

### З досвіду колег

Баланюк Т.М.,  
провідний бібліотекар  
відділу обслуговування НБ ХНУ

#### **Розвиток сервісів МБА та ЕДД в сучасних умовах**

*У статті розглянуто впровадження на базі міжбібліотечного абонементу послуги електронного доставлення документів (ЕДД), яка посіла значне місце в загальному бібліотечно-інформаційному обслуговуванні та відповідає сучасним вимогам взаємного використання бібліотечних ресурсів, надання оперативної інформації користувачам шляхом створення електронної версії друкованого тексту.*

**Ключові слова:** міжбібліотечний абонемент і доставлення документів (МБА і ДД), електронне доставлення документів (ЕДД), дистанційне обслуговування віддалених користувачів, Інтернет, авторське право.

Метою статті є узагальнення досвіду впровадження послуги електронного доставлення документів (ЕДД) як сучасної технології обслуговування користувачів через МБА та ЕДД.

Сьогодні ЕДД — одна з найбільш обговорюваних у фаховій літературі тем. Питанням електронного доставлення документів у бібліотеках присвячені роботи сучасних вітчизняних та зарубіжних фахівців, зокрема: В.А. Глухова, О.Л. Лаврик, Е.А. Єроніної, Є.В.

Дементьєвої, О.О. Ісаєнко, І.Ю. Красильникової, Н.І. Розколути та ін.

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

Для всіх бібліотечних установ країни головним пріоритетом подальшого розвитку є піднесення рівня якості послуг, упровадження дистанційних форм обслуговування, забезпечення насиченості інформаційних ресурсів на основі їх кооперації та 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.

Нині узвичаєно, що для пошуку різної інформації, яка сприяє вирішенню професійних та загальних життєвих проблем, користувачі постійно звертаються до Інтернету. Проте також відомо, що не все можна викласти до Всесвітньої павутини та знайти в ній. Альтернативою для отримання інформації може бути система МБА та ЕДД.

Створення електронних каталогів і отримання доступу до Інтернету стало передумовою для модернізації МБА та оптимізації його роботи за допомогою автоматизованого та електронного доставлення документів. Користувачу надається можливість самостійно провести

пошук у режимі онлайн за електронними каталогами і відкритими базами даних та замовити оригінал чи копію першоджерела у зручному для нього вигляді.

Електронне доставлення документів — це передача електронних документів або електронних копій документів на традиційних носіях відповідними каналами зв'язку згідно із замовленнями користувачів інформації [13].

Основні переваги ЕДД над традиційним МБА:

- оперативність обслуговування локальних і віддалених користувачів за рахунок стислих термінів доставки документів;
- багаторазове використання електронної копії в 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.

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

Головними критеріями оцінки якості роботи МБА є: вартість, оборотний час, відсоток виконання і задоволеність користувачів. При визначенні якості послуг МБА

і ЕДД складність пов'язана з тим, що окрема бібліотека може впливати тільки на частину цієї діяльності [6].

На сьогодні все більше бібліотек перенаправляють ініційовані користувачем запити безпосередньо в ту

бібліотеку, яка має в своєму розпорядженні документ або пропонують електронну версію документа, таким чином виправдовуючи очікування користувачів з точки зору оперативності отримання послуг. Якість послуг, що надаються бібліотеками, більш ніж будь-коли, залежить від співробітників, чия професійна компетенція і досвід допомагають користувачам орієнтуватися в безмежному океані інформації. Оперативність і якість послуг МБА багато в чому залежить від професіоналізму і компетентності роботи бібліотекарів служб, в обов'язки яких входить прийом, оформлення і перенаправлення замовлень МБА в ту чи іншу бібліотеку. До речі, готовність бібліотекарів до роботи в середовищі нових інформаційних технологій розцінюється сьогодні як найважливіша професійна якість. Співробітники бібліотек повинні розуміти, наскільки користувачам важлива оперативність, коли вони виконують термінові завдання, реалізують певні плани. Високі результати в роботі досягаються в тому випадку, якщо фахівці-бібліотекарі володіють знаннями й уміннями, необхідними для того, аби їхні зусилля були ефективними і результативними. Якщо користувач не отримав документ у зазначений термін, то потреба в ньому відпадає, а про можливості бібліотеки складається негативне уявлення.

Проте існують об'єктивні причини, які негативно впливають на оперативність виконання замовлення та призводять до його затримки. Такими можуть бути технічна несправність обладнання, відсутність потрібного документа на момент замовлення. У таких випадках бібліотека-замовник обов'язково має бути сповіщена про причини, оскільки у своїй роботі бібліотекарі повинні дотримуватися етичних норм та правил, прописаних у «Кодексі етики бібліотекаря», затвердженому

конференцією Української бібліотечної асоціації 26 листопада 2013 р. Зокрема, йдеться про норму, яка вказує на моральну відповідальність бібліотекарів за оперативність, повноту і об'єктивність інформації, що надається в процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування та забезпечення високого рівня обслуговування користувачів [4].

Система бібліотечного обслуговування МБА і ДД надає віддаленим користувачам рівні можливості в користуванні інформаційними ресурсами незалежно від місця проживання, професійної та соціальної приналежності. Слід зазначити, що обслуговування віддалених користувачів — постійна причина конфлікту щодо забезпечення загального доступу до фондів та забезпечення їхнього збереження. Стрімкий розвиток інформаційних технологій надав поштовх для вирішення цієї проблеми шляхом створення електронних колекцій, отже питання доступності та збереження фондів бібліотечних установ вирішуються одночасно. МБА як окрема структура в бібліотечних установах продовжує виконувати свої функції, проте здійснення бібліотечного обслуговування в умовах сучасного інформаційного середовища зумовлює оновлення не тільки інформаційних продуктів та послуг, але й оновлення технології.

Сучасні способи замовлення документів є передумовою для модернізації служби. Оскільки функціонування МБА від початку будувалось на основі забезпечення загальнодоступності фондів, то розвиток автоматизованих систем, інформаційно-комунікативних технологій і мережевої структури розподілених фондів спрощує це завдання та водночас збільшує можливість отримання необхідної інформації. Таким чином, модернізація системи МБА і ДД полягає в комплексному

обслуговуванні віддалених користувачів за умови доступності інформації щодо наявності видань у фондах інших бібліотек. Створення загальнодоступних електронних каталогів є основою для задоволення інформаційних запитів віддалених користувачів, які надсилають електронні запити до бібліотек та замовляють потрібну інформацію або отримують електронні копії видань.

З огляду на необхідність впровадження сучасних форм обслуговування користувачів у НБ ХНУ функціонує служба ЕДД, що значно розширило можливості надання інформаційних послуг в електронній формі. Однак економічна ситуація уповільнює процес інтегрованого обміну інформацією та документами внаслідок обмеженої платоспроможності користувачів і недостатнього рівня технічного та телекомунікаційного устаткування бібліотек.

Сьогодні складно знайти і отримати регіональні та відомчі видання, літературу країн-сусідів, книги та журнали попередніх років (часто вони бувають списані або втрачені). Тому в межах служби МБА та ЕДД бібліотеки ХНУ зареєстровані користувачі певних категорій мають змогу замовити документи не лише з фонду нашої бібліотеки, а й з інших бібліотек України (національних, державних наукових та галузевих, інших бібліотек закладів вищої освіти).

Для оперативного задоволення потреб читачів сьогодні зареєстровані користувачі сектора МБА наукової бібліотеки ХНУ можуть скористатися кількома способами подання запиту:

- традиційна форма подання запиту;
- дистанційна – електронний бланк-замовлення у форматі РНР, що розміщений на веб-сайті НБ ХНУ;
- електронне повідомлення, відправлене на адресу

mba\_libhnu@ukr.net.

Віддалені користувачі, які зареєстровані в бібліотеці ХНУ, за допомогою ЕК мають можливість оформити замовлення за індивідуальним паролем у зручний для них час. Така послуга має суттєві переваги: постійну доступність, зручність у використанні, оперативність оформлення замовлення.

Співробітник МБА за необхідності доопрацьовує замовлення, вказує кількість сторінок для сканування. За відсутності в ЕК даних про необхідний документ співробітники здійснюють його пошук, у тому числі й у мережі Інтернет.

Правильно оформлене замовлення з реквізитами (шифром зберігання) направляється на виконання до основних фондів. Після отримання оригінала документа співробітник відділу МБА надсилає користувачеві-замовнику повідомлення про вартість наданих послуг, яка складається згідно з Переліком платних послуг бібліотеки-фондоутримувача. Після підтвердження користувачем замовлення (здійснення оплати) виготовляється сканована копія вказаного документа та надсилається засобами електронного зв'язку.

Скануються документи на планшетному сканері, готова електронна копія приєднується до листа-запиту. Виконання запитів здійснюється в оперативному режимі з використанням усіх доступних джерел інформації. За умови доступу до сайту НБ ХНУ така послуга дозволяє істотно скоротити час, який користувачі витрачають на дорогу до бібліотеки, пошук у каталозі шифрів документів тощо.

Слід звернути увагу, що на етапі виконання замовлення віддалений користувач-замовник має змогу відстежити з домашньої сторінки інформацію про всі етапи

обробки замовлення.

Варто зазначити, що ЕДД надає можливість отримувати без затримки інформацію і від закордонних партнерів бібліотеки. Причому як і з фонду традиційного, так і з БД безкоштовних та придбаних, які має у своєму доступі бібліотека університету. Серед основних зарубіжних партнерів НБ ХНУ бібліотеки Польщі – Люблінського політехнічного університету і Краківського технологічного університету.

Сьогодні існують різні технологічні модифікації служб ЕДД. На практиці вибір технологічної моделі залежить від конкретних обставин, умов і завдань бібліотеки. Вибір програмного забезпечення теж визначається умовами та можливостями бібліотек. Ринок спеціальних програмних продуктів не надає великого вибору, а відсутність національних стандартів не дає можливості організувати оптимальний технологічний цикл. Причому різноманітність модифікацій притаманна кожному етапу технологічного процесу.

Із запровадженням ЕДД виникає також питання збереження сканованих документів. Адже організація процесу сканування має забезпечити ведення архіву копій електронних документів або створення технічних копій. Проте це також не відповідає нормі Закону про авторське право.

Виготовлення та збереження копій документів нині необхідною складовою інноваційної діяльності бібліотек. Некомерційна діяльність МБА завжди відігравала значну роль для розвитку науки, культури та освіти. Бібліотеки надавали відкритий доступ для всіх громадян до наявної в їхніх фондах інформації. Те саме повинно стосуватися й електронної інформації. Необхідно створити такі умови, за яких користувачі мали б змогу вільно переглядати



інформацію, проте не могли б її не санкціоновано копіювати [11].

На сайтах бібліотек до відома користувачів доведено умови та порядок надання послуг з електронного доставлення документів.

Практично всі бібліотеки надають однаковий перелік документів, які надсилаються електронною поштою: статті з газет, журналів, збірників; розділи або окремі сторінки з книг (обсягом до 30-50 сторінок); карти, атласи тощо.

При цьому на всіх сайтах розміщено інформацію щодо використання отриманих матеріалів лише з науковою чи освітньою метою.

Ще одним важливим питанням, пов'язаним із функціонуванням служб електронного доставлення, є дотримання авторських прав і відрахування виплат власникам за використання їхніх здобутків. Проблема авторського права при копіюванні та доставленні документів електронним способом виникла практично одночасно із зародженням служб електронного доставлення документів. Усе більше інформації в наш час подається в електронній формі, яку легко копіювати і розсилати. І це викликає побоювання авторів, що бібліотеки будуть порушувати норми авторського права, а тому й у випадках з електронними копіями друкованих документів питання заборони розповсюдження електронних текстів є нагальним.

Основна перешкода на шляху формування в бібліотеках фондів електронних версій друкованих видань — авторське право, точніше, відсутність у законодавстві чіткого визначення прав книгозбірень щодо зберігання і надання читачам електронних версій друкованих видань в наукових, освітянських і культурологічних цілях (офіційна

позиція ІФЛА з цього питання полягає в тому, що виготовлення книгозбірнями електронних копій матеріалів, захищених авторським правом, у згаданих цілях не слід вважати порушенням авторських прав). Також на підтримку дотримання бібліотеками Закону про авторське право та суміжні права виступила із заявою Українська бібліотечна асоціація. Членами Президії УБА за ініціативи голови Секції університетських бібліотек Т.О. Ярошенко 6 березня 2013 р. було розроблено та ухвалено Заяву Української бібліотечної асоціації «Бібліотеки України — проти порушень «Закону про авторське право та суміжні права» та неприпустимість отримання прибутків за рахунок відтворення бібліотечних фондів».

Таким чином, у сучасних економічних умовах недостатнього бюджетного фінансування бібліотеки України незалежно від їх підпорядкування, типу та виду, не можуть у повній мірі забезпечити повноту комплектування у відповідно до своїх тематико-типологічних планів, і, як наслідок, не можуть задовольнити інформаційні потреби своїх абонентів і користувачів, використовуючи фонди лише своєї бібліотеки. Автоматизація служби МБА та ЕДД дозволяє бібліотеці компенсувати постійне зменшення коштів, виділених на придбання нової літератури. Доступність, оперативність і якість послуг МБА та ЕДД розширюють межі бібліотечних фондів одного університету до меж країни та світу в цілому. МБА та ЕДД є одним із надійніших засобів задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки вищого навчального закладу і зменшення неминучих у сучасних умовах прогалин.

Отже, у перспективі ЕДД може стати одним з найбільш динамічно зростаючих інформаційно-бібліотечних сервісів, а на базі системи ЕДД можливе

формування повноцінного електронного МБА, що є актуальним для віддалених користувачів. Сьогодні, завдяки діяльності цих служб зміцнюється позиція бібліотеки в соціумі, активізується її діяльність, переглядаються вимоги до бібліотечного сервісу, інформаційного забезпечення користувачів. 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.Авторське право для бібліотекарів [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу: - [http://www.information-consortium.net/infodoc/Copyright%20for%20Librarians%20UKR\\_20160201.pdf](http://www.information-consortium.net/infodoc/Copyright%20for%20Librarians%20UKR_20160201.pdf). – Назва з екрана.
- 2.Давидова І. О. Електронні бібліотеки : правові засади функціонування в Україні / І. О. Давидова // Нові обличчя бібліотек та організацій: від надій до партнерства і професіоналізму (фокусний семінар, 14 червня 2001р., м.Судак). - 2001. - С.47-52.
- 3.Каленов, Н. Е. Опыт БЕН РАН в информационном обеспечении научных исследований [Текст] / Н. Е. Каленов // Библиотековедение. - 2016. - №3,Т.65. - С.277-286.
- 4.Кодекс етики бібліотекаря [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу: [https://ula.org.ua/fileadmin/uba\\_documents/others\\_documents/doc\\_for\\_ubadoc/Code\\_of\\_Professional\\_Ethics\\_2013\\_Edited\\_Nov26.pdf](https://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/others_documents/doc_for_ubadoc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edited_Nov26.pdf). – Назва з екрана.
- 5.Колерова Т. С. Служба межбиблиотечного абонементу Библиотеки по естественным наукам РАН и комплектование ее фонда / Т. С. Колерова // Научные и технические библиотеки. - 2016. - №3. - С.12-18.

- 6.Красильникова И. Ю. Анализ заказов читателей по системе межбиблиотечного абонементa и доставки документов / И. Ю. Красильникова // Научные и технические библиотеки. - 2016. - №9. - С.64-69.
- 7.Красильникова И. Ю. Оперативность как важнейший критерий качества доставки документов / И. Ю. Красильникова // Научные и технические библиотеки. - 2014. - №4. - С.33-43.
- 8.Кухалашвілі, Г. В. Модернізація службі МБА за допомогою засобів ЕДД, сприяння розвитку "дистанційного" інформаційно-бібліотечного обслуговування віддалених користувачів / Г. В. Кухалашвілі. // Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів: матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 8-10 жовт. 2013 р.)— К. – 2013. - С .115-118
- 9.Кучерява Н. Деякі аспекти застосування авторського права при функціонуванні МБА та електронної доставки документів / Н. Кучерява // Бібліотечний форум України :НВП "Ідея". - 2005. - №4. - С.14-17.
- 10.Прохоренко, О. Електронна доставка документів у Державній науково-педагогічній бібліотеці України імені В.О.Сухомлинського: досвід упровадження/ О. Прохоренко, Т. Павленко // Бібліотечний вісник. - 2014. - №2. - С.12-16.
- 11.Розколупа Н. Електронна доставка документів і авторське право / Н. Розколупа // Бібліотечна планета. – 2005. - №4. – С.19-21
- 12.Серова О.В. Оценка эффективности деятельности служб МБА в обеспечении оперативности и качества получения достоверной информации / О. В. Серова // Информационный бюллетень РБА. - СПб. - 2009. - № 53. - С. 42-45

13.Українська бібліотечна енциклопедія [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://ube.nplu.org/article/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B5%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%96%D0%B2>. – Назва з екрана.

14.Чупріна, В. М. МБА і ДД в інформаційній системі бібліотек: динаміка надання послуг в електронному середовищі / В. М. Чупріна. – Бібліотека. Наука. Комунікація: матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 6-8 жовт. 2015 р.) : в 2 ч..Ч1. – К. – 2015. – С .128-131

Диха С.В.,  
завідувачка відділу зберігання фондів НБ ХНУ

### **Віртуальна виставка як форма популяризації документів**

*У статті розглядається віртуальна виставка як нова форма популяризації документів. Досліджуються характерні риси та особливості віртуальної бібліотечної виставки, аналізуються підходи та вимоги щодо її організації. Подається характеристика віртуальних виставок, розміщених на сайті наукової бібліотеки Хмельницького національного університету.*

**Ключові слова:** віртуальна виставка, наукова бібліотека, університет, інформаційні технології, електронні ресурси.

Сьогодні бібліотека - це освітньо-культурний центр,