

Sahibə Hidayət qızı Əliyeva ²

KITABXANA-İNFORMASIYA XİDMƏTİ PROSESİNDƏ OXUCU MƏMNUNLUGU

Kitabxananın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi SSRİ kitabxanaşünaslığında əsasən kitabxana arxivləri-fond, nadir nüsxələr, hazırlanan biblioqrafik göstərici və vəsaitlər, yerinə yetirilən biblioqrafik sorğular, oxucu sayı, oxucuların davamiyyəti və s. parametrlər əsasında müəyyən olunurdu. Təəssüf ki, bu metodikadan Azərbaycanda bu günə qədər də istifadə edilir. Halbuki, kitabxana-informasiya fəaliyyətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün Qərbi Avropa, Türkiyə, ABŞ, Kanada və s. inkişaf etmiş ölkələri 90-cı illərdən başlayaraq, Rusiya Federasiyası isə son dövrdə fərqli yanaşmadan – xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsullarından istifadə edirlər. Qeyd edək ki, kitabxana xidmətinin keyfiyyətinə dair problem yönümlü məsələlər kitabxana menecmenti və marketinqi, keyfiyyət menecmenti, personalın idarə edilməsi istiqamətləri üzrə tədqiq edilmişdir. A.Parazurman, L.Berri və B.Zaytmal, C. Cook, F. Heath, B. Thompson və s. müəlliflər isə öz əsərlərində xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsullarını göstərmişlər.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin təmin edilməsi məsələləri kitabxana menecmenti və marketinqi sahəsindəki nəzəri və praktiki istiqamətlər (RD Stueart və BB Moran, M. Trask, M. N. Kolesnikova, V. V. Karmovsky, V. K. Klyuev, I. M. Suslov, M. Armstrong, P. Drucker, J. Carlson, R. Marr, və s. klassik əsərlərində əks olunan təməl prinsiplərə əsaslanan kadr idarəçiliyi keyfiyyəti rəhbərliyi, kitabxanaçılıq iqtisadiyyatıdır. Xidmətin keyfiyyətindən bəhs etmək üçün onun bir tərkib hissəsi olan "davamlı keyfiyyət yaxşılaşdırılması" təşkilatı sayılan TQM (Total Quality Management) konsepsiyasından bəhs edək. TQM-nin əsas ideyası budur ki, təşkilat yalnız məhsulların deyil, həm də işçilərin işi daxil olmaqla xidmətlərin keyfiyyəti üzərində də çalışmalıdır. Bu üç komponentin (məhsul, təşkilat, kadr) davamlı olaraq eyni vaxtda təkmilləşdirilməsi kitabxananın daha sürətli və daha səmərəli inkişafına imkan verir. İstifadəçilərə kitabxana xidmətlərinin təmin edilməsi və keyfiyyətinin yüksəldilməsi problemləri TQM və ISO-9000 standartlarının tətbiq olunmasını tələb edir. Kitabxanalarda TQM tətbiq etmə nümunələri mövcuddur, lakin bütün kitabxanalar bu konsepsiyayı izləyə və işlərinin keyfiyyətini artırmaq üçün başqa yol və üsulları seçə bilmirlər.

Xidmət keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün bir sıra modellər işlənmişdir. Lakin praktikada SERVQUAL, SERVPERF, Grönroos və Gap (Gap), Kritik Hadisələr modellərindən daha çox tez-tez istifadə edilir. Bu modellərin əsas üstünlüyü onların universal olması və informasiya xidməti sektorunda asanlıqla tətbiq edilə bilməsidir. Biz də tədqiqat modeli olaraq, SERVQUAL modelinə üstünlük vermişik. Bu model, 1983-1988-ci illərdə ABŞ mütəxəssisləri A.Parazurman, L.Berri və B.Zaytmal tərəfindən elmi ədəbiyyata daxil edilmişdir. Modelin mahiyyəti xidmət keyfiyyətindən istifadəçinin (oxuyucunun) nə gözlədiyini və real xidmətdən nə dərəcədə məmnun olduğunu müəyyən etmək və gözlənilən nəticə ilə real nəticə arasında yaranan fərqi-kəsilməni (gap) müəyyən etməkdir.

Tədqiqat işində aşağıdakı 5 ölçü üzrə qruplaşmış 22 parametr əsasında 10 Ali məktəb Kitabxanası və 5 kütləvi kitabxananın xidmət keyfiyyəti qiymətləndirilmişdir. Kitabxana-informasiya xidməti prosesində oxucu məmnunluğunu əsas şərtləri aşağıdakılardır:

1. Kitabxana mühiti, yer və əvədliliklər.
2. Personalın kompetentliyi.
3. Müstəqil iş üçün imkanlar.
4. İnformasiyanın əldə edilməsi.
5. Müştəri ilə münasibət / empatiya.

Anket sorğusunda 7 ballıq Laykert şkalası əsasında 500 oxucu hər bir parametr üzrə xidmətin real və gözlənilən nəticəsini qiymətləndirmişdir. Qiymətləndirmə əsasında kəsilmələr müəyyən edilmişdir. Bu zaman digər analoji tədqiqatlardan fərqli olaraq, tolerant zona (Zone of Tolerance) nəzərə alınmışdır. Nəticələrin təhlili Personalın kompetentliyi və Müştəri ilə münasibət / empatiya ölçmə qrupu üzrə istər Ali məktəb kitabxanaları, istərsə də kütləvi kitabxanalar üçün mənfi kəsilmənin aşkarlanmadığını göstərdi. Bu tədqiqata cəlb olunan kitabxanalarda kadr təminatının oxucu məmnuniyyətinə tam cavab verdiyi anlamını verir. İnformasiya əldə etmək qrupu üzrə oxucu məmnuniyyəti ali məktəb kitabxanalarında təmin edilmir. Paradoksal haldır ki, kütləvi kitabxanalarda informasiya əldə etmək qrupu üzrə oxucu məmnuniyyətinin səviyyəsi yüksəkdir. Bu ali məktəb kitabxanalarının oxucularının yeni elmi informasiyaya daha çox tələbkar olması ilə izah oluna bilər. Müstəqil iş üçün imkanlar qrupunda da oxucu məmnuniyyəti tam ödənilməmişdir.

Oxucu məmnuniyyətinə təsir edən amillər.-Oxucu məmnuniyyəti üçün kitabxana mühiti xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Oxucular kitabxanada 7-8 saat, bəzi hallarda daha çox mütləq ilə məşğul olurlar. Bu müddətdə oxucu rahatlığını təmin edən ergonomik şərait yaradılmalıdır. Ergonomik mühit birbaşa və ya dolayısı yolla insan orqanına, hərəkət sistemini təşkil edən elementlərə, sümüklərə, oynaqalara, əzələlərə, sinir sisteminə təsir göstərir. Ergonomik mühit peşə sağlamlığı və təhlükəsizlik baxımından işçilər üçün də vacibdir. Buna nail olmadıqda, kitabxanaçıda yarana biləcək narazılıqlar xidmət prosesində özünü göstərərək haqlı oxucu narazılığına da səbəb olacaq. Kitabxanada ergonomik mühitin yaradılması avadanlıqlardan, atmosfer və səs xüsusiyyətlərindən, işıqlandırma formalarından asılıdır. Qeyd edək ki, kitabxana avadanlıqları insanın antropometrik ölçülərinə uyğun olmalıdır. Təəssüf ki, Azərbaycanda kitabxana avadanlıqları istehsal edən ixtisaslaşmış müəssisə olmadığından buna çox az hallarda əməl olunur və nəticədə oxucular müəyyən müddətdən sonra yorğunluq və diskomfort hiss edirlər. Kitabxana binasının

² Fəlsəfə üzrə fəlsəfə doktoru sahiba.aliyeva.71@mail.ru

içerisindəki havanın keyfiyyəti, temperatur, rütubət, təzyiq və elektroklimat xüsusiyyətləri bir binanın atmosfer xüsusiyyətlərini təşkil edir. Kitabxanadakı havanın keyfiyyəti, yaşanan həcmdə nəfəs aldığımız havanın təmizliyi ilə əlaqədardır. Təmiz hava səlahiyyətli orqanlar tərəfindən müəyyən edilmiş zərərli konsentrat səviyyəsindən aşağı olan, məlum çirkləndiricilər olmayan və bu havanı nəfəs alan 80% və ya daha çox insanın havanın keyfiyyətindən narazılıq etmədiyi hava kimi müəyyən edilir. Kitabxana qapalı məkan olduğu üçün havanın çirklənməsi insanların sağlamlığına və məhsuldarlığına mənfi təsir göstərir. Havadakı dəm qazı, karbon qazı, kükürd dioksidi, azot oksidi, formaldehid, siqaret tüstüsü, radon, asbest, qurğuşun uçucu üzvi birləşmələr, müxtəlif mikroorqanizmlər və allergenlər tənəffüs yollarında narahatlıq yaradan patogenlər adlanan viruslar, bakteriya və göbələklər kimi mikroorqanizmlərin yayılmasına səbəb olur. Nəzərə alınmalıdır ki, kitabxanalar ənənəvi olaraq çap məhsullarının uzun müddət saxlanıldığı məkan olaraq selluloz tozunun xeyli konsentrasiya olduğu yerdir. Bu da öz növbəsində kitabxanada nəfəs alınan havanın keyfiyyətinə təsir edir.

Kitabxanada hava keyfiyyətinin təyini 1999-cu ildə ASHRAE (Amerika Santexnika Mühəndisləri Birliyi) tərəfindən qəbul edilən qapalı hava keyfiyyəti üçün ən son standart havalandırma sistemində verilmişdir. Kitabxanalardakı çirkli hava əsasən toz hissəciklərinin normadan artıq olması, nəm disbalansının mövcudluğu və oksigen çatışmazlığı ilə xarakterizə olunur. Kitabxanada aparılan fəaliyyətlər fizioloji fəaliyyətlərdən daha çox zehni aktivləşdirmə elementlərini ehtiva edir. Beynin zehni fəaliyyətlərdə kifayət qədər oksigen əldə etməsi çox vacibdir. Təmiz hava qavramaya birbaşa təsir göstərir. Buna görə də adekvat və keyfiyyətli havalandırma oxucu məmnuniyyətinə müsbət təsir edən amil kimi qiymətləndirilir. Kitabxanada temperatur qış aylarında 22-26 C, yay aylarında isə 18-22 C, nisbi rütubət 30% - 65% olmalıdır. Mütləq rütubət dəyəri ən çox 11,5 q / kq hava ilə məhdudlaşır. Normal temperatur səviyyəsinə nail olmaq üçün yerləşdiyi xarici iqlim və məkanın ölçüsü nəzərə alınmaqla müvafiq istilik və kondisioner sistemi qurulmalıdır.

Kitabxanalarda istifadəçi məmnuniyyətinə təsir edəbiləcək amillərdən biri də səs xüsusiyyətləridir. Oxucular kitabxanada zehni fəaliyyətlə məşğul olurlar və kitabxananın sakit və rahat yer olmasını istəyirlər. Səs-küy onların diqqətini yayındırır və son nəticə olaraq, psixoloji vəziyyətinə mənfi təsir göstərir. Səs-küyə qarşı kitabxanalarda xüsusi akustik və izolyasiya tədbirlərinin görülməsi vacibdir. Digər tərəfdən müasir kitabxanalar multimediyaxidməti göstərirlər. Bu xidmətin göstərilməsi üçün də xüsusi şəraitin yaradılması tələb olunur. Lakin təəssüflə qeyd etmək lazımdır ki, Bakı şəhərində əksər kütləvi kitabxanalar yüksək mərtəbəli binaların birinci mərtəbələrində yerləşir və səsə bağlı standartla əməl olunmur. Bu da haqlı oxucu narazılığına səbəb olur.

İşıqlandırma məsələsi də oxucuları narahat edən və kitabxanalar üçün çox vacib olan bir məsələdir. Kitabxanalarda təbii və süni işıqlandırmadan istifadə edilir. Təbii işıqlandırma gündüz saatlarında normal pəncərələrlə təmin edilə bilər. Ancaq yüksək tavanlı və böyük sahəyə malik kitabxana binalarının təbii işıqlandırılma üsulları məhduddur. Bu səbəbdən və təbii işıqlandırmayı idarə etmək çətin olduğundan süni işıqlandırmadan istifadə etmək qaçılmaz olur. Kitabxana binalarında işıqlandırmayı düzgün təşkil etmək son dərəcə vacibdir. Bu gün kitabxana arxivlərində mikrofilm, film, musiqi və elektron mediaya ötürülən bir çox məlumatlar vardır və onlar tədqiqatçılara təqdim olunur. Kitabxanalarda bu cür materialların təhlili və qiymətləndirilməsi üçün xüsusi vasitələrlə təchiz olunmuş musiqi dinləmək, film izləmək üçün zallar, kompüter salonları yaradılmışdır. Belə yerlərin işıqlandırılması ehtiyaclarının oxu zallarının işıqlandırılma ehtiyaclarından fərqli olması qaçılmazdır. Süni işıqlandırma günəş şüalarının mövcud olmadığı və ya qeyri-kafi olduğu mühitlərdə istifadə olunan bir işıqlandırma mənbəyidir. İşıqlandırmada əsas məqsəd vizual baxımdan ən yüksək keyfiyyətli mühiti təmin etməkdir. Süni işıq mənbəyini idarə etmək mümkün olduğundan, vizual aşkarlama ən mükəmməl şəkildə təmin edilə bilər. İşıqlandırmanın binanın daxili mühit xüsusiyyətləri üçün uyğun olması oxucunun heç bir problem olmadan materialı mənimsəməsini təmin edir.

Kitabxanalar kitab rəfləri, sayğaclar, rəflər, oxu zalları, gözləmə otaqları və s. fərqli bölmələrdən ibarətdir. Bu şöbələrin sayı müəssisə və ya kampus tələbə quruluşuna və kitabxana binasının sayına görə dəyişir. Bu ərazilərin işıqlandırılması da müəyyən vəziyyətlərinə görə dəyişə bilər. Başqa sözlə, şöbənin məqsədindən asılı olaraq, müxtəlif işıqlandırma avadanlıqları və texnikası istifadə edilə bilər.

Oxucu məmnuniyyətinə təsir edən ən mühüm amillərdən biri yeni informasiyaya əlverişlikdir. Böyük maliyyə tələb etdiyindən ali məktəb kitabxanalarında əsasən nüfuzlu elmi jurnallara, tammətli elmi və indeksləşən məlumat bazalarına əlverişli oxucuların gözlədiyi səviyyədə aşağı olması oxucu məmnuniyyətinə mənfi təsir göstərir.

Oxucu məmnuniyyətinə təsir edən digər amil kimi oxucular kitabxananın iş vaxtının az və istirahət günlərinin düzgün müəyyən olunmamasını, kompüterlərin və periferiya qurğularının (printer, skaner, surətçixarma, oxucu, multimedia) çatışmazlığını, İnternet rabitəsinin zəif və ya heç olmamasını göstərirlər.

Müəyyən olur ki, yüksək oxucu (istehlakçı) məmnuniyyətinin təmin edilməsi xeyli maliyyə dəstəyini tələb edir. Bu təminatı universitetlər öz büdcələri hesabına həyata keçirirsə də, kütləvi kitabxanalarda dövlət və büdcə hesabına həyata keçirilməlidir. Odur ki, oxucu məmnuniyyətini kitabxana strukturlarının kateqoriyalarına müvafiq müəyyənləşdirmək olar. Kitabxanalarda oxucu məmnuniyyətinin öyrənilməsi hər bir kitabxana üçün gələcək fəaliyyətini müasir tələblərinə uyğun qurmaq üçün vacibdir. Bunun üçün kitabxana keyfiyyət menecmenti üzrə müstəqil fəaliyyət göstərən müəssisələrə müraciət edə bilər və müvafiq ixtisaslı mütəxəssisləri cəlb etməklə özü tədqiqat apara bilər. Kitabxanalar özləri xidmət keyfiyyətini yoxlamaq üçün LibQUAL+(™) , informasiya sistemindən istifadə edə bilər. Oxucular on-line olaraq anket suallarına cavab verdikdən sonra program təminatı cavabları təhlil edərək qiymətləndirmə aparır. Qiymətləndirmənin nəticəsi cədvəl və diaqram formasında istifadəçiyə təqdim edilir.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün təşkilati mədəniyyətin əhəmiyyətini çətin ki, qiymətləndirmək olmaz, çünki onun əsasında qüsursuz bir nüfuzun formalaşmasına və kitabların yüksək keyfiyyəti barədə fikirlərin yayılmasına kömək edən kitabxananın müsbət imici yaranır: iş, yəni əlverişli və güclü bir imicin yaradılması. Kitabxananın güclü bir imici, geniş populyarlıq və yaxşı bir şöhrətdir, ona üstünlük verilmiş bir münasibətlə, habelə xidmətlərinə meylliliyi, onların müsbət qiymətləndirilməsini, mütəxəssislərin işləmək istəklərini təsir edən digər xüsusi imicdir.

Bütün bu amillər bu və ya digər şəkildə kitabxananın müvəffəqiyyətinə təsir göstərir və onların həll edilməməsi, əksinə, istifadəçi narazılığının artmasına və şəkil itkisinə səbəb olur. Bu problemlər bir-birinə bağlıdır. Məsələn, idarəetmə problemini həll etmədən, şəklın yaxşılaşdırılması, yəni oxucunun ziyarət etdikdən sonra kitabxanada əlverişli bir görüntü yaratmaq üçün bütün tədbirlər təsirsiz ola bilər.

İstifadə olunan ədəbiyyat:

1. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей б-к / отв. сост. Л. В. Куликова. Санкт-Петербург : Рос.нац. б-ка, 2013. 174 с.

2. Редькина Н. С. Качество онлайн-услуг библиотек // Научные и технические библиотеки. 2014. № 8. С. 18–27.

3. Романов П. С. Эффективность работы зарубежных библиотек: методы расчета и оценка Москва : ЦНСХБ, 2008. 262 с.

4. Суслова И. М. Маркетинговая парадигма в концепции библиотечного менеджмента // Библиотечное дело – 2001. Российские библиотеки в мировом информационном и интеллектуальном пространстве : тез. докл. 6 Междунар. науч. конф. (26–27 апр. 2001 г.). Москва, 2001. Ч. 2. С. 254–25

Açar sözlər: Kitabxana xidməti, oxucuməmnunluğu, oxucu arealı, personal, qiymətləndirmə meyarı

Ключевые слова: Библиотечного обслуживания, удовлетворенность читателей, , критерия оценки

Key words: Library service, reader satisfaction, reader environment, staff, evaluation criteria

Summary

The problem of reader satisfaction in the library service process and its requirements

On the main indicators of improving the library-information service in the modern library in the implementation of practical. Works in the direction of solving the readers' satisfaction. Because the final activity of the library-information service process in the achievement of a positive attitude of the reader. In the aforementioned thesis the issue of reader satisfaction is also partially covered.

Резюме

Проблема удовлетворенности читателей в процессе библиотечного обслуживания и ее требования

Одним из основных показателей совершенствования библиотечного информационного обслуживания в современной библиотеке является выполнения практических работ в направлении решения проблемы читательской удовлетворенности. Потому что конечной деятельностью процесса библиотечного информационного обслуживания является достижение положительного результата удовлетворенности читателей. В упомянутой диссертации частично освещен и вопрос читательской удовлетворенности.

Rəyçi: dos. S.Abbasova