

Несвоевременный возврат книг в общедоступных библиотеках и поиск форм работы с должниками

Проблема несвоевременного возврата книг в общедоступные библиотеки, видимо, появилась одновременно с функционированием библиотек. И тогда же начался поиск форм работы с должниками. Вспомним о некоторых из них.

В Центральной Военно-морской библиотеке хранится рапорт от 10 июня 1860 г. в Морской ученый комитет от библиотекаря коллежского советника Кухчинского, в котором приведен список должников – 102 имени. Среди них контр-адмирал Б.А. Глазенап, контр-адмирал А.И. Зеленой, вице-адмирал Г.И. Невельской. В данном случае ведомство могло влиять на поведение своих служащих.

В советское время сохранение общественного достояния начало осуществляться через Народный суд.

На читательских билетах публиковались выдержки из «Правил пользования массовой библиотекой, утвержденных заместителем Наркома просвещения Н.К. Крупской:

«П.15. Книги выдаются на срок не более 10 дней. Если читатель не успел за это время прочесть книгу и если на книгу нет спроса со стороны других читателей, срок может быть продолжен библиотекарем.

П.17. В случае задержки книг читателем без уважительной причины сверх установленного срока – библиотека взыскивает с читателя пени в размере 3 коп. в день за каждую просроченную книгу. После 15 дней задержки пени взимаются в двойном размере. В случае систематической задержки (более 3 раз) выдача книг на дом прекращается.

П.18. Если после повесток о просрочке к читателю на дом посылается нарочный за книгами, читатель оплачивает пени и расход посылке нарочного.

П.20. В случае, когда ущерб, причиненный библиотеке, не превышает номинальной стоимости книги, взыскание с читателя стоимости утерянной или испорченной книги (при отказе возместить материальный ущерб добровольно) производится в порядке взыскания по исполнительным надписям в нотариальных органах, нотариальных конторах на основании постановления СНК РСФСР 11.08.1934 г. (Сборник узаконений №36. ст. 418). Если действительная стоимость книги выше номинальной (но не ниже 5 рублей) с читателя, отказывающегося возместить стоимость книги, последствия взыскиваются через Народный суд...

П.21. Читатели, виновные в похищении книг из библиотеки, умышленной порче взятых из библиотеки книг, преступно-халатном обращении с книгами, привлекаются к уголовной ответственности».

В Центральной библиотеке им. М.А. Шолохова ЦБС Кировского района Санкт-Петербурга в музейной экспозиции «Библиотека в рекламе» хранится бланк повестки в суд, датированный 1924 годом.

Проходят века и десятилетия, а библиотекари по-прежнему вынуждены тратить много времени на работу с должниками.

В нашей стране, видимо, в связи со сложившимся историческим прошлым поиски форм воздействия на людей, задерживающих книги, идут по-прежнему, главным образом, по пути наказания и ограничения: введение залогов, привлечение судебных приставов и т.п.

В 2005 г. отдел развития ЦГПБ им. В.В. Маяковского провел консультации с американскими библиотекарями, обратившись в публичные библиотеки США с просьбой к коллегам рассказать о своем отношении к проблеме и своем опыте работы по возврату задержанных книг.

Оказалось, что наиболее важным является создание удобных условий для возврата книг. Во многих штатах перед зданием библиотеки стоит контейнер в виде большого почтового ящика, куда читатель может опустить книги, не заходя в библиотеку, проезжая мимо на машине.

Cindy Bachman, директор небольшой библиотеки в штате Айдахо в Осборне, рассказала, что каждую среду сотрудники звонят тем, кто не вернул книги в срок. В течение трех недель делаются устные напоминания, после чего направляют письмо. Если и это не помогает, к читателю посылают полицейского, который вежливо стучится к нему в дверь и напоминает о долге. Полицейское отделение города находится в том же здании, что и библиотека, и сложились партнерские отношения двух учреждений. Появление полицейского приводит провинившихся в «священный ужас», и они возвращают книги. Данная библиотека входит в состав библиотечной системы города, и библиотекари сообщают коллегам других библиотек о своих должниках. Таким образом, если читатель является должником одной библиотеки, то в другой библиотеке он книг не получит.

В штате Мэн проводились дискуссии библиотечного сообщества, о том, насколько корректно по отношению к читателю обращение библиотеки за помощью к полицейским, чтобы вернуть книгу в срок. Выяснилось, что постоянные посетители обижаются на такие действия библиотеки, и эта практика претерпевает изменения.

В Калифорнии более результативным оказалось посещение человека, обычно пожилого (постарше), которого просили постучаться в двери задолжников и напомнить о книгах. Письменные напоминания и телефонные звонки обычно давали меньший результат. Главный посыл акции - присутствующее в данном социуме уважение к возрасту: если столь пожилой человек считает возможным потратить время и силы на напоминание о необходимости вернуть книги в библиотеку, стыдно более молодому человеку этого не сделать.

Pat Brunell из Boothbay Harbor Memorial Library рассказала, что в этой библиотеке не накладывают штрафа за просроченные книги, вместо этого установлена копилка, в которой постоянные посетители оставляют пожертвования на свое усмотрение, так называемая «провинившаяся копилка», которая собирает примерно столько же денег, сколько получали, когда штрафовали читателей.

В Tucson-Pima Public Library книга (или любой другой материал: видео, аудио и пр.), которая не возвращается более 180 дней, считается потерянной. С этого момента, на читателя возлагается ответственность за полную стоимость книги, а также максимальный штраф – в настоящий момент 5 долларов за книгу в твердой обложке и 3 доллара – в мягкой. В случае, если книга возвращается, читатель должен только штраф. Эта библиотека не практикует метод принуждения при не возврате книг читателями, путем обращения в агентство по сбору штрафов (неоплаченных счетов). Однако, некоторые библиотеки США пошли по этому пути.

Если сумма долга превышает 50\$, то библиотека шлёт рапорт в агентство по сбору штрафов или неоплаченных счетов. Такие агентства существуют во всех штатах. Их задача взыскать сумму долга с должника. Если не получается, то данные (имя должника, его номер соц. страхования, сколько должен и кому) поступают в единую базу данных страны, в Кредитное Бюро. С этого момента кредитная история должника испорчена, минимум на 7 лет. Могут возникнуть проблемы с получением займа в банке, покупками в кредит и т. п. Такие неприятности принято избегать, поэтому должники стараются заплатить штраф, чтобы не испортить себе кредитную историю.

Во многих американских библиотеках постоянно проводится разъяснительная работа о том, что городская публичная библиотека принадлежит каждому из пользователей, что библиотека - общедоступное место, позволяющее всем брать книги в большем количестве, нежели человек может позволить себе купить. В библиотеке так же, как и в книжном магазине, люди могут выбрать книгу с понравившимся названием и взять ее бесплатно. Но эта система работает, когда люди возвращают книги вовремя. После

проведения разъяснительной кампании, рассчитанной на несколько месяцев, все книги библиотека принимает назад без оплаты штрафа. Карточка читателя начинается с нового листа.

Барбара Мак Дэйт (Bangor Public Library) предостерегает: «Не стоит делать основным правилом то, что книги можно возвращать без штрафа в особые дни, потому что все будут ждать именно этой даты, чтобы вернуть книгу и ситуация усложнится».

К сожалению, ЦГПБ им. В.В. Маяковского уже проверила это на своем опыте. С 1998 г. мы проводили дни возвращенной или прощенной книги регулярно к Рождеству и Пасхе, и периодически осенью, когда люди возвращаются из отпусков. Появление этих дней было обусловлено пониманием того, что нарушение правил библиотеки не всегда связано с личной недисциплинированностью читателей. У людей бывают болезни, травмы, пожары и другие особые обстоятельства.

К сожалению, это несколько развратило некоторую часть наших пользователей. Самый часто задаваемый вопрос на нашем сайте: «Когда будет ближайший день прощенной книги?».

В 2004 г. библиотека вынуждена была прекратить практику проведения Дней возвращенной книги. Сотрудники библиотеки решили, что большего внимания заслуживают читатели, которые понимают, что, записавшись в библиотеку, они вступили в договорные отношения, и добросовестно выполняют условия договора: библиотека бесплатно предоставляет книги, а читатель вовремя возвращает их. Выразить свою признательность людям, которые чувствуют ответственность и четко выполняют правила библиотеки, сотрудники стараются в День благодарного библиотекаря, который проводился уже четыре раза в канун нового года и 27 мая в Общероссийский день библиотек. Нам хотелось заложить традицию поощрительных мер в борьбе за сохранность фондов в противовес запретительным.

Суть акции в том, с помощью ряда издательств и книжных магазинов мы сформировали подарочный фонд. При сдаче книг библиотекари определяли читателей, которые ни разу не задерживали книги, посетив библиотеку не менее пяти раз в год, и выдавали им купон на подарок. При этом их поздравляли с праздником и благодарили за честное отношение к библиотеке. По этому купону в центре зала абонента читатели выбирали себе в подарок любое издание.

Хорошему настроению читателей и библиотекарей при дарении книг способствовала и живая музыка в исполнении ансамбля "Первый снег".

Книги и красочные календари для подарков предоставили Издательский дом «Питер», Издательский холдинг «Иван Федоров», Библиотечный коллектор «Книжный центр», Международный благотворительный фонд имени Д.С. Лихачева, журнал «Арт-город» и другие.

В этот день около 400 пользователей библиотеки получили подарки, а посетило отдел русского абонента, где производился эксперимент, около 800 человек. В книге отзывов появилась знаковая для нашего общества запись. Один из читателей написал: «Впервые кто-то заметил, что я выполняю определенные правила, и поблагодарил за это. Очень приятно и трогательно».

В 2006 г. День благодарного библиотекаря будет проводиться в пятый раз. Несомненно, теплые слова благодарности библиотекаря, маленький подарок способствуют формированию дружеских партнерских отношений читателя и библиотекаря. Посетителям, которые станут свидетелями, будет разъяснено, почему именно этому читателю оказано дополнительное внимание. Несомненно, возрастет взаимное уважение. Насколько меньше будет книг, не сданных в срок, покажет время.

Наши поиски и опыт американских коллег, позволяют предположить, что организация корпоративной солидарности библиотек могла бы дать положительную доминанту, но, к сожалению, до осуществления модернизации библиотек сбор и передача данных о должниках в библиотеки-партнеры слишком трудоемкая работа. Но появление в

России Закона о кредитной истории дает надежду на то, что при активной позиции библиотечного сообщества интересы библиотек могут быть учтены при построении системы кредитования.

Но, видимо, самым главным, наиболее соответствующим гуманистическим устремлениям деятельности библиотек, является пробуждение гражданской ответственности за свои поступки, которая должна распространяться не только на взаимоотношения читатель – библиотека. Мы надеемся, что уважение, которое библиотека пытается проявить к людям, соблюдающим правила библиотеки, будет иметь значение для гуманизации нашей жизни в целом.