

**«Изучаем, просвещаем, защищаем»: опыт работы Тульской ОУНБ  
в просвещении населения по вопросам защиты прав потребителей**

**«We Study, Teach and Protect»: Experience  
of Tula Regional Universal Scientific Library in Organizing Public Learning  
in the Field of Consumer Protection**

**«Вивчаємо, освічуємо, захищаємо»: досвід роботи Тульської ОУНБ  
у просвіті населення з питань захисту прав споживачів**

*Дементьева А. А.*

*Тульская областная универсальная научная библиотека, Тула, Россия*

*Anna A. Dementieva*

*Tula Regional Universal Scientific Library, Tula, Russia*

*Дементьева Г. А.*

*Тульська обласна універсальна наукова бібліотека, Тула, Росія*

Освещается опыт Тульской областной универсальной научной библиотеки по организации работы по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей

The paper describes the experience of Tula Regional Universal Scientific Library in organizing public learning in the field of consumer protection.

Висвітлено досвід Тульської обласної універсальної наукової бібліотеки з організації роботи по освіті населення у сфері захисту прав споживачів.

Потребительское движение — влиятельная конструктивная сила цивилизованного мирового сообщества. Возникновение новых экономических отношений в России вызвало активизацию процессов в области развития потребительского права, общественного движения в защиту прав и интересов потребителей. Начался процесс консолидации усилий всех составляющих системы защиты прав потребителей. На данном этапе особенно острой является проблема информационного обеспечения и создания условий для просвещения и воспитания правовой культуры граждан.

Программа создания Публичных центров правовой информации на базе общедоступных библиотек, сформировала необходимую основу для успешного включения библиотек в систему защиты прав потребителей как информационных и просветительских центров.

В 2003 г. на базе Центра деловой информации Российской государственной библиотеки состоялся Всероссийский научно-практический семинар «Библиотеки и просвещение в области прав потребителей», обозначивший основные направления деятельности библиотек в данном направлении.

Успешному началу деятельности Тульской областной универсальной научной библиотеки в сфере защиты прав потребителей способствовали эффективно действующие на базе библиотеки центры Деловой информации (создан в 1993 г.) и Правовой информации (создан в 1998 г.),

В 2004 г. разработана совместная программа деятельности данных структурных подразделений «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем», направленная на активизацию просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей. Одной из основных задач данной программы является развитие партнерских отношений библиотеки, органов государственной власти и общественных организаций для решения проблем защиты прав потребителей в Тульском регионе.

В течение 2004 г. проведено исследование, которое позволило определить уровень правовых знаний населения в сфере защиты прав потребителей, отношение граждан к государственным структурам по защите прав потребителей, наиболее востребованные формы получения информации и базовых знаний по защите прав потребителей среди пользователей библиотек. Исследование проводилось на базе Тульской ОУНБ и Центральных районных библиотек Алексинской и Новомосковской ЦБС Тульской области.

Исследование позволило сделать выводы о незначительном уровне информированности граждан о правовых основах потребительского поведения, что оказалось характерно и для категорий, не имеющих возможности и навыка систематической работы с информацией (домохозяйки, студенты, пенсионеры, безработные и пр.), и для более (и даже значительно) подготовленной аудитории (служащие, в т. ч. в различных структурах государственной власти и местного самоуправления, работники социальной сферы, производства). Анализ выявил высокую степень недоверия как к государственным структурам по защите прав потреби-

телей, так и к общественным организациям, что обозначило еще одну задачу — необходимость в разъяснении принципов и механизмов их деятельности и организации обратной связи.

Тульская областная универсальная научная библиотека и комитет Тульской области по защите прав потребителей заключили Соглашение о совместной деятельности и разработали план мероприятий по взаимодействию и сотрудничеству на 2004-2005 год.

В числе мероприятий, предусмотренных планом:

- Организация методических семинаров для муниципальных библиотек и комитетов по защите прав потребителей муниципальных образований по проблемам просвещения в сфере защиты прав потребителей и формирования потребительской культуры;
- Организация занятий по защите прав потребителей в рамках действующей в Тульской ОУНБ «Школы правовых знаний для всех»;
- Обеспечение консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей в рамках общественной юридической приемной Публичного центра правовой информации Тульской ОУНБ;
- Организация постоянно действующей выставки «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем», новые публикации, информационные материалы, исследования по проблемам защиты прав потребителей и формирования потребительской культуры;
- Организация стенда-контакта «Потребитель. Права. Защита», информирующего о действующих нормативно-правовых актах, регулирующих правоотношения между производителями и потребителями товаров и услуг, позволяющего задать вопросы юристам-консультантам и получить на них квалифицированные ответы.

Программа деятельности Тульской областной универсальной научной библиотеки, план совместных мероприятий с комитетом Тульской области по защите прав потребителей, информационные материалы организованных выставок и стендов представлены также и регулярно обновляются на веб-сайте библиотеки (<http://www.tounb.tula.net>). Статистика посещений веб-сайта свидетельствует о востребованности этой информации, в том числе и среди удаленных пользователей.

В то же время в организации работы библиотеки по защите прав потребителей и формировании правовой культуры, как и в любом новом направлении деятельности, имеются проблемы, решение которых существенно облегчится при участии и поддержке производителей правовых информационных систем, программ комплектования библиотек и повышения квалификации библиотечных работников.