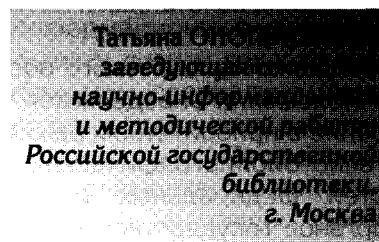
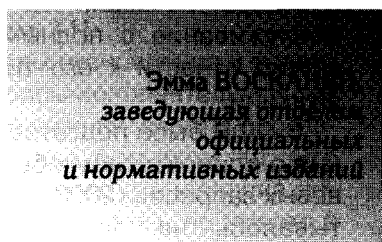


В рубрике представлена статья, посвящённая развитию нового направления деятельности библиотек, связанного с формированием системы обслуживания правовой информацией отдельных категорий пользователей.



ПРИОРИТЕТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

«Приор» — от латинского *prior* — старший, важнейший. «Приоритет» — от немецкого *priorität* — главное, определяющее в данной ситуации [5]. Этот термин транспонируется на библиотечное обслуживание: «Приоритетное библиотечное обслуживание — предоставление определённых привилегий, особых условий библиотечного обслуживания некоторым категориям пользователей. Наиболее распространённым критерием отбора служит при этом значимость их социального статуса» [2]. В Российской государственной библиотеке (РГБ) полноценная система приоритетного обслуживания складывалась постепенно. В центре её формирования стоял информационно-библиографический отдел (ИБО), создавший специальное подразделение, которое долгое время организовывало и координировало работу всех остальных отделов, задействованных в приоритетном обслуживании, вело единую статистику и отчётность.

В 2006 г. приказом директора РГБ утверждено «Положение о системе приоритетного библиотечно-информационного обслуживания в Российской государственной библиотеке», в котором отражён современный подход к определению направлений её развития: «Основной задачей приоритетного обслуживания является библиотечно-информационное обеспечение управленческих решений путём предоставления комплекса библиотечно-информационных услуг и продукции в удобных для потребителя сочетаниях и на любых носителях» [4].

Главной целью такого обслуживания в Положении определяется удовлетворение в приоритетном режиме библиотечно-библиографических потребностей федеральных исполнительных органов государственной власти, высших судебных органов Российской Федерации, органов власти и управления г. Москвы, руководителей администрации РГБ.

Таким образом, и в настоящее время приоритетное библиотечно-информационное обслуживание в своём традиционном виде продолжает охватывать исполнительные органы государственной власти.

Отдел официальных и нормативных изданий (ОФН) Российской государственной библиотеки, который начал функционировать 26 октября 1998 г., пополнил структурные подразделения, осуществляющие приоритетное обслуживание. Уже 1 ноября 1998 г. такая работа в отделе выделяется в отдельное направление информационно-библиографического обслуживания пользователей; назначается ответственный исполнитель — Т.И. Оноприенко.

В 2001 г., характеризуя складывающуюся систему предоставления правовой информации в РГБ, заведующая отделом ОФН Э.А. Восканян называет приоритетное обслуживание одним из

главных и ответственных направлений в отделе [3].

Основными принципами являются первоочерёдность, оперативность, целенаправленность, предоставление предельно полного комплекса библиотечно-информационных услуг и продукции, актуализация правовой информации, её релевантность. Весь комплекс услуг, как правило, осуществляется на бесплатной основе.

Анализ приоритетных правовых запросов за 2000–2003 гг., проведённый в отделе, показал, что приоритетное обслуживание с полным основанием можно отнести к его типологической функции.

В ОФН было подготовлено Положение о приоритетном обеспечении правовых запросов (2003 г.). Оно разрабатывалось на основе нормативной документации РГБ с учётом специфических особенностей деятельности нашего отдела. На основе списка пользователей, имеющих право приоритетного обслуживания в РГБ (приложение 2 к Положению), был составлен расширенный их перечень. Этот список составляют федеральные исполнительные органы государственной власти, управленческий состав РГБ. Кроме того, в него включены наши партнёры — компании-производители электронных справочно-правовых систем «КонсультантПлюс», «Гарант», «Кодекс», участвующие в формировании источников правовой информации; российские публичные центры правовой информации — члены некоммерческого партнёрства «Межрегиональное объединение публичных центров правовой информации»; учреждения, вносящие свой вклад в развитие юридических наук, представители научной элиты; ведущие промышленные предприятия России, а также другие категории пользователей, характеристика которых будет дана чуть ниже. В скобках

хотелось бы отдельно отметить, что о расширении списка приоритетного обслуживания задумывались ещё наши предшественники. Так, в докладе молодого специалиста А.С. Ачильдиевой озвучена идея, продвигаемая О.Н. Волковой, о том, что «наряду с непосредственным обслуживанием... директивных органов должно получить развитие приоритетное обслуживание предприятий и организаций, занятых осуществлением целевых и комплексных программ по основным направлениям НТИ, работ по важнейшим социальным заказам» [1].

В первые годы становления и развития ПЦПИ запросы исполнительных органов государственной власти составляли подавляющее большинство. Это был период активного становления информационного общества, но вместе с тем виртуализация информационных продуктов и услуг ещё не носила массового характера, поэтому ресурсы библиотек не были, как сейчас, доступны везде и для каждого.

Правовая информация была востребована на всех уровнях. Среди поступающих требований преобладали запросы от Администрации Президента Российской Федерации, Государственной думы, различных министерств, Высшего арбитражного суда, мэрии г. Москвы, Федеральной службы земельного кадастра России, издательства «Юридическая литература», Сбербанк России, руководящего состава РГБ. В основном они касались актуальной тематики, но все приоритетные заказчики интересовались также историей вопроса и просили составить ретроспективную аналитическую справку. Таким образом, ответ на запрос обычно представлял собой объёмный информационный пакет, включающий ретроспективные материалы.

Самый пик приоритетных запросов от исполнительных органов государст-

венной власти пришёлся на 2003 г., когда была выполнена 1571 приоритетная справка. Затем число справок стало снижаться, но несколько лет стабильно составляло более 1000. Полагаем, что причиной сокращения запросов от данной категории пользователей являлось вступление в заключительную стадию процесса формирования рынка виртуальных информационных услуг. Интерфейсы, миграция с одной платформы на другую упростились и стали ближе к потребителю. В библиотеках также стали доминировать виртуализированные сервисы. Информационные ресурсы сделались в связи с этим гораздо доступнее. Библиотеки, специально предназначенные для обслуживания Администрации Президента Российской Федерации, Парламента, правительства, министерств, в настоящее время расширили возможности выполнения требований своей категории пользователей. Общее число запросов от российских органов государственной власти и руководства РГБ снизилось, но количество выполняемых за год справок стабильно не опускается ниже 700.

Происходящий в России постепенный переход от информационного общества к обществу знаний в полной мере отразился и на потребностях современного заказчика. Выполнение сложных аналитических запросов, требующих интенсивного применения не только профессиональных, но и научных знаний в области истории, в течение нескольких последних лет стало основным направлением приоритетного информационно-правового обслуживания. Причём если в первые годы после открытия отдела пользователь сразу обращался к нам, то теперь он зачастую приходит только после обращения в свою библиотеку и в различные архивы. Но чтобы архив предоставил требуемый документ, нужно сообщить его название и все остальные атрибуты, то есть то,

что именно и хотелось бы уточнить заказчику в первую очередь. Таким образом, наш отдел обычно является последней инстанцией, куда потребитель направляется в надежде получить полный ответ на свой запрос.

Особенностью приоритетного правового обслуживания последнего времени также является тенденция к увеличению запросов, касающихся законодательства Российской империи и СССР. При этом если раньше пользователей прежде всего интересовала открытая информация, то сейчас преобладающая часть запросов касается конфиденциальной (ограниченного пользования) информации и материалов, хранящихся в архивах. Значительная часть поступающих запросов касается рассекреченных документов. Такие запросы представляют особую сложность, так как извлечения из данных документов обычно включаются в сборники без указания источников публикации, а пользователь, как правило, разыскивает полный текст.

Увеличилось также число требований, связанных с изданиями специализированного фонда, имеющими культурную ценность. При выполнении справок подобной сложности используются смешанные формы библиографических ресурсов: специализированный фонд отдела, фонды РГБ, консультации в других учреждениях, электронные ресурсы. Также сложилась традиция в ходе выполнения подобных справок стараться самостоятельно выстраивать отношения с приоритетным заказчиком. Зачастую такие пользователи приглашаются непосредственно в отдел, при этом обеспечивается информационное сопровождение (знакомство с фондом, совместный отбор заранее подготовленных документов, ксерокопирование выявленных источников, доставка в отдел литературы из фондов основ-

ного хранения, представляющей интерес для пользователя, но отсутствующей в фондах ОФН, чтобы с ней можно было поработать в читальном зале, и прочие комплексные услуги, позволяющие в полном объеме, качественно и при этом оперативно выполнять каждый приоритетный запрос).

Наряду с содействием научно-исследовательской и научно-методической работе управленческого состава по правовой тематике информационное сопровождение деятельности руководителей различного уровня является важнейшим направлением приоритетного правового обслуживания в отделе.

Правовые запросы повышенной сложности выполняются в секторе научно-информационной и методической работы ОФН.

В настоящее время актуальным направлением приоритетного обслуживания становится выполнение справок в режиме «запрос — ответ». 2/3 таких запросов поступает от дирекции, а также от руководства отделами РГБ.

Основные задачи этого вида обслуживания следующие:

- обеспечение быстрого доступа к фондам ЦПИ;
- актуализация имеющихся у заказчика сведений;
- предоставление релевантной и оперативно подготовленной информации.

Таким образом, приоритетное обслуживание в режиме «запрос — ответ» предполагает предоставление оперативной и качественной правовой информации, обеспечивающей общественные функции и индивидуальные потребности заказчика. Выполняются такие справки в ЦПИ.

Специализированное приоритетное библиотечное обслуживание в настоящее время стало принимать самые разные

формы. Например, в статье, опубликованной в «Библиотечной энциклопедии», к категории приоритетных заказчиков относятся также пользователи библиотек, способные оплатить сверхнормативные библиотечные услуги [2].

Обслуживание в ОФН имеет свои особенности. В зависимости от социально-экономической ситуации, возникающей на тех или иных этапах развития нашей страны, к приоритетным относятся различные группы пользователей. Так, в конце 1990-х — начале 2000-х гг. к ним относились представители зарождающегося малого бизнеса, мигранты, участники Федеральной программы по переселению соотечественников и др. В настоящее время помимо основного расширенного списка пользователей, имеющих право на приоритетное информационное обслуживание, отдел, определяющий своей главной задачей повышение правовой грамотности населения, относит к данной категории и социально незащищенные слои населения. Всегда в ОФН могли обратиться лица с ограниченными возможностями жизнедеятельности. Приоритетность проявляется в том, что для них осуществляется поиск необходимой информации, выходящей за рамки СБА и фондов отдела. Копирование материалов предоставляется на льготных условиях, а в большинстве случаев на бесплатной основе.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Ачильдиева, А.С.** Проблемы развития приоритетного информационного обслуживания в ГБЛ в послереконструкционный период // Тезисы докладов и сообщений конференции по итогам научно-исследовательской работы Государственной библиотеки СССР имени В.И. Ленина за 1986 г. (21 апреля 1987 г.) и конференции молодых специалистов Библиотеки (20 апреля 1987 г.). — М., 1987. — С. 89–91.

2. **Библиотечная энциклопедия /** Российская государственная библиотека. — М.: Пашков дом, 2007. — С. 823.

3. **Восканян, Э.А.** Комплексное обслуживание и системный подход — две составляющие успеха деятельности библиотек в области правовой информации: опыт РГБ // VIII Международная конференция «Крым-2001. Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы обслуживания». Труды конференции. Т. 2. — М., 2001. — С. 1016.

4. **Положение** о системе приоритетного библиотечно-информационного обслуживания в Российской государственной библиотеке. Приложение № 1 к Приказу генерального директора РГБ от 04.10.2006 г. № 278. — М.: РГБ, 2006. — С. 2. — Не опубликовано.

5. **Словарь** современных понятий и терминов. — 4-е изд., дораб. и доп. / Н.Т. Бунимович и др. — М.: Республика, 2002. — С. 346–347.