

"Работа с задолжниками - ПОИСК НОВЫХ ПУТЕЙ"

*сценарий проведения деловой игры в рамках проекта
«ОТКРЫТАЯ БИБЛИОТЕКА»*



2019г.

Со времен существования первых библиотек и до наших дней проблема сохранности библиотечного фонда остается актуальной, будь то охрана материальной основы документа от разрушения, либо противоправные действия крадущих библиотечные книги или недобросовестные читатели, годами не возвращающие книги в библиотеку, которых мы и называем задолжниками. В древности таких людей ожидало бы суровое наказание, а то и смертная казнь.

Говорить сегодня о читателях-задолжниках – дело неблагодарное. Но не поразительно ли, что фонд библиотеки может потерпеть самый большой ущерб как раз от тех, для кого он предназначен, и что именно работа с читателями-задолжниками отнимает массу рабочего времени, сил и нервов у сотрудников отделов обслуживания.

Основными причинами невозвращения читателями – должниками литературы является низкая культура пользования библиотечным фондом и убежденность в своей безнаказанности.

Основной задачей отдела обслуживания как структурного подразделения библиотеки является обеспечение выполнения всех библиотечных услуг, оперативность и качество обслуживания, а значит недопущение отказов. А одна из причин отказов на книги как раз их несвоевременный возврат некоторыми пользователями библиотеки.

Учащиеся – самая многочисленная группа задолжников, самая необязательная, забывчивая и часто меняющая номера мобильных телефонов. Поэтому основная форма работы с задолжниками – телефонные звонки – с ними затруднена.

Несколько лет назад существовала хорошая форма борьбы с этой категорией читателей – составление списков учеников, студентов – задолжников и рассылка этих списков по учебным заведениям. Это форма работы, действительно, приносит свои плоды и ее необходимо продолжать.

По работе с задолжниками сотрудники библиотек выполняют перечень обязательных мероприятий, который включает:

- ✓ Проведение «Недель возвращенной книги» два раза в год;
- ✓ Оповещение задолжников по телефону;
- ✓ Штрафные санкции;
- ✓ Возмещение неустойки книгами из личной библиотеки;
- ✓ Индивидуальные беседы с пользователями при записи;
- ✓ Проведение «Недели возвращенной книги»

Оповещение задолжников по телефону – основная форма работы на абонементе. В среднем мы делаем 30 – 40 звонков в месяц. На читательском формуляре делается отметка с датой звонка и результатом: дозвонился, не дозвонился, недоступен.

К злостным задолжникам применяются штрафные санкции.

По правилам пользования библиотекой не обслуживаются читатели с непродленными читательскими билетами, а чтобы его продлить должны быть сданы все книги за предыдущий год на абонементе. Вот здесь мы сталкиваемся

еще с одной проблемой. Библиотекарь сам жалеет задолжника, чтобы повисить книговыдачу – верит задолжнику и выдает новые книги. Нужно ли это делать?

Однако основной упор нужно делать не на возврат книг, а на профилактику, на воспитание культуры читателя. С читателями нужно работать еще до того, как они стали задолжниками, раньше, чем они взяли книгу домой. На абонементе мы знакомим читателя с Правилами пользования библиотекой, потому что незнание – самая распространенная причина их нарушения. Индивидуальные беседы с пользователями при записи – одна из профилактических форм работы по борьбе с задолжниками.

По Правилам пользования:

- ✓ Пользователь может получить на дом не более 7 книг на срок до 15 дней;
- ✓ Пользователь может продлить срок пользования книгами, если на них нет спроса другими пользователями. Продлить можно лично, по телефону, через сайт библиотеки, но не более трех раз подряд.
- ✓ При нарушении срока возврата книг, по истечении месяца со дня записи их в читательский формуляр, взимается пени в установленном порядке согласно «Прейскуранту дополнительных платных...услуг»

Сотрудники библиотек говорят о важности своевременного возврата литературы, проводят разъяснительную, профилактическую работу по предупреждению нарушений Правил пользования библиотекой.

Такая работа достаточно сложна и кропотлива, но действенна она будет лишь в том случае, если ведется настойчиво и систематически, а не от случая к случаю и к тому же с каждым пользователем.

Зайдите на LiveLib.ru — сервис для общения. Здесь можно найти единомышленников, которым нравятся одинаковые любимые книги; узнать, какие новинки сегодня на слуху; обсудить классику, которая никогда не выходит из моды; пообщаться на любые темы на книжном форуме. Меня привлекло обсуждение темы «А вы не возвращали книги в библиотеку?». Среди 85 человек со всей России только 33 человека ответили, что возвращали книги после прочтения вовремя и даже раньше срока, остальные так и не решились прийти в библиотеку.

Так как наши читатели – это в основном подростки и молодежь, то и мероприятия мы стараемся сделать более привлекательными и интересными. Например, среди читателей-задолжников был проведен конкурс на лучшую «объяснялку», озаглавленную «Почему ты не сдал вовремя книги в библиотеку?». Его победительница написала целую поэму о причинах, которые помешали вернуть книги в назначенный срок.

Неделю всепрощения можно широко рекламировать и красочно оформить. Например одна из библиотек оформила отдел абонемента плакатами и лозунгами в стиле 20-х гг. прошлого века: «Ударим своевременной сдачей книг по задолженности!», «Ликвидируем задолжника как класс!», «Все на борьбу с задолжниками!».

По мнению 60% опрошенных читателей-задолжников, библиотека обязана напоминать читателю, что срок возврата истек, 40% считают, что читатель сам должен помнить об этом.

Результаты анкетирования также показали, что большинство читателей осознают, что книги необходимо сдавать вовремя, испытывают чувство страха и стыда, когда задерживают книги. Поэтому следует предложить читателю достойные способы возврата книг (особенно если это случилось в первый раз). Такими вариантами могут стать корзина "Подкидыш" или поручение "Дипломатическая миссия".

В блоге **«Идеи, пойманные в сети»** прочитала о новом интересном способе борьбы с задолжниками. Привожу текст: "Библиотекари не любят задолжников и постоянно "борются" с ними. Проводят Дни возвращённой книги, устраивают Недели прощения и акции "Вернись, я все прощу!" и т.п. А Няганская библиотечно-информационная система (Ханты-Мансийский автономный округ) провела акцию «Библиотека без задолжников». На сайте сообщается: «Сотрудники городских библиотек обратились с просьбой ко всем жителям города вернуть библиотечные книги, которые не были возвращены в срок. Обнаруженные книги можно было сдать инкогнито в любую из библиотек, где располагались корзины «Подкидыш». В акции приняли участие 130 человек, 262 библиотечные книги вернулись на свои полки. Мы признательны всем, кто откликнулся и принял участие в Акции. Благодарим за каждую возвращенную книгу и приглашаем посетить городские библиотеки».

А блог **Тендряковка.ру** предлагает использовать для борьбы с задолжниками социальную сеть Вконтакте – сделать запрос (ввести ФИО читателя-задолжника, разместить информацию на его стене и...ждать результата). Злостные задолжники возвращают книги!

А если при записи в библиотеку записывать на формуляре читателя адрес электронной почты, то можно посылать не только напоминания о его задолженности, но и приглашения на массовые мероприятия, информационные списки новинок литературы и т.п. Таким образом, мы приближаемся к библиотекарю и читателю Web, осуществляем виртуальное обслуживание пользователей.

Какие меры для возвращения своих книг предпринимаем мы? Для обеспечения сохранности фонда и своевременного возврата книг обычно в мае проводится «Неделя прощенной книги», цель которой - напомнить задолжникам (студентам, учащимся – в основном, они являются нашими должниками) о взятых библиотечных книгах и вовремя вернуть их. В рамках Недели организуется Акция "Верните книги в родные стены!", в ходе которой в учебных заведениях на стендах информации развешиваются объявления, призывающие сдать книги в библиотеку. Помимо индивидуальной работы с задолжниками (телефонные звонки, беседы при посещении библиотеки),

предпринимаются административные меры, в частности, списки студентов-задолжников передаются руководителям учебных заведений, а также зав. библиотеками этих учебных заведений. Это дает, как правило, положительный результат, и злостные задолжники сдают книги или заменяют утерянные.

Регулярно (один раз в квартал – 1-ое число первого месяца квартала) проводится «День возвращенной книги». В этот день читатели могут сдать просроченные по сроку возврата книги без оформления штрафных санкций и нареканий со стороны библиотекарей. Многие студенты специально ждут этот день, чтобы не платить штраф.

За невозвращение вовремя взятой на дом книги применяется мера наказания - штраф: одна книга – 1 руб. в день.

В Псковской библиотеке проводится акция «Почетный задолжник». В эти дни читатели, задолжавшие книги, могут сдать их и получить шуточные дипломы: «Стойкий задолжник», «Постоянный задолжник», «Активный задолжник», «Случайный задолжник», а также сладости. Во время проведения акции с должников не взимались штрафы за просроченные дни.

Большая работа была проведена сотрудниками библиотеки, они распространили приглашения во все школы города, с просьбой принять участие в акции.

Наверное, никакой Америки мы своей программой не открыли, и какого-то одного эффективного средства, позволяющего покончить с этой проблемой одним махом, нами не найдено, да и вряд ли такой способ существует, разве что выдавать все книги под залог. Но мы обобщили опыт других библиотек, свои наработки и составили перечень мероприятий, который сделали для себя обязательным. Такой перечень включает:

- индивидуальные беседы с пользователями при записи;
- проведение Недель всепрощения два раза в год;
- рейды по квартирам задолжников (в летний период);
- ведение «Доски почета», на которой помещается информация о самых злостных задолжниках;
- оповещение задолжников по телефону;
- сотрудничество со школьными библиотекарями, библиотекарями техникумов и колледжей; конкурс среди библиотекарей учебных заведений по ликвидации задолжников;
- создание электронной базы данных «Читатели-задолжники»;
- привлечение волонтеров (студентов-практикантов училища культуры и академии культуры);
- установка корзины «Подкидыш»;
- возмещение неустойки книгами из личной библиотеки;
- исследование причин несвоевременной сдачи книг методом анкетирования;
- издание закладок с правилами библиотеки для вновь записавшихся читателей;
- поощрение лучших читателей.

В заключение еще раз подчеркну, что единого рецепта для обеспечения сохранности фонда от читателей-задолжников нет. Надо использовать, возможно, большую совокупность методов и применять их последовательно, изо дня в день. И, может быть, тогда перестанут быть столь актуальными слова Антона Павловича Чехова, который говорил: «Если товарищ просит у вас книгу, дайте ему денег. Деньги он, возможно, вернет, а книгу – вряд ли».