УДК 025.135: 004.773.3]:027.54(477.83-25)

**Олексів Світлана Василівна**,

ORCID 0000-0003-4503-280X,

молодший науковий співробітник відділу бібліотекознавства,

Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника,

Львів, Україна

e-mail: svitlana901@ukr.net

**ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДДАЛЕНИХ КОРИСТУВАЧІВ ЛЬВІВСЬКОЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ ІМЕНІ В. СТЕФАНИКА ШЛЯХОМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОСТАВЛЯННЯ ДОКУМЕНТІВ**

Висвітлено особливості та визначено перспективи обслуговування віддалених користувачів Львівської національної наукової бібліотеки України імені В. Стефаника шляхом надання послуги «Електронне доставляння документів», що зайняла вагоме місце в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні віддаленого користувача на сучасному етапі розвитку інституції.

*Ключові слова:* бібліотека, інформаційний простір, електронне доставляння документів, віддалений користувач, дистанційне обслуговування віддалених користувачів, платні послуги, Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника.

Електронне доставляння документів (далі ЕДД) – одна з інформаційних послуг, поява і становлення якої пов’язані зі швидким розвитком глобальних інформаційних мереж та вдосконаленням інформаційно-комунікаційних технологій. У зв’язку зі стрімкими змінами сучасних реалій інформаційного простору відбувається модернізація і трансформація бібліотеки як соціального інституту, прослідковується переорієнтація у напрямах та формах діяльності книгозбірні, зокрема в обслуговуванні користувачів із метою оперативного надання запитуваної інформації. Комунікативна функція переживає зміни в сучасному суспільстві, так як спільнота трансформується, поширюється збагачення інформації, змінюється можливість її реалізації та надходження до віддаленого користувача. В епоху електронних комунікацій розвиваються нові способи та методи роботи з віддаленим користувачем. Це сприяє реалізації можливості надання даних для більшої кількості зацікавлених користувачів, які знаходяться за межами міста, області чи країни.

В Україні послуги з електронного доставляння документів надає щораз більша кількість бібліотек. На сайтах книгозбірень подано інформацію про умови та порядок надання цієї послуги. Важливим моментом у процесі виконання ЕДД є швидкість та інтенсивність зворотного зв’язку з користувачами, які отримують точну інформацію про швидкість опрацювання даних і про термін отримання запитуваних матеріалів.

Значним аспектом роботи Львівської національної наукової бібліотеки України імені В. Стефаника (ЛННБ України ім. В. Стефаника) як інформаційно-аналітичного і соціокультурного центру є обслуговування віддалених користувачів, кількість яких невпинно зростає. Електронне доставляння документів запроваджена у 2016 р. як сервісна послуга на платній основі, вартість якої визначається «Переліком платних послуг, які надаються в ЛННБ України імені В. Стефаника і тарифами на них станом на 01.06.2020 р.». Нею зацікавилися і почали активно послуговуватися вітчизняні юридичні та фізичні особи (73,89 %), які перебували за межами міста, області чи країни, так і науковці та дослідники Польщі (19,21 %), Німеччини (3,43 %), Білорусі (2,46 %) та ін.

Електронне доставляння документів – складник технологічного моноциклу «Шлях вимоги користувача у Львівській національній науковій бібліотеці України імені В. Стефаника» [1], котра реалізовується співробітниками відділу бібліотекознавства та відділів-фондоутримувачів, які на вимогу користувачів здійснюють пошук необхідних документів, виготовлення копій, оформлення супровідної документації та електронне доставляння копій. Методичним підґрунтям послуги є технологічна інструкція «Шлях виконання електронного доставляння документів віддаленим користувачам», яка регламентує послідовність операцій процесу електронного доставляння документів – передавання електронних документів або електронних копій документів на традиційних носіях відповідними каналами зв’язку згідно замовлень користувачів інформації.

У процесі проведення ЕДД паралельно здійснюється формування страхового фонду документів. Цей ресурс створюється задля збереження документної інформації на випадок пошкодження чи втрати оригіналів документів, він є недоторканим і зберігається територіально відокремлено від оригіналів. Документи на паперових або мікроносіях скануються з розпізнаванням образів знаків або без нього. Замовлення виконуються працівниками відділів-фондоутримувачів упродовж 1–5 робочих днів (залежно від кількості позицій у замовленні). Сформоване замовлення надсилається користувачу впродовж 3–10 робочих днів (залежно від кількості позицій у замовленні).

У Бібліотеці в 2016 р. послугою ЕДД скористалося 38 читачів, із них іноземних – 9. Упродовж року було відправлено 8 987 сканкопій документів. У 2017 р. доставкою документів скористалося 47 віддалених користувачів, які отримали 5 654 копій. У 2018 р. установа отримала запити від 35 читачів, 5 з яких є жителями інших країн. Упродовж 2019 р. послугою скористалося 29 віддалених читачів. З початку 2020 р. було укладено 31 угоду з віддаленими користувачами про отримання 2 152 копій документів шляхом електронного доставляння.

Відповідно до Закону України «Про авторське право і суміжні права» № 3792-XII від 23.12.1993 р. отримані копії видань дозволяється використати тільки для особистих наукових і освітніх цілей та забороняється тиражувати отримані копії, відтворювати їх у будь-якій формі, крім законодавчо дозволеної (однократна роздруківка електронного файлу), передавати на будь-якій основі отримані копії іншим особам або організаціям [2].

Отже, з кожним роком все більше зростає попит на послугу «Електронне доставляння документів» як серед українських, так і серед зарубіжних користувачів. Завдяки впровадженню цього сервісу простежується активізація діяльності наукових бібліотек, оптимізація інформаційного забезпечення користувачів, перебудова процесу обслуговування читачів, яка в сучасних інформаційних реаліях є неминучою для кожної книгозбірні [3].

З метою впровадження оперативного задоволення інформаційних потреб віддалених користувачів Бібліотеці належить розробити організаційні заходи та теоретичні моделі з використанням міжнародного досвіду «Електронного доставляння документів». Задля удосконалення роботи цієї послуги необхідно: запровадити національну систему ЕДД; визначити цілісний підхід до використання автоматизованих бібліотечних технологій та програмного забезпечення у вітчизняних книгозбірнях; впровадити у бібліотеках єдину систему комплексного використання технічних засобів сканування; ввести єдину форму замовлення документів шляхом ЕДД у бібліотеках України.

**Список використаної літератури**

1. Прохоренко, О. Електронна доставка документів у Державній науково-педагогічній бібліотеці України імені В. О. Сухомлинського: досвід упровадження. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 2. С. 12–16.
2. Розколупа Н. Електронна доставка документів і авторське право. *Бібліотечна планета*. 2005. № 4. С. 19–21.
3. Сокур О. МБА: розвиток взаємодії в електронному середовищі. *Бібліотека. Наука. Комунікація*: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 3–5 жовт. 2017 р.). Київ, 2017. С. 93–96.

**References**

1. Prokhorenko, O. (2014). Elektronna dostavka dokumentiv u Derzhavnii naukovo-pedahohichnii bibliotetsi Ukrainy imeni V. O. Sukhomlynskoho: dosvid uprovadzhennia [Electronic delivery of documents in the V. O. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine: experience of implementation]. *Bibliotechnyi Visnyk* – *Library Bulletin, 2*, 12-16. [In Ukrainian].

2. Rozkolupa, N. (2005), Elektronna dostavka dokumentiv i avtorske pravo [Electronic delivery of documents and copyright]. *Bibliotechna Planeta, 4*, 19-21. [In Ukrainian].

3. Sokur, O. (2017, October). MBA: rozvytok vzaiemodii v elektronnomu seredovyshchi [MBA: the development of interaction in the electronic environment]. In *Library. Science. Communication. Proceedings of the International Scientific Conference* (pp. 93-96), V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine. Kyiv, Ukraine. [In Ukrainian].

UDC 025.135: 004.773.3]:027.54(477.83-25)

Svitlana Oleksiv,

ORCID 0000-0003-4503-280X,

Junior Research Associate of the Department of Library Science,

Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv,

Lviv, Ukraine

e-mail: svitlana901@ukr.net

**ELECTRONIC DOCUMENT DELIVERY SERVICE**

**FOR REMOTE USERS IN THE V. STEFANYK NATIONAL SCIENTIFIC LIBRARY** **OF UKRAINE IN LVIV**

The study presents the features of servicing remote users of the Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv by providing the service «Electronic delivery of documents», which took an important place in the library and information services for remote users at the present stage of the library development. Prospects for using this service to meet the information needs of users have been identified.

*Keywords:* library, information space, electronic delivery of documents, remote user, service for remote users, paid services, Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv.