

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ОНЛАЙН-СЕРВИСОВ ПРИ РАБОТЕ С ЧИТАТЕЛЬСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

*Лариса Львовна Беляева
заведующий отделом Научной библиотеки Воронежского
государственного аграрного университета*

Все чаще в повседневной жизни нам приходится слышать словосочетание «онлайн-сервис». Сначала мы привыкали к слову «сервис», потом «онлайн», а теперь используем это словосочетание ежедневно. Давайте разберемся, что это такое, и можем ли мы этим пользоваться в библиотечной работе.

Онлайн-сервисы позволяют нам получать доступ к определенным функциям, ресурсам или возможностям без необходимости физического присутствия. Они могут включать веб-сайты, приложения и другие цифровые платформы, которые обеспечивают коммуникацию, транзакции, обработку данных или другие виды взаимодействия в режиме реального времени или с задержкой.

Онлайн-сервис, говоря проще, – это программа, которую не нужно устанавливать на своем компьютере, она хранится и работает в Интернете. Как правило, под онлайн-сервисом обычные пользователи понимают некий сайт, на котором можно выполнять те или иные функции, либо же какое-нибудь мобильное приложение. Именно поэтому сервисы так популярны. Ими можно пользоваться в любой точке земного шара, на любом компьютере или в телефоне.

Сотрудники Научной библиотеки идут в ногу со временем и ежедневно в своей работе используют онлайн-сервисы по разным направлениям деятельности. Библиотека ВГАУ предоставляет доступ к образовательным ресурсам, электронно-библиотечным системам, электронным библиотекам и каталогам, электронному формуляру читателя, организывает электронную доставку документов, виртуальные выставки, участвует в проведении онлайн-курсов, вебинаров.

Одно из направлений этой деятельности – использование онлайн-сервисов в работе с читательской задолженностью.

Читательская задолженность – это самый трудный и актуальный вопрос для многих библиотек. Пользователи-должники были, есть и будут до тех пор, пока у библиотеки будет возможность предоставлять в пользование документы на материальных носителях.

В целях повышения сохранности фонда документов, а так же снижения числа отказов пользователям в выдаче документов и сокращения читательской задолженности библиотека применяет так называемые штрафные санкции, установленные Правилами пользования Научной библиотекой и внутренними распорядительными документами (приказ ректора) [4].

Основание для этого – статья 330 Гражданского кодекса РФ [2] и статья 13 Федерального закона «О библиотечном деле». Закон «О библиотечном деле» дает право библиотеке определять в соответствии с правилами пользования библиотеками виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотек [3].

Штраф за просроченные книги (библиотечный штраф, штраф за задержку) – это административная мера по взиманию небольшой платы, которая распространена среди библиотек. Взимается она с читателей за просрочку возврата книги или другого взятого предмета хранения библиотеки. Этот механизм предназначен для обеспечения возврата библиотечных документов в течение определенного периода времени. Дополнительно может быть установлен штраф за повреждение или потерю книги. Библиотечные штрафы составляют небольшой процент от общего бюджета, но утерянные, украденные или невозвращенные книги могут наносить значительный ущерб фондам библиотек.

Обычно штраф начисляется после истечения определенного периода времени с момента, когда книга должна была быть возвращена. Размер штрафа может быть фиксированным или рассчитываться в зависимости от количества дней просрочки. В библиотеке ВГАУ за нарушение Правил пользования взимается фиксированная сумма.

Помимо штрафов за несвоевременный возврат пользователи должны оплачивать еще и стоимость утраченных или испорченных ими документов. Процедура оплаты может отличаться в разных библиотеках. В библиотеке ВГАУ для удобства читателей предоставляется несколько вариантов оплаты.

Можно заплатить штраф или восстановительную стоимость документа наличными деньгами или банковской картой в кассе бухгалтерии университета. Для этого необходимо сначала обратиться на абонемент библиотеки, где библиотекарь выдаст соответствующую квитанцию об оплате, затем пойти и оплатить в кассе бухгалтерии. Оплаченную квитанцию необходимо предоставить на

абонемент, где ее регистрируют в специальном журнале. Этот процесс длительный и не очень удобный.

Другое дело онлайн-сервисы по оплате!

В библиотеке ВГАУ можно воспользоваться электронными сервисами ЭБС «Лань» (модуль «Книга взамен утерянной») или ЭБС «Юрайт» (сервис «Подари книгу библиотеке»). Очень широко этот способ мы использовали во времена пандемии COVID-19. Конечно, удобнее всего эти сервисы использовать для приобретения книг взамен утраченных. Например, пользователь заходит на сайт ЭБС «Лань», регистрируется или авторизуется, затем следуя определенным инструкциям, переходя по ссылкам, приобретает нужную библиотеке книгу по онлайн-оплате.

Аналогично в ЭБС «Юрайт» читатели пользуются возможностью оплатить штрафы за просрочку, приобретая «Подарочный сертификат» [1]. Когда сертификаты накапливаются, библиотека приобретает книги на собранную сумму. Теперь, из-за сложности оформления в бухгалтерии приобретенных документов, такой способ оплаты мы не практикуем. И это не очень хорошо.

У нас имеются заявки с кафедр на приобретение учебных изданий для обеспечения учебного процесса, а финансовых возможностей нет. Деньги от штрафов, уплаченные пользователями-должниками в бухгалтерии, не идут на комплектование библиотечного фонда. Необходимо задуматься над решением данной проблемы, обсудить ее с руководством вуза и бухгалтерии. Например, можно установить правило использовать эти средства для приобретения книг.

Еще один способ возмещения ущерба на сегодняшний день самый популярный у читателей – это онлайн-оплата по QR-коду. Пользователю, у которого есть приложение банка и интернет, не надо никуда идти. На абонементах в зоне доступа размещены две квитанции с QR-кодами. Одна – по оплате штрафа за нарушение Правил пользования Научной библиотекой с фиксированной суммой, другая – по оплате восстановительной стоимости испорченного или утраченного документа, в которую сумму вносит сам читатель.

Библиотекарь подсчитывает, какой ущерб должен быть возмещен, и пользователь сразу же оплачивает одну или две квитанции. После оплаты квитанции отправляет на почту заведующего отделом обслуживания, который, в свою очередь, сохраняет все при-

сланные квитанции на рабочем компьютере. Также оплаченные квитанции регистрируются библиотекарем в соответствующих журналах, в которых указываются дата, фамилия-имя-отчество пользователя, вид нарушения, номер квитанции и дата оплаты, подписи обеих сторон. В конце каждого месяца по всем квитанциям заведующие отделами обслуживания составляют отчет, который дирекция библиотеки предоставляет в бухгалтерию для сверки данных.

Таким образом, все библиотечные платежи можно погасить онлайн. Удобно? Да, но могут возникнуть и сложности при работе с онлайн-платежами.

Наиболее часто встречается отказ приема платежа по техническим причинам. Онлайн-платежи зависят от качества канала связи и стабильности работы Интернета. Иногда приходится подождать какое-то время, чтобы операция совершилась. Кроме того, некоторые банки взимают комиссию за проводимые операции, и не все пользователи готовы ее оплачивать. В этом случае пользователь сам вправе решать, каким способом он будет оплачивать задолженность. Наша задача предоставить разные возможности, и мы это успешно делаем.

В идеале мы, конечно же, были бы рады не налагать на своих пользователей никаких штрафных санкций, если бы они соблюдали Правила пользования. Это бы помогало поддерживать хорошие взаимоотношения с библиотекой и обеспечивать доступ к книгам для себя и других пользователей. Поэтому стараемся больше внимания уделять работе по предотвращению читательской задолженности.

В этой связи хочется сказать о необходимости внедрения еще одного сервиса, который бы помог улучшить работу с пользователями-должниками. Речь идет об отправке писем-напоминаний по электронной почте из АРМ «Читатель». Несколько лет назад мы пытались это сделать – безуспешно, но данная технология очень бы помогла в работе с читательской задолженностью.

В целом, результаты работы с должниками в библиотеке направлены на снижение задолженности, улучшение доступности материалов, поддержание дисциплины и порядка. Это позволяет библиотеке эффективно функционировать и предоставлять качественные услуги своим пользователям.

Список литературы

1. Беляева Л. Л. Новый сервис по сохранности библиотечного фонда в работе отделов обслуживания / Л. Л. Беляева // Опыт работы Научной библиотеки. 2017 год. – Воронеж, 2018. – С. 32–37.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации : Федеральный закон № 51-ФЗ : (с изменениями и дополнениями) : [принят Государственной Думой 21 декабря 1994 г.] // Гарант : [сайт информ.-правовой компании]. – URL: <https://base.garant.ru/10164072/> (дата обращения: 21.05.2024).
3. О библиотечном деле : Федеральный закон № 78-ФЗ : (с изменениями и дополнениями) : [принят Государственной Думой 23 ноября 1994 г.] // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: www.pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102033664 (дата обращения: 21.05.2024).
4. Правила пользования Научной библиотекой. Пр. ВГАУ 5.3.02 – 2021 // Научная библиотека Воронежского государственного аграрного университета : [сайт]. – URL: https://library.vsau.ru/?page_id=406 (дата обращения: 20.05.2024).