

## Лекция-тренинг – эффективная форма обучения пользователей поиску документов в справочно-правовых системах. (Опыт Центра правовой информации РГБ)

*Освещён современный подход к поиску законодательной информации – использованию электронных справочно-правовых систем. В качестве примера рассмотрена СПС «Консультант Плюс» как наиболее удобная и простая в освоении. За основу процесса обучения взят тренинг – метод получения знаний практическим путём.*

**Ключевые слова:** тренинг, Центр правовой информации, Российская государственная библиотека, справочно-правовая система «Консультант Плюс», поиск, информационное обслуживание, анкетирование.

Важнейшее место в деятельности Центра правовой информации Российской государственной библиотеки (ЦПИ РГБ) занимает обслуживание пользователей с помощью справочно-правовых систем. Сохраняя традиционные формы и методы, ЦПИ переходит на качественно новый уровень работы. Здесь открыт доступ к полному комплексу информационных банков ведущих производителей СПС – «Консультант Плюс», «Гарант», «Кодекс», «Законодательство СНГ», «Техэксперт». Электронные ресурсы обладают удобным интерфейсом и широкими возможностями поиска документов. Наличие СПС позволяет оптимизировать выполнение запросов в сфере правовой информации.

За последние несколько лет заметно возросло число читателей, самостоятельно работающих с электронными базами. Однако многие пользователи ещё только стремятся овладеть навыками самостоятельной работы либо испытывают определённые трудности при поиске документов.

Наиболее востребованной и удобной в использовании является СПС «Консультант Плюс», но для работы с ней нужны соответствующие навыки. Поэтому проведение занятий с пользователями мы начали с освоения именно этой системы. А в качестве формы обучения, позволяющей эффективно и в короткие сроки приобрести необходимые знания и умения, выбрали тренинг, поскольку он наиболее соответствует таким требованиям.

Диагностические, обучающие, развивающие возможности тренинга привлекают всё большее внимание самых разных специалистов: психологов, педагогов, библиотекарей, психотерапевтов, работников кадровых служб, руководителей предприятий.

Как отмечает автор методик по использованию различных технологий в обучении Кеннет Фи, цель тренинга в рабочей ситуации состоит в том, чтобы развивать способности личности и удовлетворять текущие и будущие потребности организации.

С. В. Гладышев как практический психолог относит тренинг к методу получения знаний, который отличается от своих аналогов тем, что все его участники учатся на собственном опыте. Это специально созданная благоприятная среда, где каждый может с лёгкостью и удовольствием увидеть и осознать свои плюсы и минусы, достижения и поражения. Помощь и внимание окружающих позволяют быстрее понять, какие личностные качества необходимы и какие профессиональные навыки надо развивать. В процессе тренинга можно научиться принимать позиции другого, что очень полезно в жизни и творческой работе.

Тренинг сочетает в себе активные методы обучения с традиционными. Информативная часть тренинга состоит из коротких лекций, а практическая часть может состоять из деловых и ролевых игр, групповых дискуссий, разбора практических ситуаций. Этот метод обучения, благодаря моделированию специально заданных ситуаций, закрепляет и развивает необходимые знания, умения и навыки, изменяет отношение участников тренинга к собственному опыту и применяемым в работе подходам, способствует более эффективному развитию коммуникативной компетенции.

Лекция-тренинг в ЦПИ РГБ включает в себя соответственно и лекцию, и тренинг по работе с СПС. С октября 2010 г. по май 2012 г. проведено 26 занятий по 1 часу, на которых присутствовало 182 читателя. Наша цель – обучить пользователей навыкам самостоятельного поиска документов в СПС «Консультант Плюс», раскрыть эффективные способы работы с правовой информацией и грамотное применение её на практике.

Основные задачи тренинга:

1. Приобретение знаний в области справочно-правовой системы.
2. Формирование умений и навыков эффективного поиска информации.
3. Коррекция и развитие умений правильно сформулировать проблему, подобрать ключевые слова для поиска.
4. Подкрепление способности постоянного совершенствования своих навыков с помощью предлагаемых в качестве примеров проблемных ситуаций, а также использование CD-дисков «Учимся работать с системой «Консультант Плюс»».

Участники лекции-тренинга получают полную информацию об основных изменениях в законодательстве, знакомятся с различными точками зрения на проблемные ситуации, подкреплёнными правовыми актами и судебными решениями. Темами занятий становятся наиболее волнующие вопросы. В качестве примеров используются реальные ситуации из практики. На лекции-тренинге пользователи учатся самостоятельно решать вопросы с помощью СПС «Консультант Плюс».

Технологию поиска можно рассмотреть на конкретных примерах.

*Пример 1.* Найдите постановление Правительства РФ от 24.12.2007 N 922 "Об особенностях порядка исчисления средней заработной платы". (Пример иллюстрирует поиск с использованием поля "Номер".)

Вариант решения:

1. Войдите в Карточку поиска раздела "Законодательство", при необходимости очистите её с помощью специальной кнопки ("Очистить карточку").
2. В поле "Номер" задайте значение: 922.
3. Постройте список документов (F9).
4. Выберите в списке искомый документ.

Ответ: Искомый документ найден.

*Пример 2.* Выясните возможности получения ребёнком образования с помощью "материнского капитала", в том числе определите, до достижения какого возраста ребёнка можно направлять средства "материнского капитала" на его образование. (В примере иллюстрируется поиск по Правовому навигатору.)

Вариант решения:

1. Войдите в Правовой навигатор, при необходимости очистите список ранее выбранных понятий с помощью кнопки "Отменить выбор".
2. В строке поиска введите: *материнский капитал образование*.
3. В группе понятий *образование* выберите выделённое ключевое понятие *направление материнского (семейного) капитала на образование*.
4. Постройте список документов (F9).
5. Откройте Федеральный закон от 29.12.2006 N 256-ФЗ "О дополнительных мерах государственной

поддержки семей, имеющих детей". Вы сразу попадёте на статью 11, содержащую ответ на вопрос.

Ответ: Согласно пункту 3 статьи 11 указанного закона, "возраст ребёнка, на получение образования которого могут быть направлены средства (часть средств) материнского (семейного) капитала, на дату начала обучения по соответствующей образовательной программе не должен превышать 25 лет".

*Пример 3.* Укажите период, в течение которого студент имеет право на восстановление в высшем учебном заведении после того, как он был отчислен по собственному желанию. (В примере иллюстрируется поиск по Правовому навигатору.)

Вариант решения:

1. Войдите в Правовой навигатор, при необходимости очистите поле "Выбраны" с помощью кнопки "Отменить выбор".
2. В строке поиска задайте *восстановление, учебное заведение*.
3. В группе понятий *образование высшее* выберите выделенное ключевое понятие *восстановление в высшем учебном заведении*.
4. Постройте список документов (F9).
5. Откройте Федеральный закон от 22.08.1996 N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании". Вы попадёте на первый фрагмент текста, соответствующий выбранному ключевому понятию, в котором и содержится ответ на вопрос. Это пункт 4 статьи 16.

Ответ: В соответствии с пунктом 4 статьи 16 Федерального закона от 22.08.1996 N 125-ФЗ «студент имеет право на восстановление в высшем учебном заведении в течение пяти лет после отчисления из него по собственному желанию или по уважительной причине с сохранением той основы обучения (бесплатной или платной), в соответствии с которой он обучался до отчисления».

*Пример 4.* Определите установленный минимальный размер оплаты труда в РФ. (Пример иллюстрирует поиск справочной информации.)

Вариант решения:

1. Искомая информация содержится в справочных материалах системы «Консультант Плюс».
2. Щёлкните мышью по ссылке "Справочная информация" в стартовом окне или выберите вкладку "Справочная информация" в окне поиска.
3. В разделе "Расчётные индикаторы" щёлкните мышью по ссылке "Минимальный размер оплаты труда в РФ".
4. Откроется документ "Минимальный размер оплаты труда в Российской Федерации". Выберите в таблице нужную информацию.

Ответ: В справочной информации системы найдена таблица, содержащая сведения о минимальном размере оплаты труда, в том числе и действующем в текущем месяце.

*Пример 5.* В "Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих" найдите и распечатайте должностные обязанности юрисконсульта и руководителя юридического отдела. (В примере иллюстрируется поиск с использованием полей "Название документа" и "Текст документа", поиск фрагмента текста и печать фрагмента документа.)

Вариант решения:

1. Откройте Карточку поиска раздела "Законодательство". При необходимости очистите её с помощью специальной кнопки ("Очистить карточку").

2. В поле "Название документа" введите *справочник должностей специалистов*.

3. В поле "Текст документа" введите *юрисконсульт*.

4. Постройте список документов (F9).

5. Откройте "Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих", утверждённый Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 N 37. Установите курсор на фрагменте текста, содержащем значение, указанное в поле "Текст документа". Это фрагмент, содержащий должностные обязанности юрисконсульта.

6. Распечатайте найденный фрагмент. Для этого выделите его мышью и нажмите кнопку "Печать". В окне "Печать" – в поле "Что печатать" должен быть указан вариант "Помеченный текст" (проверьте это!). Нажмите кнопку "ОК". Снимите пометку фрагмента (меню "Правка" → "Снять пометки").

7. Найдите должностные обязанности начальника юридического отдела. Для этого нажмите кнопку "Найти" пиктографического меню и в появившейся строке поиска введите *юридический отдел*. Нажмите кнопку "Найти далее". Вы попадёте на фрагмент текста, описывающий должностные обязанности начальника юридического отдела.

8. Распечатайте найденный фрагмент. Для этого выделите его мышью и нажмите кнопку "Печать". В окне "Печать" – в поле "Что печатать" должен быть указан вариант "Помеченный текст" (проверьте это!). Нажмите кнопку "ОК".

Ответ: В "Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих" найдены и затем распечатаны должностные обязанности юрисконсульта и начальника юридического отдела.

В алгоритм практических примеров по работе с системой закладываются самые эффективные приёмы быстрого поиска информации.

Главная особенность лекции-тренинга заключается в том, что пользователи становятся активными участниками процесса, не только слушают лектора, но и работают за компьютером.

Для удобства обучения все читатели, занятые в лекциях-тренингах, обеспечиваются информационными материалами по работе с системой (с практическими примерами, поясняющими таблицами и схемами).

Вследствие постоянного развития технологии «Консультант Плюс» программная оболочка этой СПС часто меняется. Появляются новые сервисные и функциональные возможности, которые делают работу с системой более эффективной, но вместе с тем требуют постоянного совершенствования навыков пользователя.

Необходимые знания и умения экономят время при работе с электронными документами. Это очень важно для тех специалистов, которые чаще всего пользуются СПС: юристов, бухгалтеров, аудиторов, руководителей предприятий, государственных служащих.

Все занятия ориентированы на развитие навыков поиска информации и работы с текстами документов. Читатели овладевают такими приёмами, как поиск актов, реквизиты которых неизвестны, составление подборки документов по интересующему вопросу, определение взаимосвязи между различными актами, копирование текстов и таблиц в редакторе Microsoft Word, сохранение информации в созданную папку или на электронный носитель.

С самого начала мы рассчитывали получить от пользователей оценку формы и содержания лекций-тренингов. С этой целью было предпринято анкетирование. Несмотря на то что лекции-тренинги стали проводиться недавно, мы уже получили много хороших отзывов. Участники отмечают актуальность информации и доступность изложения, эффективность подачи материала для его усвоения и применения на практике.

По результатам анкетирования выяснилось, что цели обращения пользователей к системе различные: 23% (студенты вузов) – учебная деятельность; 22% (преподаватели вузов) – преподавательская деятельность; 45% (пенсионеры) – личный интерес, самообразование; 10% (инженеры) – производственная деятельность.

80% респондентов имеют высшее образование, 20% из них используют СПС от 2 до 5 лет, 25% – полгода; 55% узнали о СПС «Консультант Плюс» только от консультантов нашего отдела.

40% респондентов оценили свой уровень знаний на 2 и 3 балла (по 5-бальной шкале) и хотели бы овладеть системой в совершенстве; 55% – не владеют навыками работы в системе; 5% считают, что благодаря интуитивно понятному интерфейсу СПС «Консультант Плюс», они могут самостоятельно освоить стандартные приёмы работы с системой.

80% опрошенных оценили быстрый поиск информации в системе как простой и удобный способ. Запрос можно вводить в единую поисковую строку привычным языком, как в Интернете, набирать слова в любой грамматической форме, а также использовать общепринятые сокращения и аббревиатуры.

В работе с текстом документа они использовали правую панель, содержащую вкладки: «Справка», «Оглавление», «Редакции», дополнительную информацию [i] рядом с фрагментом текста нормативного правового акта.

Как показывает практика, читатели очень редко обращаются к Правовому навигатору для поиска информации. В основном используют строку быстрого поиска, как привыкли работать в Интернете. Поэтому обучению работе с Правовым навигатором уделяется особое внимание. Когда неизвестны реквизиты документов, а описать ситуацию можно лишь в самых общих словах, достаточно ввести интересующее понятие в строке поиска – и система выберет из десятков тысяч ситуаций подходящие (с соответствующими подборками документов).

Более 70% посетителей ЦПИ отметили, что в практической работе используют наиболее востребованную информацию, полученную с помощью СПС «Консультант Плюс»: Кодексы, Справочная информация, Обзоры, Словарь терминов, Пресса и книги, История поисков. Оперативный переход к этой информации они осуществляют через панель быстрого доступа в верхнем пиктографическом меню системы.

В своей деятельности читатели используют такие программные средства, как «Microsoft Office Word», «Гарант», «Интернет», «Консультант Плюс», «Microsoft Office Excel» и др.

Большинство респондентов высказали пожелание предоставлять им право более длительного бесплатного пользования СПС «Консультант Плюс» в день проведения лекции-тренинга с целью закрепления практических навыков работы с программой.

Все пользователи в анкетах указали, что остались довольны примерами, приведёнными в процессе обучения по каждому виду поиска; положительно отозвались о практических заданиях, которые были составлены индивидуально, с учётом их навыков работы в программе.

Все участники анкетирования считают полезными для обучения практические задания на CD-диске «Учимся работать с системой “Консультант Плюс”»: тренинго-тестирующая система, сборник задач “Консультант Плюс”».

Пользователи указали, что знание СПС «Консультант Плюс» необходимо для поиска документов судебной практики по гражданским делам, просмотра изменений в пенсионном законодательстве, уточнения сведений о прожиточном минимуме, социальных гарантиях и льготах, поиска авторских материалов (статей) по источнику опубликования и т.д. Также было отмечено, что использование СПС «Консультант Плюс» существенно облегчает и ускоряет поиск любой нужной информации. Помимо этого, СПС гарантирует достоверность найденных материалов, которые обновляются еженедельно. Недостающую информацию пользователи всегда могут получить по телефону «Горячей линии» на сайте сервисного центра.

Таким образом, анкетирование помогло выявить потребности пользователей ЦПИ в правовой информации и наиболее эффективные методы проведения занятий. Результаты изучения анкет свидетельствуют о необходимости продолжения работы в этом направлении.

Разнообразие методов обучения расширяет круг пользователей, что в свою очередь позволяет популяризировать деятельность ЦПИ среди широких слоёв населения, разумно сочетая традиционные библиотечные формы работы с новыми информационными технологиями.

Используя лекции-тренинги, ЦПИ РГБ создаёт действенный механизм реализации конституционного права граждан на доступ к правовой информации.

Полученные в ходе анализа результаты не только характеризуют читателей как потребителей информации, но и служат ориентиром для ЦПИ РГБ при планировании его деятельности.

### **Список источников**

**Гладышев С. В.** Как вести себя на тренинге? // Обучение & карьера. – 2005. – № 35. – С. 70.

**Кеннет Фи.** Технологии обучения менеджеров: Где, когда и как их использовать / Кеннет Фи. – Москва : Добрая книга, 2006. – 234 с.

**Марасанов Г. И.** Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. – Москва : Совершенство, 1998. – 207 с.

**Пахальян В. Э.** Групповой психологический тренинг / В. Э. Пахальян. – С.-Петербург : Питер, 2006. – 459 с.

**Петровская Л. А.** Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – Москва : МГУ, 1982. – 168 с.

**Пузиков В. Г.** Технологии ведения тренинга / В. Г. Пузиков – С.-Петербург : Речь, 2005. – 322 с.

**Роджерс К. Р.** Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Р. Роджерс. – Москва : Издат. группа «Прогресс», «Универс», 1994. – 480 с.

**Сидоренко Е. В.** Мотивационный тренинг / Е. В. Сидоренко. – С.-Петербург : Речь, 2000. – 234 с.