

УДК [025.135: 004.773.3]:027.54]: 616.9(477.83-25)''202''

**СТРУКТУРА ЗАПИТІВ НА ПОСЛУГУ  
ЕЛЕКТРОННОГО ДОСТАВЛЯННЯ ДОКУМЕНТІВ  
У ЛЬВІВСЬКІЙ НАЦІОНАЛЬНІЙ НАУКОВІЙ  
БІБЛІОТЕЦІ УКРАЇНИ імені В. СТЕФАНИКА  
ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ COVID-19**

**Світлана Олексів**

*молодший науковий співробітник відділу бібліотекознавства  
ЛННБ України ім. В. Стефаніка*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4503-280X>

**Галина Мельник-Хоха**

*молодший науковий співробітник відділу бібліотекознавства  
ЛННБ України ім. В. Стефаніка*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7357-2163>

DOI: [https://doi.org/10.37222/2524-0315-2021-13\(29\)-13](https://doi.org/10.37222/2524-0315-2021-13(29)-13)

*Висвітлено особливості обслуговування віддалених користувачів Львівської національної наукової бібліотеки України імені В. Стефаніка у період пандемії Covid-19 через надання послуги «Електронне доставляння документів» (далі — ЕДД). Зазначено вагоме значення цієї послуги в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні віддаленого користувача на сучасному етапі розвитку інституції. Розглянуто бібліотечну практику сервісу ЕДД у книгозбірнях світу. Проаналізовано захист та дотримання норм авторського права при наданні послуги ЕДД. Визначено перспективи використання цієї сервісної послуги для виконання інформаційних запитів користувачів.*

**Ключові слова:** бібліотека, інформаційний простір, електронне доставляння документів, віддалений користувач, дистанційне обслуговування, платні послуги, електронна комунікація, Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаніка, Covid-19.

Постановка проблеми. У березні 2020 року Верховна Рада України ухвалила закон щодо запобігання поширенню коронавірусної

© Олексів С., 2021

© Мельник-Хоха Г., 2021

хвороби (Covid-19). Перед керівниками та працівниками бібліотек постали складні завдання через такий прецедент. Ситуація потребувала оперативного прийняття рішень, зокрема звернення до державних органів за роз'ясненнями, консультацій з експертами, обміну досвідом роботи з колегами в Україні та світі [1]. Послуга електронного доставляння документів дала змогу швидко переформатувати та налагодити дистанційну роботу з читачами. Вона охоплювала електронну комунікацію, електронний документообіг і перерозподіл обов'язків. У статті висвітлено надання послуги ЕДД упродовж 2016–2021 років.

У період пандемії Covid-19 послуга ЕДД дає можливість забезпечити відповідні санітарно-гігієнічні умови роботи бібліотеки, сфокусуватися переважно на електронній комунікації, дистанційному обслуговуванні користувачів, впровадженні нових форм і напрямів роботи.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Послуга ЕДД запроваджена у Бібліотеці 2016 року. Питаннями організації та запровадження у бібліотеках України електронного доставляння документів займалися О. Прохоренко, Н. Розколупа, Л. Сісіна, О. Сокур, В. Чупріна, а саме у Державній науково-педагогічній бібліотеці України імені В. О. Сухомлинського, Одеській національній науковій бібліотеці, Харківській державній науковій бібліотеці ім. В. Г. Короленка, Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського.

Висвітлюючи проблеми ЕДД, кожний автор розглядає та описує окрему частину комплексного питання. Серед іноземних авторів, що вивчали питання електронного доставляння документів, варто назвати А. Франціс, А. Брайд, а також сервісу ЕДД у бібліотеках світу — С. Йоо, Г. Кім, І. Красильникова, А. Ржеуський, Н. Кунаєць, В. Кут, зокрема Бібліотеки РАН, бібліотек Кореї та США.

Метою дослідження є висвітлення форм і методів обслуговування віддалених користувачів з метою оптимального задоволення їхніх інформаційних потреб. Окремо подано інформацію щодо основних етапів «Електронного доставляння документів» у ЛННБ України ім. В. Стефаніка.

Методологія. У статті застосовані такі методи дослідження — порівняння, синтез й аналіз.

Виклад основних положень. Електронне доставляння документів — одна з інформаційних послуг, поява і становлення якої

пов'язана зі швидким розвитком глобальних інформаційних мереж і вдосконаленням інформаційно-комунікаційних технологій. З огляду на стрімкі зміни сучасних реалій інформаційного простору відбувається модернізація і трансформація бібліотеки як соціального інституту, простежується переорієнтація у напрямках і формах бібліотечної діяльності, зокрема в обслуговуванні користувачів із метою оперативного надання потрібної інформації. Одною з важливих складових процесу у наданні послуги ЕДД є пошук інформації на запит віддаленого користувача [11]. У сучасному суспільстві комунікативна функція зазнає змін, оскільки спільнота трансформується, зростає обсяг інформації, що генерується, змінюються способи взаємодії віддаленого користувача з базами даних, до яких за означенням належать і бібліотеки [2].

В епоху електронних комунікацій розвиваються нові способи та методи роботи з віддаленим читачем. Сучасні реалії потребують кардинальних змін в обслуговуванні читача з переорієнтацією на віддаленого користувача [5]. Це допомагає надати дані для більшої кількості зацікавлених відвідувачів, які перебувають за межами міста, області чи країни. З огляду на зростання попиту на цифрову інформаційну діяльність, бібліотека розширює свій комунікативний простір [6; 7].

В Україні послуги з електронного доставляння документів надає щораз більша кількість бібліотек. На сайтах книгозбірень є інформація про умови та порядок надання цієї послуги [3].

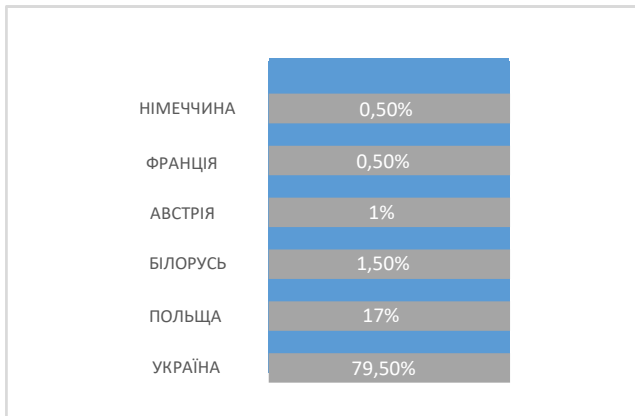
Важливим аспектом у процесі виконання електронного доставляння документів є швидкість та інтенсивність зворотного зв'язку з користувачами. Цей показник є вагомим і визначальним, оскільки читач отримує точну інформацію про швидкість опрацювання даних і про термін отримання потрібних матеріалів.

Одним із напрямів роботи Львівської національної наукової бібліотеки України імені В. Стефаника як інформаційно-аналітичного і соціокультурного центру є обслуговування віддалених користувачів, кількість яких упродовж 2020–2021 років невідмінно зростає.

Електронне доставляння документів запроваджене у 2016 р. як сервісна послуга на платній основі, вартість якої визначає «Перелік платних послуг, які надаються в ЛННБ України імені В. Стефаника і тарифами на них станом на 08.09.2021 р.». Послугою ЕДД

зацікавилися та почали активно послуговуватися читачі Бібліотеки, що не мали прямого доступу до пошуку та фонду. Віддаленими користувачами були науковці та дослідники за межами міста, області чи країни, зокрема Польщі, Білорусі, Франції, Німеччини тощо. Замовлення на послугу ЕДД надходять від віддалених користувачів, як юридичних, так і фізичних осіб.

На іл. 1 наведено діаграму територіального розподілу запитів послуги ЕДД віддалених користувачів ЛННБ України ім. В. Стефаніка.



*Іл. 1. Територіальний розподіл інформаційних запитів користувачів ЛННБ України ім. В. Стефаніка*

Електронне доставляння документів — складова технологічного моноциклу «Шлях вимоги користувача у Львівській національній науковій бібліотеці України імені В. Стефаніка», який реалізують співробітники відділу бібліотекознавства та відділів-фондоутримувачів, які на вимогу користувачів розшуковують необхідні документи, виготовляють цифрові копії, оформляють супровідну електронну документацію та здійснюють безпосереднє віддалене електронне доставляння [8; 10].

Методичним підґрунтям послуги є технологічна інструкція «Шлях виконання електронного доставляння документів віддаленим користувачам», яка регламентує послідовність операцій передавання електронних документів або цифрових копій документів на традиційних носіях відповідними каналами зв'язку згідно із замовленням користувача послуги ЕДД із дотриманням вимог чинного законодавства та не порушуючи норм закону про авторські права [9; 12].

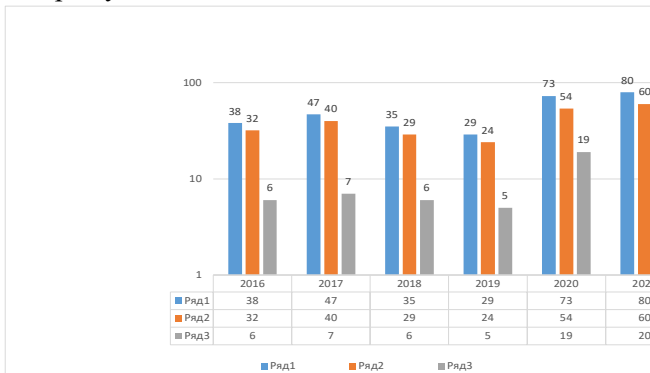
У процесі виконання послуги ЕДД паралельно формують ресурс цифрових копій документів страхового фонду Бібліотеки задля збереження цифрової документальної інформації на випадок пошкодження чи втрати оригіналів документів. Він є недоторканим і відокремленим від оригіналів.

Запит користувача виконують колегіально працівники відділів-фондоутримувачів упродовж 1–5 робочих днів і надсилають користувачеві сформоване замовлення впродовж 3–10 робочих днів (залежно від кількості позицій у замовленні).

У ЛННБ України ім. В. Стефаника в 2016 р. послугою ЕДД скористалося 38 читачів, із них іноземних — 6. Упродовж року було відправлено 8 987 цифрових копій документів. У 2017 р. доставкою документів скористалося 47 віддалених користувачів, яким надали 5 654 копії. У 2018 р. установа отримала запити від 35 віддалених читачів. Упродовж 2019 р. послугою ЕДД скористалося 29 віддалених читачів.

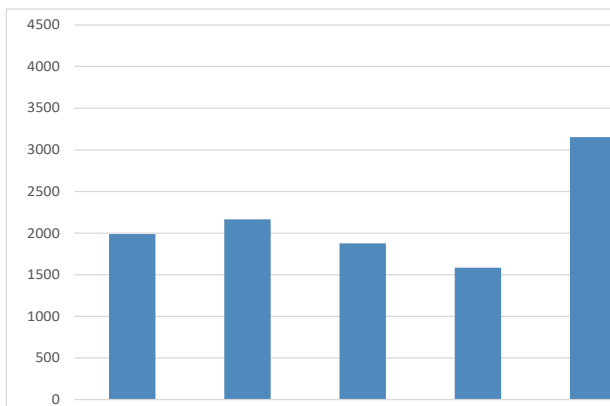
У 2020 р. було укладено 73 угоди з віддаленими користувачами про отримання 3 152 цифрових копій документів через електронне доставляння. В умовах карантинних обмежень у 2021 р. послугу ЕДД надано 80 віддаленим читачам (3 926 цифрових копій документів).

На іл. 2 наведено структуру запитів послуги ЕДД віддалених користувачів ЛННБ України ім. В. Стефаника за весь період надання сервісу.



Іл. 2. Електронне доставляння документів у ЛННБ України ім. В. Стефаника

В умовах адаптивного карантину, спричиненого Covid-19 у 2020–2021 роках, запит на послугу електронного доставляння документів зростає відповідно до динаміки (іл. 3).



Іл. 3. Зміна попиту на послугу ЕДД протягом 2016–2021 років

ЛННБ України ім. В. Стефаника надає послугу електронного доставляння документів відповідно до Закону України «Про авторське право і суміжні права» № 3792–ХІІ від 23.12.1993 р. Отримані цифрові копії видань користувачеві дозволено використовувати для особистих наукових й освітніх цілей та заборонено тиражувати, відтворювати їх у будь-якій формі, крім законодавчо дозволеної (однократна роздруківка електронного файла), передавати на будь-якій основі отримані копії іншим особам або організаціям [4].

Висновки. Щороку зростає попит на послугу «Електронне доставляння документів» серед українських і зарубіжних користувачів. Завдяки впровадженню цієї послуги та механізму швидкого доступу до наукової інформації простежується активізація діяльності наукових бібліотек, оптимізація інформаційного забезпечення користувачів, перебудова процесу обслуговування читачів, яка в сучасних інформаційних реаліях є неминучою для кожної книгозбірні.

В умовах обмеженого доступу з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби Covid-19 та для оперативного виконання інформаційних запитів віддалених користувачів Бібліотеці потрібно розробити та вдосконалити організаційні заходи і практичні моделі з використанням міжнародного досвіду «Електронного доставляння документів». Для цього необхідно:

- запровадити національну систему ЕДД;
- визначити цілісний підхід до використання автоматизованих бібліотечних технологій і програмного забезпечення у вітчизняних книгозбірнях;
- впровадити у бібліотеках єдину систему комплексного використання технічних засобів сканування;
- ввести єдину форму замовлення документів через ЕДД у бібліотеках України.

На 2021 р. працівники ЛННБ України ім. В. Стефаніка накопичили значний досвід у наданні послуги електронного доставлення документів.

1. Красильникова И. Взаимосвязь поиска информации и предоставления межбиблиотечных услуг. *Труды ГПНТБ СО РАН*. 2021. № 4. С. 72–81.
2. Красильникова И. Оперативность как важнейший критерий качества доставки документов. *Научные и технические библиотеки*. 2014. № 4. С. 33–43.
3. Прохоренко О. Електронна доставка документів у Державній науково-педагогічній бібліотеці України імені В. О. Сухомлинського: досвід упровадження. *Бібліотечний вісник*. 2014. № 2. С. 12–16.
4. Розколупа Н. Електронна доставка документів і авторське право. *Бібліотечна планета*. 2005. № 4. С. 19–21.
5. Сісіна Л. Трансформація комунікативної діяльності бібліотек у сучасному інформаційному просторі. *Бібліотека. Наука. Комунікація: актуальні тенденції у цифрову епоху* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 8–10 жовт. 2019 р.) : у 2 т. Київ, 2019. Т. 2. С. 56–61.
6. 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.
7. Чупріна В. МБА і ДД в інформаційній системі бібліотек: динаміка надання послуг в електронному середовищі. *Бібліотека. Наука. Комунікація* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 жовт. 2015 р.) : в 2 ч. Київ, 2015. Ч. 1. С. 128–131.
8. Braid A. Standardisation in electronic document delivery. 2012. URL: <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1329&context=iatul>.
9. Francis A. Copy Right Issues in Electronic Information Delivery: An Analysis in the Context of Library Practices. *St. Xavier's College of Education, Palayamkottai and Society for the Advancement of Library and Information Science*. [Principal St. Xavier's College of Education]. 2016. P. 469–473.

10. Policy C. Electronic delivery of documents. *Policy*. 100. 15. URL: [https://m-x.ca/f\\_regles\\_en/C-15\\_en.pdf](https://m-x.ca/f_regles_en/C-15_en.pdf).
11. Rzhetskiiy A., Kunanets N., Kut V. The analysis of the United States of America universities library information services with benchmarking and pairwise comparisons methods. *12th International Scientific and Technical Conference on Computer Sciences and Information Technologies (CSIT)*. 2017. Vol. 1. P. 417–420. IEEE.
12. Yoo S., Kim H. Copyright clearing methods for electronic document delivery in Korea. *Interlending & document supply*. 2013. Vol. 41(2). P. 54–58.

## References

1. Krasylnykova, Y. (2021). Vzaymosviaz poyska ynformatsyy y predostavlenyia mezhbyblyoteknykh usluh. [The relationship between information search and provision of interlibrary services]. *Trudy HPNTB SO RAN*, 4, pp. 72–81. [in Rus.].
2. Krasylnykova, Y. (2014). Operatyvnost kak vazhneishyi kryteryi kachestva dostavky dokumentov. [Efficiency as the most important criterion for the quality of document delivery]. *Nauchnye y tekhnicheskyye byblyoteky*, 4, pp. 33–43. [in Rus.].
3. Prokhorenko, O. (2014). Elektronna dostavka dokumentiv u Derzhavni naukovo-pedahohichnii bibliotetsi Ukrainy imeni V. O. Sukhomlynskooho: dosvid uprovadzhennia [Electronic delivery of documents in the V. O. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine: experience of implementation]. *Bibliotechnyi Visnyk*, 2, pp. 12–16. [in Ukr.].
4. Rozkolupa, N. (2005). Elektronna dostavka dokumentiv i avtorske pravo [Electronic delivery of documents and copyright]. *Bibliotekna Planeta*, 4, pp. 19–21. [in Ukr.].
5. Sisina, L. (2019). Transformatsiia komunikatyvnoi diialnosti bibliotek u suchasnomu informatsiinomu prostori [Transformation of communicative activity of libraries in modern information space]. *Biblioteka. Nauka. Komunikatsiia: aktualni tendentsii u tsyfrovu epokhu* : materialy Mizhnar. nauk. konf. (Kyiv, 8–10 zhovt. 2019 r.) : u 2 t. Kyiv, 2, pp. 56–61. [in Ukr.].
6. Sokur, O. (2017). MBA: rozvytok vzaiemodii v elektronnomu seredovyshchi [MBA: the development of interaction in the electronic environment]. *Biblioteka. Nauka. Komunikatsiia* : materialy Mizhnar. nauk. konf. (Kyiv, 3–5 zhovt. 2017 r.). Kyiv, pp. 93–96. [in Ukr.].
7. Chuprina, V. (2015). MBA i DD v informatsiinii systemi bibliotek: dynamika nadannia posluh v elektronnomu seredovyshchi [MBA and DD in the information system of libraries: the dynamics of service delivery in the electronic environment]. *Biblioteka. Nauka. Komunikatsiia* : materialy Mizhnar. nauk. konf. (Kyiv, 6–8 zhovt. 2015 r.) : v 2 ch. Kyiv, 1, pp. 128–131. [in Ukr.].



8. Braid, A. (2012). *Standardisation in electronic document delivery*. Retrieved from <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1329&context=iatul>. [in Eng.].
9. Francis, A. (2016). *Copy Right Issues in Electronic Information Delivery: An Analysis in the Context of Library Practices*. St. Xavier's College of Education, Palayamkottai and Society for the Advancement of Library and Information Science, pp. 469–473. [in Eng.].
10. Policy, C. Electronic delivery of documents. *Policy*. 100, 15. Retrieved from [https://m-x.ca/f\\_regles\\_en/C-15\\_en.pdf](https://m-x.ca/f_regles_en/C-15_en.pdf). [in Eng.].
11. Rzhetskiy, A., Kunanets, N. & Kut, V. (2017). The analysis of the United States of America universities library information services with benchmarking and pairwise comparisons methods. *12th International Scientific and Technical Conference on Computer Sciences and Information Technologies (CSIT)*, 1, pp. 417–420. IEEE. [in Eng.].
12. Yoo, S. & Kim, H. (2013). Copyright clearing methods for electronic document delivery in Korea. *Interlending & document supply*, 41 (2). pp. 54–58. [in Eng.].

**Svitlana Oleksiv**, Junior Research Associate, Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv

**Halyna Melnyk-Khokha**, Junior Research Associate, Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv

**Structure of requests for services of documents electronic delivery in the Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv during the Covid-19 pandemic**

*The article describe the features of servicing library's remote users during the Covid-19 pandemic. The library staff faced a number of complex tasks, as such challenges have not yet arisen. The situation required prompt adoption of non-standard and creative decisions. The way of providing the service "Electronic delivery of documents" was worked out by methods of appeals, consultations, exchange of experience with colleagues in Ukraine, study of world practice.*

*The main methods of comparison, synthesis and analysis are used in the research. The information on the main stages of "Electronic delivery of documents" in the library is presented. The new forms and directions of work in remote service of remote readers have been introduced.*

*Here is shown the dynamics of growth and territorial distribution of requests for the service of electronic delivery of documents in the library and information services of remote users during the introduction of quarantine restrictions Covid-19 in 2020–2021. During the Covid-19 pandemic, this service enabled librarians to quickly reformat and establish remote work with remote readers, provide appropriate sanitary and hygienic conditions for the library, focus on mostly electronic communication, remote customer service.*

*Electronic delivery of documents was introduced in the library in 2016 as a paid service, the cost of which is determined by the “List of paid services provided in the V. Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv and tariffs for them as of 08.09.2021”.*

*This service provided an opportunity to simultaneously form an insurance fund for digital copies of Library documents. The resource of the insurance fund is formed to preserve digital documentary information. The basis of the service has the technological instruction “Way to perform electronic delivery of documents to remote users”, which regulates the sequence of operations of the process of electronic delivery of documents in compliance with applicable law and without violating copyright laws.*

*The structure of requests for EDD service of remote users for the whole period of service is given. The prospects of using this service to meet the information needs of users are determined.*

*The Library improves organizational measures and practical models of “Electronic delivery of documents” in conditions of limited access in order to implement the operational needs of remote users and to prevent the spread of acute respiratory disease in Ukraine Covid-19.*

**Keywords:** *library, information space, electronic delivery of documents, remote reader, service of remote users, paid services, electronic communication, Vasyl Stefanyk National Scientific Library of Ukraine in Lviv, Covid-19.*