

вочной литературой, библиографическими указателями, компьютерной техникой для нахождения необходимых изданий и сведений и т. д.

ИЗУЧЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Всестороннее изучение библиотечно-библиографического обслуживания имеет важное значение. Только постоянно изучая свою деятельность, библиотекари могут выявлять успехи и недостатки в ней, принимать научно обоснованные решения для повышения эффективности и качества обслуживания.

Библиотекари отделов обслуживания должны владеть комплексом знаний, умений и навыков, призванных обеспечить их квалифицированное участие в научно-исследовательской работе, в том числе и диагностической деятельности. Для этого им необходимо знать методологию, методику, логику, организацию изучения библиотечной отрасли, владеть приемами решения различных нестандартных задач, выдвигаемых развивающейся практикой.

Среди актуальных тем исследования назовем:

- мониторинг читательского спроса, изучение неудовлетворенного спроса на литературу;
- выявление мнений читателей о качестве библиотечно-библиографического обслуживания, их отношения к библиотеке и представлений о перспективах ее развития;
- изучение места библиотеки в системе массовой и профессиональной коммуникации;
- составление социального портрета пользователей и «непользователей» библиотеки;
- анализ библиотечных услуг и тенденций их развития, востребованности различных видов библиотечных услуг населением;
- изучение различных социальных групп (этнических меньшинств, инвалидов, пенсионеров и т. п.) и особенностей их библиотечно-библиографического обслуживания;
- анализ профессиональных качеств библиотекарей отдела обслуживания;
- развитие делового сотрудничества как средства расширения возможностей библиотеки.

Следует отметить, что результаты таких исследований представляют интерес не только для сотрудников самих библиотек, но и для специалистов других областей. Именно с их помощью удастся привлечь внимание и

заинтересовать журналистов, культурологов, социологов и социальных психологов, педагогов, книгоиздателей, литературоведов. Полезным знакомство с результатами исследований оказывается и для читателей, которым предлагаются сравнительный анализ читательских автобиографий, отзывов на книги, «Портрет лучшего читателя нашей библиотеки» (по материалам анкетирования), «Культура чтения и ее составляющие» и т. п.

Традиционная «ручная» методика организации и проведения исследований библиотечной отрасли сегодня все чаще уступает место самому широкому применению компьютерной техники. Среди основных направлений ее использования в изучении библиотечно-библиографического обслуживания следует назвать статистический анализ собранной информации и хранение данных проведенных исследований в таком виде, чтобы они были доступны в любой момент времени для всех видов обработки и анализа. Оба эти направления, как и всякая работа с компьютером, требуют соответствующего программного обеспечения. Имеется большое количество компьютерных программ, предназначенных для решения самых разных задач. Здесь и пакеты прикладных программ (ППП), представляющих собой наборы программ, готовых к выполнению, многофункциональные программы, которые с помощью языка управления могут быть настроены на решение той или иной задачи. Наконец, имеются диалоговые программы, при которых управление работой вычислительной программы в таких системах производится непосредственно с экрана дисплея в режиме «дружественного» диалога ЭВМ с пользователем, в ходе которого ему предоставляются все необходимые справки и «подсказки». Создание программ с диалоговым управлением стало важнейшим направлением в программировании для персональных компьютеров.

Использование стандартных программных средств не только экономит время и облегчает обработку эмпирических данных, но и помогает сколько угодно долго хранить и оперативно представлять необходимые данные. При этом, конечно, вовсе не исключается использование собственных программ исследования, если в этом возникает необходимость.

Создание для исследовательских нужд банка данных — важное условие повышения качества и оперативности работы. Банк данных — это новое образование, система организационных, методических, технических, лингвистических, математических, программных средств, совокупность которых позволяет накапливать данные большого количества эмпирических исследований библиотечно-библиографического обслуживания, ориентироваться в них, быстро находить нужные, производить необходимый анализ.

Такая форма хранения позволяет получить любую потенциально заложенную в исследовании информацию. Вместе с первичными данными в компьютере хранится информация о том, как эти данные собраны, когда и где проводились исследования, какими методами велся сбор информации,