

Таким образом, диагностическая работа дает библиотекарям-практикам информацию о читателях, которая необходима для улучшения их обслуживания.

Диагностика ситуаций направлена не на открытие всеобщих взаимосвязей, а на изучение отдельного случая, конкретного факта, происходящего «здесь и сейчас», что всегда необходимо для принятия решения в процессе библиотечно-библиографического обслуживания. Этот «отдельный случай» может иметь отношение как к конкретному пользователю, определенной группе, так и ко всему процессу обслуживания в целом, нов данной библиотеке.

Основная трудность диагностического обследования состоит в том, что библиотекарь должен находиться не в разовом, а в относительно длительном и непрерывном взаимодействии с группой пользователей, вникнуть в конкретную ситуацию, в проблемы библиотеки или отдела. Для него индивидуальные отличия пользователей и эмпирическая целостность процесса библиотечно-библиографического обслуживания являются объектом изучения. Он ориентирован на поиск известных закономерностей в «неизвестных» исследуемых объектах, например, читателях.

Следует иметь в виду, что проблема изучения читателей, как, впрочем, и их диагностирования, постоянно усложняется. Сегодня в понятии «пользователь библиотеки» важную роль начинает играть его степень присутствия в поле библиотечно-библиографического обслуживания.

В исторической ретроспективе в первых библиотеках книгами пользовался читатель, которому предоставляли возможность знакомиться с ними в ее помещении, позднее — в специальных читальных залах. Это был присутствующий читатель, который в процессе чтения все время находился на виду у библиотекаря, его можно было наблюдать, общаться с ним, изучая его.

Со временем книги стали более доступными и их начали выдавать на дом. Посещение библиотеки стало более кратковременным и редким, чем у пользователя читальни. На эту категорию отдаленных читателей оформляются определенные документы, ведется учет их чтения. Однако в этих условиях библиотекарь встречается с абонентами только при выдаче книги и при сдаче ее после прочтения. Следовательно, весь процесс чтения остается за пределами видимости библиотекаря.

Затем появляется иногородний читатель. Он, как правило, не посещает библиотеки, так как книги ему пересылаются по почте, путем межбиблиотечного (МБА) и заочного (ЗА) абонемента, внутрисистемного обмена (ВСО). Началось справочное обслуживание по телефону и появилось много пользователей этим видом обслуживания. Влиять на читателя и изучать его становилось все сложнее.

В конце XX в. в условиях компьютеризации библиотек, развития компьютерных сетей связи появляется новая (компьютерная) разновидность