

ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ С ЗАДОЛЖНИКАМИ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ОРЛОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМЕНИ И. С. ТУРГЕНЕВА

Наумова Т. А.

ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет
имени И. С. Тургенева», г. Орел, Россия

«Если товарищ просит у вас книгу,
дайте ему денег. Деньги он,
возможно, вернет, а книгу – вряд
ли»

А. П. Чехов

Слова А. П. Чехова, сказанные им в XIX веке о книге и об отношении к ней читателя, являются очень актуальными и сейчас. Одной из главных задач библиотек со времен их создания и до наших дней была и остается сохранность книжных фондов. Будь то массовая библиотека, специальная, университетская и т. д.

Университетская библиотека является одним из ведущих подразделений учебного заведения, обеспечивает своим пользователям свободный доступ к информации.

На сегодняшний день выделяются три основные проблемы:

1. Охрана материальной основы документа от разрушения. Создание оптимальных условий для хранения (температура, влажность и т. д.).
2. Противоправные действия читателей, которые крадут библиотечные книги. Сейчас отмечается крайне редко.
3. Недобросовестные пользователи-«задолжники», годами не возвращающие книги в библиотеку.

Третья проблема является наиболее распространенной и наносит больший урон, чем все остальные.

Перед библиотекой стоит непростая задача, особенно когда финансирование библиотек для закупки новой литературы практически сводится к нулю, а запросы на печатные издания возрастают. С одной стороны, необходимо обеспечить выполнение всех библиотечных услуг, оперативно и в полном объеме, с другой стороны, невозможность доступа к книгам, находящимся на руках у пользователей. Как правило, это наиболее спрашиваемая и востребованная часть книжного фонда.

Выделим несколько причин невозвращения пользователями-задолжниками книг в библиотеку.

- Невыполнение правил пользования библиотекой. Прослушали, прочитали правила библиотеки и забыли.
- Забывчивость. Взял книги на первом курсе, благополучно забыл о них до окончания университета. Или отработали, и то ли поленились принести, то ли положили и забыли сдать.
- У большинства студентов-задолжников складывается мнение, что если он заплатил за обучение, то может держать книги до окончания университета. При этом каждый год приходиться за новой литературой.
- Потеря книги пользователем.
- У задолжников-преподавателей и сотрудников бытует мнение, что книга нужна только им, и никому больше. Студенты не в счет. Если он долго держит книгу, то библиотека должна автоматически списывать ее с формуляра пользователя в макулатуру, как ненужную, или потерявшую актуальность. Брать книги для знакомых, а потом искренне удивляться, что знакомый сам не принес ее.
- При увольнении не все преподаватели и сотрудники рассчитываются с библиотекой, особенно пенсионеры, которые даже иногда не забирают документы в отделе кадров.
- Нет правового воздействия на задолжника. Они убеждены в своей безнаказанности. Ему за это ничего не будет. Даже штрафы вводят не все библиотеки.

Изначально низкая культура поведения пользователя, неуважение к библиотеке приводит к тому, что фонды «теряют» большое количество востребованных книг.

Какие инструменты можно использовать в библиотеке для борьбы с задолжниками.

В первую очередь библиотека должна работать на предупреждение задолженности. Для этого необходимо:

- проводить индивидуальные беседы с пользователями при записи в библиотеку;
- рассказывать о том, сколько книг можно взять на дом, когда нужно вернуть книги, о бережном отношении к изданиям;
- информировать о том, какие последствия могут быть, если не вернуть книги во время;
- в случае утраты книги, чем и как ее можно заменить.

Т.е., библиотекарь при записи пользователя на абонементе должен ознакомить его с Правилами библиотеки. Так как незнания этих правил - самая распространенная причина их нарушения.

Для работы с задолжниками в университете применялись и применяются следующие инструменты работы.

Индивидуальные: ранее применялись - написание писем, в настоящее время - звонки по телефону, современные компьютерные технологии .

Административные: составление списков студентов-задолжников по факультетам и группам. Они передаются деканам (директорам) факультетов

(институтов), старостам групп. Т. е., привлечение третьих лиц. Беседы с группой в аудитории.

Практика обращения к задолжникам непосредственно через письма существовала давно. Она являлась основной для большинства библиотек независимо от типа и ведомственной принадлежности.

При записи в библиотеку читателя библиотекарь в обязательном порядке заполнял графу «Домашний адрес» по паспорту, где указывается место прописки. Библиотекарь, выяснив, что читатель является задолжником, мог в письменной форме напомнить ему о задолженности, указать сколько книг на руках, и обращаться с просьбой о возврате книг. Письма регистрировались в «Журнале регистрации писем», где записывалось кому, куда отправлено письмо, и, если оно вернулось, по какой причине. А причины могут быть следующие: как правило, читатель мог сменить место жительства, не жить по прописке, тогда письма возвращаются с пометкой «адресат выбыл» и т. д., но при этом он не обязан был сообщать свой новый адрес.

Откликались на письма единицы, а те, кто откликнулся, очень часто выражали недовольство по поводу официальной формы письма, которое оскорбило их чувства. К тому же конверты стоят дорого, а у библиотеки не всегда есть свободные деньги.

С массовой установкой телефонов в квартирах и домах, а теперь и наличием сотовых телефонов практически у каждого пользователя, практикуется обзванивать пользователей и обращаться к ним с той же просьбой. Но как правило, после того как он узнает, что его побеспокоили из библиотеки, просто перестает брать трубку. Откликаются и возвращают книги единицы.

С развитием электронных ресурсов на помощь библиотекарям пришел Интернет. С пользователем библиотеки можно общаться через популярные социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники, микроблог Twitter и т. д.), электронную почту и т. д.

Например, делается запрос в социальную сеть ВКонтакте: вводится ФИО читателя-зadолжника, размещается информация на его стене и ожидается результат.

При записи на абонементе в читательском формуляре читатель может указать свой электронный адрес. Его можно использовать не только как напоминание о сдаче литературы, но и информировать о получении или сдаче интересующей книги, рассылать списки новых поступлений книг. Такой метод популярен среди пользователей-преподавателей.

Но с принятием Федерального закона РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» домашний адрес, телефон, электронную почту можно указывать в формуляре и воспользоваться ими только с согласия пользователя.

В университете практикуется групповая или массовая работа с задолжниками.

Основными контингентами пользователей в университете являются студенты. Им выдают большую часть учебной литературы. Но и задолжников среди них достаточно много.

Библиотекарь составляет списки по факультетам, потом по группам, через университетскую базу студентов ИСУУП ВУЗа. Кто на каком абонементе и сколько должен литературы.

Списки передают в деканаты (директорам) факультетов (институтов), вешают на доску объявлений, встречаются с группой в аудитории. Это делают два раза в год после зимней и летней сессий.

После летних каникул литературу в группы не выдают до тех пор, пока большинство студентов не вернут книги за прошедший год. После массовой сдачи литературы библиотекари уже работают с оставшимися студентами-задолжниками в индивидуальном порядке.

Другой инструмент работы с задолжниками – это общение библиотекаря с группой студентов через старосту группы. К нему обращаются с просьбой, чтобы он проконтролировал сдачу литературы за прошедший год. Староста дает согласие на возможность обращаться к студентам через страничку группы в ВК.

Больше всего литературы сдают студенты-задолжники на последнем курсе перед получением диплома, когда идет подписание обходных листов. К концу обучения пользователи-задолжники обнаруживают, что должны книги в библиотеку, про которые они благополучно забыли. Реакция на задолженность у всех по-разному. Кто-то приходит с извинениями. Кто-то со словами, что он забыл, а ему не напомнили. Кто-то «сдавал», а с него не вычеркнули. А кто-то просто не донес, приходил, но книги не взял из дома.

Вопрос с заменой утерянной литературы пользователями университетская библиотека решила при помощи biblio-online.ru в 2019 году. Чтобы сделать замену книги, надо через сайт Научной библиотеки университета зайти на biblio-online.ru, перейти на полезные сервисы «Подари книгу библиотеке», который предоставлен издательством «Юрайт». Здесь можно купить книгу или приобрести подарочный сертификат на определенную сумму для библиотеки.

В этом году при сложившейся эпидемиологической обстановке в стране университет ввел подписание электронного обходного листа. В личном кабинете студента, посещение которого с этого года стало обязательное, отражается подпись или ее отсутствие в графе по библиотеке. Форма электронной подписи зависела от наличия или отсутствия книг на формуляре студента. Если студент был должен книгу, ему отказывалось в подписи, но здесь же указывалось количество книг, на каком абонементе он должен, телефон и адрес корпуса.

Образец для подписания обходного электронного листа можно попытаться использовать как электронное напоминание о наличии книг на формуляре. При помощи его делать электронную рассылку, как напоминание о наличии литературы два раза в год после окончания сессий. Однако это

будет зависеть от работы компьютерных инженеров, смогут ли они организовать рассылку библиотеки.

Для преподавателей-задолжников пока остается только личное напоминание и электронная переписка. Хотя это не совсем действенно.

Подводя итоги, можно с уверенностью сказать: такая работа действенна только в том случае, если она ведется систематически и настойчиво.

Список источников:

1. О персональных данных : федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (последняя редакция). URL: <http://www.Consultant.ru> (дата обращения: 15.10.2020).

2. Проблема задолжников в библиотеке КБГУ и пути её решения. URL: <http://lib/kbsu.ru> (дата обращения: 15.10.2020).