

«Библиотеки и просвещение в области прав потребителей»

Всероссийский научно-практический семинар

В 2012 г. в Российской Федерации отмечается 20-летие закона «О защите прав потребителей (принят 07.02.1992). Значение данного закона и актуальные в настоящее время вопросы защиты прав потребителей обсуждались 16 января на Заседании Президиума Госсовета Российской Федерации под руководством Президента Российской Федерации Д.А. Медведева.

Защита прав потребителей — одно из важных направлений социально-экономической политики государства. Основные права потребителя закреплены в резолюции «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 1985 году. Государство, опираясь на эту резолюцию, берет на себя обязанность отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства, в Российской Федерации это комплекс нормативных актов, центральное место в котором принадлежит одному из первых законов новой России — Закону РФ «О защите прав потребителей» (1992). В систему институтов, занимающихся защитой прав потребителей, входят государственные органы контроля качества и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, а также общественные организации потребителей.

Потребительская политика включает в себя ряд обязательных направлений, среди которых — информирование и просвещение потребителей, в первую очередь, через печатные и электронные средства массовой информации.

Большая роль отводится российским библиотекам. В 2003 г. Министерство культуры РФ возложило на Российскую государственную библиотеку (РГБ) статус методического координирующего центра в области деятельности библиотек по потребителскому просвещению и образованию. Успешность работы библиотек в этом направлении зависит от того, насколько подготовлены сотрудники. Первостепенным является вопрос повышения квалификации работников, занимающихся информированием в сфере защиты прав потребителей. Одной из действенных форм работы является проведение научно-практических семинаров, на которых изучается и обобщается положительный опыт библиотек в этой области и даются рекомендации по его внедрению.

В 2003 г. РГБ совместно с Межрегиональным объединением публичных центров правовой информации (МОПЦПИ) впервые провели Всероссийский научно-практический семинар «Библиотеки и просвещение в области прав потребителей» к 10-летию закона. К его организации были привлечены специалисты Министерства культуры РФ, Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, Всероссийской лиги защитников потребителей и др. Основная задача — выработка программы предоставления библиотеками информации в области защиты прав потребителей. Семинар стал традиционным и проводится РГБ раз в два года.

Второй семинар (2005) был посвящен анализу деятельности библиотек на новом поприще, перспективам развития сотрудничества общественных по-

требительских объединений и библиотек. Вопросы защиты прав потребителей, в том числе и в библиотечной сфере, являются одними из приоритетных в современном законодательстве. Занимаясь популяризацией законодательства РФ, изучая опыт зарубежных стран, библиотеки не могли не заметить, что они полностью применимы и к библиотекам как создателям товаров (работ и услуг). Являясь информационным, культурным и образовательным учреждением, библиотека выступает не только как посредник в обеспечении потребителя информацией, но и как исполнитель, опирающийся на соответствующие нормативные акты. Эту тему методисты МОПЦПИ начинают активно разрабатывать, начиная со второго семинара.

Третий семинар (2007) был целиком посвящен качеству потребительских товаров и услуг — одной из главных проблем XXI века. Впервые был поставлен вопрос выработки общих критериев оценки качества информационных услуг в библиотеках национального и региональных уровней.

Четвертый семинар (2009) рассматривал тему защиты прав потребителей современных информационных продуктов и услуг. Это было инновационной идеей для библиотек и для потребительского движения в стране. Актуальность выбранной темы объяснялась тем, что производство информационных технологий, информационных продуктов и услуг постоянно расширяется. Индустрия информации и информационного обслуживания приобрела огромный удельный вес в жизни общества, по числу занятых в ней людей она приближается к сфере материального производства. Это не могло не отразиться на библиотечном деле, которое превращается в одну из мощных и важных отраслей индустрии информации, оснащенную новейшей компьютерной техникой, электронными носителями информации, высокоэффективными автоматизированными технологиями ее обработки и использования. Развитие и совершенствование библиотечно-информационной продукции, высококачественное профильное обслуживание пользователей, предоставление конкурентоспособных услуг в условиях рыночной экономики становятся важными задачами библиотеки. Ориентация на использование новых информационных технологий расширяет и усложняет ее функции и задачи.

24 ноября 2011 г. РГБ совместно с Министерством культуры РФ и МОПЦПИ организовала и провела 5-й Всероссийский научно-практический семинар «Библиотеки и просвещение в области прав потребителей». Темой семинара была выбрана «*Виртуализация информационных продуктов и услуг*». Продолжая традиции предыдущих семинаров, он был посвящен новым самым актуальным проблемам деятельности библиотек России.

Отдельно отметим, что выбор темы для проводимого (раз в два года) семинара — одно из инновационных направлений деятельности РГБ как

методического центра в ее просветительской миссии, осознанная необходимость аналитического раскрытия темы «защиты прав потребителей» в ее библиотечном контексте.

Виртуальная реальность все заметнее утверждается во всех сферах нашей жизни и общественном сознании. В социально-гуманитарном значении содержание понятия «виртуализация» неразрывно связано с современными технологиями, в частности с Интернетом, благодаря чему радикально изменилось представление о социальном производстве, оптимизировались возможности удовлетворения потребностей пользователей.

Информация стала одним из основных предметов потребления общества, средством производства и особо важным товаром. Виртуализация информационных продуктов и услуг — сложный процесс. Практика развития информационной сферы общества позволяет выделить ряд направлений, которые методисты МОПЦПИ предложили к обсуждению участникам семинара:

- интернет-технологии как инструмент реализации проектов и программ по содействию культурному развитию страны;
- проблема преодоления «информационного разрыва» с помощью интернет-технологий, предоставление универсального и равного доступа к информации для граждан различных регионов;
- информационные продукты и услуги библиотек, использование средств Интернета для создания новых информационных продуктов;
- библиотека в пространстве новых информационных технологий;
- развитие сферы услуг в Интернете, деятельность библиотек по оказанию информационных услуг;
- интернет-услуги библиотек для инвалидов;
- необходимость правового воспитания граждан-потребителей и возможности библиотек в данной сфере;
- защита прав потребителей на рынке информационных продуктов и услуг;
- практика ПЦПИ в области применения законодательства о защите прав потребителей;
- цензура в глобальных и компьютерных сетях.

Окончательная Программа семинара была сформирована на основе принятых заявок участников.

В работе семинара и сопровождающей его выставки с презентациями информационных продуктов приняли участие около 90 специалистов — ведущие преподаватели Московского государственного университета культуры и искусств (МГУКИ), руководители и работники библиотек, центров правовой и социально-значимой информации и других модификаций информационных центров, сотрудники издательств, фирм-производителей справочно-правовых систем из 16 городов России.

Открывая семинар, президент РГБ В.В. Федоров отметил, что в нынешнем информационном обществе библиотечное дело должно превратиться в одну из важнейших отраслей, оснащенную новейшей компьютерной техникой, методологией работы с информацией, высокоэффективными автоматизированными технологиями ее обработки и использования.

В докладе «Программа ЮНЕСКО “Информация для всех”: всеобщий доступ к информации» консультант отдела библиотек и архивов Министерства культуры РФ М.Н. Усачев констатировал, что благодаря развитию технических средств информационное общество становится единым мировым пространством. Библиотеки способствуют сохранению традиционного и созданию цифрового наследия, сокращению информационного неравенства в условиях развития, обеспечивают свободный и справедливый доступ к информационным ресурсам.

Большую роль в сохранении и целенаправленном использовании информации играют электронные библиотеки. Закономерно, что наращивание цифрового контента приводит к созданию электронных библиотек — информационных систем, позволяющих надежно сохранять и эффективно использовать коллекции электронных документов. Истории и проблемам развития электронной библиотеки РГБ был посвящен доклад «Концепция развития электронной библиотеки РГБ: предпосылки создания, проекты и перспективы развития» директора по информатизации РГБ, директора Российской ассоциации электронных библиотек И.А. Груздева. Приоритетными задачами развития электронной библиотеки были названы создание цифрового контента и сохранение культурного наследия. И.А. Груздев подробно остановился на проектах, над которыми РГБ работает совместно с другими организациями (Национальной электронной библиотекой, Национальным библиотечным ресурсом), рассказал о работе Российской ассоциации электронных библиотек.

Подробная характеристика ресурсов (фондов) Электронной библиотеки РГБ представлена начальником Управления функционирования и мониторинга клиентского сервиса Н.В. Авдеевой в докладе «Электронная библиотека РГБ. Информационная роль в культурном развитии страны».

В последний год электронные фонды РГБ пополнялись во многом благодаря лицензионным договорам с авторами произведений, которые заключает Управление обеспечения использования интеллектуальных прав. Заведующий отделом лицензионных договоров С.К. Герман ознакомил слушателей с основными направлениями и формами деятельности, касающейся взаимоотношений библиотеки, авторов и издателей, а также с правилами составления договора между автором и администрацией библиотеки.

Тему продолжила ведущий научный сотрудник НИО библиотековедения РГБ О.Ф. Бойкова. Она отметила, что действующее в настоящее время в России федеральное законодательство по авторскому праву и внутрибиблиотечные подзаконные акты не создали единого правового пространства, регулирующего взаимоотношения между авторами, издателями, библиотеками — производителями электронных документов, их распространителями и пользователями. Библиотеки сталкиваются со следующими проблемами: обеспечение свободного доступа пользователей к фондам электронных документов и их копирование и репродуцирование в режиме офлайн и онлайн, не нарушая при этом прав авторов и издателей; защита авторских прав библиотек-производителей и распространителей электронных документов; защита прав пользователей (читателей) библиотек на свободный доступ к электронным документам; защита электронных документов, предоставляемых в сетях (маркировка, криптография, система идентификации цифровых объектов).

Юрист компании «Гарант» В.Н. Шельменков, развивая тему, рассказал о роли справочно-правовых систем в формировании электронных

правовых ресурсов библиотек и обеспечении свободного доступа к ним пользователей.

Потребность общества именно в электронной книге становится все более очевидной, это отмечали все присутствующие на семинаре. Заведующая сектором электронных библиотек РГБ Т.В. Майстрович привлекла внимание к такой важной проблеме, как современная ситуация с чтением в России. Она поставила под сомнение тезис о «кризисе чтения», появившийся в последние годы в профессиональной печати. По ее мнению, чтение смещается в электронную среду. Сама книга видоизменилась. Вокруг Интернета складывается новый, виртуальный читатель, который получил доступ к полнотекстовым базам данных, электронным библиотекам. В связи с этим библиотеки должны продумывать, с какими услугами они выйдут к читателю, обратиться к маркетинговой стратегии.

В своем выступлении «Мультимедийная культура библиотек и библиотекарей» профессор кафедры прикладной информатики Библиотечно-информационного института МГУКИ О.В. Шлыкова осветила три аспекта: специфика мультимедийной культуры в библиотеках; подходы при формировании мультимедийных коллекций, библиотечные бренды как основа мультимедийного контента; мультимедиа, ИКТ-компетенции и профессиональное развитие библиотекарей. Особое внимание уделено результатам исследования по оценке влияния информатизации учреждений культуры на качество предоставляемых услуг, инвентаризации электронных ресурсов, проведенного Министерством культуры Московской области, опыту региона в подготовке стратегии развития филиала Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина в Подмоскowie, образовательной программе «Мультимедиа и веб-технологии» в рамках проекта «Обучение для будущего» на базе МГУКИ и др.

Демонстрация возможностей прикладных приложений вызвала особый интерес аудитории. Начальник Управления проектами Российской государственной библиотеки для молодежи А.А. Пурник в докладе «Использование ридеров в библиотеках: за и против. По результатам одного исследования» ознакомил слушателей с результатами эксперимента по внедрению ридеров в пяти российских библиотеках (одной федеральной, двух областных и двух муниципальных). Докладчик выделил основные направления, по которым велось исследование, акцентируя внимание на проблемах и сложностях внедрения ридеров в библиотечное использование. В выступлении сделан вывод о том, что на сегодняшний день экономическая выгода от внедрения ридеров в библиотеку не очевидна.

В сложившейся ситуации важнее уделить внимание проблеме модернизации форм и методов предоставления информации и развитию инфор-

мационных услуг. Этому был посвящен доклад «Новые виды обслуживания для читателей библиотек» доцента кафедры библиотековедения и информатики Академии переподготовки работников искусства, культуры и туризма (АПРИКТ) В.К. Степанова. В докладе подчеркнуто, что особое значение приобретает задача предоставления услуг по повышению информационной грамотности пользователей, развитию навыков поиска информации в виртуальной среде, выделены основные направления этой деятельности.

Использование ИКТ становится неотъемлемой частью экономической, образовательной и общественной жизни людей. Поэтому государству важно обеспечить всех граждан возможностью их использования. По данным «Всемирного доклада об инвалидности», подготовленного Всемирной организацией здравоохранения, в мире насчитывается более миллиарда инвалидов (в России более миллиона человек). Электронные технологии открывают новые возможности для читателей с «особыми потребностями». Заведующая редакционно-издательским отделом Российской государственной библиотеки для слепых Г.С. Елфимова в докладе «Обеспечение доступности информационных ресурсов и услуг незрячим пользователям в виртуальной среде» рассказала о проектах по устранению барьеров, существующих в библиотечном обслуживании этих категорий пользователей.

Внедрение новых технологий позволило библиотекам развивать обслуживание своих пользователей более целенаправленно. Появились информационные центры в различных областях деятельности; первыми пришли в библиотеку системы правовой информации, которые легли в основу деятельности публичных центров правовой информации (ПЦПИ). Заведующая отделом официальных и нормативных изданий РГБ Э.А. Восканян отметила, что ПЦПИ были как раз теми структурами в библиотеке, которые одними из первых внедрили передовые электронные технологии. Центры значительно расширили диапазон традиционных услуг, предоставляемых пользователям, определив качественный скачок как в обслуживании пользователей, так и в появлении новых направлений деятельности библиотек России.

Практическими разработками Центра правовой и деловой информации Челябинской областной универсальной научной библиотеки поделилась со слушателями его заведующая И.Н. Фадеева в докладе «Взаимодействие библиотеки с региональными информационными центрами по защите прав потребителей информационной продукции».

Помощник директора Информационного центра ООН в Москве Ю.И. Власова продемонстрировала в режиме онлайн возможности полнотекстового поиска официальных электронных документов в Системе официальной документации ООН.

Заместитель директора департамента маркетинга и продаж ООО «ИВИС» Ю.А. Снопов обобщил итоги деятельности одной из крупнейших российских компаний — распространителей печатной периодики, книг, микрофильмов и микрофишей, электронных баз данных периодических изданий и других информационных ресурсов.

Подводя итоги, участники семинара сошлись во мнении, что главной обязанностью библиотек является обеспечение свободного доступа к информации. Библиотекари должны не только предоставлять свои ресурсы пользователям, но и обучать их навыкам работы с Интернетом и электронными ресурсами. Необходимо и дальше совершенствовать методики и технологии приобщения к чтению, формировать высокий уровень информационной культуры пользователей. Современный библиотечный специалист должен уметь работать с различными массивами электронной информации, а также владеть формами и методами ее предоставления пользователям.

Для участников форума были организованы экскурсии по РГБ и Дому Пашкова. Впервые по окончании семинара все слушатели получили Свидетельства о повышении квалификации. Семинар, по общему мнению, не только представляет значительный профессиональный интерес в сфере инновационной деятельности библиотек, но и дает возможность получения знаний для их последующего применения в практической деятельности.

По итогам работы семинара планируется издание сборника его материалов.

Издания материалов семинара

1. История развития института юридической ответственности за нарушения прав потребителей в отечественном законодательстве XI—XXI вв. / РГБ, МОПЦПИ ; сост. Т.Ю. Верхованцева, Н.Н. Коровина, Т.И. Оноприенко ; ред. Т.Ю. Верхованцева. — М. : МОПЦПИ, 2003. — 56 с.
2. Защита прав потребителей: рекомендации по организации работы в публичных библиотеках и центрах правовой информации / МОПЦПИ, ЦПИ РГБ ; сост. Е.А. Жукова ; ред. Э.А. Восканян. — М. : МОПЦПИ, 2003. — 24 с.
3. Библиотеки и просвещение в области прав потребителей: материалы Всерос. научно-практ. семинара (Москва, 9—10 дек. 2003 г.) / МК РФ, МАП РФ, Всерос. лига защитников потребителей, РГБ, МОПЦПИ ; сост. : И.В. Тихомирова, Т.П. Ярцанкина ; отв. ред. Э.А. Восканян. — М. : РГБ, 2004. — 55 с.
4. Информационная деятельность библиотек в сфере защиты прав потребителей [Электронный ресурс] / РГБ. Электрон. док. — М. : РГБ, 2005. — 1 электр. опт. диск (CD-ROM) ; 8 см. — Систем. требования : не указаны.
5. Библиотеки и просвещение в области прав потребителей: материалы 2-го Всерос. научно-практ. семинара (Москва, 22 нояб. 2005 г.) / Федерал. агентство по культуре и кинематографии, РГБ, МОПЦПИ ; сост. : И.В. Тихомирова, Т.Ю. Верхованцева ; ред. Э.А. Восканян. — М. : РГБ, 2006. — 129 с.
6. Библиотеки и просвещение в области прав потребителей. Тема 2007 г.: Качество потребительских товаров и услуг — проблема XXI в. : материалы 3-го Всерос. научно-практ. семинара (Москва, 15—16 нояб. 2007 г.) / Федер. агентство по культуре и кинематографии, РГБ, МОПЦПИ ; сост. : Т.Ю. Верхованцева, Т.И. Оноприенко ; ред. Э.А. Восканян. — М. : РГБ, 2008. — 145 с.
7. Библиотеки и просвещение в области прав потребителей. Тема 2009 г. : Защита прав потребителей современных информационных продуктов и услуг: материалы 4-го Всерос. научно-практ. семинара (Москва, 26 нояб. 2009 г.) / МК РФ, ФГБУ РГБ, МОПЦПИ ; сост. Т.Ю. Верхованцева ; ред. Э.А. Восканян. — М. : РГБ, 2010. — 112 с.

Э.А. Восканян,

заведующая отделом официальных и нормативных изданий РГБ

Т.Ю. Верхованцева,

заместитель заведующей отделом официальных и нормативных изданий РГБ