

Яковенко Олена Григорівна,
кандидат історичних наук,
старший науковий співробітник
Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського
yakoog@ukr.net
ORCID 0000-0002-7688-6173

ВПЛИВ БІБЛІОТЕК І БІБЛІОТЕЧНИХ СЕРВІСІВ НА СУСПІЛЬСТВО: АСПЕКТИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

Мета роботи – розглянути окремі положення міжнародних стандартів щодо виявлення й оцінювання впливу бібліотек та їхніх сервісів на окремих осіб, установи й спільноти, суспільство загалом. **Методологія дослідження** полягає в застосуванні загальнонаукових методів: аналізу, синтезу. Зазначений методологічний підхід дозволяє розкрити, піддати аналізу, узагальнити основні положення міжнародних стандартів щодо виявлення й оцінювання впливу бібліотек на суспільство. **Наукова новизна роботи** полягає в розширенні уявлень про рівень впливу бібліотек та бібліотечних сервісів як на окремих осіб, так і на суспільство загалом. **Висновки.** Запорукою успішного розвитку бібліотек є безперервна адаптація до умов, що змінюються; індивідуалізація взаємовідносин із наявним і потенційним користувачем. Застосування положень міжнародних стандартів дасть змогу бібліотечній спільноті виявляти й оцінювати вплив бібліотек і бібліотечних сервісів із метою прийняття управлінських рішень щодо підвищення рівня обслуговування користувачів, визначення стратегічних цілей бібліотек.

Ключові слова: бібліотека; бібліотечний сервіс; вплив бібліотек; стандартизація; стандарт ISO; оцінювання впливу бібліотек.

Яковенко Елена Григорьевна,
кандидат исторических наук,
старший научный сотрудник
Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского

ВЛИЯНИЕ БИБЛИОТЕК И БИБЛИОТЕЧНЫХ СЕРВИСОВ НА ОБЩЕСТВО: АСПЕКТЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ

Цель работы – рассмотреть отдельные положения международных стандартов по выявлению и оценке влияния библиотек и их сервисов на отдельных лиц, учреждения и сообщества, общество в целом. **Методология исследования** заключается в применении общенаучных методов: анализа, синтеза. Указанный методологический подход позволяет раскрыть, подвергнуть анализу, обобщить основные положения международных стандартов по выявлению и оценке влияния библиотек на общество. **Научная новизна работы** заключается в расширении представлений о степени влияния библиотек и библиотечных сервисов как на отдельных лиц, так и на общество в целом. **Выводы.** Залогом успешного развития библиотек является непрерывная адаптация к изменяющимся условиям; индивидуализация взаимоотношений с имеющимся и потенциальным пользователем. Применение положений международных стандартов позволит библиотечной общественности выявлять и оценивать влияние библиотек и библиотечных сервисов с целью принятия управленческих решений по повышению уровня обслуживания пользователей, определению стратегических целей библиотек.

Ключевые слова: библиотека; библиотечный сервис; влияние библиотек; стандартизация; стандарт ISO; оценивание влияния библиотек.

Yakovenko Olena,
candidate of sciences in History, senior researcher,
Verнадsky National Library of Ukraine

IMPACT OF LIBRARIES AND LIBRARY SERVICES ON THE SOCIETY: ASPECT OF STANDARDIZATION

The purpose of the article *considering the specific provisions of international standards for identifying and assessing of the impact of libraries and their services on individuals, institutions and communities, society as a whole. Methodology.* *The article uses a set of a common scientific research and general logical methods. This methodological approach allows to disclose, analyze, summarize the main provisions of international standards for identifying and assessing of the impact of libraries on society. The scientific novelty of the work consists in expanding ideas about the degree of influence of libraries and library services both on individuals and on society as a whole. Conclusions.* *The key to successful library development is continuous adaptation to changing conditions; individualization of relationships with existing and potential users. The application of the provisions of international standards will allow the library community to identify and evaluate the impact of libraries and library services in order to make management decisions to improve the level of customer service and define the strategic goals of libraries.*

Keywords: *library; library service; the impact of libraries; standardization; ISO standard; assessing of the impact of libraries.*

Актуальність теми дослідження обумовлена необхідністю бібліотек впливати на рівень соціально-економічного, гуманістичного, соціокультурного, матеріально-технічного розвитку суспільства за сучасних умов виробництва, накопичення, розповсюдження, збереження інформації.

Мета роботи – розглянути окремі положення міжнародних стандартів щодо виявлення й оцінювання впливу бібліотек та їхніх сервісів на соціальних суб'єктів, якими вважаються особи, установи й спільноти, суспільство загалом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розробкою питань стандартизації займаються вітчизняні та зарубіжні науковці: Р. Беренс, В. В. Брежнева, О. М. Василенко, А. В. Венідиктова, О. М. Збанацька, О. М. Нікітенко, Г. І. Солоіденко, Н. В. Стрішенець та інші. Однак, досліджень, у яких проаналізовано положення міжнародних стандартів щодо виявлення й оцінювання впливу бібліотек та їхніх сервісів на суспільство у вітчизняному бібліотекознавстві не здійснювалося.

Виклад основного матеріалу. Бібліотеки за свою тисячолітню історію пройшли шлях від сховищ книг до соціальних інститутів, які забезпечують повний технологічний процес аналітико-синтетичного опрацювання й поширення інформаційних ресурсів, вільний доступ

до інформації, знань, національного й світового культурного надбання, сприяють налагодженню комунікаційних зв'язків у суспільстві, дотриманню загальнолюдських цінностей.

Діяльність бібліотек залежить не тільки від внутрішніх процесів, а й від зовнішнього середовища, факторів впливу якого дуже багато, основні з них – демографічні, економічні, екологічні, науково-технічні, політичні й культурні [5, 114]. У своїй діяльності бібліотеки повинні не просто пристосуватися до цих факторів, а й постійно їх враховувати, сприяти активному формуванню зовнішнього середовища.

Погляди, цінності й норми поведінки окремих осіб формуються в суспільстві. Зокрема, культурні цінності знаходять відображення у ставленні людей до соціальних інститутів. Нині для бібліотек доленосно важливо отримати визнання з боку соціуму, відшукати нові шляхи для завоювання довіри відвідувачів, переглянути різні аспекти своєї діяльності, бути на рівні часу і технологічно, і матеріально, і морально, й професійно.

У результаті взаємодії бібліотека – суспільство в системному вигляді узаконені правові й організаційні засади діяльності бібліотек. У 2016 р. Кабінет Міністрів України схвалив «Стратегію розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України».

У цьому документі зазначено, що «бібліотеки важливі для розвитку інформаційної та мовної культури суспільства, патріотичного, правового та екологічного виховання, формування стійкого інтересу до вивчення та розуміння національної історії та культури. Бібліотеки сприяють розбудові читаючої, мислячої та освіченої нації, спроможної практично втілювати набуті знання і досвід у розбудову незалежної України. Сталий розвиток демократичного громадянського суспільства, дотримання прав і свобод людини, примноження людського, соціального, інтелектуального, технологічного, природного та фінансового капіталу держави, реалізація державної політики неможливі без сучасних бібліотек» [6, 2].

Дієвим інструментом нормативно-правового регулювання бібліотечної діяльності є стандартизація, яка дає змогу досягти оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері шляхом визначення положень для загального й неодноразового використання по відношенню до реально існуючих або потенційних завдань [7, 2].

Український інститут науково-технічної і економічної інформації і Технічний комітет 144 «Інформація і документація» підготували до затвердження методом підтвердження міжнародний стандарт ISO 16439:2014, IDT «Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек» як національний із наданням чинності з 01.09.2016 р. [1]. Цей стандарт розроблений з метою стратегічного планування в бібліотеках; порівняння бібліотечного впливу на суспільство між установами подібного типу й призначення; представлення найефективніших методів для визначення цінності бібліотек; оцінювання впливу бібліотек і бібліотечних сервісів різними зацікавленими соціальними суб'єктами; використання результатів оцінювання для вдосконалення бібліотечної діяльності.

У стандарті вплив бібліотек та їхніх сервісів на соціальних суб'єктів розглядається як позитив і вигода, при цьому зазначено, що існує також можливість негативного впливу, наприклад незадовільний результат під час відвідування бібліотеки може призвести до

негативного ставлення щодо використання бібліотек загалом.

Згідно зі стандартом, виокремлюються:

– негайний вплив (наприклад, знаходження користувачами достовірної інформації) або подовжений (зростання інформаційної грамотності);

– далекосяжний вплив (зміна людського життя) або обмежений (незначна зміна навичок у процесі пошуку інформації);

– навмисний вплив (запланований бібліотекою відповідно до її призначення й цілей) або ненавмисний (наприклад, коли відвідувачі мають можливість налагодити соціальні контакти в бібліотеці);

– фактичні вигоди для користувачів (наприклад, наявності видань певної тематики) або потенційні (формування в бібліотеці колекцій культурної спадщини, які підлягають збереженню для наступних поколінь).

Вплив бібліотечних контактів і сервісів на окрему особу стосується й цілої групи осіб (наприклад, шкільний клас або група тих, хто не є носієм мови в спільноті). У результаті цього впливу відбувається зміна в компетенціях і навичках користувачів, зокрема у процесі пошуку документів, відомостей про видання в каталогах, базах даних, Інтернеті. Навіть за єдине відвідування бібліотеки користувачі можуть відкрити цінність бібліотечної допомоги, отримати інформацію про її віддалені сервіси. Часте використання бібліотечних сервісів дасть змогу користувачам підвищити власну інформаційну грамотність.

Контакти з бібліотеками та їхніми сервісами сприяють змінам у відносинах і поведінці користувачів, зокрема дають змогу отримати незалежність у процесі пошуку й використання інформації, підвищують їхню впевненість у собі, мотивацію до навчання. Ознайомлення з бібліотечними фондами сприяє змінам практики читання й особистих уподобань користувачів; під впливом контакту з бібліотечними сервісами вони мають можливість дізнатися про перелік інформаційних ресурсів і послуг; як результат бібліотечних заходів з урахуванням конкретних груп, до бібліотек залучаються нові групи користувачів; унаслідок спільної роботи з бібліотечними фахівцями викладачі мають можливість розглядати використання бібліотек як складових власних курсів.

Бібліотечні сервіси дають змогу користувачам досягати вищого успіху в наукових дослідженнях, навчанні, кар'єрі завдяки: заощадженню часу на пошук інформації; удосконаленню дослідницьких навичок і критичного мислення; відбору релевантної інформації; визначенню актуальності дослідницьких тем; отриманню кращих шансів на кар'єрне зростання за рахунок підвищення інформаційної грамотності. Вплив бібліотек на особистий успіх спостерігається у зв'язку з коротшою тривалістю отримання знань; успішними іспитами; високим рівнем зайнятості після закінчення навчання; якістю публікацій.

Як традиційні, так і електронні бібліотеки впливають на добробут окремої особи, наприклад шляхом надання інформації про здоров'я, хобі, сімейні відносини, подорожі. Особливо під час безпосереднього відвідування користувачами бібліотеки відзначаються такі важливі для їхнього добробуту аспекти, як: безпека місця; спокійна атмосфера для концентрації уваги в процесі навчання й наукових досліджень; комфортна обстановка; варіанти для контактів і спілкування; можливість групової роботи, обмін інформацією, ідеями, спільні ігри, перегляд фільмів; відчуття рівності для всіх відвідувачів, почуття приналежності.

Впливаючи на окремих осіб або групи, сфера впливу бібліотек поширюється також на установи чи спільноти, наприклад університети, важко піддається кількісній оцінці; якісні дані регіони. Ці впливи дають змогу формувати позиносьть суб'єктивний, а не об'єктивний характерний імідж бібліотек; підвищувати їхній інстижер; вплив одного й того самого бібліотечного туційний авторитет і рейтинги; збільшувати їх фінансування, отримувати дослідницькі гранти, добувати донорів; залучати кращих дослідників, професорсько-викладацький склад, студентів, інші науково-дослідні об'єкти, підприємства, урядові організації, нові групи населення.

У цьому міжнародному стандарті соціальний вплив бібліотек визначається як вплив існування бібліотеки та її сервісів на населення або суспільство загалом. Зокрема, у соціальному житті бібліотеки спроможні підтримувати маргінальні групи або осіб з особливими потребами у почутті справедливості (соціальна інтеграція); зміцнювати зв'язки між особами й групами, сприяти налагодженню міжкультурних контактів і порозумінню між генераціями (соціальна згуртованість).

Бібліотеки беруть участь в інформуванні й освіті соціальних суб'єктів шляхом надання вільного доступу до різноманітної інформації; орієнтують, що люди зможуть брати участь і здійснювати усвідомлений вибір у політичному й громадському житті як на місцевому рівні, так і в усьому світі, забезпечують доступ до Інтернету для тих, хто не має можливості за нього заплатити, сприяють участі всіх людей в освіті й навчанні упродовж усього життя.

За допомогою низки соціокультурних, широкого спектра громадських заходів і програм бібліотеки надають інформацію про національну історію, культуру, функціонують як місце зустрічі в спільноті, формують екологічну свідомість, пропагують здоровий спосіб життя тощо.

Соціальний вплив бібліотек – це їхня потенційна цінність для майбутніх поколінь як зберігача культурної спадщини народу. У той час, як вплив на індивіда може бути отриманий шляхом одноразового використання бібліотеки, соціальний вплив виявляється тільки після тривалішого періоду, часто є непрямим, утворюючи кумулятивний ефект з індивідуальних впливів на членів суспільства.

З'ясувати вплив бібліотек на соціальних суб'єктів досить складно, що викликано такими основними факторами: вплив бібліотеки не єдиний і, можливо, не найсильніший; він важко піддається кількісній оцінці; якісні дані сервісу відрізняються в різних групах користувачів, у різних культурних і економічних оточеннях; співробітники бібліотеки не завжди обізнані з методами оцінювання впливу або не мають необхідних навичок для того, щоб їх використовувати; проведення досліджень потребує значних витрат часу й зусиль фахівців.

Хоча позитивні ефекти на соціальних суб'єктів у більшості випадків мають нематеріальний характер, бібліотеки намагаються показати економічну вигоду від власних сервісів шляхом вимірювання вартості бібліотечних послуг у грошовому еквіваленті, повернення інвестицій, представлення співвідношень витрат і вигод. У інших випадках бібліотеки намагаються продемонструвати прямий чи непрямий позитивний економіч-

ний вплив на суспільство або навіть на національну економіку.

Оцінювання впливу бібліотек набуває важливого значення у зв'язку з тим, що ці установи повинні продемонструвати, як вони виконують своє призначення. Мета оцінювання – підтримка в прийнятті рішень і управлінні ресурсами в окремій бібліотеці; виправдання ресурсів, які використовуються для надання бібліотечних сервісів; моніторинг висновків щодо результатів впливу, отриманих від подібних організацій; інформування національних або регіональних організацій про їхню підтримку й фінансування; доведення важливості бібліотеки для користувачів і суспільство загалом.

Проекти для оцінювання впливу бібліотек і бібліотечних сервісів ініціюються різними зацікавленими сторонами з різними цілями. Наприклад, окрема бібліотека потребує вирішення питань управління й стратегій розвитку; група бібліотек – порівняльного аналізу між ними за окремими показниками діяльності; бібліотеки закладів або спільнот – підвищення їхньої ролі в цих установах і спільнотах; політичні чи інші адміністративні органи, які відповідають за бібліотечну політику, зацікавлені в позитивному впливі для досягнення політичних цілей.

Групові проекти мають кращі шанси на отримання стороннього фінансування, наприклад від благодійних фондів, політичних програм, ніж проекти окремих бібліотек. Їх доречно втілювати також у межах оцінювання установ або спільнот, хоча в цьому випадку бібліотеки не використовують свої власні методи, а діють відповідно до загального плану оцінювання. Такі всебічні проекти зазвичай здійснюються із залученням зовнішніх експертів. Результати оцінювання впливу можуть бути використані також і для реклами продуктів і послуг, які бібліотеки надають населенню.

Стандарт ДСТУ ISO16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек» містить рекомендації для бібліотечної спільноти щодо методів здійснення такого оцінювання. У ньому запропоновано використовувати якісні й кількісні методи. Якісні методи, такі як обстеження, інтерв'ю, фокус-групи, епізодичні дані чи отримані з історій людей використовуються частіше. Відомості,

зібрані за допомогою якісних методів, мають суб'єктивний характер, бо в них розкриті почуття й сприйняття респондентів. Тому результати, отримані за допомогою цих методів, не досить переконливі для подання до фінансових установ або на розгляд громадськості.

Кількісні методи з чіткою верифікацією даних – статистика, показники ефективності – традиційно використовуються бібліотеками. З метою уніфікації статистичних відомостей статус національних надано також стандартам: ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT) «Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика» [2], в якому визначено правила для бібліотек щодо збирання, обчислення, відображення всіх типів ресурсів і сервісів, які бібліотеки пропонують своїм користувачам, забезпечення узгодженості між бібліотеками різних країн при проведенні статистичних вимірювань і ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек» [3], в якому запропоновано вибудувати систему статистичних показників для використання в бібліотеках на основі комплексного збалансованого й інтегрального підходів з урахуванням поточних завдань бібліотек, розповсюджено знання щодо методології та вимірювання низки показників ефективності бібліотечного обслуговування.

У більшості випадків для отримання достовірних результатів щодо оцінювання впливу бібліотек доцільним є комбінування методів, що дає змогу підключити потужні аналітичні можливості з метою ідентифікації отриманих відомостей. Водночас, таке комбінування вимагає обізнаності бібліотечних працівників з питань методології досліджень і аналізу даних.

Докази впливу можуть бути зібрані такими способами: через отримання висновків; шляхом збирання вихідних даних (наприклад, відвідуваність заходів, використання сервісів); використання показників функціонування бібліотек; шляхом опитування (за допомогою анкет, інтерв'ю, фокус-групи, інших методів для вивчення інформації чи думки); через спостереження (структуроване, неформальне спостереження, само записи, тести); визначення рівня задоволення користувачів обслуговуванням.

Кожний із зазначених способів оцінювання впливу бібліотек на суспільство у стандарті ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек» детально розписано, подано приклади обстеження впливу (що), визначено низку чинників, які дозволяють здійснити вибір методів його оцінювання. Так, подано приклади комбінування різних методів, які бібліотеки можуть використати для визначення й демонстрації впливу бібліотечного фонду; бібліотеки як місця; використання бібліотеки для досягнення користувачами успіху в навчанні, довитку бібліотек є безперервна адаптація до умов, слідницькій роботі, пошуку роботи. Задля отримання відомостей, які визначають економічний вплив бібліотек на суспільство – запропоновано й детально описано такі методи, як грошової вартості бібліотечних сервісів; розрахунок витрат часу; опитування користувачів із приводу грошової цінності сервісів; умовної оцінки їхньої вартості.

Таким чином, стандарти ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек», ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT) «Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика», ДСТУ

ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек» дають змогу широкому колу бібліотек, які мають низку унікальних характеристик (структура, фінансування, управління, досліджень, запровадження проекту із оцінювання свого впливу на суспільство).

Висновки. У сучасному суспільстві бібліотеки як соціальні інститути продовжують впливати на окремих осіб, установи й спільноти та суспільство загалом. Запорукою успішного досягнення користувачами успіху в навчанні, довитку бібліотек є безперервна адаптація до умов, змінюються; врахування демографічних, економічних, екологічних, науково-технічних, політичних, культурних факторів впливу зовнішнього середовища; індивідуалізація взаємовідносин із наявним і потенційним користувачем.

Застосування положень міжнародних стандартів дасть змогу бібліотечній спільноті виявляти й оцінювати вплив бібліотек і бібліотечних сервісів із метою прийняття управлінських рішень щодо підвищення рівня обслуговування користувачів, визначення стратегічних цілей бібліотек. Правильний вибір методів роботи сприятиме виконанню бібліотеками своєї соціально обумовленої ролі в суспільстві.

Список використаних джерел

1. ДСТУ ISO 16439. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. ISO 16439:2014, IDT. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Чинний від 2016–09–01. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 82 с. (Інформація та документація).
2. ДСТУ ISO 2789:2016. Міжнародна бібліотечна статистика. ISO 2789:2013, IDT. Information and documentation – International library statistics. Чинний від 2016–09–01. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 70 с. (Інформація та документація).
3. ДСТУ ISO 11620:2016. Показники функціонування бібліотек. ISO 11620:2014, IDT. Information and documentation – Library performance indicators. Чинний від 2016–09–01. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 100 с. (Інформація та документація).
4. Венідиктова А. В. Міжнародні стандарти якості бібліотечно-інформаційного обслуговування. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. Київ, 2017. Вип. 48. С. 100–112.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга : краткий курс. Москва, Санкт-Петербург, Киев : Издательский дом «Вильямс», 2007. 656 с.
6. Стратегія розвитку бібліотечної справи в Україні до 2025 року «Якісні зміни бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України». URL: <https://ula.org.ua/252-dokumenti/dokumenti-uba/3181-stratehiia-rozvytku-bibliotechnoi-spravy-v-ukraini-do-2025-roku-yakisni-zminy-bibliotek-zadlia-zabezpechennia-staloho-rozvytku-ukrainy> (дата звернення: 10.09.2018).
7. Standardization and related activities – General vocabulary = Normalisation et activites connexes – Vocabulaire general = Стандартизація и смежные виды деятельности : Общий словарь: Руководство. 8-е изд. ISO/IEC GUIDE 2:2004 (E/F/R). URL: http://www.metroatom.ru/download/metroatom/terms/iso_iec_guide_2_2004.pdf (дата звернення: 05.09.2018).

References

1. Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Information and documentation. (2016). DSTU ISO 16439:2016 from 1st September 2016. Kyiv: DP «UkrNDNTs» [in Ukrainian].
2. International library statistics. Information and documentation. (2016). DSTU ISO 2789:2016 from 1st September 2016. Kyiv: DP «UkrNDNTs» [in Ukrainian].
3. Library performance indicators. Information and documentation. (2016). DSTU ISO 11620:2016 from 1st September 2016. Kyiv: DP «UkrNDNTs» [in Ukrainian].
4. Venidyktova, A. V. (2017). International Standards for the Quality of Library-Information Service. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho* (Vol. 48), (pp. 100–112). Kyiv [in Ukrainian].
5. Kotler, F. (2007). *Marketing basics*. Moskva, Sankt-Peterburg, Kyiv : Izdatelskiy dom «Viliams» [in Russian].
6. The Strategy for the Development of the Library Industry in Ukraine until 2025 «Qualitative Libraries Change for Sustainable Development of Ukraine». URL : <https://ula.org.ua/252-dokumenty/dokumenty-uba/3181-stratehii-rozvytku-bibliotechnoi-spravy-v-ukraini-do-2025-roku-yakisni-zminy-bibliotek-zadlia-zabezpechennia-staloho-rozvytku-ukrainy> (last accessed : 10.09.2018) [in Ukrainian].
7. Standardization and related activities – General vocabulary = Normalisation et activites connexes – Vocabulaire general. (2004). URL : http://www.metroatom.ru/download/metroatom/terms/iso_iec_guide_2_2004.pdf (last accessed : 05.09.2018) [in Russian].