

Кто такие задолжники и что читают?

Работа с задолжниками в отделе абонемента

*Галактионова Светлана Алексеевна,
заведующая отделом абонемента*

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 пользователями библиотеки.

Актуальна проблема читателей-зadолжников и для абонемента Псковской областной универсальной научной библиотеки им.В.Я.Курбатова, которая обслуживает читателей города, а теперь и области. Задолжником считается тот, кто не вернул взятый в библиотеке источник информации в установленный срок.

Проанализировав данные за шесть лет (2016 - 2021 гг.) по категориям читателей, получилась следующая картина: больше задолжников среди учащихся ВУЗов, СУЗов, школ; специалистов различных отраслей; пенсионеров.

Какие же книги читают и так долго держат на руках наши читатели? Здесь тоже все довольно предсказуемо: учащиеся школ, СУЗов – художественную литературу по школьной программе, классику учащиеся ВУЗов – книги по истории, психологии, педагогике и по интересам – фэнтези встречается чаще всего. Наиболее часто задерживаются произведения Л.Н. Толстого – Война и мир 1 и 2 тома, Анна Каренина 1-4 часть; Шолохов «Тихий дон», тоже 1 и 2 книга, а окончания произведений у нас остаются на книжных полках.

Другие категории читателей держат на руках книги по своим читательским интересам: детективы, фантастика, любовные романы, исторические приключения, современная российская и иностранная литература.

Отмечу, что работа с задолжниками велась с момента открытия отдела после капитального ремонта в 2020-м году, и в январе 2023 года в отдел хранения основного фонда были переданы книги различных отраслей (история, естествознание, психология и др.).

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

- Оповещение задолжников по телефону;
- Штрафные санкции.
- Возмещение неустойки книгами из личной библиотеки;
- Индивидуальные беседы с пользователями при записи.

Оповещение задолжников по телефону – основная форма работы на абонементе. На читательском формуляре делается отметка с датой звонка и результатом.

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.

Индивидуальные беседы с пользователями при записи.

На абонементе знакомим читателя с «Правилами пользования библиотекой», потому что незнание – самая распространенная причина их нарушения.

По Правилам пользования:

- Пользователь может получить на дом не более 7 книг на срок до 20 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 электронный читательский формуляр, взимается пени в установленном порядке согласно «Прейскуранту дополнительных платных...услуг»

- Особо предупреждаем о книгах, заказанных из отдела хранения основного фонда, т.к. часто это единственный экземпляр.

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