

Смирнова Оксана Ивановна,
зав. сектором отдела
обслуживания библиотеки
Новосибирского государственного
педагогического университета

Работа с читательской задолженностью

Самый трудный и актуальный вопрос для многих библиотек – это вопрос читательской задолженности. Готовых рецептов для решения этого вопроса пока не существует, что заставляет каждую библиотеку самостоятельно разрабатывать меры по борьбе с читателями-должниками. Наша библиотека не исключение. Для ликвидации читательской задолженности сотрудники нашей библиотеки делают все возможное:

- при записи в библиотеку проводятся групповые и индивидуальные беседы по ознакомлению читателей с правилами пользования;
- при выдаче документов устанавливается срок сдачи и делается пометка на листке возврата;
- пишутся объявления-напоминания о необходимости сдать все документы по окончании летней сессии.

Должником библиотеки считается читатель, не вернувший документ по истечении срока пользования им.

Текущие должники выявляются:

- ✓ при регистрации читателя во время посещения им библиотеки в течение учебного года;

Работ.каталог НБ НГПУ - Новосибирский государственный педагогический университет, ГОУ ВПО - [Абонемент]

Модули Заказы Читатель Книги Сервис Отчеты Окно Справка

Работ.каталог НБ НГПУ

Пункт книговыдачи: Абонемент №4 (ИРСО)

N	Полоч...	Авт.знак	ПК	Сиг...	К...	Дата за...	Состоя...	Автор/Заглавие
N	Тип	Выдано	Возврат	Сигла	Штрих-код	Автор/Заглавие		
1	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200430...	Грушевицкая, Татьяна Георги...		
2	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200355...	Станковская, Ирина Кантовн...		
3	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200384...	Петровский, Артур Владими...		
4	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200384...	Борисова, Светлана Георгие...		
5	НЛ	03.10.2009	10.10.2009	а64	1200282...	Траут, Джек Дифференциру...		
6	НЛ	03.10.2009	10.10.2009	а64	1200383...	Клэнси, Кевин Дж. Антигит...		
7	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200302...	Религиоведение 2006 учеб...		
8	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200383...	Основы предпринимательст...		
9	УЛ	12.09.2009	12.03.2010	а64	1200802...	Статистика 2009 учебник д...		
10	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200589...	Столяренко, Людмила Дмитр...		
11	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200451...	Самыгин, Сергей Иванович		
12	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200496...	Психология и этика деловог...		

Тушинская Оксана Александровна
№ Р30560
Уник.№ Р
Код 00124273

Заказанных книг	0
Выданных книг	12
Задолженность	6
Задолженность в руб. на дату	

Место регистрации: а64-09
Дата регистрации: 05.04.2009
Категория: ОЗО(В/Б)

Особые отметки
Ак.отпуск
Отчисленные

Место работы: ИРСО-115
Курс: 1-й курс
Пункт записи: 4
Доступ.пункты выдачи: Абонемент №4 (ИРСО)
Домашний адрес: 630124 Есенина 29-191
Дом. телефон: 267 50 51
Должность(Спец-ть): 115.080111.000000.00

✓ в списке должников, формируемом на экране.

Список должников

№	Факультет	Категория	Долг	Дата воз...	Билет	Читатель	Заглавие
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг1кн	40011.99...	3867	Снегирева Алиса Павловна	Основы безопасности
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Основы безопасности
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Общая психология
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Технические и аудио
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Теория литературы
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Русский язык и культу
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Дошкольная педагог
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Дошкольная педагог
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	История дошкольной
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	История зарубежной
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	История России
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	История педагогики и
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Возрастная физиолог
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Анатомия и физиолог
1	ФППД-106	ДО(Б)	долг14кн	40011.99...	3872	Шадрина Анна Константиновна	Английский для гума
1	отдел аспирант...	Сотрудник	долг на ...	39824.99...	388	Калинина Татьяна Васильевна	Лекции по дифферен
1	отдел аспирант...	Сотрудник	долг на ...	39824.99...	388	Калинина Татьяна Васильевна	Лекции по дифферен
1	отдел аспирант...	Сотрудник	долг на ...	39824.99...	388	Калинина Татьяна Васильевна	Математические моде
1	отдел аспирант...	Сотрудник	долг на ...	39824.99...	388	Калинина Татьяна Васильевна	Дифференциальные
1	отдел аспирант...	Сотрудник	долг на ...	40048.99...	388	Калинина Татьяна Васильевна	Сборник задач по мат
1	отдел аспирант...	Сотрудник	долг на ...	39824.99...	388	Калинина Татьяна Васильевна	Уравнения математи

Выход Регистрация

Эта функция удобна тем, что мы можем отсортировать должников по факультетам, по категориям, по пунктам выдачи и т.д.

Список должников

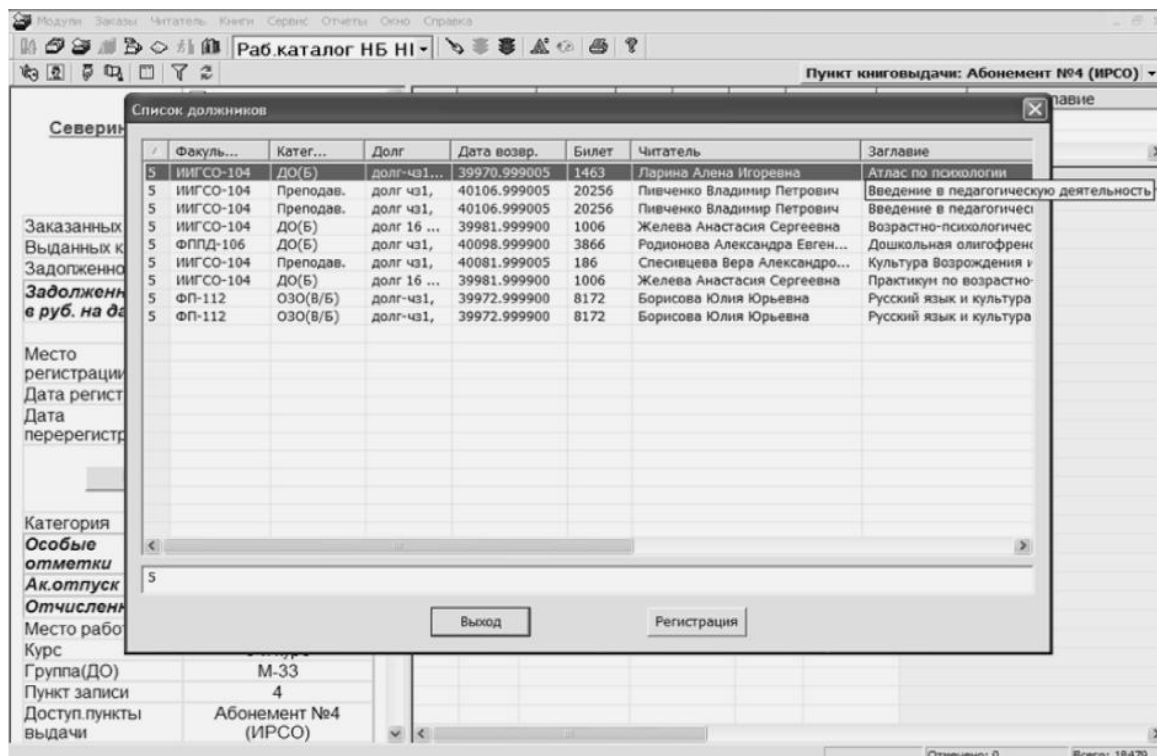
№	Факультет	Категория	Долг	Дата воз...	Билет	Читатель	Заглавие
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)	долг(20...	39800.99...	14227	Кочкина-Белкина Кристина Ни...	Маркетинг в рекламе
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)	долг(20...	39800.99...	14227	Кочкина-Белкина Кристина Ни...	Маркетинг в рекламе
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)	долг(20...	40007.99...	14255	Сычева Дарья Михайловна	Политология
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14276	Зайкова Елена Витальевна	Экономика маркетинга
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14319	Елгина Екатерина Васильевна	История России
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14319	Елгина Екатерина Васильевна	История России
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14320	Колпаков Павел Сергеевич	Деловое общение
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40090.99...	14339	Шендра Ольга Юрьевна	Теоретические основы то
1	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)	долг(20...	39661.66...	14347	Константинова Надежда Анат...	Основы начального курса
1	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)	долг(20...	39661.66...	14347	Константинова Надежда Анат...	Математика
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14374	Аракелян Мане Романовна	История России
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14392	Голубев Максим Сергеевич	История России
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14392	Голубев Максим Сергеевич	История России
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40006.99...	14409	Филина Евгения Петровна	Маркетинг
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40004.99...	14409	Филина Евгения Петровна	Основы маркетинга
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40006.99...	14409	Филина Евгения Петровна	Основы маркетинга
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40106.99...	14418	Баталова Евгения Сергеевна	Теоретические основы то
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40106.99...	14418	Баталова Евгения Сергеевна	Товароведение. Эксперти
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40007.99...	14430	Кузьмина Екатерина Александр...	Маркетинг
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		40071.99...	14431	Романенко Алёна Александро...	Связи с общественность
4	ИРСО-115	ОЗО(В/Б)		39949.99...	14432	Спарьихин Евгений Анатольев...	Маркетинг

ИРСО

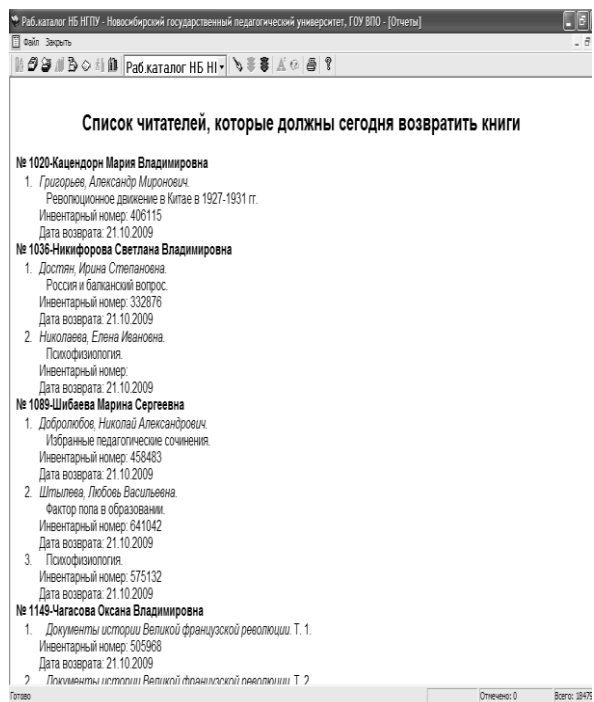
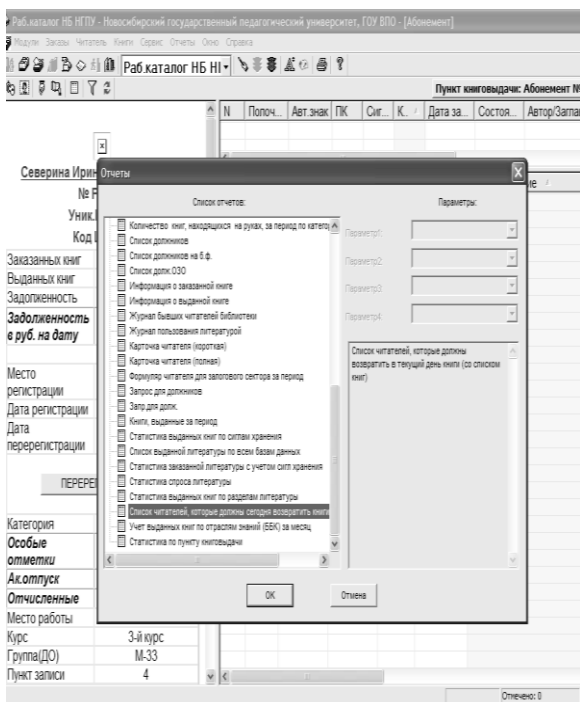
Выход Регистрация

И поскольку каждый библиотекарь отвечает за свой институт, факультет, то благодаря этому он очень легко может отслеживать своих должников. Эту форму отчета очень удобно использовать в читальном зале.

С тех пор, как мы перешли на электронную книговыдачу, личных документов у читателей на период пользования читальным залом не берем, и теперь каждое утро библиотекари читальных залов прежде всего просматривают эту форму, отсортировывая должников по номеру пункта выдачи.



Кроме того, ежедневно мы можем получать списки читателей, которые должны сдать литературу сегодня, но этим мы пользуемся редко, т. к. предыдущих пунктов достаточно.



При посещении библиотеки читателю-должнику отказывается в обслуживании, при этом в формуляре читателя делается пометка с датой предупреждения.

Так как все подразделения библиотеки находятся в одной информационной сети, мы имеем возможность, регистрируя читателя на любом пункте книговыдачи, видеть, является ли он должником, и не обслуживать в случае задолженности.

Пункт книговыдачи: Абонемент №4 (ИРСО)

Тушинская Оксана Александровна
 № Р30560
 Уник. № Р
 Код 00124273

Заказанных книг	0
Выданных книг	12
Задолженность	6
Задолженность в руб. на дату	

Место регистрации: а64-09
 Дата регистрации: 05.04.2009
 Категория: ОЗО(В/Б)

Особые отметки
Ак.отпуск
Отчисленные

Место работы: ИРСО-115
 Курс: 1-й курс
 Пункт записи: 4
 Доступ.пункты выдачи: Абонемент №4 (ИРСО)
 Домашний адрес: 630124 Есенина 29-191
 Дом. телефон: 267 50 51
 Должность(Спец-ть): 115.080111.000000.00

N	Тип	Выдано	Возврат	Сигла	Штрих-код	Автор/Заглавие
1	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200430...	Грушевицкая, Татьяна Георгие
2	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200355...	Станковская, Ирина Кантовна
3	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200384...	Петровский, Артур Владимиро
4	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200384...	Борисова, Светлана Георгиевн
5	НЛ	03.10.2009	10.10.2009	а64	1200282...	Траут, Джек Дифференцируйс
6	НЛ	03.10.2009	10.10.2009	а64	1200383...	Клэнси, Кевин Дж. Антиинтуит
7	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200302...	Религиоведение 2006 учебник
8	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200383...	Основы предпринимательства
9	УЛ	12.09.2009	12.03.2010	а64	1200802...	Статистика 2009 учебник дл
10	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200589...	Столяренко, Людмила Дмитри
11	УЛ	17.09.2009	17.10.2009	а64	1200451...	Самыгин, Сергей Иванович Р
12	УЛ	03.09.2009	15.07.2010	а64	1200496...	Психология и этика делового о

Готово: Отмечено: 0 Всего: 18479

В октябре каждого года в автоматизированном режиме составляются списки студентов, не сдавших литературу по окончании летней сессии, которые подаются в деканаты.

Список должников

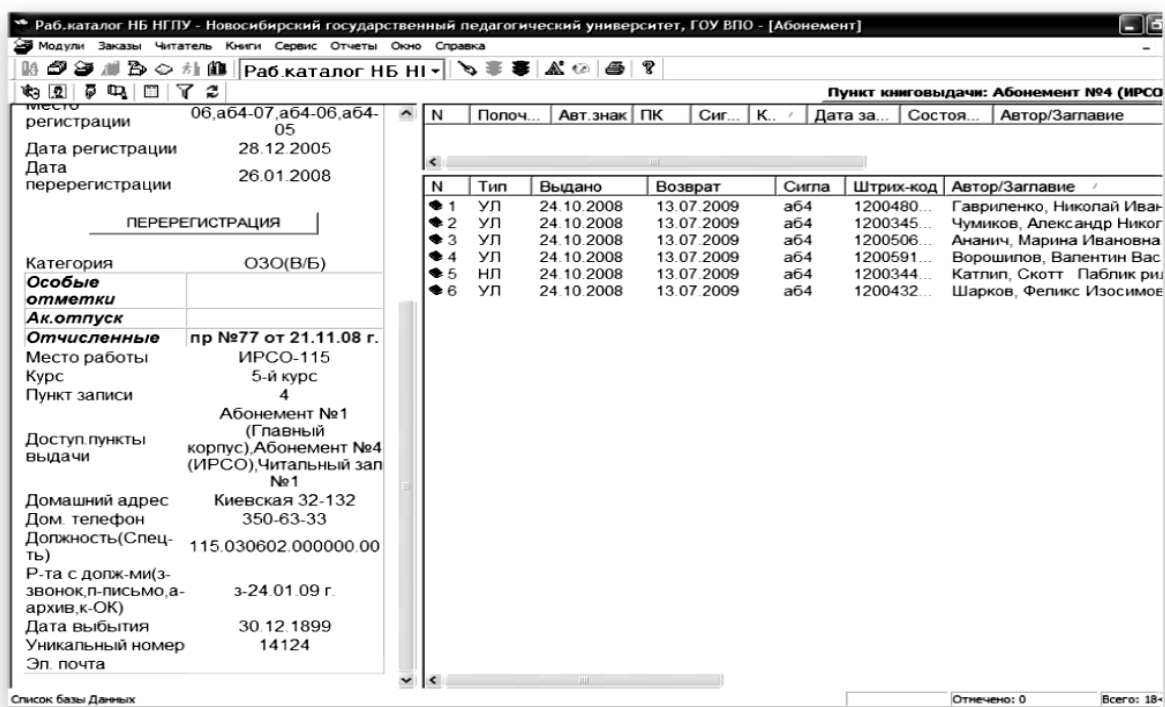
2009г.

П/в	Факультет	Категория	№ ч/б	ФИО чит.	Автор и заглавие	Дата возврата	Отчисленные	Адм.отпуск	Адрес	Откуда приб.
1	ИЕСЭН-101	Преподав.	313	Хомченко Алексей Сергеевич	• <i>Задачи и упражнения по органической химии.</i>	18.07.2008			Н-ск Вилюйская 30-183	
1	ИЕСЭН-101	Преподав.	313	Хомченко Алексей Сергеевич	• <i>Терней, А. Современная органическая химия = Contemporary organic chemistry. Т. 2.</i>	18.07.2008			Н-ск Вилюйская 30-183	
1	ИЕСЭН-101	Преподав.	313	Хомченко Алексей Сергеевич	• <i>Терней, А. Современная органическая химия = Contemporary organic chemistry. Т. 1.</i>	18.07.2008			Н-ск Вилюйская 30-183	
1	ИЕСЭН-101	Преподав.	313	Хомченко Алексей Сергеевич	• <i>Днепровский, Алексей Самсонович. Теоретические основы органической химии.</i>	23.07.2008			Н-ск Вилюйская 30-183	

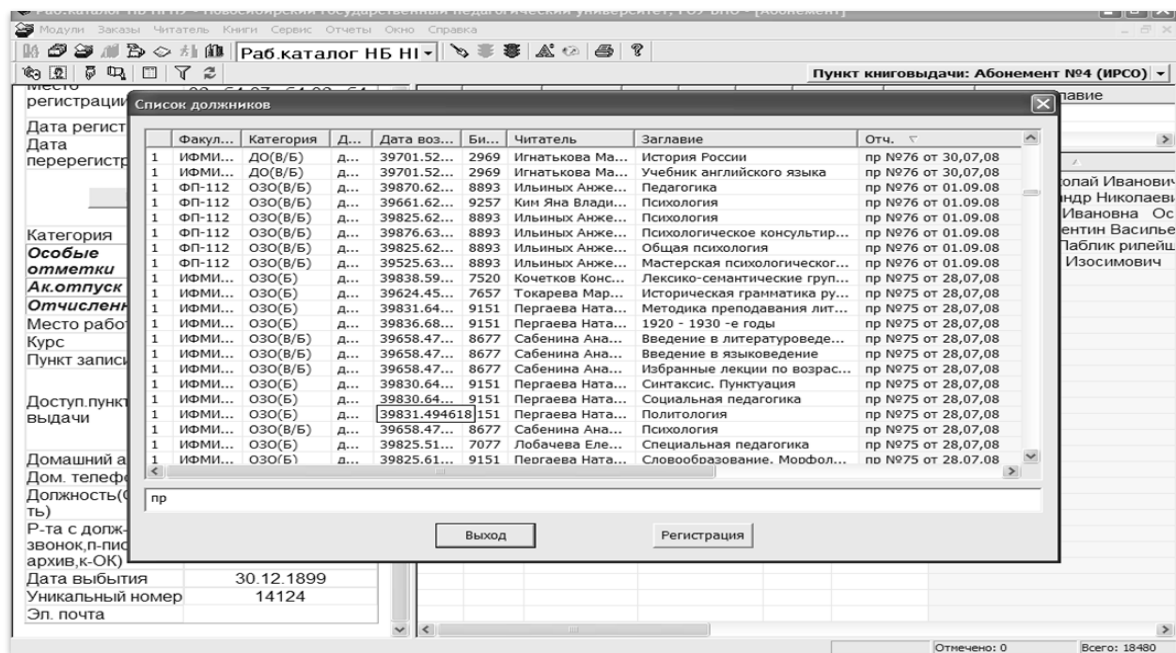
Готово: Отмечено: 0 Всего: 18480

Особое внимание у сотрудников нашей библиотеки вызывают отчисленные студенты, так как зачастую именно у них на руках остаются наиболее ценные издания, необходимые для учебного процесса.

Выявляются они при работе с приказами по личному составу университета. В этот период мы делаем пометку в формуляре читателя с номером приказа об отчислении. Формуляры читателей, не имеющих библиотечных изданий, помечаются как выбывшие, т.о. остаются только формуляры читателей-должников.



И в дальнейшем мы в автоматическом режиме получаем список отчисленных должников. И уже по этим спискам продолжаем с ними работу.



Один раз в год делаем сверку о наличии документов в архиве университета.

Должникам делаются напоминания по телефону. На основании данных, сформированных в компьютере, мы в автоматическом режиме распечатываем письма, которые рассылаем читателям.

В дальнейшем планируем перейти на электронную рассылку писем.

Совместно с программистами мы в читательском формуляре ввели поле «Работа с должниками», в котором отмечаем, когда и каким образом мы работали с конкретным читателем, т.е. в читательском формуляре отображается, когда были поданы списки в деканат, когда звонили, когда предупреждали, и когда было отправлено письмо.

Эта информация позволяет нам в дальнейшем получать правильную статистику работы с читателями-должниками, и в случае возникновения конфликтных ситуаций иметь конкретную и точную информацию о том, когда и какая велась работа с читателем.

Читателям, погасившим задолженность перед библиотекой и оплатившим нарушение правил, возвращается право пользования библиотекой, но в «сведениях о читателе» делается пометка о том, что читатель задерживает литературу.

Если читатель не возвращает библиотечные документы даже после напоминания (письменных или устных), библиотека имеет право оформить исковое заявление в суд. Нотариальные конторы такие дела не рассматривают. Получить денежное или имущественное возмещение можно только через суд. Исковое заявление о выдаче судебного приказа для удержания задолженности с читателя и госпошлины пишется в трех экземплярах. Два передаются в суд, и один остается в библиотеке.

Суд примет дело к исполнению, если:

- не истек срок давности (три года), исчисляется от указанного в формуляре сроке возврата документов;
- читательский формуляр правильно оформлен (имеется ФИО, адрес);
- на читательском формуляре есть подпись читателя под обязательством выполнять правила библиотеки и оплатить неустойку за нарушение сроков возврата документов;
- в формуляре зафиксированы напоминания о возврате документов, сделанные читателю письменно, по телефону, а также при личном контакте.

В суд к исковому заявлению прилагаются документы, подтверждающие задолженность:

1. Читательский формуляр (в суд сдается копия, которая заверяется работником суда после сличения ее с оригиналом).
2. Книжные формуляры или выписку из читательского формуляра о выдаче книг.
3. Выписка из Правил пользования библиотекой (раздел «Ответственность читателя за библиотечный фонд»).
4. Выписка из «Перечня платных услуг библиотеки» (если в нем есть пункт о «Пользовании документом сверх установленного срока»).

Документы в суд должны быть оформлены четко и аккуратно.

А вообще, конечно, мы предпочитаем с читателями работать, а не судиться.

Так например, ежегодно в мае мы проводим акцию «Неделя прощения», приуроченную ко Дню библиотек, в течение которой нерадивые читатели могут сдать литературу, не услышав строгое «Почему задержал книгу?», и без оплаты нарушений правил.

На своем опыте можем сказать, что такая акция взаимовыгодна и читателю и сотрудникам библиотеки. Должники не только возвращают книги, но и сами вновь становятся активными читателями.