**Балацкая, Надежда Михайловна. Комплексный анализ справочно-библиографического обслуживания как метод его совершенствования (на материалах областных, краевых, республиканских АССР универсальных научных библиотек) : автореферат дис. ... кандидата педагогических наук : 05.25.03.- Ленинград, 1987.- 19 с.: ил.**