

Государственные услуги по библиотечно-информационному обслуживанию в новых условиях финансирования

Автор: О. В. Серова

УДК 024

В статье изложены подходы к учёту основных государственных базовых услуг библиотек на примере Российской государственной библиотеки (РГБ). В частности, отмечены трудности при определении сущности оказываемых услуг, показателей их объёма и качества, расчёта нормативов затрат на единицу услуги.

Ключевые слова: государственные услуги, библиотечно-информационное обслуживание, Российская государственная библиотека.

O.V. Serova

Public services for the library and information services under new financing conditions

The article presents the approaches to the accounting of the main basic public library services on the example of Russian State Library (RSL). The difficulties in determining the service content, indicators of their volume and quality and the calculation of input normals per unit of service are highlighted.

Keywords: public services, library and information services, Russian State Library.



Бюджетные учреждения сферы культуры наряду с медицинскими и образовательными в наибольшей степени подверглись реформированию с вступлением в силу с 1 января 2011 г. федерального закона N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений". Их деятельность как нельзя лучше вписывается в систему бюджетного планирования на основе государственного задания.

В настоящее время "реформа бюджетной сферы значительно расширяет свободу

действий ряда учреждений и открывает перспективы для инициативных и предприимчивых людей. Самое сложное: сохраняя статус государственности, научиться мыслить рыночными категориями"¹. Реформа предусматривает переход от управления затратами к управлению результатами. Бюджетные ассигнования направляются не на обеспечение сметных затрат, а зависят от объёма и качества оказываемых бюджетных услуг. Сегодня в Российской Федерации действует следующая нормативно-правовая база об услугах: Бюджетный кодекс РФ, "Концепция реформирования бюджетного процесса в РФ в 2004 - 2006 гг." (Постановление Правительства РФ от 22.05.2004 г. N 249

¹ Сидоренко В. Инициатива не наказуема // Госуслуги: планирование, учет, налоги. 2012. N 1. С. 8 - 9.

"О повышении эффективности бюджетных расходов"), "Концепция административной реформы в РФ в 2006 - 2008 гг." (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 г. N 1789), ФЗ от 06.11.99 г. N 184 "Об общих принципах организации законодательных (представительных) исполнительных органов государственной власти субъектов РФ" в редакции ФЗ от 08.11.07 г. N 260, ФЗ от 01.10.03 г. N 131 "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ", ФЗ от 08.05.10 г. N 83 "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", ФЗ от 27.07.10 г. N 210 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Для начала попытаемся разобраться с терминологией, касающейся оказания государственных услуг. Суть понятия "государственная и муниципальная услуга" сформулирована в национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ 52113 - 2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества", в котором даны следующие определения: материальная услуга - услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги; социально-культурная услуга - это услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги; результат услуги - результат деятельности предприятия или организации, занимающихся удовлетворением соответствующей потребности потребителя услуги. Бюджетный кодекс (ст. 6) определяет понятие "государственные услуги" как "услуги, оказываемые органами государственной власти, государственными учреждениями в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами".

Таким образом, можно сказать, что государственные услуги - это нормативно установленный способ обеспечения прав и свобод, а также интересов граждан и организаций, осуществляемый посредством взаимодействия физического или юридического лица (потребителя услуги) с органом исполнительной власти и (или) государственной организацией.

Иное определение даёт федеральный закон N 210-ФЗ "Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг" (ст. 2):

"государственная услуга - это деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги".

В отличие от государственных услуг, понятия которых так или иначе характеризуются в действующем законодательстве, термин "государственные функции" употребляется без чёткого определения, и однозначной трактовки данного понятия нормативная база не даёт. Государственные услуги требуют формирования государственного задания и их базовых и ведомственных перечней.

Базовыми услугами учреждения являются основные услуги, без которых существование самого учреждения может быть поставлено под вопрос. Перечень услуг формируют органы исполнительной власти, осуществляющие функции по выработке политики и нормативно-правовому регулированию

стр. 14

в установленной сфере деятельности. "Опыт показал, что сформировать перечни чётко и однозначно с универсальной степенью детализации для одноименных услуг, а главное, с определением ожидаемого результата, который может быть применен для реализации политики в соответствующей сфере, непросто. Однако развивать этот инструмент необходимо каждому публично-правовому образованию"².

Сложность задачи заключалась в том, что "в библиотечной сфере, как и в культуре в целом, отсутствует государственный стандарт, включающий строго определенный перечень направлений и видов деятельности, подобно государственному образовательному стандарту, включающему строго определенный перечень предметов обучения"³. Но сейчас этот вопрос снят, и все перечни утверждены. Базовый перечень государственных услуг (работ), оказываемых федеральными государственными учреждениями в сфере культуры, искусства, архивного дела, историко-культурного наследия, утверждён приказом Минкультуры России от 09.07.2010 г. N391.

Для федеральных библиотек выделяются следующие виды государственных услуг: формирование, учёт фонда библиотеки; обеспечение предоставления фонда в пользование: научная обработка и раскрытие фондов (создание и ведение каталогов, картотек, баз и банков данных); обеспечение физического состояния фонда; осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.

В соответствии со ст. 9 п. 4 закона N 210-ФЗ "перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и

муниципальных услуг, размещаются на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги". Анализ сайтов государственных федеральных библиотек показал, что ни на одном из них нет такой информации. Исключением является размещённая на сайте Российской государственной библиотеки (РГБ) информация о предоставлении государственных услуг через сайт www.gosuslugi.ru, но вместе с тем базовый перечень государственных услуг отсутствует.

Перечень услуг необходим для планирования направлений расходов бюджета; управления расходами бюджета и учёта степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата; обеспечения открытости деятельности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, доступности обращения и получения государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Разработчики предполагают, что в результате реформы должна возрасти ответственность учреждений в отношении качества услуг. По старой схеме контроль осуществлялся в основном за расходованием средств.

На примере РГБ рассмотрим базовые государственные услуги, которые входят в утверждённый перечень, - "осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки", а также частично услугу "работа по библиографической обработке документов и организации каталогов" (табл. 1).

На данном этапе много трудностей возникает при определении сущности оказываемых услуг, показателей их объёма и качества, при расчёте норма-

² Саакян Т. Реформа должна обрести качественное направление // Госуслуги: планирование, учет, налоги. 2012. N 3. С. 8 - 13.

³ Новые правовые формы государственных и муниципальных библиотек: аналитические материалы для руководителей библиотечного дела / Рос. библиотечная ассоциация: [авт.-сост.: С. А. Басов, Л. В. Куликова]. СПб.: Изд-во РНБ, 2010. С. 21.

Таблица 1

Перечень государственных услуг, оказываемых Российской государственной библиотекой

Государственная	Направление	Показатель объёма (содержания)
------------------------	--------------------	---------------------------------------

я услуга (работа)	деятельности	государственной услуги (работы)	
		Показателя объёма	Единица измерения
Осуществление библиотечного, библиографическ ого и информационног о обслуживания пользователей	Предоставление документов из фондов посетителям	Количество документов, выданных посетителям	Экземпляр
	Предоставление документов из фондов удалённым пользователям	Количество документов, выданных удалённым пользователям	Экземпляр
	Справочно- библиографичес кие услуги посетителям	Количество выполненных справок и консультаций посетителям	Справка
	Справочно- информационны е услуги удалённым пользователям, предоставленны е в виртуальном режиме	Количество выполненных справок и консультаций удалённым пользователям, предоставляемы х в виртуальном режиме	Справка
Библиографическ ая обработка документов и организация каталогов	Формирование электронного каталога библиотеки	Количество внесённых в электронный каталог библиографичес ких записей	Библиографичес кая запись
	Организация и ведение карточных каталогов	Количество отредактированн ых библиографичес ких записей в карточных	Библиографичес кая запись

		каталогах	
--	--	-----------	--

тивов затрат на единицу услуги. Сейчас, в рамках госзаданий, оценивается своевременность и качество оказания услуг, их соответствие стандартам и другим установленным требованиям. Расходы учреждения зависят от плана финансово-хозяйственной деятельности, от того, насколько грамотно он составлен. Теперь это главный финансовый документ бюджетного и автономного учреждения.

На наш взгляд, наименование первой услуги в таблице 1 не совсем корректно, поскольку всё обслуживание в библиотеке является библиотечным. Сравним, как трактуются понятия, касающиеся обслуживания пользователей библиотеки в ГОСТе 7.0 - 99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" и в "Библиотечной энциклопедии" (М.: Пашков дом, 2007) (табл. 2).

Анализируя представленные определения, можно констатировать отсутствие чётких признаков деления. Если учитывать тенденцию "повышения значимости информации, превраще-

Таблица 2

Определение понятий в области обслуживания пользователей библиотеки

Понятие	ГОСТ 7.0 - 99	Библиотечная энциклопедия
Библиотечное обслуживание	Совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг. Библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях. справки.	Деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг Библиотечная услуга - конкретный положительный

	выставки, консультации и т. д.)	результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем
Библиографическое обслуживание	Обеспечение потребителей библиографической информацией	Совокупность процессов по доведению библиографической информации до потребителей, часть библиотечного обслуживания, важная составляющая информационной деятельности
Справочно-библиографическое обслуживание	Обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг	Библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами... Один из основных видов библиографического обслуживания...
Информационное обслуживание	Обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг	Деятельность по удовлетворению информационных потребностей отдельного лица, группы лиц или общества в целом, представляющая собой совокупность информационных процессов...

ния ее в стратегический ресурс развития общества, зависимости успешности

деятельности организаций и каждого человека от уровня их информированности"⁴, точнее эту услугу можно было бы назвать "осуществление библиотечно-информационного обслуживания пользователей библиотеки".

Рассмотрим направления деятельности РГБ, указанные в перечне государственных услуг (работ). Как видим, они классифицируются на основании предоставления библиотечных услуг различным категориям пользователей: посетителям и удалённым пользователям.

⁴ Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина; СПбГУКИ. 2-е изд., перераб. СПб.: Профессия, 2006. С. 4. (Серия "Библиотека").

Кто же относится к перечисленным группам? В ГОСТе 7.0 - 99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" и ГОСТе 7.20 - 2000 "Библиотечная статистика" нет определения термина "посетитель". В "Словаре русского языка" С. И. Ожегова говорится: "посетитель - человек, который посетил или посещает кого-нибудь. Например, посетитель библиотеки". Согласно ГОСТу 7.0 - 99 пользователь информационного учреждения - это "любой субъект (лицо, группа лиц, организация), который обращается в информационное учреждение и (или) получает его услуги". Другими словами, пользователь библиотеки - это читатель, абонент библиотеки, индивидуальный или коллективный потребитель информации, посетитель (участник мероприятий, посетитель сайта). Таким образом, к группе посетителей мы можем отнести тех пользователей, которые получают библиотечные и другие услуги в стенах библиотеки.

Относительно термина "удалённый пользователь" сложнее. Он в ГОСТе 7.0 - 99 не упоминается, хотя в ГОСТе 7.20 - 2000 в разделе "Учет пользователей библиотек и органов НТИ" чётко оговорено, каким образом библиотеки или органы научно-технической информации должны осуществлять учёт пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети. Определяя термин "удалённый пользователь", Е. Д. Жабко отмечает, что "под влиянием электронной среды отдельные свойства "пользователя" начинают носить более выраженный характер. Это, прежде всего, относится к возможности функционировать в состоянии физической непредставленности, то есть находясь за пределами"⁵.

Следовательно, удалённый пользователь - это лицо, группа лиц или организация (в том числе юридическое лицо), пользующиеся услугами библиотеки вне её стен; абонент межбиблиотечного абонементов, приоритетного обслуживания, в том числе тематического обслуживания руководителей, посетитель сайта (сайтов) библиотеки и другие пользователи, физически удалённые от библиотеки.

Поскольку на 2012 г. уже определены объёмы государственных услуг и затраты на оказание услуг в соответствии с приложением к "Соглашению о порядке и условиях предоставления субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг", сотрудникам РГБ нужно было разобраться, что и как мы учитываем. Назрела необходимость создания регламентов учёта по каждому направлению деятельности, входящих в перечень услуг.

Регламент - это управленческий механизм, который регулярно применяется для решения конкретных задач. Каждый регламент содержит описание оперативной и месячной отчётности, ответственного за его применение, исполнение и контроль получения промежуточных и окончательного результатов. Регламент описывает последовательность действий, выполнение которых направлено на получение окончательного результата. В процессе подготовки документов были выработаны общие подходы к структуре регламентов.

1. Наименование услуги.

1.1. Наименование деятельности. Содержание услуги.

1.2. Результаты процессов, подлежащие обязательному учету.

1.3. Единицы измерения.

1.4. Исполнители.

1.5. Перечень учетных документов и сроки хранения.

⁵ Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика: монография. СПб.: Изд-во РНБ, 2006. С. 96.

Главным при составлении регламентов было определение сущности каждой из услуг, полный учёт результатов деятельности, необходимых для выявления показателей объёма по каждой услуге, так как бюджетные ассигнования направляются не на обеспечение сметных затрат, а зависят от объёма и качества оказываемых бюджетных услуг. Так, для услуги по предоставлению посетителям РГБ документов из фондов мы ввели следующие категории выдачи, учёт которых необходимо осуществлять в структурных подразделениях: выдача документов по требованию из помещения хранения отделов-фондодержателей с отметкой о количестве выданных экземпляров в контрольном листке читателя; выдача документов из подсобного фонда с отметкой в контрольном листке пользователя; использование пользователями документов подсобного фонда у книжных полок с учётом утверждённого коэффициента (для каждого подсобного фонда

утверждается свой коэффициент) использования фонда (просмотр у полок); использование пользователями фонда открытого доступа с учётом утверждённых коэффициентов использования, полученных в результате проводимых наблюдений, опросов и др.; выдача документов из фондов по различным проектам (оцифровка, для организации выставок в других учреждениях и др.); выдача документов для размещения на выставках библиотеки; выдача документов посетителям, не являющимся читателями библиотеки; выдача документов пользователям с выставок, которые организуют отделы-фондодержатели на своей территории; продление срока пользования документами по просьбе пользователя (в том числе по телефону, электронной почте или через сайт библиотеки); выдача документов из фондов для выполнения запросов органов государственной власти и управления РФ (приоритетные пользователи); выдача документов по требованию сотрудникам РГБ в отделы; выдача документов, полученных по межбиблиотечному абонементу (МБА) и международному межбиблиотечному абонементу, в читальные залы; выдача документов из абонементной библиотеки; выгрузка полных текстов документов из сетевых удалённых электронных ресурсов; выгрузка полных текстов документов из сетевых ресурсов электронной библиотеки (ЭБ) РГБ открытого и ограниченного режима доступа (электронные коллекции библиотеки).

В настоящее время библиотеки, помимо традиционных услуг, всё больше оказывают электронные услуги. Библиотеки не могут ждать, пока в России появится новый ГОСТ по библиотечной статистике, им необходимо измерять её и отчитываться по деятельности в этой области, чтобы продемонстрировать в полной мере свои услуги и результаты работы. Международный стандарт ISO 2789 "Информация и документация - Международная библиотечная статистика", утверждённый в 2006 г., даёт разъяснения, как учитывать, собирать и представлять статистические данные, в том числе и в части электронных услуг и электронного обслуживания. "В то время как в большинстве случаев традиционную статистику библиотека может собирать сама, статистические данные об электронных услугах и особенно об их использовании необходимо собирать из разных источников, некоторые из которых находятся не под прямым контролем библиотек (например, консорциумы, поставщики, информационно-библиотечные системы и т.п.)"⁶.

⁶ Международный стандарт ISO 2789 "Информация и документация - Международная библиотечная статистика" / пер. М. Лебедевой и О. Дьяконовой // Новости ИФЛА. М., 2011. N 4. С. 18 - 54.

Остановимся на подходах, которые применяются в РГБ для сбора статистических данных при оказании электронных услуг. Использование посетителями различных сетевых электронных ресурсов может быть определено только при регистрации какой-либо информации об идентификации. В целях измерения мы определили, что запрос относится к посетителям в том случае, если IP-адрес принадлежит самой библиотеке или посетитель сам регистрируется в системе. Выгрузка (скачивание) единиц контента из электронных коллекций подтверждает то, что пользователи нашли релевантную запросу информацию.

Анализ суммарного учёта выдачи документов за предыдущие отчётные периоды показал, что на практике многие категории выдачи не учитывались. Например, выдача документов по проектам на оцифровку (для Президентской библиотеки, для издательств и др.), выгрузка полных текстов из ресурсов ЭБ РГБ открытого режима доступа и некоторые другие. Важно учесть все составляющие услуги, так как от этого зависит выполнение контрольных показателей, а соответственно субсидии на затраты по оказанию данной услуги.

В регламент по учёту услуги по предоставлению документов из фондов удалённым пользователям библиотеки были включены следующие категории: выгрузка полных текстов из ЭБ РГБ, открытые через системы защищенного просмотра документов, с разбивкой по коллекциям; выгрузка полных текстов документов из ЭБ РГБ, открытых через сайт выдачи документов и систему онлайн просмотра документов, с разбивкой по коллекциям; выдача оригиналов документов во временное пользование за пределы библиотеки; копии документов, выданные в постоянное пользование.

Обслуживание по МБА в РГБ также осуществляется на основе автоматизированной системы обслуживания удалённых пользователей. Использование этих ресурсов регистрируется в учётных файлах, которые имеют системные спецификации. В каждый из регламентов включены учётные формы по всем категориям, по которым собираются статистические данные подразделениями и далее передаются в отдел сводного планирования и отчётности.

Рассмотрим справочно-библиографические услуги посетителям и справочно-информационные услуги удалённым пользователям, предоставляемые в виртуальном режиме. В 2011 г. в РГБ был утверждён и введён в действие документ "Учет результатов справочно-библиографического обслуживания. Положение", что облегчило сотрудникам библиотеки подготовку единого регламента, имеющего ту же структуру, что и вышеназванные.

Учёту справочно-библиографических услуг подлежат: библиографические справки (тематические, адресные, уточняющие); фактографические справки; библиографические консультации: рекомендации по методике поиска по традиционным и электронным источникам информации (самостоятельное использование путей и средств библиографического поиска), использование справочно-библиографического аппарата (СБА, в том числе и ЭК), методика библиографирования (подготовка и оформление библиографического списка и др.); методические консультации (ориентирующие: информирование пользователей о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых в РГБ мероприятиях - конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях, обучающих мероприятиях и др.); вспомогательно-технические консультации (рекомендации по использованию аппаратно-программных средств,

переноса найденной информации на другие носители и другие технические операции).

Отдельно учитываются справки, выполненные в автоматизированном режиме - на основе использования автоматизированных информационных ресурсов поиска (с применением компьютерной техники), в том числе справки, выполненные в режиме Виртуальной справочной службы.

В отличие от международного стандарта ISO 2789, в котором понятие "ориентационные и административные запросы", в частности запросы, уточняющие местонахождение подразделений, правила обращения с оборудованием и другие, не включаются в понятие "информационный запрос" и не подлежат учёту, в отечественном ГОСТе 7.20 - 2000 данные виды консультаций учитываются, что послужило включением их в данный регламент.

Сложнее с услугой "справочно-информационные услуги удалённым пользователям, предоставляемые в виртуальном режиме". Е. Д. Жабко определяет понятие "онлайновое СБО" как "многоуровневый процесс текстового общения удаленного пользователя и библиографа в среде Интернета, обусловленный потребностями совместной деятельности по поиску информации и характеризуемый физической непредставленностью партнеров по общению и опосредованностью компьютером"⁷. То есть к этой категории можно отнести только справочно-информационные услуги, полученные и отправленные пользователям на основе использования современных средств связи - электронной почты, чат-переписки, веб-форм запросов и др. С другой стороны, в показателях не учтены некоторые важные электронные услуги, такие как использование электронного каталога посетителями и удалёнными пользователями.

Здесь возникает много вопросов. Традиционно обслуживание пользователей, находящихся физически за пределами библиотеки, всегда было составной частью библиотечно-информационного обслуживания: межбиблиотечный абонемент, выездные выставки, ответы на письменные запросы, поступившие по почте, устные справки по телефону. Где должны учитываться справочно-информационные услуги для этой категории удалённых пользователей, применяющие традиционные способы передачи и получения информации?

Сегодня контрольные цифры показателей объёма справочно-информационных услуг РГБ, предоставляемых в виртуальном режиме, таковы, что библиотека не может их выполнить. Изначально показатели объёма справочно-библиографических и информационных услуг, которые легли в основу контрольных цифр для РГБ, отражали статистические показатели объёма выполненных справок по двум составляющим: справки для всех категорий пользователей и справки, выполненные в том числе в автоматизированном режиме (на основе использования автоматизированных ресурсов поиска, с применением компьютерной техники). Видимо, на каком-то этапе согласования государственного задания для РГБ закралась ошибка или непонимание, что справка, выполненная в автоматизированном режиме, означает не совсем то же, что в виртуальном режиме.

Что же мы будем иметь к концу года, если ничего не предпринимать? Суммы

субсидии на финансовое обеспечение выполнения задания, не использованные госучреждением в текущем финансовом году в связи с невыполнением государственного задания, свя-

⁷ Жабко Е. Д. Указ. соч. С. 228.

занным в том числе с намеренным завышением количества потребителей госуслуг, подлежат возврату в бюджет в соответствии с действующим законодательством.

Рассмотрим услугу "работа по библиографической обработке документов и организации каталогов". Основными показателями объёма обозначены: формирование электронного каталога библиотеки (единицы измерения - количество внесенных в электронный каталог библиографических записей), организация и ведение карточных каталогов (количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах). Как видим, речь идёт только о библиографических записях. А как быть с формированием нормативных/авторитетных записей, которые не являются библиографическими? Вместе с тем, создание и ведение единого национального авторитетного файла является одним из важнейших направлений по развитию инфраструктуры ЛИБНЕТ. Современные электронные каталоги должны предоставлять пользователю различные файлы справочного характера, к которым относятся нормативные файлы, где приведены подробные справочные и ссылочные данные.

Количество нормативных/авторитетных записей уже исчисляется сотнями тысяч.

Второй показатель объёма отредактированных библиографических записей в карточных каталогах вызывает недоумение, так как в большинстве крупных библиотек идёт процесс консервации карточных каталогов и утилизации дублетных. Соответственно, показатели объёмов по этому критерию ежегодно будут снижаться, при этом редакция библиографических записей в электронном каталоге нарастает, а результаты этой деятельности никак не учитываются.

Много вопросов связано и с контролем органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя библиотеки. Ответственность учредителя увеличилась по сравнению с той, что была ранее. Установить задание недостаточно. Нужно проанализировать, насколько эффективно будет оказана та или иная услуга, каковы будут формы отчётности и сроки её хранения. Думается, что 2012 г. станет очень сложным, потому что реализация одних и тех же государственных услуг будет окрашена спецификой и проблемами для различных типов библиотек, которые необходимо будет решать и урегулировать, и инициатива здесь должна исходить от библиотек.