

Особенности технологии обслуживания пользователей стандартами (на примере Российской государственной библиотеки)

В статье обосновывается необходимость совершенствования технологии работы со стандартами. Проанализирована практика обслуживания стандартами пользователей Российской государственной библиотеки, выявлены общие и специфические факторы, влияющие на технологию обслуживания. Среди общих факторов выделены, в частности, вид запроса, носитель информации, степень новизны документов, тип организации фонда. Специфические факторы выражаются специфическими признаками стандарта. Показано, что технология обслуживания стандартами обусловлена наличием таких специфических признаков, как унифицированное заглавие и статусность. Описана технология выполнения ряда библиотечных услуг: предоставления стандарта на бумажном носителе и в электронном виде, а также справочно-библиографических, консультационно-обучающих, услуг экспонирования выставок. Предложены пути совершенствования технологии обслуживания стандартами в направлении дальнейшей автоматизации операций.



**Наталья Николаевна
Коровина,**
главный библиотекарь отдела
официальных и нормативных изданий
Российской государственной библиотеки

Ключевые слова: стандарт, подфонд стандартов, специфические признаки стандарта, технология обслуживания пользователя, документные услуги, справочно-библиографические услуги, консультационно-обучающие услуги, выставки, технологический процесс, технологическая операция, справочно-поисковые системы, СПС, электронный каталог стандартов, ретроконверсия.

Стандарт как нормативный документ в настоящее время приобретает все большее значение в рамках технического регулирования, что подтверждается неуклонным ростом

количества выпускаемых в нашей стране стандартов. В 2006 г. Российская государственная библиотека (РГБ) получила по обязательному экземпляру 559 стандартов, в 2013 г. — 1173, на 1 января 2015 г. — 3600 стандартов.

Увеличение государственной и общественной значимости стандартов обуславливает необходимость более детального изучения этих документов и совершенствования технологии работы с ними в целях повышения качества библиотечной деятельности, направленной, в частности, на оперативное и максимальное полное удовлетворение запросов пользователей. Вопрос пересмотра существующей технологии особенно актуален в условиях развития информационно-коммуникационных технологий и активного внедрения их в библиотечную практику. Не все технологические процессы деятельности со стандартами осуществляются сегодня в автоматизированном режиме, многие из них выполняются вручную, что снижает оперативность обслуживания. Поэтому важно искать решения по внедрению автоматизации в работе со стандартами.

К сожалению, вопросам разработки технологии библиотечной деятельности долгое время не уделялось должного внимания. Впервые на научный уровень вопросы технологии в библиотечной сфере вывела И.С. Пилко, обосновав единый технологический подход к деятельности библиотек [4]. Не менее важно разрабатывать также библиотечную технологию отдельных видов документов, в том числе стандартов. Технология обслуживания стандартами пользователей РГБ не описана в технологических инструкциях. Публикации по стандартам не выходили более 30 лет, последние статьи 1970—1980-х гг. отражают опыт работы со стандартами того времени. Диссертационных исследований на эту тему также нет.

В связи с этим важно показать современный подход к работе со стандартами. В настоящей статье рассматривается технология обслуживания пользователей стандартами на базе подфонда стандартов РГБ. Выбор РГБ обусловлен результатами проведенного нами исследования, выявлено, что массивы стандартов, сосредоточенные в фондах РГБ, а также Российской национальной библиотеки (РНБ), в отличие от других библиотек, в наибольшей степени удовлетворяют критериям полноты и доступности¹.

В РГБ стандарты предоставляет пользователю отдел официальных и нормативных изданий (ОФН). Обслуживание производится в читальном зале Центра правовой и деловой информации (ЦПДИ) ОФН, в котором располагается массив стандартов, выделенный как подфонд фонда нормативно-производственных изданий. Подфонд включает в себя около 260 тыс. экз. отечественных стандартов, что составляет около 20% от общей численности фонда нормативно-производственных изданий.

Согласно ГОСТ 1.1—2002 пользователем стандартов может быть как юридическое, так и физическое лицо, применяющее стандарт в своей деятельности [1, п. 7.5.4]. В универсальных библиотеках стандарты предоставляются всем категориям пользователей бесплатно на основании читательского требования (исключение составляют стандарты с грифом «Для служебного пользования», которые выдаются только при наличии официального запроса заинтересованного в этих стандартах ведомства). Удовлетворение запроса осуществляется в процессе библиотечного обслуживания, конечной целью которого является предоставление запрашиваемого стандарта или информации о нем. Средством достижения этой цели являются библиотечные услуги. М.Я. Дворкина определяет библиотечную услугу как форму обеспечения доступа пользователей к информации библиотечной системы [2, с. 98].

Взяв за основу разработанную классификацию библиотечных услуг [Там же, с. 244—249], в качестве наиболее востребованных у пользователя стандартов выделим следующие услуги:

- документные (предоставление стандартов, изданных типографским способом на бумажном носителе и в электронном виде);
- справочно-библиографические;
- консультационно-обучающие по работе со справочно-правовыми базами данных;
- организация и экспонирование выставок;
- копировальные.

Выполнение каждой из услуг представляет собой технологический процесс, отправной точкой которого является информационный запрос пользователя, а конечным результатом — предоставленная услуга. ОФН ведет деятельность на основе «Положения о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей РГБ», «Положения об организации библиотечно-информационного обслуживания пользователей в читальных залах Российской государственной библиотеки», документа «Учет результатов справочно-библиографического обслуживания. Положение».

Для обоснования четкой технологии обслуживания стандартами была проанализирована практика РГБ, определены факторы, влияющие на технологию. К факторам общего характера относятся:

- вид запроса (конкретный, тематический);
- носитель информации документа (бумажный, электронный);
- степень новизны документов (актуальные, ретроспективные);

- организация фонда (открытый, закрытый).

Специфические признаки стандарта выявлены нами ранее в результате анализа стандарта как вида документа [3]:

- ограниченность сферы применения, т. е. действие стандарта распространяется исключительно на объект (область) стандартизации (объект стандартизации — продукция, процесс или услуга, подлежащие или подвергшиеся стандартизации, область стандартизации — совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации) [1, п. 2.2, 2.4];

- срочность (ограниченность срока действия стандарта);

- статусность (стандарт может иметь статус «действующий» и «недействующий»);

- обновляемость (стандарт может вводиться впервые, переиздаваться, пересматриваться на предмет замены, отмены, внесения изменений, поправок);

- категорийность (наличие категории, например, ГОСТ — межгосударственный стандарт, ГОСТ Р — национальный стандарт Российской Федерации)²;

- наличие унифицированного заглавия (обозначения) стандарта, состоящего из буквенного индекса (категории), регистрационного номера, года регистрации (например, ГОСТ Р 54964—2012);

- системность (стандарт может быть системным элементом, т. е. входить в систему или комплекс стандартов, например, СИБИБД — Система стандартов по библиотечному и издательскому делу);

- разновидность (вид стандарта — характеристика, определяющаяся содержанием стандарта в зависимости от объекта стандартизации [1, п. 5.1]).

Технология предоставления документных услуг

В процессе предоставления документных услуг выделим три этапа и условно назовем их: «прием запроса», «поиск документа», «выдача и прием документа». Все технологические операции этого процесса выполняет библиотекарь. Пользователь предварительно оформляет информационный запрос на листке читательского требования, в котором указывает поисковые признаки стандарта: унифицированное заглавие стандарта (обозначение) при конкретном запросе, объект стандартизации при тематическом запросе.

На этапе «прием запроса» библиотекарь выполняет следующие операции: проверяет запрос на правильность заполнения, т. е. на точность указания поисковых признаков стандарта; уточняет запрос (при необходимости) на наличие трех обязательных элементов унифицированного заглавия стандарта (категории, регистрационного номера, года утверждения).

После того как запрос принят и уточнен, начинается этап «поиска документа», состоящий из следующих операций: идентификации запроса с библиографической записью на стандарт; идентификации библиографической записи со стандартом. Существует специфика технологий предоставления стандарта на бумажном и электронном носителях.

Технология предоставления стандарта на бумажном носителе. Идентификация запроса с библиографической записью производится для установления наличия (отсутствия) стандарта в фонде. В зависимости от вида запроса она осуществляется по различным поисковым признакам.

При конкретном запросе, когда пользователь запрашивает определенный стандарт, в качестве поискового признака выступает его специфический признак — унифицированное заглавие (обозначение). Обозначение стандарта, указанное в запросе, идентифицируется с библиографической записью в карточном нумерационном каталоге (который включает в себя библиографические записи на все имеющиеся в фонде стандарты) или каталоге стандартов (содержит записи на стандарты с 2005 г.), локально выделенном в электронном каталоге РГБ.

При тематическом запросе пользователь запрашивает стандарты по определенной тематике. В этом случае в качестве идентификатора выступает объект (область) стандартизации, который сначала идентифицируется с библиографической записью предметного карточного каталога (не пополняется с 2000 г.) или электронного каталога стандартов с использованием ключевых слов, обозначающих объекты (или области) стандартизации. В случае тематического запроса возможен также вариант использования алфавитно-предметного указателя стандартов (например, ежегод-

ного указателя «Национальные стандарты»), с помощью которого библиотекарь выявляет обозначения стандартов желаемой тематики, а затем идентифицирует их с библиографическими записями в каталогах.

Далее, если библиографическая запись на запрашиваемый стандарт обнаружена (что подтверждает наличие стандарта в фонде), библиотекарь приступает к поиску стандарта. Для этого необходимо определить статус стандарта (действующий или недействующий), поскольку хранение этих стандартов организовано в двух отдельных зонах. Статус стандарта библиотекарь определяет по карточному нумерационному каталогу, в котором указываются сведения о замене-отмене стандартов, или по электронному каталогу (для стандартов, поступающих в фонд с 2005 г.), также содержащему сведения о замене.

Кроме этого, уточнить статус стандарта можно при помощи указателей стандартов (например, указатель «Отмененные и замененные национальные стандарты»).

Зная статус стандарта, библиотекарь определяет зону хранения. Завершающая операция этапа «поиск документа» — это идентификация стандарта в зоне хранения. Унифицированное заглавие является шифром хранения. Идентификатором места хранения на полке выступают элементы унифицированного заглавия стандарта — его номер, а внутри расстановочного ряда — год утверждения.

Этап «выдача и прием документа» предполагает: фиксирование унифицированного заглавия стандарта в листке читательского требования, передача стандарта пользователю для работы в читальном зале, учет выданного стандарта в ежедневной учетной ведомости, прием стандарта от пользователя, возвращение стандарта на место хранения в соответствии с шифром хранения. По желанию пользователя ему может быть предоставлена услуга копирования печатного стандарта (изготовление полной или фрагментарной копии).

Таким образом, поисковыми признаками в процессе предоставления стандарта на бумажном носителе выступают особые признаки стандарта: унифицированное заглавие и статусность, которые являются идентификаторами стандарта в каталоге и в фонде. Упорядочение данного процесса, четкое выделение операций и действий, их анализ дают возможность выявить слабые места в технологии, не позволяющие полностью автоматизировать отдельные операции процесса. Так, слабым звеном является идентификация запроса с библиографической записью на стандарт по карточному нумерационному каталогу, который содержит записи на все действующие и недействующие стандарты, имеющиеся в фонде. Тогда как электронный каталог включает записи на действующие стандарты, поступающие в РГБ с 2005 г., записи на действующие стандарты до 2005 г. и на отмененные стандарты в нем отсутствуют. Следовательно, неполнота электронного каталога препятствует полной автоматизации операции идентификации запроса с библиографической записью.

Предлагаем дополнить электронный каталог недостающими записями, по крайней мере на действующие стандарты, что позволит существенно повысить оперативность обслуживания.

Технология предоставления стандарта в электронном виде. Помимо стандарта на бумажном носителе пользователю (по его желанию или в случае отсутствия печатного стандарта) может быть предложен альтернативный путь доступа к стандарту в автоматизированном режиме с использованием компьютерных систем. В этом случае он получает стандарт в виде электронного документа. С этой целью ОФН использует лицензионные сетевые удаленные ресурсы, предоставленные справочно-правовыми системами «Техэксперт», «Кодекс», «Гарант», «Консультант Плюс» (которые в числе других нормативно-правовых документов содержат также стандарты), и открытые интернет-ресурсы, в частности официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарта), где размещены документы Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.

Проведенный сравнительный анализ технологий предоставления стандарта в бумажном и электронном виде позволил выявить специфические особенности технологии предоставления электронного стандарта. Мы отметили, что на этапе «прием запроса» технологии совпадают. Анализ этапа «поиск документа» пока-

зывает, что поисковые возможности электронного стандарта гораздо шире, чем печатного. Кроме того, поиск более оперативен, поскольку ведется в автоматизированном режиме. В отношении электронного стандарта применяется адресный, атрибутный, контекстный виды поиска. На этапе поиска сразу происходит идентификация запроса с текстом стандарта, минуя идентификацию запроса с библиографической записью (как при выдаче печатного стандарта).

В зависимости от вида поиска электронного документа в качестве поисковых признаков выступают: унифицированное заглавие стандарта (при адресном поиске), наименование стандарта, дата утверждения, код Общероссийского классификатора стандартов (ОКС), название организации — разработчика стандарта, статус стандарта, системный признак (при атрибутом поиске), ключевые слова, обозначающие предмет (или область) стандартизации (при контекстном поиске). Поиск начинается со входа в поисковый интерфейс справочно-поисковой системы (СПС) или на сайт Росстандарта. Особенность данного этапа заключается в том, что пользователь, владея навыками работы в СПС, может самостоятельно осуществлять поиск.

Этап «выдача и прием документа» заключается в выведении текста документа на экран компьютера. Для работы с документом пользователю необходимо предоставить компьютерное место, время пользования которым может быть ограничено по объективным причинам (например, недостаточное число компьютеров в зале). В пользу оперативности обслуживания электронными документами говорит тот факт, что электронный документ не требует расстановки в фонд.

По желанию пользователя ему могут быть оказаны услуги копирования (изготовление печатной копии электронного стандарта на принтере либо сохранение электронной копии на внешнем носителе, имеющемся у пользователя).

Обслуживание электронными документами имеет несомненное преимущество: автоматизированный, многоаспектный поиск технологически более совершенен, экономит время, способствуя повышению оперативности обслуживания и более полному удовлетворению запросов. Возможность такого поиска ставит под сомнение целесообразность обслуживания пользователей печатными стандартами.

Однако по ряду причин необходимо сохранить для пользователя возможность выбора формы предоставления стандарта — печатной или электронной. Во-первых, печатный стандарт — это официальный документ, следовательно, он является гарантом актуальности и достоверности информации, содержащейся в нем, тогда как электронные версии стандартов из СПС или интернет-ресурсов не обладают официальным статусом³. Ссылка на

официальный нормативный документ является той побуждающей причиной, по которой пользователь обращается к печатному документу. Во-вторых, подфонд стандартов содержит не только действующие, но и отмененные-замененные стандарты, которые также востребованы (в СПС же количество отмененных-замененных стандартов очень невелико). В-третьих, при соблюдении надлежащей сохранности печатный документ может быть предоставлен пользователю по первому требованию, он защищен от сбоев в электронных системах, отключения электричества, необходимости обновления электронных баз и оборудования и т. д.

В то же время возможность обслуживания пользователей и печатными, и электронными стандартами практически исключает отказы, поскольку имеется возможность замещения печатного стандарта в случае его отсутствия электронным стандартом и наоборот. Для улучшения технологии обслуживания печатными документами необходимо совершенствование электронного каталога. В настоящее время доминирует карточный нумерационный каталог, поскольку он обладает максимальной полнотой, информативностью и достоверностью, но поиск в нем не столь оперативен, как в электронном каталоге. Карточный нумерационный каталог не подлежит сканированию в связи с перегруженностью карточек рукописными пометками о замене, отмене, изменениях стандартов. Возникает необходимость идти по пути ретроконверсии, т. е. создания и внесения в электронный каталог библиографических записей на действующие стандарты, вышедшие до 2005 года. В настоящее время ретроконверсия проводится сотрудниками ОФН, но для того чтобы данная задача решалась быстрее, необходимо изыскать трудовые ресурсы и сформировать специальную рабочую группу.

Технология оказания справочно-библиографических услуг

В основном пользователи обращаются в библиотеку за стандартом, но некоторым необходима библиографическая и фактографическая информация о нем. Технология оказания данного вида услуг сходна с технологией предоставления стандарта и включает те же этапы: «прием запроса», «поиск», «выдача». Отличие заключается в том, что предполагается поиск не самого стандарта, а сведений о нем, поэтому в процессе поиска библиотекарь определяет источники, содержащие эти сведения. На этапе выдачи пользователь получает библиографическую или фактографическую информацию о стандарте, которая предоставляется в виде справки (устной или письменной).

В зависимости от запроса пользователя выполняются библиографические (адресные, тематические, уточняющие) и фактографические

справки на стандарты. Адресная библиографическая справка отвечает на запрос пользователя о наличии стандарта в фонде; тематическая — содержит библиографическую информацию по определенной теме; уточняющая — детали библиографической записи; фактографическая библиографическая справка предоставляет фактическую информацию о стандарте (даты принятия, введения, замены, отмены, даты введения изменений, поправок, сведения о принявшем стандарт органе, разработчике, источнике публикации и пр.).

При выполнении справочно-библиографических услуг применяются такие же библиографические средства поиска, как и при выполнении документных услуг. Это карточный и электронный каталоги, указатели стандартов: действующих и отмененных-замененных, информационный указатель стандартов, ОКС, СПС. Соответственно, проблемы поиска библиографической и фактографической информации на стандарты те же, что и при поиске самих стандартов. Повысить оперативность обслуживания можно за счет расширения электронного каталога, а также с помощью электронных версий указателей стандартов.

Консультационно-обучающие услуги по работе со справочно-правовыми базами данных

Благодаря наличию в ОФН различных СПС, пользователю предоставлена свобода выбора: получить стандарт в традиционном печатном или электронном виде. Нередко этот выбор делается в пользу стандарта в электронном виде. Анкетирование выявило категории пользователей СПС: 45% составляют специалисты различных отраслей, 23% — студенты вузов, 22% — преподаватели вузов, 10% — прочие категории.

Наряду с возможностью осуществлять многоаспектный поиск, есть еще одно несомненное преимущество работы с электронными документами в СПС: пользователь может копировать, редактировать, сохранять тексты документов и их фрагменты в тематических электронных папках и т. д. Для успешного и эффективного использования всех преимуществ, необходимо обладать определенными навыками работы в СПС. Помощи библиотекаря, выступающего в этом случае в роли консультанта, зачастую бывает недостаточно для пользователя, желающего успешнее работать с СПС, но не обладающего практическими навыками.

С целью совершенствования навыков в ОФН пользователям оказываются обучающие услуги по работе в СПС, которые проходят в форме лекций-тренингов. Занятия проводятся регулярно, по заранее утвержденному плану, с предварительным оповещением пользователей о дате и времени проведения на сайте РГБ. Методика и технология проведения тренингов на примере использования СПС «Консультант Плюс», представлена Л.М. Ракитской [5, с. 6]. В основе методики — моделирование искусственно созданных и реальных поисковых ситуаций с последующим анализом и поиском решений. Основные задачи проведения тренингов: приобретение пользователями знаний в области СПС, формирование умений и навыков эффективного поиска информации в СПС, в том числе стандартов.

Технология организации и экспонирования выставок

ЦПДИ ОФН организует выставки (тематические и новых поступлений) на базе собственного фонда, в том числе с использованием стандартов.

Тематические выставки помогают более глубоко раскрыть подфонд стандартов. Технология организации тематических выставок стандартов не имеет каких-либо принципиальных отличий, она включает в себя: разработку плана организации (с датой экспонирования выставки), подбор стандартов, документов по стандартизации и других сопутствующих нормативно-технических документов по теме выставки из печатных и электронных ресурсов, монтаж экспозиции, информирование пользователей о ее проведении. На тематической выставке могут экспонироваться как действующие документы, так и документы из ретрофонда, в том числе отмененные и замененные стандарты. «Ретростандарты» необходи-

мы для раскрытия темы выставок, связанных с восстановлением исторической цепочки развития какого-либо объекта стандартизации, начиная с самых первых стандартов до настоящего времени (например, одежда для военнослужащих). Такие выставки позволяют проследить его историю, эволюцию, культурный или технический прогресс. В основу подбора, группировки и расстановки стандартов для экспонирования в зависимости от тематики выставки могут быть положены следующие признаки стандарта: код классификатора, статус, системность, категоричность, вид стандарта.

Выставки новых поступлений предполагают экспонирование вновь поступивших действующих стандартов. При монтаже выставки за основу группировки стандартов берется признак системности и унифицированного заглавия.

В настоящее время все большую популярность приобретает новая форма выставки — электронная. Электронные выставки демонстрируются на сайте и в блогах РГБ. Технологически такие выставки еще до конца не разработаны. В отношении экспонирования стандартов это могут быть электронные тематические выставки, посвященные значимым историческим периодам нашей страны, показанным через призму стандартизации. Например, можно предложить выставку «Стандарты периода Великой Отечественной войны», посвященную знаменательной дате — 70-летию Победы нашей страны в Великой Отечественной войне.

* * *

Обслуживание пользователей РГБ стандартами осуществляется посредством оказания документных услуг (предоставление стандартов на бумажном носителе и в электронном виде), справочно-библиографических, консультационно-обучающих, услуг по организации и экспонированию выставок, копировальных услуг. Наиболее востребованными являются документные услуги.

В статье уделено особое внимание рассмотрению технологии предоставления стандарта на бумажном носителе и в электронном виде. Обоснована необходимость использования автоматизированных технологий в обоих вариантах. Среди мер, способствующих внедрению автоматизации, необходимо назвать: расширение электронного каталога стандартов путем ретроконверсии, создание электронной библиотеки стандартов на основе сканирования печатных стандартов, создание (или покупку) электронной версии указателей стандартов. Следует ускорить разработку технологии электронной выставки стандартов.

Поскольку вопросы технологии обслуживания пользователей стандартами не освещены в публикациях, а также не отражены в технологических инструкциях, материалы статьи могут послужить основой для их разработки.

Примечания

- ¹ Помимо названных федеральных библиотек стандарты имеют: Федеральный фонд технических регламентов и стандартов, некоторые центральные региональные, научно-технические и технические библиотеки, центры научно-технической информации. Доступность стандартов в указанных учреждениях различна. Наиболее полным является Федеральный фонд технических регламентов и стандартов, но в нем пользователь может работать только с электронными версиями стандартов, печатный документ можно получить на платной основе. Кроме того, массив отмененных-замененных стандартов заархивирован и потому недоступен для пользователей. Центральные региональные библиотеки (областные, краевые) доступны широкому кругу пользователей, но комплектуют стандарты только в соответствии с профилем региона, другие библиотеки — в соответствии с профилем предприятия и обслуживают узкий круг специалистов.
- ² Категория стандарта определяется сферой действия и уровнем утверждения стандарта.
- ³ Официальным статусом обладают электронные версии документов Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов, предоставляемые ФГУП «Стандартинформ» с заверением электронной цифровой подписью Удостоверяющего центра ЭЦП Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Список источников

1. ГОСТ 1.1—2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения. — М. : Изд-во стандартов, 2002. — 29 с.
2. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : монография / М.Я. Дворкина. — М. : Изд-во МГИК, 1993. — 249 с.
3. Коровина Н.Н. Стандарт как вид документа // Библиотековедение. — 2012. — № 6. — С. 26—31.
4. Пилко И.С. Технологические процессы в библиотечной работе : учеб.-метод. пособие / И.С. Пилко. — М. : Либерея-Бибинформ, 2005. — 176 с.
5. Ракитская Л.М. Лекция-тренинг — эффективная форма обучения пользователей поиску документов в справочно-правовых системах : (Опыт Центра правовой информации РГБ) // Науч. и техн. б-ки. — 2012. — № 12. — С. 5—12.

Контактные данные:
119019, Москва, ул. Воздвиженка, д. 3/5;
e-mail: hillary-nata@mail.ru