

Олена Прохоренко,

наук. співробітник ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського

Тетяна Павленко,

зав. відділу ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського

Електронна доставка документів у Державній науково-педагогічній бібліотеці України імені В. О. Сухомлинського: досвід упровадження

У статті узагальнено досвід ДНПБ України імені В. О. Сухомлинського щодо упровадження в роботу МБА, ДД нової послуги – електронної доставки документів (ЕДД). Визначено перспективи використання цієї інноваційної сервісної послуги для задоволення потреб віддалених користувачів.

К л ю ч о в і с л о в а: Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського, міжбібліотечний абонемент, електронна доставка документів, дистанційне бібліотечне обслуговування, електронні копії документів.

In the article the experience of introducing a special service into the work of interlibrary loan and delivery of documents at V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine – electronic document delivery – is generalized. The author determines the prospects for this innovative service usage which will help to satisfy all the needs of remote readers.

K e y w o r d s: V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine, interlibrary loan, electronic delivery of documents, remote library service, electronic copies of documents.

Глобалізація всіх сфер життєдіяльності суспільства, стрімкий розвиток інформаційних технологій, стійке зростання інформаційних ресурсів, перманентна трансформація потреб споживачів інформації спонукає консервативний бібліотечний інститут шукати нові моделі, шляхи та напрями подальшої ефективної роботи. І як наслідок, у фаховому середовищі відбувається переосмислення місця і ролі бібліотечно-інформаційної установи у задоволенні інформаційних запитів сучасного користувача.

Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського (далі – ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського) як координаційний, науково-методичний центр мережі освітянських бібліотек Національної академії педагогічних наук (НАПН) України й Міністерства освіти і науки (МОН) України спрямовує свою роботу на інформаційне забезпечення інноваційного розвитку вітчизняної педагогічної науки, освіти і практики, на удосконалення наявних інструментів і механізмів задоволення інформаційних потреб і

запитів користувачів, на пошук нових форм і методів інформаційного обслуговування, подальше розширення сегмента інформаційних послуг.

Метою статті є висвітлення досвіду упровадження послуги електронної доставки документів (ЕДД) як сучасної технології обслуговування користувачів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського через МБА та ДД.

Актуальність заявленої теми зумовлена становленням в Україні «суспільства знань», в якому інформаційні ресурси, інноваційна діяльність відіграють найголовнішу роль. Сучасна наука й освіта вимагають оперативної та повноцінної інформації, швидкого, зручного, необмеженого доступу до неї.

Для ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, як й інших бібліотечних установ країни, головним пріоритетом подальшого розвитку є піднесення рівня якості послуг, упровадження дистанційних форм обслуговування, забезпечення насиченості інформаційних ресурсів на основі їх кооперації й інтеграції. Адже саме за таких орієнтацій книгозбірня користуватиметься авторитетом у

суспільстві й матиме право на подальший розвиток. Перетворення, пов'язані з використанням новітніх інформаційних технологій, дають змогу значно розширити межі бібліотечного обслуговування: створити умови для надання якісно нових послуг для всіх категорій користувачів, зокрема й для віддалених, підвищити відвідуваність бібліотеки завдяки віртуальним читачам.

Динамічний розвиток комп'ютерної техніки, Інтернету зумовили різке розширення можливостей інформаційних технологій, дали змогу оперативно і максимально повно задовольняти сучасні потреби суспільства в отриманні оперативних і високоякісних інформаційних матеріалів. Окремим кластером тут постає замовлення друкованої літератури через МБА. Міжбібліотечний абонемент, діяльність якого ґрунтується на взаємному використанні фондів і пов'язана з оперативним забезпеченням користувачів необхідною інформацією, – саме та служба, котра дає змогу продуктивно використовувати фонди різних бібліотек і забезпечувати виконання запитів користувачів у разі відсутності потрібних документів у фондах власної книгозбірні. Перебудова системи МБА полягає в трансформації і перетворенні її в галузь доставки необхідних документів при колективному взаемвикористанні інформаційних ресурсів із залученням швидкісних засобів зв'язку, різних електронних мереж, технологій тощо.

В умовах зростання попиту на оперативну інформацію традиційні методи її доставки дедалі більше засвідчують свою недостатність. У зв'язку з невідповідністю між доступністю інформації про документ і тривалим очікуванням на його одержання гальмуються процеси обслуговування. Для вирішення цієї проблеми бібліотеки України й світу, упроваджуючи нові інформаційні технології у свою діяльність, взяли курс на сканування документів і пересилку електронних копій по e-mail.

Постало питання упровадження ЕДД і у роботу МБА ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, адже така інновація дає змогу максимально повно задовольняти інформаційні потреби віддалених користувачів, підвищувати роль і авторитет Бібліотеки в освітянському просторі України. Розв'язанню цих завдань великою мірою сприяє інтегрований галузевий інформаційний ресурс, сформований на базі ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського.

Технологія ЕДД (електронна доставка документів) – це програмно-технологічний комплекс, що дає змогу оперативно надавати копії документів локальним і віддаленим користувачам як

шляхом переведення традиційних видань в електронну форму, так і надаючи електронні копії видань, що зберігаються у повнотекстових базах даних [20, с. 410–411].

Перші експерименти з ЕДД у бібліотеках було здійснено ще наприкінці 60-х років ХХ ст. у США, у Європі – наприкінці 70-х, у Росії електронною доставкою документів цілеспрямовано займаються з 90-х років, в Україні ЕДД стали упроваджувати нещодавно: лише 22 травня 2003 р. в Україні було прийнято Закон № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг».

Нині ЕДД – одна з найбільш обговорюваних у фаховій літературі тем. Питанням електронної доставки документів у бібліотеках присвячені роботи сучасних російських і українських фахівців, зокрема: В. А. Глухова [2–4], О. Л. Лаврик [13], Е. А. Єроніної [7], Є. В. Дементьєвої [6], О. О. Ісасенко [8–10], І. Ю. Красильникової [11; 12], Н. І. Розколупи [15] та ін.

Дослідники, які вивчають процес запровадження ЕДД у книгозбірнях Росії, зазначають, що останнім часом ми є свідками змін парадигми бібліотечної діяльності, змін функціонального завантаження бібліотек, оскільки відбувається формування нової стратегії доступу до інформаційних ресурсів незалежно від місця їх перебування. Нині бібліотеки ведуть активні пошуки свого місця в новому, глобальному середовищі. ЕДД, безперечно, є важливим складником цієї стратегії [2, с. 142].

З 2013 р. у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, паралельно з традиційними технологіями обслуговування читачів, розпочалося упровадження нової послуги з електронної доставки документів, головне призначення якої – створення комфортних умов для віддалених користувачів. Завдяки інноваційним технологіям у читачів з'явилася можливість користуватися фондами ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського незалежно від свого місця перебування.

Обслуговування користувачів шляхом МБА і ДД у Бібліотеці здійснює відділ науково-документного забезпечення. Користувачі МБА – науковці НАПН України, викладачі, аспіранти, вчителі, і всі вони зацікавлені в оперативному отриманні інформації. Тому електронна доставка документів сьогодні – один із перспективних напрямів оперативного та якісного задоволення інформаційних потреб користувачів Бібліотеки.

Перед упровадженням ЕДД в роботу МБА, ДД ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського для з'ясування рівня задоволення інформаційних потреб користувачів було проведено анкетування. У

процесі аналізу відповідей респондентів з'ясувалося, що останні дуже зацікавлені в отриманні документів на будь-яких носіях і будь-якими засобами доставки упродовж мінімальних термінів. І якщо раніше, виконані за технологіями мікрофільмування чи ксерокопіювання, копії документів вирішували проблему забезпечення доступності до бібліотечних фондів з їх збереженням, то нині сканування й ЕДД дають змогу документу залишатися у стінах бібліотеки і водночас задовольняти запити віддалених користувачів.

Чим же приваблює користувачів ЕДД? Насамперед, оперативністю, практичною відсутністю відмов видати документ з мотивацією, що він в одному примірнику. А відштовхує – фінансовою стороною обслуговування (вимогою передоплати), дещо зависокою вартістю послуги.

Основними перевагами ЕДД перед традиційним МБА є такі:

- оперативність обслуговування локальних і віддалених користувачів за рахунок стислих термінів доставки документів;
- багаторазове використання електронної копії у разі повторних запитів на надання конкретних документів;
- можливість формування архівного масиву електронних копій як одного з сегментів середовища електронної бібліотеки (ЕБ), використання ЕДД в якості засобу формування ЕБ;
- перетворення ЕДД на важливу частину бібліотечного обслуговування на противагу традиційній характеристиці МБА як додаткової послуги.

ЕДД може розглядатися як новий етап розвитку МБА, бо як напрям обслуговування користувачів останній поступово втрачає свої позиції через постійне зростання поштових тарифів, значні витрати часу на виконання замовлень і обмеження терміну користування виданими документами.

Незважаючи на подібність технологій, технічних засобів, які використовуються службами ЕДД, кожна бібліотека розробляє та впроваджує свої власні механізми одержання замовлень і транспортування файлів замовникам.

Для врегулювання цієї інноваційної діяльності фахівці нашої бібліотеки розробили такі організаційні документи:

«Положення про міжбібліотечний абонемент і доставку документів Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського»;

«Положення про електронну доставку доку-

ментів Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського»;

«Інструкція про електронну доставку документів»;

«Журнал реєстрації замовлень через ЕДД».

Названі документи регламентують порядок надання послуг МБА і ДД з використанням ЕДД. Саме в Інструкції щодо ЕДД вписаний технологічний процес і порядок надання послуг з електронної доставки документів віддаленим користувачам. Підкреслюється, що скористатися послугою ЕДД можуть тільки зареєстровані користувачі бібліотеки. Для реєстрації віддаленого читача бібліотеки нами було змінено картку реєстрації. У пункті, де прописані зобов'язання читача, наголошується: «Зобов'язуюсь: виконувати правила бібліотеки, отримані електронні копії документів використовувати тільки з дослідною або навчальною метою, не тиражувати та не відтворювати їх у будь-якій іншій формі, не передавати на будь-якій основі іншим особам або організаціям». Саме цим картка реєстрації, яку заповнює читач безпосередньо у приміщенні книгозбірні, відрізняється від картки реєстрації читача на порталі бібліотеки. Для замовлення документів через ЕДД відділом науково-документного забезпечення розроблено єдиний бланк-замовлення. Заповнений бланк читач надсилає на e-mail для послуги МБА і ДД. Електронне копіювання документів виконується в обсязі не більше 40 сторінок у форматі PDF і надсилається на e-mail замовника.

Перевага такої форми обслуговування полягає в тому, що відправити замовлення можна в зручний час із будь-якого місця, де є вихід в Інтернет, і так само отримати виконане замовлення.

При наданні послуги фахівці випробували дві основні схеми ЕДД. У першому випадку, користувачі-замовники безпосередньо звертаються до служби доставки. За другою схемою, замовлення надходять від посередника (бібліотеки-абонента МБА) і вже потім посередник зв'язує службу доставки із користувачем-замовником. Запити проходять обов'язкову перевірку на наявність джерел у фонді бібліотеки, тому що послуги ЕДД надаються користувачам із використанням тільки власних фондів. Бібліотека на своєму технічному обладнанні сканує замовлені документи, а передача виконаних копій замовнику здійснюється електронною поштою.

Важливо не тільки виконувати роботу і надавати послуги, а ще необхідно вести облік наданих послуг і виконаних замовлень. Тому нами були розроблені такі облікові документи: «Журнал

реєстрації замовлень через ЕДД» (рис. 1); «Щоденник статистичного обліку видачі документів через ЕДД» (рис. 2). У 2013 р. ці документи проходили апробацію і в подальшому можуть бути зміненими, якщо в процесі роботи виявлятимуться якісь їх недоліки.

№№	
1	Дата отримання замовлення
2	Замовник
3	Дата замовлення й отримання документа з книгозвонича
4	Можливість виконання замовлення
5	Дата відправлення листа замовнику про можливість виконання й ціну замовлення
6	Дата отримання з бухгалтерії інформації про оплату замовлення
7	Дата передавання замовленого документа на сканування
8	Дата отримання скан-копії документа
9	Дата відправлення скан-копії документа на електронну пошту замовника
10	Дата повернення замовленого документа в книгозвониче
11	Примітки
12	

Рис. 1. Журнал реєстрації замовлень через ЕДД

№	Користувач чи ЕДД		Дата видачі документа	За видами документів	Педагогіка	Психологія	з бібліотекознавства	Мова документа	Відомості
	Ім'я	Піде							
1	Дата видачі документа								
2	Ім'я користувача								
3	Піде користувача								
4	Дата видачі документа								
5	Ім'я користувача								
6	Піде користувача								
7	Дата видачі документа								
8	Ім'я користувача								
9	Піде користувача								
10	Дата видачі документа								
11	Ім'я користувача								
12	Піде користувача								
13	Дата видачі документа								
14	Ім'я користувача								
15	Піде користувача								
16	Дата видачі документа								
17	Ім'я користувача								
18	Піде користувача								
19	Дата видачі документа								
20	Ім'я користувача								
21	Піде користувача								
22	Дата видачі документа								
23	Ім'я користувача								
24	Піде користувача								
25	Дата видачі документа								
26	Ім'я користувача								
27	Піде користувача								
28	Дата видачі документа								
29	Ім'я користувача								
30	Піде користувача								
31	Дата видачі документа								
32	Ім'я користувача								
33	Піде користувача								
34	Дата видачі документа								
35	Ім'я користувача								

Рис. 2. Щоденник статистичного обліку видачі документів через ЕДД

Особливістю «Щоденника статистичного обліку видачі документів через ЕДД» нашої бібліотеки є те, що в ньому виокремлюються галузі педагогіки, психології та бібліотекознавства. Це обумовлено спеціалізацією нашої установи.

Розкриття ресурсів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського віддаленим користувачам завдяки Інтернету через електронний каталог і бази даних на бібліотечному веб-порталі сприяє зростанню попиту на послугу ЕДД. Так, за 2013 р. послугою ЕДД у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського скористалося 22 користувачі, було отримано 75 замовлень, з них виконано 63 (84 %), не виконано 12 (16 %), з них 6 замовлень – з технічних причин, 6 – через відмову оплатити замовлення. Це не так багато. Однак, якби такої послуги не існувало, ці користувачі не мали б можливості скористатися фондом нашої бібліотеки.

Для заохочення читачів користуватися послугою ЕДД ми пропонуємо 10 сторінок із замовленого в один день обсягу сканувати безкоштовно, та коли постає питання про оплату понад десяти сторінок –

користувачі воліють відмовитися від замовленого. Аналіз запитів та кількість звернень до даного сервісу засвідчує, що він успішно проходить період упровадження у практику роботи Бібліотеки. Якщо порівнювати перше і друге півріччя 2013 р., то лише за липень кількість користувачів ЕДД і замовлень подвоїлась порівняно з попередніми місяцями. Проаналізувавши запити користувачів, можна сказати, що 76 % з них – це запити з питань педагогіки, 1,3 % – з психології, 12 % – з бібліотекознавства, 10,7 % – з інших галузей знань.

Послуга ЕДД приваблює різні категорії читачів нашої бібліотеки. Так, першими користувачами ЕДД стали викладачі ВНЗ і бібліотекарі навчальних закладів з різних областей і міст України, не відстають від них аспіранти й науковці Інституту педагогіки НАПН України.

Отриманий досвід надання послуги ЕДД в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського дає підстави визначити низку проблем, які потребують вирішення:

- спростити спосіб оплати замовлення (необхідність іти в банк сплачувати кошти, сканувати квитанцію і надсилати її скан-копію відлякує користувачів);
- придбати необхідне програмне забезпечення, призначене для автоматизації процесів виконання замовлень на ЕДД та ведення статистики;
- підготувати персонал бібліотеки до роботи з новим програмним забезпеченням для ЕДД;
- запровадити в бібліотеці уроки інформаційної культури користувачів;
- відрегулювати відносини у сфері авторського права.

Доречними стосовно останнього пункту є слова Н. І. Розколупи: «Оскільки бібліотеки забезпечують доступ широких верств населення до інформації, реалізують право громадян на освіту, держава повинна створювати відповідні умови для виконання ними своїх функцій. Це стосується також і забезпечення бібліотеками доступу до інформації, представленої у цифровому форматі» [15, с. 20].

Попри перераховані труднощі, впровадження і використання в роботі МБА і ДД сучасних технологій дає змогу Бібліотеці реально скорочувати термін надання документів внутрішнім і зовнішнім користувачам, розширювати спектр інформаційних послуг.

Подальший розвиток бібліотечної справи потребує якнайширшої реклами послуг, які пропонує наша книгозбірня. Саме це є запорукою їх широкого використання. Інформацію про МБА й ЕДД ми постійно розміщуємо у читальних залах бібліоте-

ки, на дошках оголошень, на флаерах, друкуємо у буклетах. Про можливості, переваги ЕДД також розповідається під час проведення масових заходів: екскурсій бібліотекою, педагогічних рад, семінарів, круглих столів, виїзних виставок, презентацій книжкових виставок.

Отже, можна стверджувати, що застосування сучасних інформаційних технологій підносить ефективність використання ресурсів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, зокрема інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу, значно поліпшує якість обслуговування користувачів. Завдяки їм зміцнюється позиція бібліотеки у соціумі, активізується її діяльність, переглядаються вимоги до бібліотечного сервісу, інформаційного забезпечення користувачів. При цьому необхідно зазначити, що особливе місце в сервісній політиці сучасної книгозбірні посідає ЕДД. Саме остання є важливою умовою розвитку системи МБА і ДД, дієвим інструментом адаптації до змін, умов інформаційного середовища. Організаційні, технологічні можливості ЕДД містять у собі перспективу гнучкої перебудови процесу обслуговування користувачів без руйнування основ функціонування бібліотеки і дають їй змогу перейти на якісно новий рівень роботи.

Список використаних джерел

1. *Бондаренко В.* Формування й перспективи розвитку електронних форм дистантного обслуговування користувачів сучасної бібліотеки / Вікторія Бондаренко // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 27. – С. 159–167.
2. *Глухов В. А.* Развитие электронной доставки документов в библиотеках России / В. А. Глухов, О. Л. Лаврик // Библиотечно-информационное обеспечение в области социальных и гуманитарных наук на порге XXI века : материалы науч. конф., Москва, 26 мая 1998 г. / РАН ИНИОН. – М., 1999. – С. 129–142.
3. *Глухов В. А.* Исследование, разработка и построение системы электронной доставки документов в библиотеке : автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.25.05 / Виктор Алексеевич Глухов; Ин-т науч.-информ. по общественным наукам РАН. – Новосибирск, 2000. – 18 с.
4. *Глухов В. А.* Электронная доставка документов в России – быть или не быть еще в XX веке / В. А. Глухов, О. Л. Лаврик // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 1. – С. 114–119.
5. *Гурбанова О.* Российская национальная библиотека как Федеральный центр МБА и ДД Российской Федерации / Ольга Гурбанова // Библ. дело. – 2013. – № 13. – С. 6–8.
6. *Дементьева Е. В.* Электронный межбиблиотечный абонемент – основа для равноправного информационного обмена в настоящем и будущем / Е. В. Дементьева // Науч. и техн. б-ки. – 2003. – № 4. – С. 92–97.
7. *Еронина Е. А.* Электронная доставка документов – ближайшая перспектива в развитии новых технологий ГПНТБ России / Е. А. Еронина, Г. А. Лисицына // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 1. – С. 120–122.
8. *Ісаєнко О. О.* Технологічна модель інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки / О. О. Ісаєнко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2008. – № 2. – С. 38–44.
9. *Ісаєнко О.* Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі / Олександр Ісаєнко // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – К., 2010. – Вип. 27. – С. 139–146.
10. *Ісаєнко О.* Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентувальна документація / Олександр Ісаєнко, Надія Каліберда // Вісн. кн. палати. – 2012. – № 11. – С. 16–20.
11. *Красильникова И.* Межбиблиотечный абонемент и доставка в информационно-библиотечной системе Российской академии наук : дисс. ... канд. наук : 05.25.03 / Ирина Юрьевна Красильникова; Гос. публич. науч.-техн. б-ка СО РАН. – Новосибирск, 2006. – 340 с.
12. *Красильникова И.* Стратегия развития. Инновации в деятельности межбиблиотечного абонемента и доставки документов / Ирина Красильникова // Библ. дело. – 2013. – № 13. – С. 11–14.
13. *Лаврик О. Л., Глухов В. А.* Электронная доставка документов: Электронный ученик [Электронный ресурс] / ГПНТБ СО РАН, 2000. – Режим доступа : <http://www.spsl.nsc.ru/lisa/index.htm>. – Название с экрана.
14. *Москаленко О.* Розвиток нових технологій у Державній науково-технічній бібліотеці України / О. Москаленко // Бібл. планета. – 2009. – № 2. – С. 16–18.
15. *Розколупа Н.* Електронна доставка документів і авторське право / Н. Розколупа // Бібл. планета. – 2005. – № 4. – С. 19–21.
16. Электронная доставка документов – проблемы и решения (на примере ЦНСХБ) / Аветисова М. А., Крамчанинов Е. В., Стеллецкий В. И. и др. // Науч. и техн. б-ки. – 2003. – № 4. – С. 78–86.
17. Электронные документы : создание и использование в публичных библиотеках: справочник / науч. ред. Р. С. Гиляревский, Г. Ф. Гордукалова. – СПб : Профессия, 2007. – 664 с. – (Серия «Библиотека»).