПС пользуются в основном студенты – их 44,1%, юристы – 24,5%, экономисты – 5,9%, преподаватели Вузов и школ – 3,6%. Образовательный ценз наших пользователей довольно высок. С высшим образованием – более 49% пользователей, с незаконченным высшим – 36,7%, со средним – 14%. Пользователи Центра – в большинстве своем – люди молодого возраста до 20 лет -17,6%, от 21 до 30 лет – 48%, т. е. студенты, которым СПС помогают в получении каких-либо знаний и навыков. Респондентов среднего возраста от 31 до 40 лет – около 15%. Это люди, повышающие свою квалификацию, продвигающиеся по служебной лестнице.

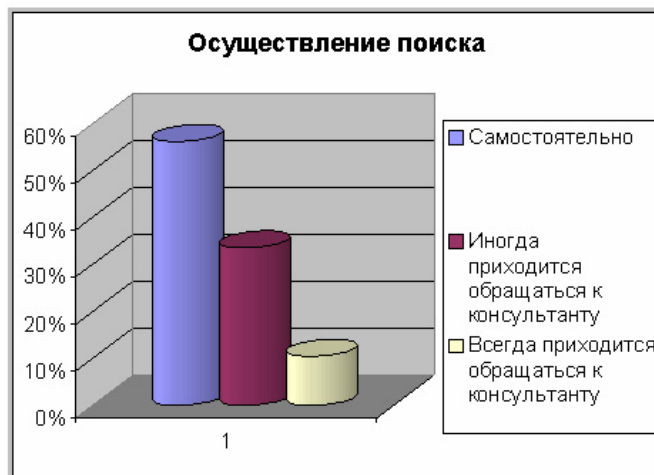
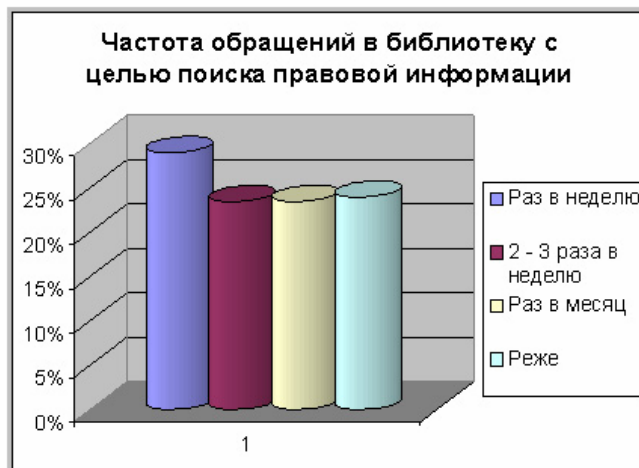
СПС полезны таким пользователям в их профессиональной деятельности. Респонденты старше 50 лет составили 11,3%. Это читатели, как правило, имеют множество жизненных проблем: выход на пенсию, несправедливое увольнение, получение группы инвалидности, оформление наследства и т. д. Меньше всего интересуются СПС люди в возрасте от 40 до 50 лет, их всего 8,1%. Это респонденты с уже устоявшимся положением в обществе, профессии, семье, которые больше уделяют внимания своей работе и еще не успели столкнуться с какими-либо юридическими проблемами.



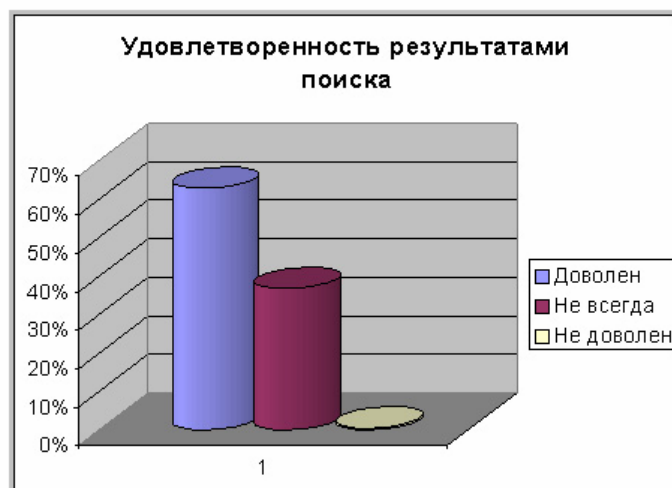
С целью поиска правовой информации еженедельно посещают библиотеку 29% опрошенных, 2-3 раза в неделю – 23,5%, т. е. большинство респондентов являются постоянными пользователями Центра и нашей библиотеки.

Используют СПС для получения информации в помощь учебному процессу 49,3% пользователей. Для решения конкретной проблемы – 44,3%, в помощь профессиональной деятельности – 34,8% респондентов.

Самостоятельно поиск в СПС осуществляют 56,1% респондентов, иногда обращаются за помощью к консультанту Центра 33%, всегда обращаются за помощью 10% пользователей. Большинство пользователей самостоятельно освоили поиск в СПС, каждый 3 получил обучение у консультанта в библиотеке, немногие респонденты учились у друзей и коллег или посещали специальные курсы.

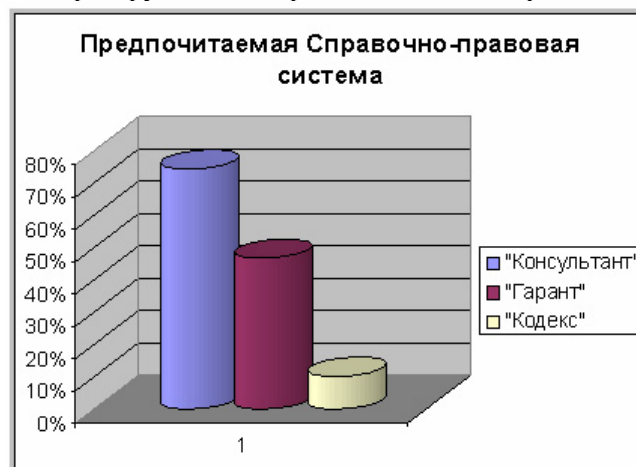


На вопрос анкеты об удовлетворенности результатом поиска 62,8% респондентов ответили положительно, 36,7% не всегда были довольны результатом поиска и только 0,5% респондентов ответили отрицательно. Судя по ответам опрошенных, эффективность СПС довольно высока. В качестве дополнительной услуги каждый третий респондент хотел бы получать консультацию юриста (30,8%), поэтому организация таких консультаций – насущная задача библиотеки.



Показатели этой части анкеты характеризуют пользователей Центра, как людей достаточно образованных, на «ты» с компьютером, молодого или среднего возраста, свободно владеющих поиском в СПС и имеющих конкретную цель.

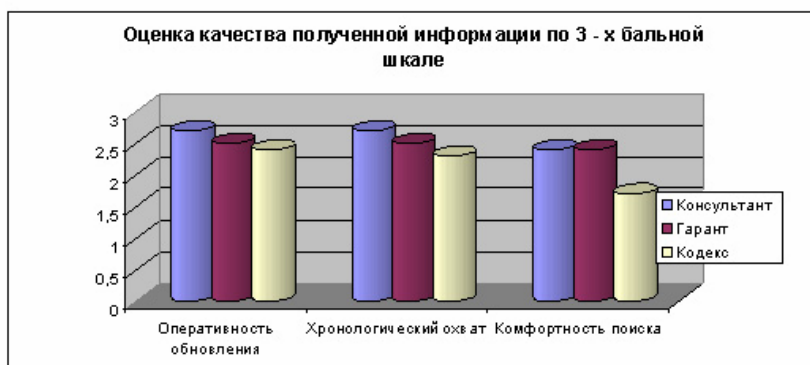
Во второй части анкеты читателям предлагалось дать сравнительную характеристику имеющихся в библиотеке справочно-правовых систем (КонсультантПлюс, Гарант, Кодекс). 74,2% пользователей предпочитает работать в системе *КонсультантПлюс*, 46,6% в системе *Гарант*, 10% в системе *Кодекс*. Мало раскрытый «бренд» *Кодекса* сыграл с этой системой злую шутку.



На первое место по оперативности отражения информации и хронологическому охвату документов пользователи Центра ставят **КонсультантПлюс**, на второе **Гарант** и соответственно **Кодекс** на третье. Объективности ради необходимо подчеркнуть, что большинство пользователей предпочитают работать в других СПС, а к **Кодексу** обращаются гораздо реже, поэтому оценка здесь не соответствует действительности. Оперативность и хронологический охват **Кодекса** ни сколько не уступает другим СПС.

На вопрос анкеты, в какой системе наиболее комфортно работать, пользователи на первое место поставили справочно-правовые системы **КонсультантПлюс** и **Гарант**.

Далее мы пытались выяснить, насколько **приверженцы** той или иной СПС оценивают оперативность, хронологический охват, комфортность своих фаворитов. Результаты оказались более – менее равные, т. е. все СПС в своем оперативном обновлении, хронологическом охвате, комфортности поиска примерно на одном уровне.



Оценивая диапазон видов представленных документов (законов, постановлений, указов, приказов, писем, инструкций, форм документов), на 1 место (**из 8 позиций пять 1 мест**) пользователи поставили СПС **Гарант**, на 2 место **КонсультантПлюс** (**из 8 три 1 места**) и на 3 место **Кодекс** (**из 8 одно 1 место**).

Разработчикам программ стоит обратить внимание на полноту представленных отраслей права. Давая оценку этому критерию СПС, **первое место** респонденты отдали **КонсультантуПлюс** (14 первых мест из 20 позиций), **второе место Гаранту** (10 первых мест из 20 позиций), **третье место Кодексу** (2 первых места из 20 позиций)

По мнению респондентов, в **КонсультантеПлюс** наилучшим образом представлены: административное право, право собственности, наследственное право, уголовное право, гражданское процессуальное право, уголовное процессуальное право; в **Гаранте** – хозяйственное право, творческие правоотношения, международное право, судебная и арбитражная практика; в **Кодексе** – земельное и семейное право. Одинаково полно представлены во всех СПС, на взгляд пользователей Центра, конституционное, гражданское, обязательственное, трудовое и экологическое отрасли права.

Пользователи Центра на первое место практически по всем показателям анкеты поставили СПС **КонсультантПлюс**. **Гарант** занял только второе место, а **Кодекс**, всего лишь, третье.

Можно прийти к заключению, что чем мобильнее система, чем проще в обращении и разнообразнее в функциях, тем больше пользователей хотят в ней работать, больше ей доверяют. На протяжении 10 лет функционирования системы **КонсультантПлюс** в стенах нашей библиотеки, разработчики, кардинально не меняя интерфейс, усовершенствовали ее, делали осторожные вкрапления новшеств, изменяли к лучшему неудачные блоки (например, «правовой навигатор» менялся дважды). А сотрудники фирмы Информправо с регулярной настойчивостью обучали своих пользователей.

Не менее мобильна и система **Гарант**. Эта система обладала очень не плохим интерфейсом и основной карточкой поиска, прекрасно была разработана «энциклопедия ситуаций». Посетители Центра с удовольствием ею пользовались. Однако кардинальный переход на платформу F-1 резко уменьшил число поклонников системы. «Поиск по ситуации» стал другим, менее понятным, постоянные переходы из одного окна в другое путают пользователей. Все-таки все нововведения

должны происходить крайне осторожно, необходимо чутко прислушиваться к голосу тех, для кого существует система. Возможно, поклонники *Гаранта* в скором будущем освоят и переварят все эти новшества, но пока идет тихий ропот недовольства.

Кодекс практически не менялся ни разу. Он стабилен, но также стабильны и его недостатки. Крайне неудобен «поиск по ситуации», в «интеллектуальном поиске» по-прежнему много информационного шума. Представители компании «Ланвер» упорно не идут на контакты с пользователями. За 8 лет присутствия *Кодекса* в нашей библиотеке обучение проводилось только раз, в момент его установки, что вызывает большое сожаление. И именно об этом свидетельствуют столь низкие оценки качества работы данной правовой системы.

А возможности СПС поистине безграничны. В них есть практически все, что необходимо для учебного процесса, профессиональной деятельности, судебного разбирательства.

Я говорю не только о законодательстве, но и о его комментариях. *КонсультантПлюс* и *Гарант* включают полнотекстовые комментарии разных авторов по самому широкому спектру правовых дисциплин, что во многом помогает студентам, юристам знакомиться с мнениями разных специалистов по одной и той же юридической проблеме. С каждым годом увеличивается полнотекстовая база статейного материала из специализированных журналов, ширится количество информационных услуг. Так, например, в СПС *КонсультантПлюс* можно найти официальные адреса всех мировых судов более 80 субъектов РФ.

В целом анкетирование позволило нам представить картину общего отношения наших пользователей к СПС Центра. Каждая из систем по-своему хороша, одна дополняет другую. Пользователи, которым необходимо сделать тематические подборки документов, предпочитают работать в *Кодексе*. Эта поисковая система предлагает больше правительственных программ. В *Гаранте* к услугам пользователей имеется словарь терминов с гиперссылками на нормативные акты. Эта поисковая система больше других СПС уделяет внимания нормативным актам МВД.

Используя весь арсенал СПС, гораздо легче и качественнее можно выполнить разовые запросы пользователей и тематические подборки литературы к курсовым, дипломным, диссертационным работам.

Социологическое исследование, проведенное Центром, полезно и для разработчиков СПС и для нашей библиотеки. Теперь стало ясно, что, **во-первых**, необходимо создание квалифицированной юридической службы в ЦПДИ.

Во-вторых, ЦПДИ должен расширить свои услуги по обучению пользователей работе в СПС, создать систему курсов для читателей, желающих научиться поисковым навыкам в СПС.

В-третьих, необходимо углублять сотрудничество со всеми коммерческими фирмами СПС, попытаться наладить взаимодействие с бесплатными юридическими службами областной или городской администрации Челябинска.