

А. К. Дубленных

*Зональная научная библиотека Уральского федерального университета
им. первого Президента России Б. Н. Ельцина*

Изучение опыта документирования деятельности вузовских библиотек Уральского региона

Представлены результаты социологического исследования, проведённого в 2016 г. на базе библиотек высших учебных заведений зонального методического объединения Уральского региона. Цель исследования – изучение процесса документирования как решающего фактора при описании и обосновании технологических управленческих решений в рамках совершенствования деятельности вузовской библиотеки, уточнения форм и конкретизации содержания методической поддержки в документировании производственной деятельности библиотек вузов. Опыт документирования изучен в различных аспектах: организация работы с документами; осуществление процесса документирования деятельности; виды создаваемых документов; уровень владения различными методиками документирования; самооценка разработанных документов. Подчёркнуто, что подтвердилась выдвинутая в исследовании гипотеза: в разных библиотеках вузов Уральского региона неодинаковый уровень владения современным инструментарием документирования, что связано с различным пониманием необходимости его совершенствования.

Выявлено три группы библиотек, отличающихся как различной степенью владения методиками и инструментарием, так и результатами документирования деятельности. В качестве выхода из сложившейся ситуации предложена организация внешней помощи библиотекам в форме развёрнутых методических консультаций и специализированного обучающего курса, поскольку с помощью отдельных мероприятий невозможно развить необходимые компетенции.

Ключевые слова: библиотеки вузов, Уральский регион, методическая работа, документирование деятельности, социологические исследования.

Alexandra Dublennykh

*Regional Research Library, Boris Yeltsin Ural Federal University,
Ekaterinburg, Russia*

Studying document management at the academic libraries in the Ural region

The findings of the sociological study of higher education institutions libraries of the Ural region zonal methodological association carried out in 2016 are presented.

The study objective is to analyze the documenting process as a key factor of decision substantiation in the technological management aimed to facilitate performance of academic libraries, to select forms and conceptualize methodological support of documenting library processes at the universities.

The documenting experience is examined in several aspects: document management, documenting process; types of documents; levels of mastering document management methods; self-evaluation of documents. The author concludes on the proposed hypotheses that the level of mastering the modern document management tools differs at various academic libraries of the Ural region. This is due to their varying attitude towards the necessity to improve it. The author identifies three groups of libraries mastering different levels of mastering methods and instruments of document management. As a solution, the author suggests that external methodical support and consultations and specialized training course should be offered to the libraries to develop essential competences which is not possible through fragmented events.

Keywords: academic libraries, Urals region, methodology, documenting and document management, sociological studies.

The documentation system of the library reflects all the facets of the activity. An analysis of the library documentation of higher educational institutions of the Urals region was conducted based on a sociological study. The study includes documents regulating and describing the technology of the library (regulations, rules, instructions, etc.), and were grouped into blocks – organizational, administrative, regulatory, technological, planned. The analysis did not refer to official memos, statements, protocols, acts, references, letters and other documents. The survey involved 45 libraries and an online questionnaire of 20 questions were sent. Every year a large number of documents are created in libraries: from 10 to 30 – in 41% of libraries, to 10 – in 34%, more than 30 – in 12%, over 50 – in 13%. From the new types of documents created by the libraries, the following were noted: the collection's passport (9), the process models and flowcharts (5), the regulation (5), the procedures (4), the information cards (2), etc. So it was revealed that different types of documents are created in the libraries. Documen-

tation of activities is conducted systematically; employees can freely access the necessary documents in both printed and electronic form. The obtained data can serve as the initial factual base for a specialized course for librarians. It was revealed that a large array of different types of documents are created in the libraries of higher educational institutions, describing the technology of performing the main processes. Documentation of activities is conducted systematically; employees can freely access the necessary documents. The overall level of ownership of the methodology and tools for preparing documents by university libraries was assessed as good, many libraries confidently mastered basic office programs for creating documents, but the structure and content of many types of documents require closer attention in terms of the use of different approaches and tools of quality management. The need for libraries to update knowledge in the preparation of documents is identified, both on the basis of the requirements of the main standards, and in accordance with the methodology recommendations.

В современном понимании библиотечного дела к документам относят не только библиотечный фонд и электронные ресурсы для пользователей, но и всю управленческую и технологическую документацию библиотеки. О последней группе документов, самом процессе документирования деятельности, о факторах, в конечном итоге влияющих на существование и жизнеобеспечение современной библиотеки, и пойдёт речь.

Регламентирующие и технологические документы закрепляют управленческие и технологические решения библиотеки, фиксируют этапы её стратегических преобразований, регламентируют и описывают функционирование элементов библиотечной системы (библиотечного фонда, контингента пользователей, персонала, материально-технической базы) и отражают реализацию функций управления (планирования, организации, координации, мотивации, учёта, анализа). Бельгийский учёный П. Отле, говоря об административной деятельности библиотек, подчёркивал значимость документации для всех её составляющих: «Каждая библиотека должна иметь письменные инструкции, определяющие её организацию, услуги, операции, управление. ... Они закрепляют принятую линию поведения и обеспечивают, таким образом, единство и постоянство библиотечной работы» [1. С. 106].

В соответствии с определением, приведённым в «Библиотечной энциклопедии», к библиотечной документации относят «учредительные, планово-отчётные, распорядительные и технологические документы, утверждённые соответствующими государственными органами, учредителем или руководителем библиотеки, регламентирующие цели, порядок и условия деятельности библиотеки» [2. С. 173].

Научные публикации в области документационного обеспечения деятельности библиотек отражают аспекты его изучения и отличаются охватом материала – от концептуальных основ (библиотечный менеджмент, технологический подход и т.п.) до освещения опыта библиотек в этой области (при составлении определённых документов, документировании процессов по требованиям СМК и др.). Среди авторов, обращавшихся к этой теме в последнее время, следует отметить А. Н. Ванеева [3], В. Г. Дригайло [4], Т. А. Зайцеву [5], В. К. Ключева [6], А. В. Носову [7], И. С. Пилко [8], Н. С. Редькину [9], А. С. Румянцеву [10], И. М. Суслову [11], Е. В. Суханову [12] и других.

Термин *документировать* пришёл в библиотечную практику из системы менеджмента качества (СМК), его трактовка закреплена в стандарте ИСО: «Записывать, придавать конкретную форму или комментировать (снабжать примечаниями) для возможности последующего воспроизведения» [13], т.е. создавать документ для описания процесса и закрепления технологических решений библиотеки.

Следовать принципу СМК в работе с документами становится обоснованной необходимостью организации, поскольку это приносит реальную пользу. В соответствии с ним система документов библиотеки отражает всё содержание деятельности, видовой состав документов увязывается с современными представлениями и постоянно актуализируется.

Документирование деятельности позволяет фиксировать происходящие изменения, закрепляя на каждый конкретный период времени регламент выполняемых работниками действий, даёт возможность взглянуть на процессы по-новому, упорядочить их, получить требуемый результат. Следует также учитывать, что документирование должно иметь индикаторы, которые определяют качество формальной и содержательной составляющих как самой системы документов, так и стандартизации выполняемых процессов.

Для уточнения форм и конкретизации содержания методической поддержки в документировании производственной деятельности библиотек вузов, входящих в зональное методическое объединение, был проведён основанный на социологическом исследовании эмпирический анализ опыта документирования в библиотеках вузов Уральского региона.

Объектом исследования стали библиотеки вузов Уральского региона, а предметом – их опыт в описании процессов и закреплении технологических решений. Исследование проведено с целью доказать или опровергнуть выдвинутую гипотезу: библиотеки вузов Уральского региона имеют разный уровень владения современными подходами к документированию и разным инструментарием для его реализации, поэтому нуждаются в разных формах методического воздействия.

При проведении исследования были определены границы изучаемого потока документов. Понимая, что в библиотеке документируется любое действие (например, ведение записей в специальных формах, бланках, журналах при приобретении изданий отделом комплектования и их выдаче пользователю отделом обслуживания), в качестве основного предмета исследования были взяты документы, регламентирующие и описывающие технологию выполнения бизнес-процессов библиотеки (положения, правила, инструкции и др.), которые с учётом современных направлений деятельности библиотеки были сгруппированы в блоки – организационно-распорядительные, регламентирующие, технологические, планово-отчётные, методические, проектные. Анализ не коснулся информационно-справочных документов, к которым принято относить служебные записки, заявления, протоколы, акты, справки, отзывы, письма и другие документы, поскольку они играют служебную роль по отношению к организационно-распорядительной документации, становятся основанием для принятия решений или подготовки этих документов [14].

Потребность в изучении опыта документирования деятельности вузовских библиотек связана, с одной стороны, с тем, что в последнее время на работу с документами всё большее влияние оказывают современные факторы – технологический, сервисный и проектный подходы, использование инструментария маркетинговых исследований и менеджмента, требования СМК и социальной ответственности, а также условия существования библиотек в современной коммуникативной среде. Каждый из этих факторов привносит что-то особенное в документирование деятельности: появляется множество новых видов документов, методика составления каждого из них имеет свои особенности, трансформируются структура и содержание известных документов, меняется стиль изложения, в библиотечную среду внедряются новые инструменты анализа и представления результатов деятельности, новые каналы коммуникации при движении документов.

С другой стороны, библиотеки стремятся быть видимыми для пользователей, в том числе посредством размещения на страницах своих виртуальных представительств документов, которые касаются раскрытия информации, например о приоритетных целях деятельности, алгоритме взаимодействия библиотеки и пользователя, данных об улучшении деятельности. Поэтому качество этих документов, в том числе однозначность формулировок, имеет большое значение не только для самих пользователей, но и для руководства, профессиональной общественности.

В то же время можно отметить и проблемные моменты. С одной стороны, библиотечные работники в силу должностных обязанностей должны участвовать в разработке и реализации текущих и перспективных планов,

положений и инструкций, вести научно-методическую работу, что требует высокого уровня знаний и умений в этой области. С другой стороны, практика показывает, что библиотекари не всегда своевременно отслеживают изменения в теоретической и нормативно-правовой базах документирования, учитывают специфические особенности документирования деятельности библиотек вузов, не обладают достоверными представлениями о тенденциях в области описания производимых процессов.

Сегодня библиотеки недостаточно используют современные подходы и инструментарий при составлении регламентирующей и технологической документации, что может быть связано с низким уровнем компетенций составителей документов и отсутствием специализированных курсов повышения квалификации по документированию деятельности библиотек.

В связи с этим изучение состояния дел в рассматриваемой области стало бы убедительной характеристикой степени развития реального библиотечного сектора крупнейшего региона страны и использования наиболее результативных форм помощи библиотекам.

Зональная научная библиотека Уральского федерального университета им. первого Президента России Б. Н. Ельцина (ЗНБ УрФУ; <http://lib.urfu.ru>) – зональный методический центр для библиотек вузов Уральского региона – располагает хорошей ресурсной базой для поддержки библиотек и оказывает им методическую и консультационную помощь.

С 2014 г. на базе ЗНБ УрФУ функционирует Уральский центр проектов АРБИКОНа, который реализует по различным образовательным дополнительным профессиональным программам компетентностно-ориентированное обучение специалистов библиотечно-информационной сферы не только Уральского федерального округа, но и страны в целом. С 2002 г. ЗНБ УрФУ издаёт научно-практический сборник «Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы», на страницах которого освещаются и аспекты документирования, отражающие опыт деятельности библиотек вузов региона.

В опросе приняли участие 45 библиотек вузов, входящих в состав Зонального методического объединения Уральского региона. Библиотекам была предложена онлайн-анкета из 20 вопросов, логически объединённых в следующие смысловые блоки: каким образом организован процесс документирования в библиотеке, какие виды документов создаются, каков уровень владения различным инструментарием документирования. Результаты анкетирования проанализированы в соответствии с перечисленными блоками вопросов.

Документирование в библиотеках Зонального методического объединения Уральского региона – это неотъемлемая часть управления их деятельностью. Ежегодно в библиотеках создаётся большой массив документов: от 10 до 30 – в 41% библиотек, до 10 – в 34%, более 30 – в 12%, свыше 50 – в 13%. Эти данные свидетельствуют о том, что документированию процессов работы библиотеки уделяют большое внимание.

В библиотеках создаются различные виды документов: организационно-распорядительные, регламентирующие, технологические, планово-отчётные, методические, проектные. Однако в анкетах не каждая библиотека отметила все типы документов из перечисленных. Например, только 19 библиотек указали, что создают организационно-распорядительные документы, хотя именно этот вид документов фиксирует важные решения, касающиеся, например, назначения специальных комиссий, ответственных за пожарную безопасность, определения ролей работников при выполнении проектов или особых работ.

Из новых видов документов, создаваемых библиотеками, были отмечены следующие: паспорт фонда (9), модели процессов и блок-схемы (5), регламент (5), документированная процедура (4), информационная карта (2), паспорт должности (2). Многие из указанных документов были заимствованы из СМК, следовательно, библиотеки активно к ней адаптируются (26 респондентов документируют свою деятельность в соответствии с СМК, принятой в вузе).

В ответах на вопросы анкеты в частности отмечено, что разработка документов осуществляется в соответствии с государственными стандартами по делопроизводству, стандартами ИСО в области СМК, типовыми инструкциями и нормативно-методическими решениями библиотек и их внутренними инструкциями, справочными материалами. При этом в библиотеках используются шаблоны документов: вуза (28), библиотеки (16), делопроизводства (17); 7 библиотек создают документы в произвольной форме.

70% библиотек ответили, что они планируют организацию работы с документами, для чего создают ежегодные и среднесрочные планы. Остальные библиотеки осуществляют документирование по мере необходимости. С одной стороны, в соответствии с основными принципами СМК любая деятельность должна планироваться, для неё должны выделяться ресурсы, в нашем случае это трудовые ресурсы и рабочее время. Однако, с другой стороны, любая организация, в том числе и библиотека, часто сталкивается с ситуацией, когда требуется создать тот или иной документ вне плана.

В анкетах отмечено, что документированием в библиотеках занимается преимущественно её административно-управленческий персонал – от заведующих отделами до директора библиотеки, другие специалисты не в полной мере вовлечены в процесс документирования деятельности, хотя

они обязаны владеть навыками научно-методической работы, а значит, являются потенциальным контингентом для обучения.

Нам было важно узнать, как организован доступ работников к документам библиотеки. Из предложенных вариантов ответов большинство респондентов выбрали три: дела с печатными документами находятся в администрации, в отделах, существует электронная папка в локальной сети. Остальные варианты (служебный раздел на сайте библиотеки, облачные технологии, полнотекстовая БД в АИС) были отмечены меньше.

Стоит обратить внимание на трансформацию способов доступа к документам и увеличение доли электронной составляющей: 78% библиотек указали использование как печатного, так и электронного вариантов; выявлены также сторонники только печатного (9%) и только электронного (13%) вида. Таким образом, сегодня сотрудники большинства библиотек зонального объединения могут свободно получать доступ к документам по производственным процессам библиотеки любым указанным способом.

Библиотекам также было предложено оценить уровни подготовленных ими документов и владения инструментарием документирования. Средняя оценка, которую поставили библиотеки качеству подготовленных и используемых в их деятельности документов, – 4,4 балла из 5. Оценку «1 балл» ни одна из библиотек не поставила, однако некоторые затруднились с оценкой. Представляет интерес распределение средних оценок по различным видам документов (рис. 1): наивысший балл по уровню подготовки получили положение о библиотеке и отчёты. Это можно объяснить тем, что данные виды документов в библиотеках наиболее распространены и разработаны давно, имеются также шаблоны и рекомендации по их составлению, утверждённые на ведомственном уровне.

Наименьший балл был поставлен положению об отделе. Как показывает практика, этот вид документа сложен для составления, особенно его методологическая часть: возникают трудности в понимании различия между целями и функциями и их определении для деятельности конкретного отдела библиотеки. Кроме того, в связи с внедрением во многих вузах СМК в таком документе стали обозначать показатели эффективности деятельности отдела и его связи с другими подразделениями. (Показатели эффективности работы библиотеки и её отделов являются отдельной сложной темой и в данной статье не рассматриваются.)

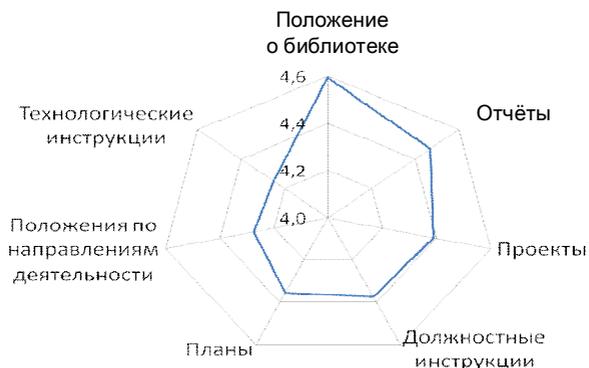


Рис. 1. Средняя оценка уровня подготовки различных документов библиотеки

Уровень владения различными инструментами при подготовке документов библиотеки также был оценен по-разному (рис. 2). Так, преобладает использование текстового редактора и умение строить в нём таблицы, электронные таблицы, что объясняется большим сроком и опытом использования данных офисных программ в библиотечной деятельности. Самая низкая оценка была поставлена умению использовать формулы. Это может быть связано, во-первых, с небольшой востребованностью такого инструмента в документировании в силу особенностей библиотечной деятельности, во-вторых, со сложностью его освоения.

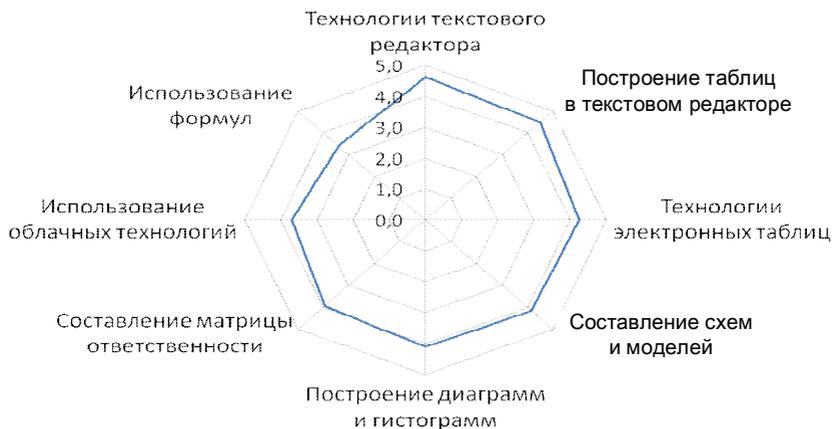


Рис. 2. Уровень владения различными инструментами при подготовке документов библиотеки

Уровень развития компетенций сотрудников, ответственных за документирование в библиотеке, был оценен следующим образом. Почти половина ответивших (49%) считают, что сотрудники имеют высокий уровень развития компетенций, необходимых для осуществления документирования, 45% – средний, 6% – низкий уровень. Однако при этом почти все респонденты (94%) отметили, что сотрудникам библиотеки требуются дополнительные знания по документированию деятельности.

Приоритеты по темам для повышения квалификации специалистов библиотек региона были расставлены по-разному, но все отметили важность изучения вопросов подготовки разного рода документов, а также формирования файлинг-системы библиотеки и применения делового стиля письма.

Обобщённые результаты проведённого исследования можно представить следующим образом.

1. В организации работы с документами и собственно документирования было выявлено, что в библиотеках вузов создаётся большой массив различных видов документов, описывающих технологию выполнения основных процессов. Документирование деятельности ведётся планомерно; сотрудники могут свободно получать доступ к необходимым документам как в печатном, так и в электронном виде.

2. Общий уровень владения методикой и инструментарием подготовки документов библиотеками вузов был оценен как хороший, многие библиотеки уверенно освоили основные офисные программы для создания документов, однако структура и содержание многих видов документов требуют более пристального внимания с точки зрения использования различных подходов и инструментария менеджмента качества.

3. Выявлена потребность библиотек в обновлении знаний для подготовки документов – как на основе требований главных стандартов, так и в соответствии с методикой составления отдельных документов. Полученные данные могут послужить исходным фактографическим материалом для обоснования необходимости специализированного курса для библиотечных работников региона.

Таким образом, выдвинутая в исследовании гипотеза подтвердилась. Действительно, библиотеки вузов Уральского региона отличаются не только разным уровнем владения современным инструментарием документирования, но и разной степенью понимания необходимости совершенствования и процесса, и самих документов, и их влияния на деятельность и управление библиотекой.

На наш взгляд, можно выделить три группы библиотек по уровню документирования деятельности:

1. Оптимальный уровень: библиотеки успешно используют современные подходы и инструментарий в документировании, могут выступать как базы описания успешного опыта документирования; методическая помощь им необходима по отдельным вопросам;

2. Недостаточный уровень: библиотеки используют современные подходы и инструментарий в документировании в незначительной степени, осознают потребность в системном обучении и нуждаются в реализации программ переподготовки или повышения квалификации;

3. Критический уровень: у библиотек отсутствует как понимание необходимости совершенствования процесса документирования, так и знание того, как это делать; потребность в обучении не сформирована, а пакет документов библиотеки требует кардинального пересмотра.

Оптимальный выход из сложившейся ситуации – организация внешней помощи библиотекам в виде цикла развёрнутых методических консультаций и специализированного обучающего курса, поскольку отдельными мероприятиями небольшого формата развить необходимые компетенции библиотечных специалистов не представляется возможным.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Отле П.** Труды по библиотековедению. Руководство для общественных библиотек. Организация умственного труда. Руководство к администрированию : практ. пособие. – Москва : Либерея, 2002.

Отле П. Trudy po bibliotekovedeniyu. Rukovodstvo dlya obshchestvennykh bibliotek. Organizatsiya umstvennogo truda. Rukovodstvo k administrirovaniyu : prakt. posobie. – Moskva : Leebereya, 2002.

2. **Библиотечная** энциклопедия. – Москва : Пашков дом. – 2007. – 1299 с.

Bibliotchnaya entsiklopediya. – Moskva : Pashkov dom. – 2007. – 1299 s.

3. **Управление** библиотекой : учеб.-практ. пособие. – Санкт-Петербург : Профессия, 2005. – 302 с.

Upravlenie bibliotekoy : ucheb.-prakt. posobie. – Sankt-Peterburg : Professiya, 2005. – 302 s.

4. **Дригайло В. Г., Башун Е. В., Волюнец В. Н.** Основы управления библиотекой высшего учебного заведения : науч.-практ. пособие. – Москва : Либерея, 2004. – 328 с.

Drigaylo V. G., Bashun E. V., Volynets V. N. Osnovy upravleniya bibliotekoy vysshego uchebnogo zavedeniya : nauch.-prakt. posobie. – Moskva : Leebereya, 2004. – 328 s.

5. **Зайцева Т. А.** Современные методики делопроизводства в библиотеке : учеб.-метод. пособие. – Москва : Либерия, 2004. – 127 с.

Zaytseva T. A. Sovremennye metodiki deloproizvodstva v biblioteke : ucheb.-metod. posobie. – Moskva : Leebereya, 2004. – 127 s.

6. **Клюев В.** Локальное нормативное сопровождение // Независимый библиотечный адвокат. – 2009. – № 2. – С. 22–24.

Klyuev V. Lokalnoe normativnoe soprovozhdenie // Nezavisimyy bibl. advokat. – 2009. – № 2. – S. 22–24.

7. **Носова А. В.** Документальная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: системный подход // Вестн. Каз. гос. ун-та культуры и искусств. – 2012. – № 3–2. – С. 132–136; **Она же.** Документальная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: проблемы и перспективы / А. В. Носова // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 8. – С. 40–44.

*Nosova A. V. Dokumentalnaya sostavlyayushchaya sistema menedzhmenta kachestva v bibliotekah: sistemnyy podhod // Vestn. Kaz. gos. un-ta kultury i iskusstv. – 2012. – № 3–2. – S. 132–136; **Ona zhe.** Dokumentatsionnaya sostavlyayushchaya sistema menedzhmenta kachestva v bibliotekah: problemy i perspektivy / A. V. Nosova // Nauch. i tehn. b-ki. – 2012. – № 8. – S. 40–44.*

8. **Пилко И. С.** Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособие. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 342 с.

Pilko I. S. Informatsionnye i bibliotечnye tehnologii : ucheb. posobie. – Sankt-Peterburg : Professiya, 2006. – 342 s.

9. **Редькина Н. С.** Организационно-технологическая документация в библиотеке // Библиосфера. – 2006. – № 3. – С. 47–53.

Redkina N. S. Organizatsionno-tehnologicheskaya dokumentatsiya v biblioteke // Bibliosfera. – 2006. – № 3. – S. 47–53.

10. **Румянцева А. С.** Автоматизация документационного обеспечения управления библиотекой / А. С. Румянцева // Науч. и техн. б-ки. – 2014. – № 7. – С. 45–48; **Она же.** Табель как средство унификации системы библиотечной документации // Библиотековедение. – 2015. – № 1. – С. 118–122.

*Rumyantseva A. S. Avtomatizatsiya dokumentatsionnogo obespecheniya upravleniya bibliotekoy / A. S. Rumyantseva // Nauch. i tehn. b-ki. – 2014. – № 7. – S. 45–48; **Ona zhe.** Tabel kak sredstvo unifikatsii sistema bibliotечnoy dokumentatsii // Bibliotekovedenie. – 2015. – № 1. – S. 118–122.*

11. **Суслова И. М., Клюев В. К.** Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учеб. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – 600 с.

Suslova I. M., Klyuev V. K. Menedzhment bibliotечно-informatsionnoy deyatelnosti : ucheb. – Sankt-Peterburg : Professiya, 2009. – 600 s.

12. **Суханова Е. В.** Региональная документационная модель обеспечения сохранности библиотечного фонда [Электронный ресурс] // Перспективы науки. – 2016. – № 10. – С. 78–84. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27706263>.

Suhanova E. V. Regionalnaya dokumentatsionnaya model obespecheniya sohrannosti bibliotечnogo fonda [Elektronnyy resurs] // Perspektivy nauki. – 2016. – № 10. – S. 78–84.

13. **ГОСТ Р ИСО 30300-2015.** Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. Введ. 2006–07–01. – Москва : Стандартинформ, 2017. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200128331>.

GOST R ISO 30300-2015. *Informatsiya i dokumentatsiya. Sistemy upravleniya dokumentami. Osnovnyye polozheniya i slovar [Elektronnyy resurs]. Vved. 2006–07–01. – Moskva : Standartinform, 2017.*

14. **Энциклопедия** делопроизводства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.edou.ru/enc> (дата обращения: 30.11.2017).

Entsiklopediya deloproizvodstva [Elektronnyy resurs].

Aleksandra Dublennyh, Deputy Director for Information and Library Services, Regional Research Library, Boris Yeltsin Ural Federal University;

a.k.dublennyh@urfu.ru

4, Turgeneva ul., 620075 Ekaterinburg, Russia