

and rubrication of the tables. The conclusive thought concerns the necessity of a new version of these tables that should be compiled by leading Ukrainian library experts and historians.

Key words: bibliographical library classification (BLC), middle tables, history sciences, history of historical sciences, special historical disciplines.

Надійшла до редколегії 01.11.2013 р.

УДК 024.6

О. М. Прохоренко,
наук. співроб. ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського,
Т. С. Павленко,
зав. відділу ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського

**СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ
ДЕРЖАВНОЇ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ
ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО ЧЕРЕЗ МБА ТА ЕДД**

У статті висвітлено й узагальнено досвід Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського щодо впровадження в роботу МБА й ДД нової послуги ЕДД. Визначено перспективи подальшої діяльності з популяризації ІГР через утілення інноваційних технологій і сервісних послуг з метою задоволення потреб віддалених користувачів.

Ключові слова: *Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського, міжбібліотечний абонемент, послуга електронна доставка документів, традиційне й дистанційне бібліотечне обслуговування, інтегрований галузевий інформаційний ресурс, електронні копії документів.*

Постановка проблеми. Світова глобалізація взаємин у всіх сферах життєдіяльності, стрімкий розвиток інформаційних технологій, збільшення потоків інформаційних ресурсів, переорієнтація споживачів інформації спонукає консервативний бібліотечний інститут шукати нові моделі, шляхи та напрями подальшої ефективної роботи. Відбувається переосмислення ролі й місця бібліотечно-інформаційної установи в задоволенні інформаційних потреб і запитів нового сучасного користувача.

Метою статті є висвітлення й узагальнення досвіду щодо впровадження послуги електронної доставки документів (ЕДД) як сучасної технології обслуговування користувачів Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського через МБА й ДД.

Основна частина. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського (далі ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, Бібліотека) як координаційний та науково-методичний центр мережі освітянських бібліотек Національної академії педагогічних наук (НАПН) України й Міністерства освіти і науки (МОН) України спрямовує свою роботу на повноцінне інформаційне забезпечення інноваційного розвитку сучасної вітчизняної педагогічної науки, освіти і практики, на вдосконалення й кардинальні зміни наявних інструментів та механізмів

задоволення інформаційних потреб і запитів читачів, на пошук нових форм, видів та методів інформаційного обслуговування, створення сучасних інформаційних продуктів і різновидів інформаційних послуг, а також на формування новітніх видів інформаційних ресурсів.

У межах НДР «Теоретичні та науково-практичні аспекти створення інтегрованого галузевого ресурсу ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського» (наук. керівник – канд. іст. наук, директор ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського П. І. Рогова) колективом книгозбірні розробляються теоретичні, методологічні та організаційні засади формування вищезазначеного ресурсу. Для реалізації поставлених завдань виконується комплекс заходів, зокрема розширення бібліотечних послуг, збирання й аналіз відомостей про інформаційні потреби користувачів.

Актуальність роботи обумовлено важливістю розвитку в Україні інформаційного суспільства – «суспільства знань», в якому ресурси й інноваційна діяльність відіграють найголовнішу роль. Отже, наука й освіта потребують оперативної та повноцінної інформації, швидкого, зручного, багатоаспектного доступу до наукових документів.

За темою дослідження було вивчено питання щодо впровадження ЕДД у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, що дасть змогу задовольнити інформаційні потреби віддалених користувачів, підвищити роль й авторитет Бібліотеки в освітянському просторі України.

Актуальним завданням для ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського є підвищення рівня якості послуг, розвиток дистанційних форм обслуговування, забезпечення насиченості інформаційних ресурсів на основі їх кооперації й інтеграції. Саме за таких умов книгозбірня користуватиметься авторитетом у суспільстві та матиме право на подальший розвиток. Перетворення, пов'язані з використанням новітніх інформаційних технологій, дають змогу значно розширити межі традиційного бібліотечного обслуговування: створити умови надання якісно нового комплексу послуг для всіх категорій користувачів, зокрема й для віддалених, підвищити відвідуваність бібліотеки завдяки віртуальним читачам.

Розвиток Інтернету й поширення комп'ютерної техніки зумовили різке підвищення можливостей інформаційних технологій, дали змогу задовольнити дедалі ширші потреби суспільства в отриманні оперативних і високоякісних інформаційних матеріалів. Серед інформаційних потреб суспільства окремим кластером виділяються замовлення друкованої літератури через МБА. Міжбібліотечний абонемент, діяльність якого базується на взаємному використанні фондів і пов'язана з оперативним забезпеченням користувачів необхідною інформацією, саме та служба, що дає можливість продуктивно використовувати фонди різних бібліотек та гарантувати виконання запитів читачів у разі відсутності потрібних документів у фондах власної книгозбірні.

ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського стала ініціатором формування

інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу на своїй базі. За визначенням П. І. Рогової, «ІГР – це акумульовані вітчизняні та зарубіжні електронні ресурси з питань педагогіки, психології та освіти, спеціалізовані, персоніфіковані бази даних наукової інформації, до яких надаватиметься доступ користувачам завдяки відповідному програмному забезпеченню» [16, с. 16].

В умовах зростання попиту на оперативну інформацію традиційні методи її доставки виявилися недостатніми. У зв'язку з невідповідністю між доступністю відомостей про документ і тривалим очікуванням на його одержання гальмуються процеси обслуговування. Для подолання цієї проблеми книгозбірні України й світу, поступово впроваджуючи нові інформаційні технології в звичну бібліотечну діяльність, взяли курс на сканування видань і пересилку електронних копій по e-mail. Так звана технологія ЕДД (електронна доставка документів) – це програмно-технологічний комплекс, що дає можливість оперативно здійснювати функції надання копій документів локальним і віддаленим користувачам як шляхом переведення традиційних видань в електронну форму за допомогою сканування, так і надаючи електронні копії видань, що зберігаються в повнотекстових базах даних [20, с. 410–411].

Систему ЕДД було започатковано в США. У бібліотеках цієї країни перші спроби такої доставки документів здійснено наприкінці 60-х років ХХ ст. У книгозбірнях Європи названа система почала застосовуватися наприкінці 70-х, у Росії – у 90-ті роки того ж сторіччя. В Україні ЕДД стали впроваджувати нещодавно: лише 22 травня 2003 року було прийнято Закон № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг».

Нині ЕДД – одна з широко обговорюваних у професійній пресі тем, потік таких публікацій є досить великим. Питання системи електронної доставки документів у бібліотеках досліджували сучасні російські й українські бібліотечні фахівці, зокрема: В. А. Глухов [2–4], О. Л. Лаврик [13], Є. А. Єроніна [7], Є. В. Дементьєва [6], О. О. Ісаєнко [8–10], І. Красильникова [11, 12], О. Москаленко [15], Т. Розколупа [18] та ін.

Дослідники, які вивчають розвиток ЕДД у бібліотеках Росії, зазначають, що останнім часом ми є свідками змін парадигми бібліотечної діяльності, змін функціональних механізмів таких установ, оскільки відбувається формування нової стратегії доступу до інформаційних ресурсів незалежно від місця їх перебування. І книгозбірні шукають своє місце в сучасному глобальному середовищі. ЕДД, безперечно, є важливою складовою цієї стратегії [3, с.142].

З початку 2013 року в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського паралельно з традиційними технологіями обслуговування користувачів почалося впровадження й використання в роботі МБА та ДД нової послуги з електронної доставки документів, головне призначення якої – створення комфортних умов для віддалених читачів. За допомогою інформаційних технологій вони набули можливість користуватися

послугами ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського незалежно від свого місця перебування.

Обслуговування користувачів МБА і ДД в Бібліотеці здійснює відділ науково-документного забезпечення. Науковці НАПН України, викладачі, аспіранти, вчителі, потребують оперативного отримання інформації, тому електронна доставка документів вважається сьогодні одним із перспективних напрямів у забезпеченні оперативного та якісного задоволення інформаційних потреб користувачів.

Для з'ясування рівня задоволення інформаційних потреб читачів у Бібліотеці було проведено анкетування, мета якого – визначити напрями вдосконалення інформаційно-бібліотечних послуг і характеристики формування ІГР на базі ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. У процесі аналізу анкет виявлено зацікавленість у швидкому отриманні видань на будь-яких носіях і за допомогою будь-яких засобів доставки. І якщо в минулому виконані за технологіями мікрофільмування чи ксерокопіювання копії документів вирішували проблему забезпечення доступності бібліотечних фондів та їх збереження, то нині завдяки ЕДД є можливість задовольняти запити віддалених користувачів, незважаючи на те, що видання залишається в стінах Бібліотеки.

Основні переваги ЕДД перед традиційним МБА:

- оперативність обслуговування локальних і віддалених користувачів завдяки стислим термінам доставки документів;
- можливість багаторазового 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 як одного із шляхів формування ЕБ;
- перетворення ЕДД на важливу частину бібліотечного обслуговування на противагу традиційній характеристиці МБА як додаткової послуги.

Послугу ЕДД можна вважати новим етапом у розвитку МБА, тому що останнім часом через підвищення поштових тарифів, потребування більшого часу на виконання замовлень й обмеження терміну користування виданими документами цей напрям обслуговування читачів поступово втрачав свої позиції.

Як відомо, незважаючи на подібність технологій і технічних засобів, які використовуються в ЕДД, кожна книгозбірня розробляє та впроваджує власні механізми одержання запитів і транспортування файлів замовникам.

Фахівцями Бібліотеки було напрацьовано такі організаційні документи:

- «Положення про міжбібліотечний абонемент і доставку документів Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського»;
- «Положення про електронну доставку документів Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського»;
- «Інструкція про електронну доставку документів»;
- «Журнал реєстрації замовлень через ЕДД».

Вони встановлюють порядок надання послуг МБА й ДД з використанням ЕДД. Саме Інструкція щодо ЕДД регламентує технологічний процес, визначає необхідні умови для забезпечення електронної доставки документів віддаленим користувачам. Електронне копіювання видань виконується в обсязі не більш як 40 сторінок у форматі PDF і надсилається на e-mail замовника.

Для того, щоб подати запит на отримання документа через веб-портал Бібліотеки відділом науково-документного забезпечення було розроблено бланк-замовлення на МБА й ДД. Перевага такої форми обслуговування полягає в тому, що відправити замовлення можна в зручний час із будь-якого місця, де є вихід в Інтернет.

На жаль, і програмно-технологічний комплекс ЕДД, який надавав би оперативний доступ користувачам до бібліотечних файлів, і програмний модуль замовлення копій та першоджерел, і призначене для автоматизації обліку, збирання статистичних даних спеціальне програмне забезпечення для ЕДД поки що відсутні, тому передавання запитів до МБА й ДД здійснюється електронною поштою. Однак попри перераховані труднощі впровадження та використання в роботі МБА й ДД сучасних технологій дає змогу реально скорочувати термін надання документів внутрішнім і зовнішнім читачам, розширювати спектр інформаційних послуг.

Представлення ресурсів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського віддаленим користувачам через Інтернет, електронний каталог та бази даних на її веб-порталі сприяє зростанню попиту на послугу ЕДД. Так, до серпня цього року (7 місяців) ЕДД у названій книгозбірні скористалося не так багато читачів: було отримано 50 замовлень, з них виконано 43 (86 %). Не виконано 14 %, з них лише 4 % з технічних причин, 10 % через непідтвердження оплати замовником. Для заохочення читачів користуватися послугою ЕДД ми пропонуємо сканування перших 10 сторінок безкоштовно, але у більшості випадків, коли постає питання про оплату, відвідувачі воліють відмовитися від замовленого. Але не можна не зазначити, що аналіз запитів та кількість звернень до цього сервісу засвідчує успішне проходження періоду тестування: лише за липень кількість користувачів ЕДД і замовлень подвоїлась порівняно з попередніми місяцями. Проаналізувавши запити читачів, можна сказати, що 80 % з них – запити з питань педагогіки, 2 % – з психології, 10 % – з бібліотекознавства й 4 % – з інших галузей знань.

Послуга ЕДД приваблює різноманітні категорії відвідувачів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. Так, першими користувачами цього сервісу стали викладачі вишів і бібліотекарі навчальних закладів із різних областей та міст України, а слідом за ними аспіранти й науковці Інституту педагогіки НАПН України.

Під час надання читачам послуги ЕДД використовуються тільки власні фонди вказаної книгозбірні. Бібліотека на своєму технічному обладнанні сканує замовлені документи, копії відсилає користувачам.

Успіхи перших кроків роботи в цьому напрямі дають підстави сподіватися, що надалі вони стануть ще впевненішими, коло замовників названої послуги розширюватиметься, завдяки чому можна буде планувати придбання програмного

забезпечення й сучасного технічного обладнання для виходу діяльності ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського на новий рівень.

Подальший розвиток бібліотечної справи потребує якнайширшої реклами пропонуваних книгозбірнею послуг, що є запорукою їх ефективного використання. Інформацію про МБА й ЕДД розміщено в читальних залах Бібліотеки, на дошках оголошень, надруковано в буклетах, на флаєрах. Про можливості та переваги цих сервісів також розповідається під час проведення масових заходів: екскурсій книгозбірнею, педагогічних рад, семінарів, круглих столів, виїзних виставок, презентацій книжкових виставок.

Висновки. Підсумовуючи вищесказане, можемо стверджувати, що застосування сучасних інформаційних технологій позитивно впливає на ефективність використання ресурсів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, поліпшує якість обслуговування користувачів. Завдяки їм змінюється позиція книгозбірні й активізується її діяльність, переглядаються вимоги до бібліотечного сервісу, інформаційного забезпечення і, як наслідок, показників якості роботи. При цьому необхідну передумову й інформаційно-ресурсну базу для розвитку сервісів дистанційного обслуговування, зокрема ЕДД, становить електронна бібліотека. Умовою розвитку системи МБА й послуги ЕДД сьогодні є вміння адаптуватися до зміни умов інформаційного середовища. Організаційні та технологічні можливості названих сервісів містять у собі перспективу гнучкої перебудови процесу обслуговування користувачів без руйнування основ функціонування Бібліотеки й дають змогу перейти на якісно новий рівень роботи.

Список використаних джерел

1. *Бондаренко В.* Формування й перспективи розвитку електронних форм дистантного обслуговування користувачів сучасної бібліотеки / Бондаренко Вікторія // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2010. – Вип. 27. – С. 159–167.
2. *Глухов В. А.* Исследование, разработка и построение системы электронной доставки документов в библиотеке : автореф. дисс. ... канд. техн. наук : специальность 05.25.05 «Информационные системы и процессы, правовые аспекты информатики» / Глухов Виктор Алексеевич ; Ин-т науч. информ. по обществ. наукам РАН. – Новосибирск, 2000. – 18 с.
3. *Глухов В. А.* Развитие электронной доставки документов в библиотеках России / В. А. Глухов, О. Лаврик // Библиотечно-информационное обеспечение в области социальных и гуманитарных наук на пороге XXI века : материалы науч. конф., Москва, 26 мая 1998 г. / РАН ИНИОН. – М., 1999. – С. 129–142.
4. *Глухов В. А.* Электронная доставка документов в России – быть или не быть еще в XX веке / Глухов В. А., Лаврик О. Л. // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 1. – С. 114–119.
5. *Гурбанова О.* Российская национальная библиотека как Федеральный центр МБА и ДД Российской Федерации / Гурбанова Ольга // Библ. дело. – 2013. – № 13. – С. 6–8.
6. *Дементьева Е. В.* Электронный межбиблиотечный абонемент – основа для равноправного информационного обмена в будущем и настоящем / 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 // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 1. – С. 120–122.

8. *Ісаєнко О.* Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі / Олександр Ісаєнко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – К., 2010. – Вип. 27. – С. 139–146.
9. *Ісаєнко О.* Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентувальна документація / О. Ісаєнко, Н. Каліберда // Вісн. Книжк. палати. – 2012. – № 11. – С. 16–20.
10. *Ісаєнко О. О.* Технологічна модель інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки / О. О. Ісаєнко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2008. – № 2. – С. 38–44.
11. *Красильникова И.* Межбиблиотечный абонемент и доставка в информационно-библиотечной системе Российской академии наук: дисс. ... канд. наук : 05.25.03 / Красильникова Ирина Юрьевна ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка СО РАН. – Новосибирск : [б. и.], 2006. – 340 л.
12. *Красильникова И.* Стратегия развития. Инновации в деятельности межбиблиотечного абонемента и доставки документов / Красильникова И. // Библ. дело. – 2013. – № 13. – С. 11–14.
13. *Лаврик О. Л.* Электронная доставка документов : учебник / О. Л. Лаврик, В. А. Глухов. – Новосибирск : [б. и.], 2000. – 47 с.
14. *Лисицина Г. С.* Новые направления работы службы МБА и доставки документов ГПНТБ России / Г. С. Лисицина // Науч. и техн. б-ки. – 1996. – № 2. – С. 29–33.
15. *Москаленко О.* Розвиток нових технологій у Державній науково-технічній бібліотеці України / О. Москаленко // Бібл. планета. – 2009. – № 2. – С. 16–18.
16. *Рогова П. І.* Інформаційний простір держави та його розбудова освітянськими бібліотеками: стан та перспективи [Електронний ресурс] / Рогова П. І. // Роль освітянських бібліотек у формуванні інформаційного простору України : зб. наук. пр. / НАПН України, Держ. наук.-пед. б-ка України ім. В. О. Сухомлинського ; [редкол.: П. І. Рогова (голова), Л. М. Заліток (заст. голови) та ін.]. – Електрон. текст. дані. – К., 2012. – С. 16. – Режим доступу: <http://dnrb.gov.ua/datas/upload/files/807830330.pdf>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.13.
17. *Рогова П. І.* Інформаційні потреби в ресурсах психолого-педагогічної тематики як об'єкт наукового дослідження / П. І. Рогова, Я. О. Чепуренко // Педагогіка і психологія. – 2009. – № 2. – С. 141–149.
18. *Розколупа Н.* Електронна доставка документів і авторське право / Н. Розколупа // Бібл. планета. – 2005. – № 4. – С. 19–21.
19. 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.
20. Электронные документы: создание и использование в публичных библиотеках : справочник / науч. ред. проф. Р. С. Гиляревский, проф. Г. Ф. Гордукалова. – СПб. : Профессия, 2007. – 664 с.

О. М. Прохоренко, Т. С. Павленко

Современные технологии обслуживания пользователей Государственной научно-педагогической библиотеки Украины имени В. А. Сухомлинского через МБА и ЭДД

В статье освещён и обобщён опыт ГНПБ Украины им. В. А. Сухомлинского по внедрению в работу МБА и ДД новой услуги по ЭДД. Определены перспективы дальнейшей деятельности по популяризации интегрированного отраслевого информационного ресурса (ИОИР) путём воплощения инновационных технологий и сервисных услуг по удовлетворению потребностей удалённых пользователей.

Ключевые слова: Государственная научно-педагогическая библиотека Украины имени В. А. Сухомлинского, межбиблиотечный абонемент, услуга по электронной доставке документов, традиционное и дистанционное библиотечное обслуживание, интегрированный отраслевой информационный ресурс, электронные копии документов.

O. M. Prohorenko, T. S. Pavlenko

Modern technologies of service provision for users of V. Sukhomlynskyi state scientific pedagogical library of Ukraine through inter-library loan and electronic document delivery

The article is focused on experience of introducing special services of interlibrary subscription and e-mail delivery of documents at V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine. The author determines the prospects for popularization of the integrated branch information resources by means of innovative technologies and new services which will help to satisfy all the needs of remote readers.

Key words: V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine, interlibrary subscription, e-mail delivery of documents, traditional library servicing, integrated branch information resource, scanner copies of documents.

Надійшла до редколегії 14.11.2013 р.

УДК 021.4:[026:37](477–25)ДНПБУ

С. В. Кирій,

*зав. сектору соціокультурних комунікацій
ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського*

РОЗКРИТТЯ ІНТЕГРОВАНОГО ГАЛУЗЕВОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО РЕСУРСУ ЧЕРЕЗ МАСОВУ РОБОТУ ДНПБ УКРАЇНИ ІМ. В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО

У статті висвітлено досвід Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського з надання інформації користувачам про ІГР шляхом проведення масових заходів упродовж 2010–2012 рр.

Ключові слова: *Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського, масова робота бібліотек, функції масової роботи, культурно-просвітницькі заходи, соціокультурні комунікації, інтегрований галузевий інформаційний ресурс.*

Постановка проблеми. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського (ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, Бібліотека) є координаційним та науково-методичним центром мережі освітянських бібліотек Національної академії педагогічних наук (НАПН) України та Міністерства освіти і науки (МОН) України. Здійснюючи роботу з бібліотеками мережі, вона є ініціатором формування інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу (ІГР) на базі ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, спрямованого на повноцінне інформаційне забезпечення інноваційного розвитку сучасної вітчизняної педагогічної науки, освіти і практики.

За визначенням П. І. Рогової, «ІГР – це акумульовані вітчизняні та зарубіжні електронні ресурси з питань педагогіки, психології та освіти, спеціалізовані, персоніфіковані бази даних наукової інформації, до яких надаватиметься доступ