УДК 024:004.771

Олександр Ісаєнко,
кандидат історичних наук
науковий співробітник відділу
бібліотекознавства НБУВ

Надія Каліберда,
кандидат історичних наук
завідувач відділу технологій
дистантного обслуговування НБУВ

Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентувальна документація

Представлено чинні документи та проекти (положення, правила), які визначають основні напрями роботи і регламентують діяльність НБУВ у новому для неї сегменті — комплексному інформаційному обслуговуванні віддалених користувачів за допомогою інтернет-технологій.

Ключові слова*: дистанційне інформаційне обслуговування, віддалений користувач, віртуальна довідка, електронне доставляння документів, платні послуги.*

Відповідно до нових напрямів діяльності Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (далі — НБУВ) у галузі інформаційного обслуговування віддалених користувачів та створення у другому півріччі 2010 р. спеціалізованого підрозділу — відділу технологій дистантного обслуговування — провідними науковими спеціалістами бібліотеки були розроблені проекти регламентувальних документів (Положення про Службу комплексного інформаційно-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів (далі — Служба), Правила роботи сервісів "Віртуальна бібліографічна довідка" та "ЕДД та інші платні послуги"). Детальне вивчення вітчизняного і зарубіжного досвіду щодо організації роботи відповідних служб та інформаційних сервісів відображено у публікаціях [3—6], загальному теоретичному напрацюванні методики, організаційної структури, технічної реалізації діяльності Служби, головне призначення якої — створення комфортних умов для віддалених клієнтів, які за допомогою інформаційних технологій мають можливість користуватися послугами НБУВ незалежно від свого місця перебування.

Функціонування Служби — це створення "єдиного вікна" для нього, можливість отримати увесь спектр послуг, які здатна надати бібліотека в дистанційному режимі — підготовка всіх типів бібліографічних довідок, здійснення фахових консультацій, електронне замовлення та електронне доставляння документів, надання майже усіх платних послуг.

З березня 2011 р. було реалізовано спільний проект відділів програмно-технологічного забезпечення комп'ютерних мереж та технологій дистанційного обслуговування із впровадження обслуговування віддалених користувачів на базі програмного забезпечення САБ ІРБІС-64 та розпочато роботу окремого блоку служби — сервісу "Віртуальна бібліографічна довідка" [1] (інтегрованого в "Комплексний інформаційно-бібліографічний сервіс" НБУВ) у режимі надання усіх типів довідок на разові запити віддалених користувачів.

Для оперативного виконання їхніх разових запитів за період тестування були здійснені технічні та технологічні процеси. За вісім місяців минулого року фахівцями відділу технологій дистантного обслуговування виконано 466 довідок, з них відповідно за видами: 345 (74%) тематичних, 87 (18,7%) адресних, 5 (1,1%) уточнювальних, 9 (1,9%) фактографічних і 20 (4,3%) комбінованих бібліографічних. На сьогодні серед найактивніших віддалених користувачів переважають такі категорії, як студенти, аспіранти та спеціалісти з вищою освітою. Загалом 52,4% користувачів визначають науково-дослідну мету звернення до цього сервісу, 37,3% — навчальну, 6,2% — пізнавальну і 4,1% — виробничу. Аналіз запитів та кількості звернень до сервісу засвідчує, що він успішно пройшов період тестування, що підтверджує доцільність його впровадження та зручність при використанні.

Робота "Віртуальної бібліографічної довідки" регламентована чинними Правилами щодо умов використання та ресурсного наповнення сервісу, які представлені на сайті НБУВ.

Правила роботи сервісу "Віртуальна бібліографічна довідка" Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

1. Сервіс "Віртуальна бібліографічна довідка"

1.1 Сервіс "Віртуальна бібліографічна довідка" — це інтерактивна послуга, яка надає відповіді на разові запити дистантних (індивідуальних та колективних) користувачів, пов'язані з пошуком інформації з усіх галузей знань.

1.2 Дистантним користувачем вважається фізична чи юридична особа, яка звернулася із запитом до сервісу на веб-порталі НБУВ.

1.3 Сервіс працює на безоплатній основі.

1.4 Скористатися послугами сервісу може кожен бажаючий незалежно від того, записаний він до бібліотеки чи ні.

1.5 Приймання запитів від користувачів відбувається автоматично і цілодобово. Виконання запитів здійснюється у режимі роботи бібліотеки.

1.6 Запити виконуються у порядку їхнього надходження упродовж від кількох годин до двох робочих днів залежно від їхньої специфіки та складності. Складні запити та підготовка фахових консультацій можуть виконуватися до п'яти робочих днів.

1.7 Довідки готуються та виконуються співробітниками відділу технологій дистантного обслуговування.

1.8 Програмне підтримання сервісу здійснює відділ програмно-технологічного забезпечення комп'ютерних мереж.

1.9 Адміністрація бібліотеки залишає за собою право вносити корективи в правила користування сервісом.

2. Принципи діяльності

2.1 Універсальність характеру та тематики виконання запитів користувачів.

2.2 Загальнодоступність в обслуговуванні користувачів.

© Ісаєнко О., Каліберда Н., 2012

2.3 Оперативність у виконанні запитів відповідно до їхньої складності.

2.4 Конфіденційність щодо персональної інформації користувачів.

2.5 Коректність, толерантність, терпимість і поміркованість у взаємному спілкуванні незалежно від політичних поглядів, віросповідання, расової належності, роду заняття тощо.

2.6 Неупередженість та об'єктивність у наданні інформації.

3. Перш ніж задавати запитання

3.1 Перш ніж задавати запитання, радимо Вам звернутися до *Архіву виконаних довідок*, у якому Ви зможете здійснити багатоаспектний пошук, або до блоків *Книжкові виставки*, *Галузевий каталог-навігатор* тощо.

3.2 Ви можете самостійно здійснити пошук необхідної інформації, використовуючи *Систему каталогів*, *Реферативну базу даних*, *Електронний фонд* чи *Тематичні зібрання* на веб-порталі НБУВ.

4. Як задати запитання?

4.1 Зайдіть до розділу *"Задати запитання"* і заповніть відповідну форму; обов'язково заповніть поля, відзначені позначкою "*". Намагайтеся якомога повніше і точніше сформулювати свій запит, використовуючи додаткові поля. Це прискорить роботу бібліографів і відповідь на Ваш запит буде максимально коректною.

4.2 Зверніть увагу, що інформація про адресу Вашої електронної пошти має конфіденційний характер. Вона необхідна для Вашої ідентифікації, для можливого контакту бібліографа з Вами з метою уточнення запиту та пошуку виконаних довідок на Ваші запити.

4.3 Формулюйте запит у довільній формі українською або російською мовами.

4.4 Кожен запит має містити лише одне запитання.

5. Як отримати відповідь?

Відповідь на свій запит шукайте в *Архіві виконаних довідок*. Для цього уведіть у поле "Електронна пошта" адресу Вашої електронної пошти або ключові терміни за темою запиту і перегляньте історію наданих відповідей на Ваші запити у зворотно-хронологічному порядку.

6. Ми виконуємо такі довідки та надаємо такі консультації:

6.1 Тематичні довідки за усіма напрямами знань — містять перелік документів та/або посилання на електронні інформаційні ресурси відповідно до теми запиту.

6.2 Адресні довідки — містять інформацію про наявність документів у НБУВ або про їхнє місцезнаходження в інших бібліотеках та інформаційних центрах України, відкритий доступ до електронних каталогів яких здійснюється через мережу Інтернет.

6.3 Уточнювальні довідки — виявляють, уточнюють або доповнюють елементи бібліографічного опису документа.

6.4 Фактографічні довідки — містять відомості щодо конкретних фактів, подій, персоналій, організацій та мають науково-дослідний чи науково-прикладний характер.

6.5 Консультації — з методичних та науково-організаційних питань книгознавства, бібліотекознавства, бібліографознавства, архівознавства, документознавства та науково-дослідницької діяльності у бібліотечно-інформаційній сфері.

7. Джерела інформації для виконання запитів

7.1 Система традиційних та електронних каталогів бібліотеки.

7.2 Довідково-бібліографічний апарат спеціалізованих підрозділів бібліотеки.

7.3 Основний, підсобні та спеціалізовані фонди бібліотеки.

7.4 Локальні та корпоративні електронні інформаційні ресурси.

7.5 Передплачені бібліотекою онлайнові науково-інформаційні ресурси.

7.6 Електронні ресурси бібліотек та інформаційних центрів України, відкритий доступ до яких здійснюється через мережу Інтернет.

7.7 Науково-інформаційні ресурси Інтернету.

8. Відповідь на запит користувача може бути подана у такому вигляді:

8.1 Пояснювальний текст із посиланням на джерела інформації (до 15 назв).

8.2 Перелік документів, що є в бібліотеці, із зазначенням місця та шифрів зберігання (до 15 назв).

8.3 Посилання на інформаційні ресурси бібліотеки, що доступні в інтернет-середовищі (до 15 назв).

8.4 Електронне доставляння повнотекстових документів з електронного фонду бібліотеки (до 15 назв).

8.5 Посилання на інформаційні ресурси інших бібліотек, інформаційних центрів, установ та організацій, що доступні в інтернет-середовищі (до 15 назв).

8.6 У випадку вузькоспеціалізованого запиту — перенаправлення до відповідного структурного підрозділу НБУВ або профільної установи у вигляді гіперпосилання або із зазначенням контактної інформації.

8.7 При підготовці відповідей на тематичні довідки перевага віддається авторитетним та актуальним виданням.

8.8 Черговий консультант має право повернути запит користувачеві з відповідним обґрунтуванням для доопрацювання у разі некоректного заповнення ним відповідної форми або здійснення уточнення.

9. Не розглядаються запити, пов'язані з:

9.1 Підготовкою цілісного тексту з відповідної проблематики, який може бути використаний як основа для виступу, написання огляду, статті тощо.

9.2 Наданням готових рефератів, курсових робіт тощо.

9.3 Розв'язанням задач, здійсненням обрахунків, виготовленням креслень тощо.

9.4 Перекладом текстів.

9.5 Наданням інформації, що має розважальний (розгадування вікторин, кросвордів тощо) чи посередницький (пошук товарів і послуг, порівняння цін тощо) характер.

9.6 Наданням інформації, що має комерційну цінність або на яку розповсюджуються комерційні права.

9.7 Тлумаченням законів та інших нормативно-правових актів, здійсненням юридичної та медичної консультації.

9.8 Запитаннями, що порушують чинне законодавство або виходять за його межі тощо.

Очікується, що у подальшому розвитку Служба здійснюватиме цю роботу як самостійно, так і залучаючи, коли це необхідно, спеціалізовані структурні підрозділи бібліотеки, виконуючи, таким чином, функції координації та диспетчеризації у сфері комплексного інформаційного обслуговування віддалених користувачів.

Цілком логічно, що в такому разі Служба повинна отримати статус науково-методичного та науково-організаційного центру в цій сфері.

Пропонуємо також проекти документів, які стали результатом напрацьованої концепції з дистанційного обслуговування користувачів бібліотеки: Положення про Службу комплексного інформаційно-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів та Правила роботи сервісу "ЕДД та інші платні послуги" [*]. Ці регламентувальні документи (Положення і Правила) були підготовлені наприкінці

[*] З часом очікується розширення діяльності служби та її перетворення на потужний обслуговуючий підрозділ.

2010 р. спільно відділами бібліотекознавства та технологій дистантного обслуговування. У Положенні відсутні деякі розділи і пункти, які є технічними і не несуть інформаційного навантаження.

Положення
про Службу комплексного інформаційно-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

1. Загальні положення

1.1 Служба комплексного інформаційно-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів (далі — Служба) задовольняє інформаційні запити віддалених користувачів за допомогою інтернет-технологій, використовуючи вебпортал бібліотеки.

1.2 Служба утворює систему розподіленого довідково-інформаційного обслуговування віддалених користувачів, електронного доставляння документів (далі — ЕДД) та надання платних послуг у дистанційному режимі, яка об'єднує усі підрозділи-виконавці НБУВ, та виступає науково-організаційним, науково-методичним і координаційним центром у цьому напрямі діяльності бібліотеки.

2. Основні завдання

2.1 Оперативне довідково-інформаційне обслуговування віддалених користувачів шляхом підготовки та надання тематичних, адресних, уточнювальних, фактографічних довідок, здійснення фахових консультацій, ЕДД та виконання платних послуг за їхніми разовими запитами.

2.2 Диспетчеризація та координація у межах НБУВ підготовки довідок і фахових консультацій, здійснення ЕДД та виконання платних послуг відповідно до спеціалізації запитів.

2.3 Формування архіву виконаних довідок, архіву виконаних запитів з ЕДД та наповнення довідково-інформаційного ресурсу сервісу.

2.4 Науково-дослідна, науково-методична та науково-організаційна робота у межах діяльності служби.

3. Функції

3.1 Оперативне довідково-інформаційне обслуговування індивідуальних та колективних віддалених користувачів на базі документно-інформаційних ресурсів НБУВ та зовнішніх мережних ресурсів.

3.2 Підготовка і надання тематичних, адресних, уточнювальних і фактографічних довідок, здійснення фахових консультацій за разовими запитами віддалених користувачів.

3.3 Публікація відповідей на разові запити віддалених користувачів у спеціалізованому розділі веб-порталу бібліотеки з використанням інтернет-технологій на базі САБ ІРБІС-64.

3.4 Здійснення ЕДД та виконання платних послуг за разовими запитами віддалених користувачів.

3.5 Забезпечення процесу диспетчеризації та координації запитів на виконання довідок, здійснення фахових консультацій і ЕДД та виконання платних послуг, що потребують звернення до відповідних структурних підрозділів бібліотеки, які входять у систему розподіленого довідково-інформаційного обслуговування віддалених користувачів, ЕДД та надання платних послуг у дистанційному режимі.

3.6 Формування архівів виконаних довідок і запитів з ЕДД та створення інструментів для багатоаспектного пошуку в них.

3.7 Систематична робота з наповнення галузевих і тематичних пошукових та довідково-інформаційних блоків.

3.8 Науково-організаційна, науково-методична та науково-дослідна робота з питань комплексного інформаційного обслуговування віддалених користувачів, функціонування Служби, формування довідково-інформаційного ресурсу сервісу.

4. Зміст діяльності

4.1 Служба пропонує віддаленим користувачам два сервіси:

— "Віртуальна бібліографічна довідка" (виконання тематичних, адресних, уточнювальних, фактографічних довідок та надання консультацій з методичних та науково-організаційних питань книгознавства, бібліотекознавства, бібліографознавства, архівознавства, документознавства, науково-дослідницької діяльності у бібліотечно-інформаційній сфері), який є повністю безоплатним і робота якого регламентується "Правилами роботи сервісу "Віртуальна бібліографічна довідка";

— "ЕДД та інші платні послуги" (здійснення ЕДД та виконання платних послуг у дистанційному режимі), який діє винятково на платній основі і регламентується "Правилами роботи сервісу "ЕДД та інші платні послуги".

4.2 Пріоритетним джерелом інформації для відповідей на запити користувачів служби є документно-інформаційні ресурси НБУВ, додатковими — зовнішні мережні інформаційні ресурси.

4.3 Служба не висуває обмежень щодо обслуговування віддалених користувачів, проте залишає за собою право з технічних чи виробничих причин обмежувати кількість запитів, що надходять від користувачів.

4.4 Відповідь на запит користувача Служби може бути подана у вигляді пояснювального тексту з посиланням на джерела інформації; переліку документів, що є в бібліотеці, із зазначенням місця та шифрів зберігання; посилання на мережні інформаційні ресурси; перенаправлення до відповідного структурного підрозділу НБУВ чи профільної установи у вигляді гіперпосилання або із зазначенням контактної інформації у будь-якому поєднанні.

4.5 Черговий консультант Служби має право повернути запит користувачеві з відповідним обґрунтуванням для доопрацювання у разі некоректного заповнення ним відповідної форми у розділі *"Задати питання"* або ж з метою уточнення запиту.

4.6 Служба не надає відповіді на запити, що передбачають: підготовку цілісного тексту з відповідної проблематики, який може бути використаний як основа для виступу, написання огляду, статті тощо; надання готових рефератів, курсових робіт тощо; розв'язання задач, здійснення обрахунків, виготовлення креслень тощо; переклад текстів; надання інформації, яка має розважальний (розгадування вікторин, кросвордів тощо) чи посередницький (пошук товарів і послуг, порівняння цін тощо) характер; надання інформації, яка має комерційну цінність або на яку розповсюджуються комерційні права; тлумачення законів та інших нормативно-правових актів, юридичну чи медичну консультацію; з питань, що порушують чинне законодавство чи виходять за його межі тощо.

Виконання цих та інших запитів можливе згідно з Переліком платних послуг НБУВ.

4.7 Служба працює на безоплатній основі, проте запити, які потребують поглибленого бібліографічного пошуку, здійснення аналітичної діяльності, проведення наукових досліджень, використання матеріальних ресурсів тощо, а також ЕДД виконуються на платній основі (як й інші платні послуги) згідно з Переліком платних послуг НБУВ.

4.8 Служба здійснює ЕДД за разовими запитами віддалених користувачів на платній основі (як й інші платні послуги) згідно з Переліком платних послуг НБУВ.

НБУВ у питанні ЕДД керується чинним законодавством, зокрема Законом України "Про авторське право і суміжні права", в якому зазначено, що допускається без згоди автора чи іншої особи, яка має авторське право, вільне відтворення (виготовлення одного або більше примірників твору, відеограми, фонограми в будь-якій матеріальній фор-

мі, а також їхній запис для тимчасового чи постійного зберігання в електронній (у тому числі цифровій), оптичній або іншій формі, яку може зчитувати комп'ютер) примірників твору (уривків з опублікованих письмових творів, аудіовізуальних творів як ілюстрацій для навчання) з навчальною метою за умови, що обсяг такого відтворення відповідає зазначеній меті (ст. 1, 23) [2].

4.9 Безпосередній процес диспетчеризації та загальної координації запитів з надання довідок, здійснення консультацій і ЕДД, виконання платних послуг, що надходять від віддалених користувачів до Служби, здійснює черговий консультант Служби (перегляд нового запиту, прийняття рішення про його приймання чи відхилення; аналіз та оцінка запиту, визначення виконавця; спрямування запиту виконавцеві; перенаправлення запиту (при потребі) іншому виконавцеві; отримання виконаного (чи невиконаного) запиту від виконавця, перегляд виконаного запиту; формування, перевірка пошукових ознак виконаного запиту для Архіву виконаних довідок та Архіву виконаних запитів з ЕДД; оформлення та веб-публікація підготовленої довідки чи консультації, здійснення ЕДД, відправлення виконаної платної послуги).

4.10 У систему розподіленого довідково-інформаційного обслуговування віддалених користувачів, ЕДД та надання платних послуг у дистанційному режимі входять усі обслуговуючі та внутрішні підрозділи НБУВ, до яких може бути направлений черговим консультантом Служби запит віддаленого користувача. У кожному структурному підрозділі відповідальним за виконання запитів, що надходять від чергового консультанта Служби, є його керівник, який визначає виконавців і технологію роботи підрозділу із запитами (підготовка довідок чи консультацій, здійснення ЕДД, виконання платної послуги) та повідомляє Службі про контактну інформацію щодо свого підрозділу (електронна пошта, телефон, робоча станція у САБ ІРБІС).

4.11 Приймання запитів від користувачів відбувається автоматично і цілодобово. Виконання запитів здійснюється у режимі роботи відповідного підрозділу-виконавця НБУВ.

4.12 Запити (на підготовку довідок чи консультацій, здійснення ЕДД, виконання платних послуг) віддалених користувачів виконуються у порядку їхнього надходження упродовж від кількох годин до двох робочих днів залежно від їхньої специфіки. Складні запити можуть виконуватися до п'яти робочих днів.

Правила роботи сервісу "ЕДД та інші платні послуги" Служби комплексного інформаційно-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

1. Що таке електронне доставляння документів

Електронне доставляння документів (далі — ЕДД) — це виконання *Службою комплексного інформаційно-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів* (далі — Служба) Бібліотеки разового замовлення віддаленого користувача на здійснення сканування чи фотографування документа чи його частини з фонду НБУВ, а також електронного документа у форматі pdf чи djvu, що знаходиться в локальному чи інтранет-середовищі НБУВ, необхідного йому для навчання, виготовлення електронної копії та її відправлення електронною поштою за вказаною адресою винятково для особистого користування.

2. Чи є послуга з ЕДД платною

2.1 ЕДД є платною послугою і здійснюється, як й інші платні послуги, відповідно до Положення та *Переліку платних послуг НБУВ*.

2.2 Для здійснення сканування (фотографування) з видань, надрукованих після 1950 р., плата нараховується лише на процес сканування чи фотографування.

2.3 Для здійснення сканування (фотографування) з видань, надрукованих до 1950 р., окрім оплати процесу сканування чи фотографування, плата нараховується також за надання права здійснення сканування чи фотографування рукописних, стародрукованих, унікальних, особливо цінних та рідкісних документів із фондів НБУВ.

2.4 Плата за надання електронного документа у форматі pdf чи djvu, що знаходиться в локальному середовищі НБУВ, визначається у кожному конкретному випадку індивідуально за існуючою в бібліотеці методикою.

2.5 Якщо користувач не зазначає конкретного документа, з якого він би хотів отримати електронну копію, плата нараховується також і за пошук документа, в якому містяться необхідні відомості.

2.6 Калькуляція послуги з ЕДД здійснюється індивідуально по кожному запиту.

2.7 Бібліотека може відмовити у наданні послуги з ЕДД, не маючи технічної можливості це зробити (видання занадто пошкоджене і не підлягає будь-якому відтворенню, знаходиться на реставрації, використовується іншим читачем тощо).

3. Оплата послуги з ЕДД та інших платних послуг

Формою оплати з надання послуги ЕДД та інших платних послуг є банківський чи електронний переказ, який здійснюється шляхом 100% передоплати.

4. Порядок замовлення, оплати та виконання послуги з ЕДД та інших платних послуг

4.1 Користувач здійснює замовлення послуги з ЕДД чи іншої платної послуги, заповнюючи відповідну *форму* на сторінці Служби веб-порталу НБУВ.

4.2 Черговий консультант Служби повідомляє користувачу (для документів після 1994 р. видання — упродовж години, а для документів, виданих до 1994 р., — індивідуально) можливість здійснення такої послуги, зазначає її вартість і термін виконання замовлення (з моменту його оплати).

4.3 Користувач здійснює банківський чи електронний (WebMoney) переказ грошових коштів на відповідний рахунок НБУВ (технічні умови та реквізити — розділ 5) і повідомляє черговому консультанту Служби необхідні реквізити.

4.4 Черговий консультант Служби готує і відправляє користувачеві виконане замовлення.

4.5 Порядок замовлення, оплати та виконання інших платних послуг може відрізнятися від описаних у розділі 4 параметрів і залежить від специфіки конкретної послуги та особливостей її безпосереднього виконання, про що черговий консультант Служби повідомляє додатково у кожному конкретному випадку.

5. Реквізити Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського для банківського чи електронного переказу грошових коштів за здійснення ЕДД чи виконання інших платних послуг

5.1 Банківський переказ грошових коштів (кошти надходять через один—два банківські дні).

Користувач має можливість здійснити оплату шляхом банківського переказу грошових коштів. Реквізити НБУВ у ПАТ КБ "Приватбанк": _____.

Користувач також оплачує комісію за переказ коштів у розмірі, який визначений банком-відправником.

5.2 Електронний переказ (WebMoney) грошових коштів через Інтернет (кошти надходять миттєво).

Користувач має можливість здійснити оплату шляхом електронного переказу грошових коштів через систему WebMoney у зручний для себе спосіб: WebMoney-га-

манець, платіжні термінали, банкомати, каси, WMU-карти (http://webmoney.ua/russian/sitepayment). Реквізити WebMoney НБУВ: _____.

Користувач також оплачує комісію у розмірі 2,5% від суми переказу коштів.

6. Що саме бібліотека може відсканувати чи сфотографувати і відправити користувачу

6.1 Бібліотека може відсканувати (сфотографувати) і відправити користувачеві такі види документів, що є у фонді НБУВ (від сучасних до рукописних і стародрукованих):

— статті з журналів, газет, збірників тощо;

— параграфи, розділи чи конкретні сторінки з друкованих чи рукописних видань;

— ілюстративний і схематичний матеріал, орнаменти, карти, ноти, листівки, портрети, плакати, фотографії тощо, які існують як окремо, так і містяться у різних видах видань.

6.2 Бібліотека залишає за собою право обмежувати сканування (фотографування) документів з власних фондів за наявності ознак шахрайства, комерційної наживи тощо з боку користувача.

7. Яким є термін виготовлення електронної копії документа і здійснення ЕДД та виконання інших платних послуг

7.1 Термін виготовлення електронної копії документа і здійснення ЕДД залежить від місця знаходження і фізичного стану документа, обсягу роботи і становить від кількох годин до трьох робочих днів.

7.2 Термін виконання інших платних послуг залежить від специфіки конкретної послуги та особливостей її безпосереднього виконання, про що черговий консультант Служби повідомить додатково у кожному конкретному випадку.

7.3 Приймання запитів від користувачів відбувається автоматично і цілодобово. Виконання запитів здійснюється у режимі роботи відповідного підрозділу-виконавця НБУВ.

Список використаної літератури

1. *Віртуальна* бібліографічна довідка Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. — Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/info_lib.html. — Назва з екрана.
2. *Закон* України Про авторське право і суміжні права. — Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/. — Назва з екрана.
3. *Ісаєнко О. О.* Бібліотечна дистанційна довідка: змістове наповнення / Ісаєнко О. О. // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти та практики : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. / Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. — К., 2010. — С. 28—29.
4. *Ісаєнко О. О.* Бібліотечне дистанційне обслуговування в Україні на сучасному етапі / Ісаєнко О. О. // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. — Вип. 27. — 2010. — С. 139—147.
5. *Ісаєнко О. О.* Онлайновий інформаційний сервіс сучасної бібліотеки / Ісаєнко О. О. // Проблеми розвитку інформаційного суспільства : матеріали Міжнар. форуму / Асоц. "Інформаціо-Консорціум" [та ін.]. — К., 2009. — С. 315—319.
6. *Ісаєнко О. О.* Технологічна модель інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки / Ісаєнко О. О. // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2008. — № 2. — С. 38—44.

Предложены действующие документы и проекты (положение, правила), которые определяют основные направления работы и регламентируют деятельность НБУВ в новом сегменте — комплексном информационном обслуживании удаленных пользователей с помощью интернет-технологий.

It is presented operating documents and projects (position, governed) that determine basic work assignments and regulate activity of Vernadsky National Library of Ukraine in a new segment — complex informative maintenance for remote users with help of the Internet technologies.

Надійшла в редакцію 14 червня 2012 року