

VIRTUAL MÜHİTDƏ SORAQ-BİBLİOQRAFIYA XİDMƏTİ: İNKİŞAF XÜSUSİYYƏTLƏRİ

03

Nadir İsmayilov

*BDU, Bibliografiyaşünaslıq kafedrasının müdiri, dosent
bibliograf@mai.ru*

Səadət Mütəllimova

*"B.EST Solutions" şirkətinin İnformasiya Texnologiyaları üzrə Baş mütəxəssisi
M.f.saadet@gmail.com*

Virtual mühitdə soraq-bibliografiya xidməti: inkişaf xüsusiyyətləri

Xülasə: Məqalədə müasir dövrdə artıq ənənəvi soraq-bibliografiya xidmətində yer alan virtual soraq xidmətləri və onların əsas inkişaf xüsusiyyətləri təhlil edilmiş, kitabxanaların uzaq məsafədən istifadəçilər auditoriyasının xüsusiyyətləri və onların sorğuları, virtual mühitdə bibliografların rolu və onların gələcək taleyi, uzaq məsafə istifadəçilərinin sorğularına cavablar və onların formaları, xidmətin resurs bazası, yerinə yetirilmiş arayışlar fondu, xidmət çərçivəsində işin təşkili ətraflı şəkildə şərh edilmiş, Azərbaycanın Milli Kitabxanasının virtual sifariş, bibliografik, virtual sorğu sistemləri və məsafədən müəyyən xidmətləri təsvir edilmişdir.

Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития

Резюме: В статье анализируются виртуальные справочные службы и их основные особенности развития, которые в наше время уже включены в традиционную справочно-библиографическую службу, подробно описаны особенности аудитории удалённых пользователей библиотек и их запросов, роль библиографов в виртуальной среде и их будущее, ответы на запросы удалённых пользователей и их формы, ресурсная база обслуживания, фонд выполненных справок, организация работы в рамках службы. В статье также описываются системы виртуального заказа, библиографические, виртуальные справки и некоторые удалённые службы Национальной библиотеки Азербайджана.

Virtual reference and bibliographic services: features of development

Abstract: The article analyzes virtual reference services and their main peculiarities of development, which in modern times are already included in the traditional reference and bibliographic service, details the peculiarities of the audience of remote users of libraries and their requests, the role of bibliographers in the virtual environment and their future, answers to requests of remote users and their forms, resource base of service, fund of completed references, organization of work within the service. The article also describes virtual order systems, bibliographic, virtual references and some remote services of the National Library of Azerbaijan.

Açar sözlər: virtual soraq xidməti, virtual arayış, soraq-bibliografiya xidməti, informasiya-axtarış xidmətləri, "informasiya əlyətərliyi üzrə mütəxəssis"

(information access specialist), "bilik mühəndisi" (knowledge engineer), "rəqəmsal kitabxanaçı" (digital librarian), QOST.

Ключевые слова: виртуальная справочная служба, виртуальная справка, справочно-библиографическая служба, информационно-поисковые службы, «специалист по доступу к информации», «инженер знаний», «цифровой библиотекарь», ГОСТ.

Keywords: virtual reference service, virtual help, reference and bibliographic service, information search services, "information access specialist," "knowledge engineer, "digital librarian," GOST.

Giriş: Ənənəvi soraq-biblioqrafiya xidmətində (SBX) dəyişikliklərin sübutu kimi çox vaxt yerli kitabxanalarda yaradılan və "virtual arayış" adlandırılan virtual soraq xidmətlərini (VSX) göstərmək olar. Onlar uzaq məsafədən istifadəçilərə xidmətə və onların sorğularına cavab olaraq istər mövcud şəbəkə resurslarına istinad şəkildə, istərsə də istifadəçilərə tanış formada – biblioqrafik siyahılar və faktoqrafik verilənlər formasında hazır informasiyanın təqdim edilməsinə istiqamətlənmişdir. Belə soraq xidmətlərinin yaradılması obyektiv səbəblərlə izah olunur: istifadəçi sorğularının yerinə yetirilməsi üçün istifadə olunan yerli İnternet resurslarının artması; kitabxanaların elektron kataloqlarına gecə-gündüz əlyətərlilik, sənədlərin elektron nüsxələrinin əldə edilməsi və peşəkar biblioqrafların köməyinə ehtiyac duyan yeni istifadəçi auditoriyasının formalaşması; istifadəçilərə xidmətin yeni formalarının mənimsənilməsi üçün peşəkar birliyin hazırlığı və s. göstərmək olar. VSX, 20 ildən çox əvvəl xaricdə, ölkəmizdə isə yalnız son 10-12 ildə meydana çıxmışdır. Məsələn, Azərbaycanın Milli Kitabxanasında 2000-ci ildə fəaliyyətə başlamış İNTERNET zal, 2006-cı ildə Elektron informasiya xidməti şəbəkəsi kimi öz işini davam etdirmiş, 2017-ci ildən isə Biblioqrafik və elektron informasiya xidməti şəbəkəsinin tərkibində "Elektron informasiya xidməti və kitabxanalararası abonement" bölməsi adı ilə fəaliyyət göstərir. 2008-ci ilin mart ayından oxuculara xidməti yaxşılaşdırmaq məqsədi ilə "Məsafədən sifariş" (Virtual) (<http://anl.az/new/az/order/19-Virtual-sifaris>) xidməti fəaliyyət göstərir.

Həmçinin şəbəkədə daha bir virtual xidmət növü - "Biblioqrafik sorğu" fəaliyyət göstərir. Bu virtual xidmət vasitəsilə dünyanın istənilən nöqtəsindən hər bir kitabxana işçisi, müxtəlif oxucular biblioqrafik sorğularını Milli Kitabxanaya ünvanlayır və qısa müddətdə ona cavab ala bilirlər.

Məsələnin qoyuluşu: Virtual sifariş, biblioqrafik, virtual sorğu sistemləri və məsafədən müəyyən xidmətlərə malik Milli Kitabxanaya bölgə kitabxanalarından müraciət edildikdə, hər hansı bir kitabın elektron versiyası tələb edildikdə 30 dəq. – 1 saat ərzində istənilən kitabın elektron resursu yaradılıb yerlərdəki kitabxanaların oxucularına təqdim edilir.

Xidmətin bu istiqamətinin yeniliyi, eləcə də VSX-ni formalaşdıran yeni təşkilati formaların və texnoloji proqramların öyrənilməsində kitabxanaların aktivliyi belə xidmətlərin SBX-nin məntiqi davamı və ya onun İnternetdəki

proyeksiyası olub-olmadığını və ya bunun informasiya xidmətinin müstəqil bir növü olduğunun müəyyənəşdirilməsinin zəruriliyini şərtləndirir. Bu məsələyə formal olaraq yanaşsaq, ənənəvi SBX sisteminin demək olar ki, bütün elementlərinin şəbəkə analoqunda mövcudluğunu görürük: istifadəçilər və sorğular; biblioqraflar və sorğulara cavablar; sorğuları yerinə yetirərkən istifadə olunan resurs bazası, o cümlədən yerinə yetirilmiş arayışlar fondu.

Sadalanan bu elementləri bir tam olaraq birləşdirən ənənəvi əlaqələr də mövcuddur, yəni sorğuların yerinə yetirilməsi texnologiyası və xidmətin təşkilati formaları. Bu məqalənin məqsədi sistemin yuxarıda göstərilən elementlərinin İnternet mühitindəki təzahürlərini nəzərdən keçirmək və uzaq məsafədən istifadəçilər üçün onlayn SBX-nin mövcud təşkilati formalarını təsvir etməkdir.

Məsələnin izahı: Kitabxanaların uzaq məsafədən istifadəçilər auditoriyasının xüsusiyyətləri və onların sorğuları

Xaricdə bu kateqoriyalı istifadəçilərin fənlərarası tədqiqatları 30 ildən çox müddət ərzində psixoloqların, sosioloqların, dilçilərin iştirakı ilə fəal və sistemli şəkildə aparılır.

Kitabxana-informasiya fəaliyyəti çərçivəsində tədqiqatlar avtomatlaşdırılmış monitorinqlə başladı, bu isə uzaq məsafə istifadəçilərinin son istifadəçiyə istiqamətlənən informasiya-axtarış xidmətlərinin (İAX) ilkin nəslinə - hər kəs üçün əlyətərlili olan interaktiv kataloqa (online public access catalog - OPAC) müraciətini öyrənməyə imkan verdi.

Bir çox tədqiqatların obyektini, onlayn axtarış apararkən istifadəçilərin davranışları, o cümlədən informasiya sorğularının İAX-yə ötürülən zaman formalaşma xüsusiyyətləri, şəbəkədə keçirdiyi vaxt. Əgər əvvəllər informasiya axtarışının ilkin öyrənilməsi sistemlərə və onların fəaliyyətini dəstəkləyən texnologiyalara yönəlmişdisə, sonradan istifadəçilərin təkcə elektron kataloqlarda deyil, həm də İnternetdəki informasiya axtarışının idrak və davranış yanaşmalarından istifadə edilmişdir.

Ölkəmizdə İnternet son zamanlarda humanitar araşdırmaların mövzusuна çevrilmişdir. Bu cür araşdırmaların əhəmiyyəti sosial kommunikasiyaların müxtəlif aspektləri üzərində artan iş axını ilə sübut olunur. Tədqiqatlar İnternetdə insanların fəaliyyətini öyrənən psixologiya, şəbəkə mühitini sosial hadisə və kommunikativlik kimi öyrənən sosiologiya çərçivəsində aparılır. Peşəkar psixoloji və sosioloji ədəbiyyatda dünya informasiya şəbəkəsi yeni bir mühitdə fəaliyyət göstərən istifadəçilər birliyi tərəfindən yaradılan "sosial virtual realıq" kimi təqdim edildiyindən tədqiqatçıların diqqəti sosial xarakterli problemlərə, xüsusən də şəbəkə fəaliyyətinin müxtəlif növlərinə (idraki, oyun, kommunikativ) yönəldilir. Tədqiqatlar, İnternetin şəxsiyyətə təsirini öyrənməyə, şəbəkədəki fəaliyyətlərin gender xüsusiyyətlərini müəyyən etməyə, şəbəkə mühitində ünsiyyətin transformasiyası (virtual şəxsiyyət, şəbəkə birliklərinin təbəqələnməsi) və distant təlimin problemlərinə yönəlmişdir. Ölkəmizdə yeni sosial cəmiyyət tipinin - İnternet istifadəçilərinin meydana gəlməsinə baxmayaraq, mütəxəssislər şəbəkə məkanında insanların fəaliyyətinin təhlili ilə əlaqə

dar tədqiqatların məhdudluğunu qeyd edirlər. Bununla belə şəbəkə birlikləri üzvlərinin tələbləri ilk yaxınlaşmada müəyyənləşdirilmişdir. Bu, fərqli müəlliflər tərəfindən müxtəlif formatlarda yaradılan, fərqli saylarda yerləşən informasiya resursları haqqında məlumatları bir yerə toplayan vahid peşəkar informasiya məkanında olan tələblərdir.

Yerli kitabxananın uzaqdan istifadəçilərinə gəldikdə, kəmiyyət xüsusiyyətlərini müəyyənləşdirmək çətindir. Görünür ki, belə istifadəçilər çoxdur və bu, böyük elmi kitabxanaların saytlarına müraciətlərin illik statistikasına ilə təsdiqlənir. Bir çox kitabxanalarda uzaq məsafədən istifadəçilərin müraciətləri oxu zallarına real gəlişlərdən daha çox olur.

Xarici kitabxanalara nəzər salsaq görürük ki, hələ 2003-cü ildə Hollandiya Milli Kitabxanasına gələnlərin sayı 86 120 nəfər, virtual istifadə isə 11 625 300 təşkil edirdi. Britaniya Kitabxanasının 2003-2004-cü illər üçün illik hesabatında göstərilirdi ki, kitabxananın oxu zallarına real gələnlərin sayı 397.400, kitabxana saytından uzaq məsafədən istifadə edənlərin ümumi sayı isə təxminən 2,5 milyon təşkil etmişdir. 2003-cü ildə Rusiya Elmi Kitabxanasının oxu zallarına ümumi ziyarət sayı 1.4 milyon, sayt trafiki isə 1 milyondan çox olmuşdu. Elə həmin ilin nəticələrinə görə Rusiya Dövlət Kitabxanasına real gəliş 999,200 nəfərə yaxınlaşmış və 3,4 milyon nəfər isə uzaq məsafədən kitabxananın saytından istifadə etmişdir.

Sözsüz ki, bu auditoriya İnternet texnologiyalarının yayılması ilə yanaşı kitabxana saytlarının məzmun tərkibinin artması ilə də artmışdır. Bu auditoriyanın əhəmiyyətli bir hissəsini informasiya axtarışında kömək üçün müraciət edən istifadəçilər təşkil edir.

Bununla əlaqədar yaradılan VSX xidmətin tək cə təşkilati forması olmayıb, həm də yeni bir qrupun informasiya ehtiyaclarını öyrənmək üçün güclü bir vasitədir. Bu günə qədər təcrübə göstərir ki, VSX vasitəsilə alınan sorğularla şifahi olaraq bibliografik məntəqələrdə və poçt vasitəsilə yazılı formada alınan sorğular arasında əhəmiyyətli tematik, xronoloji və tipoloji fərq yoxdur. Fərq bibliografik deyil, tammətli məlumatların əldə edilməsinə istiqamətlənməkdədir.

Bibliograflar

Soraq-bibliografiya xidmətinə informasiya texnologiyalarının tətbiqi peşəkar kitabxana cəmiyyətini müasir elektron mühitdə bibliografin rolunu və yerini yenidən düşünmək qarşısında qoydu. Nəzəri müzakirələrin əsas məqamı ondan ibarətdir ki, evdən İnternetin istifadəsi, tammətli resursların inkişafı və onların şəbəkədə açıq olması, eləcə də istifadəçilərin onlara müstəqil əlyətərlik imkanlarının artması kitabxanaların ənənəvi soraq xidmətlərinə tələbatın yox olmasına səbəb ola bilər.

Bundan əlavə informasiya mühitinin kommersiyalaşdırılması, məlumat mənbələrində olan informasiyaların axtarışı, lazım olanların üzə çıxarılması və şərh edilməsi üzrə analoji xidmətləri təqdim edən alternativ təşkilatlar, müəssisə və firmaların meydana gəlməsinə səbəb ola bilər.

Bibliografik vasitələrlə informasiyanın axtarış sahəsində peşəkarlar kimi bibliografların taleyi necə olacaq? İndi VSX-də istifadəçi sorğularına cavab verən mütəxəssislər "operator" kimi müəyyənləşdirilir. Kitabxanalar üçün bu, qeyri-adi haldır, çünki ümumiyyətlə bu adın istehsal sektorlarında işləyən və gündəlik və təkrarlayıcı funksiyaları yerinə yetirən insanları xarakterizə etmək üçün istifadə olunur. Bununla yanaşı ənənəvi bibliografik mövzu və faktoqrafik axtarışdan bəhs ediriksə, informasiya axtarışı, hər halda, intellektual bir prosesdir. İnformasiya-axtarış xidməti vasitəsilə avtomatlaşdırılmış axtarışa müraciət etsək, o zaman onun intellektual xarakterilə əlaqəli məntiq aşağıdakı kimi ola bilər. İAX vasitəsilə avtomatlaşdırılmış axtarışın effektivliyi axtarış təlimatının dəqiqliyinə və nəticələrin çox olması zamanı isə istifadəçi sorğularına ən çox uyğun gələn qiymətləndirmə və seçmə keyfiyyətinə görə müəyyən edilir. Bu, axtarış strategiyasını, sorğunun terminoloji əks olunması, resursların qiymətləndirilməsi meyarlarının müəyyənləşdirilməsinin peşəkar bilik və bacarıqlarına sahib mütəxəssisdən asılıdır. Elektron mühitdə "tipoloji axtarış demək olar ki, həmişə ehtimal xarakteri daşıyır" fikri olduqca doğrudur, lakin mütəxəssisin vəzifəsi onu mümkün qədər azaltmaqdır.

VSX əməkdaşlarının ixtisaslarının dəqiq müəyyənləşdirilməsinin zəruriliyindən, yerli kitabxana mütəxəssisləri bazasında yaradılan VSX-dən danışarkən, hər halda "bibliograf" anlayışından istifadə etmək daha məqsədəuyğundur. Əlbəttə, bibliografların funksiyalarının getdikcə daha geniş vüsət aldığını nəzərə alsaq, bu, ilk növbədə, tammətli axtarışın bibliografik axtarış sınıxıdırmağa başlaması və SBX-nin son nəticəsi olan arayışın isə artıq bibliografik informasiyanın təqdim edilməsilə məhdudlaşmasıdır.

Çox ehtimal ki, tezliklə peşəkar ictimaiyyət xaricdə olduğu kimi SBX-nin müasir mütəxəssisinin kim olduğunun müəyyənləşdirilməsilə üzləşəcəkdir: "informasiya əlyətərliyi üzrə mütəxəssis" (information access specialist), "bilik mühəndisi" (knowledge engineer), "rəqəmsal kitabxanaçı" (digital librarian). "Operator" anlayışının dövrüyyəyə daxil olması ənənəvi və onlayn SBX arasındakı mövcud parçalanmanı daha da genişləndirir, əsas vəzifə isə aradakı bu bölgünü azaltmaqdır. Onlayn SBX ənənəvi xidmətdən ayrılmalı, əksinə onun içindən tədricən böyüməlidir.

Uzaq məsafə istifadəçilərinin sorğularına cavablar

İstifadəçilərin birdəfəlik sorğusuna cavab SBX sisteminin müstəqil elementi hesab edilə bilər, bu da ənənəvi mühitdə bibliografik arayış, bibliografik məsləhət, SBX-də imtina və istifadəçinin digər kitabxanalara yönləndirilməsi kimi xarakterizə edilə bilər. Xidmətin onlayn variantında istifadəçinin sorğusuna cavab arayış, informasiyanın axtarışı üzrə metodiki məsləhət, sorğunu yerinə yetirməkdən imtina, digər VSX-yə yönləndirmə şəklində ola bilər.

Arayışlar. Ənənəvi SBX tərkibinin ölçü vahidi bibliografik arayışdır. QOST 7.0-99 standartına uyğun olaraq ("İnformasiya - kitabxana fəaliyyəti, bibliografiya. Terminlər və təriflər") bibliografik arayış - "sənədin mövcudluğu və (və ya) olduğu yer (ünvan arayışı), müəyyən mövzu üzrə bibliografik in-

formasiyanın məzmunu (mövzu arayışı), sorğuda təhrif edilmiş biblioqrafik təsvir elementləri haqqında (dəqiqləşdirmə arayışı) biblioqrafik məlumatları əks etdirən birdəfəlik sorğuya cavabdır. "Faktoqrafik arayış" isə faktiki məlumatları əks etdirən sorğuya cavab hesab edilir".

Biblioqrafik axtarış metodu ilə yerinə yetirilən faktoqrafik arayış, əksər hallarda informasiya mənbəyinə link şəklində olan biblioqrafik məlumatlardan ibarət olur. Buna görə də ənənəvi SBX-də faktoqrafik arayışa biblioqrafik arayış kimi baxılır. Onlayn SBX-də baza "arayış" anlayışına münasibətdə "biblioqrafik" anlayışını tətbiq edə bilmirik, çünki istifadəçi təkcə biblioqrafik deyil, həm də İnternetdə və ya tammətənlə məlumat bazalarında elektron formada təqdim olunan tammətənlə məlumatları tələb edə bilər. Müvafiq olaraq, arayış şəklində biblioqrafik işinin son nəticəsi istifadəçilərə təkcə biblioqrafik informasiya şəklində deyil, sənədlərin tam mətnlərinə istinadlar şəklində də təqdim edilə bilər.

Texnoloji biblioqrafik arayış özündə birdəfəlik biblioqrafik sorğu + biblioqrafik axtarış + istifadəçiyə cavabı əks etdirir. Bundan əlavə SBX-yə münasibətdə biblioqrafik axtarış dedikdə, biblioqrafik təsvir elementlərinin məcmusu üzrə informasiya axtarışı başa düşülür.

Müvafiq olaraq, onlayn xidmət zamanı arayış texnologiyası özündə istifadəçinin birdəfəlik sorğusu (təqdim olunan informasiyanın ixtisar edilmiş dərcəsini müəyyənləşdirmədən) + biblioqrafik / tammətənlə məlumat axtarışı + istifadəçiyə cavabı əks etdirir. Buna əsaslanaraq, VSX-nin uzaq məsafə istifadəçisinə təqdim edilən istənilən cavabı biblioqrafik sorğu üzərində işinin son nəticəsi kimi nəzərdən keçirməyi və onun "arayış" olaraq təyin edilməsi təklif olunur. VSX arayışlarını təqdim edilən informasiyanın növünə görə *mövzu, ünvan, dəqiqləşdirici və faktoqrafik* arayışlara bölmək olar.

VSX-nin *mövzu arayışları* ənənəvi nəşrlərin biblioqrafik təsvirlərindən ibarət siyahı şəklində təqdim edilir. Arayışlar İnternetdə yerləşdirilən sənədlərin siyahularından ibarət ola bilər. Bəzi xidmətlər şəbəkədə bu cür sənədlərin yerini göstərən hiperistinadların (uniform resource locator - URL) siyahısını təqdim etməklə həyata keçirilir.

Sorğuların yerinə yetirilməsinin daha keyfiyyətli səviyyəsi yalnız belə bir siyahının şəbəkə resursunun və ya sənədin biblioqrafik təsviri ilə müşayiət edildiyi təqdirdə təmin edilir. Bununla yanaşı şəbəkədə yerləşdirilən sənədin elektron ünvanı (URL) biblioqrafik təsvirin əsas tərkib hissəsi hesab edilir. VSX-nin mövzu arayışının yayılmış variantı biblioqrafik siyahuların və e-poçt ünvanlarının kombinasiyası hesab edilir.

VSX arayışları yerinə yetirilmə ağırlığına görə *sadə və mürəkkəb* arayışlara bölünür. Ənənəvi versiyada biblioqrafik arayışların sadə və mürəkkəbə bölünməsinin əsasında resurs təminatı, böyük xronoloji dövr ərzində əhəmiyyətli dərəcədə mənbə sayına baxış ehtiyacı, postsəhifəyə baxışa əsaslanır.

Onlayn variantda sadə arayışlar istifadəçinin sorğusuna cavabı nəzərdə tutur, belə olduqda ona elektron kataloqda və verilənlər bazasında avtomatlaşdırılmış axtarış nəticəsində əldə edilmiş biblioqrafik siyahı təqdim edilir.

Mürəkkəb arayışlar hazırlanan zaman biblioqraf avtomatlaşdırılmış axtarış nəticəsində əldə edilmiş materialların keyfiyyətli seçimini həyata keçirir, onları qruplaşdırır; biblioqrafik təsviri QOST-a uyğun olaraq korrektə edir; ənənəvi soraq-biblioqrafiya aparatından istifadə edir və əl ilə yazılmış biblioqrafik təsvirləri olan biblioqrafik siyahıları əlavə edir.

Mövzu arayışlarını yerinə yetirən zaman əsas şərt biblioqrafik təsviri, qüvvədə olan QOST 7.1-2003 "Biblioqrafik yazı. Biblioqrafik təsvir. Ümumi tələblər və tərtib qaydaları" na uyğunlaşdırmaqdır. Təqdim edilən informasiyanın həcmi 20 biblioqrafik təsvirdən çox olduqda mövzu arayışları SBX-nin ənənəvi xidmətinə verilir.

VSX-də *ünvan və dəqiqləşdirici arayışlar* istifadəçilərə konkret nəşr və onun saxlanılma yeri haqqında dəqiqləşdirilmiş biblioqrafik informasiya ilə bağlı sorğulara cavabdır. Təqdim edilmə forması - sənədin biblioqrafik təsviri və kitabxanada saxlanılma şifrəsidir. Çox vaxt uzaq məsafə istifadəçiləri konkret nəşrlərin elektron versiyalarının olub-olmadığını və şəbəkədə hansı ünvanda tapılacağını aydınlaşdırmaq üçün VSX-yə müraciət edirlər.

Faktoqrafik sorğular, məlumatların (biblioqrafik məlumat) əldə edildiyi ənənəvi və elektron informasiya mənbələrinin göstərilməsilə konkret məlumatlar şəklində, eləcə də axtarılan faktoqrafik məlumatlardan ibarət tammətənlə sənədlərə istinad şəklində də təqdim edilə bilər.

İnformasiya axtarışı üzrə metodiki məsləhətlər özündə uzaq məsafə istifadəçilərinə kitabxananın elektron kataloqundan, Azərbaycan və xarici informasiya resurslarından necə istifadə ediləcəyini izah edən təlim xarakterli mətn informasiyasını əks etdirir. Biblioqrafik siyahının, biblioqrafik təsvirin tərtib edilməsi, sənədlərin sistemləşdirilməsi, onların annotasiyalaşdırılması və referatlaşdırılması qaydaları haqqında məlumatın verilməsi də mümkündür.

Təcrübədə məsləhətlər arayışla birlikdə həyata keçirilə bilər. Məsləhətlərə, kitabxananın iş rejimi, oxu zallarının yerləşməsi, SBA-nın ayrı-ayrı hissələri, xidmətlərin göstərilməsi şərtləri və digər suallara cavablar aid edilir. VSX vasitəsilə istifadəçilərin təlimi biblioqrafların işində vacib bir istiqamət ola bilər.

Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina sorğu düzgün ifadə edilmədikdə həmçinin sorğu VSX tərəfindən qəbul edilmiş məhdudiyətlərə uyğun olaraq yerinə yetirilə bilmədikdə (məsələn, əyləncə xarakterli məlumatların verilməsi ilə bağlı sorğular qəbul edilmir; hazır tələbə referatları; mürəkkəb sorğular və s.). VSX-də sorğunu yerinə yetirməkdən imtina kitabxananın soraq-biblioqrafiya şöbəsi tərəfindən onun yerinə yetirilməsindən imtina demək deyil. Bu, məsələn, mürəkkəb sorğulara aiddir.

Bir sorğunun digər VSX-yə yönləndirilməsi də arayış forması hesab edilir və sorğunu daha operativ və effektiv şəkildə yerinə yetirə bilən VSX-nin əlaqə məlumatlarının təqdim edilməsi deməkdir.

Xidmətin resurs bazası

VSX xidmətinin ilkin parametrlərini, xüsusən də sorğunun icrası müddəti ilə ifadə olunan operativlik, uzaq məsafə istifadəçilərinə xidmət zamanı əsa-

sən elektron formada təqdim olunan mənbələrdən istifadə etməyə imkan verir - bunlar kitabxanaların öz elektron kataloqları, onlayn tammətli və biblioqrafik məlumat bazaları, İnternet resurslarıdır.

Ənənəvi soraq-biblioqrafiya nəşrləri də VSX sorğularını yerinə yetirərkən istifadə olunur, lakin seçmə metodu ilə bir sıra konkret hallarda kifayət qədər xronoloji dərinliyinin olmaması səbəbindən sorğunun yalnız elektron resurs bazası əsasında yerinə yetirilə bilmədiyini hallarda istifadə olunur. VSX üçün resurs bazasının formalaşması xüsusiyyətləri ayrıca nəzərdən keçirilməsini tələb edir.

Yerinə yetirilmiş arayışlar fondu

Onlayn SBA-nın reallaşdırılmasının iki səviyyəsinin mövcudluğunu nəzərdə tutur.

Birinci səviyyədə istifadəçinin müraciət edə biləcəyi və müəyyən parametrlər üzrə müstəqil axtarış apara biləcəyi soraq xarakterli informasiya massivi yaradılır. İstifadəçilərin soraq-biblioqrafiya şöbələrinə müraciət etdiyi sualların heç də hamısı unikal deyildir. Çox vaxt onlar təkrarlanmışdır da, ancaq oxşar olurlar. Buna görə fərqli vaxtlarda alınan sorğulara cavabları dəfələrlə istifadə etmək mümkündür.

İkinci səviyyədə istifadəçi informasiya massivində tələb olunan məlumatları tapmadıqda peşəkar yardım üçün biblioqrafa müraciət edir. Ənənəvi SBX-də kitabxananın ümumi SBA onilliklər ərzində kataloq/ kartotekalar və soraq-biblioqrafiya fondundan (SBF) əlavə informasiya axtarışına ayrılan vaxtı və artıq tapılan informasiyaya təkrar müraciət vaxtını azaltmaq məqsədilə yerinə yetirilmiş arayışlar fondunu (arxiv) da daxil etmişdir.

Qeyd etmək lazımdır ki, xidmət təcrübəsində informasiya texnologiyalarının aktiv tətbiqi dövrünə qədəm qoyan kitabxanalar bu arxivlərin elektron formaya çevrilməsilə bağlı təcrübələr keçirməyə başladılar. Lakin bu istiqamət elə də geniş yayılmamışdır.

Hal-hazırda VSX çərçivəsində uzaq məsafə istifadəçilərinə xidmət göstərmək üçün istifadə olunan proqram təminatı sorğuların-cavabların verilənlər bazasını avtomatik generasiya etmək imkanı verir. Bu isə təkcə istifadəçilər, onların sorğuları və onlara cavablar, informasiyanın təqdim edilmə mənbələri haqqında müxtəlif informasiyaları, məlumat mənbələri haqqında müxtəlif məlumatları saxlamağa imkan vermir, həmçinin istənilən mətn parçasında açar sözlər üzrə axtarış da daxil olmaqla, axtarış xarakteristikalarının bütün spektrləri üzrə informasiya massivində axtarışı həyata keçirməyə şərait yaradır.

Xaricdə belə bazalar "bilik bazaları" adını almış, yerli kitabxanalarda isə onlar adətən "yerinə yetirilmiş arayışlar fondu" termini ilə müəyyənləşdirilmişdir.

Xidmət çərçivəsində işin təşkili

Fikrimizcə, VSX onlayn SBX-nin bütün formalarını özündə əks etdirir. VSX-nin Azərbaycan informasiya məkanında çalışanların hamısı bir sıra oxşar xarakteristikalara malikdirlər: uzaq məsafə istifadəçilərlə qarşılıqlı əlaqənin

əsas vasitəsi olaraq sorğuların əsasən veb forması istifadə olunur (e-poçt nadir hallarda əlavə vasitə kimi istifadə olunur); demək olar ki, bütün xidmətlər informasiyanın axtarış nəticələrini saxlayaraq, kataloqlar, yerinə yetirilən sorğuların massivi və ya verilənlər bazasını formalaşdırır. Bu isə istifadəçilərə biblioqraflara birbaşa müraciət etmədən müstəqil olaraq informasiyanı axtarmaq imkanı verir; sorğular qısa müddət ərzində yerinə yetirilir ki, bu da istifadə olunan mənbələr dairəsinə ciddi bir məhdudiyət qoyulmasına səbəb olur (bir sıra xidmətlər üçün bunlar yalnız İnternet resurslarıdır); istifadəçi sorğularını dəqiqləşdirmək üçün ənənəvi təcrübədə aparılan biblioqrafik müsahibə yoxdur; əks-əlaqə qoxdur, bu isə təqdim olunan informasiyanın keyfiyyətini, deməli, xidməti də qiymətləndirməyə imkan vermir.

İnformasiya texnologiyası bir çox peşəkar fəaliyyət növlərini şəbəkə mühitinə ötürməyə imkan verir. İnternet təzahürünü əldə edən SBX operativlikdə, xidmət olunan istifadəçi auditoriyasının miqyasına görə, nəinki biblioqrafik, həmçinin tammətli informasiyanın təqdim olunması, ənənəvi mühitdə bu xidmətlərdən istifadə etməyən istifadəçilər üçün xidmətlərin əlyətərliliyinin təmin edilməsi baxımından qazanır.

Eyni zamanda, itirilə biləcək "yaxşı köhnə ənənələr" qalır. VSX-nin yaradılması prosesində müxtəlif dərəcələrdə iştirak edən kitabxana cəmiyyətinin əsas vəzifəsi biblioqrafların bir çox nəsillərinin işlərinin əsaslandığı əsas xidmət prinsiplərini-informasiya axtarışında peşəkarlıq, onun keyfiyyəti və etibarlılığını qorumaqdır.

Qeyd edək ki, bütün dünyanı sarmış Koronavirus pandemiyası zamanı VSX və bu xidmətin inkişaf etdirilməsinin vacibliyi kitabxana cəmiyyəti qarşısında daha qabarıq şəkildə özünü biruzə verdi. Məsələn, Koronavirus təhlükəsi ilə əlaqədar ölkəmizdə həyata keçirilən qabaqlayıcı tədbirlər çərçivəsində Milli Kitabxananın əməkdaşları onlayn formada oxuculara kitabxana-informasiya xidmətini davam etdirmiş, mart ayının 11-dən 31-dək Kitabxananın onlayn xidmətləri vasitəsilə 659 istifadəçiyə sənədlərin elektron çatdırılması xidməti göstərilib. Bu müddət ərzində onlara 1800 kitab və 4200 məqalənin elektron çatdırılması təmin olunmuşdur.

Kitabxananın saytının "Elektron kataloq və elektron kitabxana" bölməsinə son 20 gündə 182 583 nəfər kitabları onlayn oxumaq üçün müraciət etmişdir. Bütövlükdə sayta daxil olanların sayı isə 225 825 nəfər olmuşdur.

Nəticə: Təbii ki, xarici ölkələrin təcrübəsilə müqayisə edilərkən, Azərbaycanda bu sahədə göstəricilər o qədər də yüksək deyildir. Bu isə yerli kitabxanaların qarşısında öz fəaliyyətlərini dünya praktikasına daha da yaxınlaşdırmaq, onu dərinlən və ətraflı araşdırmaq və öyrənmək, həmçinin bu işin beynəlxalq standartlara uyğun şəkildə təşkil edilməsi üçün yeni maliyyə mənbələrini axtarmaq kimi vəzifələri qoyur.

Ədəbiyyat

1. Жабко Е.Д. Справочное обслуживание в сетевой среде: от локального обслуживания к национальным корпоративным службам // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. М., 2003. Вып. 2. С. 147-158.
2. Войскунский А.Е. Гуманитарный Интернет // Гуманитарные исследования в Интернет. М., 2000. С. 8.
3. Паринов С.И., Ляпунов В.М., Пузырев Р.Л. Система Соционет как платформа для разработки научных информационных ресурсов и онлайн-сервисов [Электронный ресурс] // Электронные библиотеки. 2003. Т. 6. Вып. 1. < <http://www.elbib.ru/index.phtml?page=elbib/rus/journal/2003/part1/PLP> > (12.01.2005).
4. Моргенштерн И.Г. Электронная библиография: сущность и проблемы развития // Библиография. 2003. № 5. С. 16.
5. Моргенштерн И.Г. Справочно-библиографическое обслуживание // Справочник библиографа. СПб., 2002. С.445.
6. <https://www.loc.gov/rx/askalib/virtualref.html>
7. <http://www.ala.org/>
8. <http://anl.az/new/>

Рәүғи: т.е.док., проф. Х.İ.İsmayılov