

**KİTABXANAŞÜNASLIQ****UOT 021.13****KİTABXANALARDA OXUCU MƏMNUNİYYƏTİNƏ VƏ  
XİDMƏT KEYFİYYƏTİNƏ TƏSİR EDƏN AMİLLƏR**

**A.İ.QURBANOV**  
*Bakı Dövlət Universiteti*  
*azadkurbanov@bsu.edu.az*

*Məqalədə Azərbaycan kitabxana-informasiya fəaliyyətinin güclü və zəif tərəflərini müəyyən etmək məqsədilə ümumi oxucu məmnuniyyətinə və xidmət keyfiyyətinə təsir edən amillər tədqiq edilmişdir. Tədqiqat SERVQUAL modeli əsasında aparılmışdır. Oxucu məmnuniyyəti indeksi – CSI (Customer Satisfaction Index) hesablanmış, 5 ölçü üzrə 7 ballı Laykert şkalası əsasında qiymətləndirmə aparılmış və “kəsilmə” göstəricisi təyin edilmişdir. Alınmış nəticələrin təhlili əsasında erqonometrik mühit, yeni informasiya təminatı, personalın peşəkarlığı və idarəetmədə innovasiyalara açıqlıq oxucu məmnuniyyətinə və xidmət keyfiyyətinə təsir edən əsas amil kimi müəyyən edilmişdir.*

**Açar sözlər:** erqonometrik mühit, oxucu məmnuniyyəti, SERVQUAL modeli, kitabxanaçı etikası və peşəkarlığı, kitabxana menecmenti

İnformasiya XXI əsr iqtisadiyyatının lokomotivinə çevrilmiş, intellektual kapital daha böyük dəyər kəsb edərək istehsalın əvəzedilməz amili kimi çıxış etməkdədir. Dəqiq və dolğun informasiyaya operativ əlyətərlik bu gün cəmiyyətin ən aktual sosial sifarişidir və informasiya menecmenti müəssisələrinin, ilk növbədə kitabxanaların əsas vəzifələrindən biridir. Bu gün kitabxanalarla yanaşı informasiya xidməti göstərən çoxlu sayda təşkilatlar, o cümlədən də kommersiya müəssisələri vardır. Biliklərin daim yenilənməsi nəticəsində yeni informasiyaya əlyətərlik informasiya xidmətində rəqabətə davamlılığın ən mühüm elementi hesab olunur. Həmçinin operativlik, xidmətin davamlılığı, səmərəlilik və keyfiyyət informasiya xidmətinin əsas göstəricisi hesab edilir. Kommersiya tipli informasiya müəssisələrindən fərqli olaraq, kitabxanalarda informasiya xidmətində əsas hədəf maliyyə qazancı deyil, oxucu məmnuniyyətidir. Oxucu məmnuniyyətinin təmin edilməsi kitabxanaların İKT-nin yaratdığı qlobal informasiya mühitində öz informasiya bazarını saxlayıb genişləndirə bilməsi üçün əsas şərtidir. İstifadəçi məmnuniyyətinin təmin

edilməsi üçün müasir oxucunun kitabxanadan nə gözlədiyini və göstərilən informasiya xidmətini necə qavradığını müəyyən etmək, məmnuniyyət indeksini hesablamaq və indeksə təsir edən [1, 2] amilləri təyin etmək lazımdır. Bu amillərin təyin edilməsi isə xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsulları vasitəsilə elmi təhlillərin aparılmasını ön plana çəkir.

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 [3]. Qeyd edək ki, kitabxana xidmətinin keyfiyyətinə dair problem yönümlü məsələlər kitabxana menecmenti və marketinqi, keyfiyyət menecmenti, personalın idarə edilməsi istiqamətləri üzrə tədqiq edilmişdir [4, 6]. A.Parazurman, L.Berri və B.Zaytmal, C.Cook, F.Heath, B.Thompson və s. müəlliflər isə öz əsərlərində xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsullarını göstərmişlər [7, 16].

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 [3,8,11]. 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 [7]. Modelin mahiyyəti xidmət keyfiyyətindən istifadəçinin (oxucunun) nə gözlədiyini və real xidmətdən nə dərəcədə məmnun olduğunu müəyyən etmək və gözlənilən nəticə ilə real nəticə arasında yaranan fərqi-kəsilməni (gap) müəyyən etməkdir. Qeyd edək ki, kəsilmə aşağıdakı riyazi düstur əsasında hesablanır:

$$Q=P-E$$

burada **Q** – kəsilmə və ya keyfiyyət göstəricisi, **P** - real xidmət göstəricisi, **E** - gözlənilən xidmət göstəricisidir. Məhz kəsilmənin müəyyən edilməsi xidmət keyfiyyətinin zəif sahələrini müəyyən etməyə, ölçülməsi isə məmnunluq dərəcəsini qiymətləndirməyə imkan verir.

Tədqiqat işində aşağıdakı 5 ölçü üzrə qruplaşmış 22 parametr əsasında 10 ali məktəb kitabxanası və 5 kütləvi kitabxananın xidmət keyfiyyəti qiymətləndirilmişdir:

1. Kitabxana mühiti, yer və avadanlıqlar.
2. Personalın kompetentliyi.
3. Müstəqil iş üçün imkanlar.
4. İnformasiyanın əldə edilməsi.

## 5. Müştəri ilə münasibət / empatiya.

Anket sorğusunda 7 ballıq Laykert şkalası [9] 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 kədr 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 dolayı yolla insan orqanına, hərəkət sistemini təşkil edən elementlərə, sümüklərə, oynaqlara, əzələlərə, sinir sisteminə təsir göstərir [17]. 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 içərisindəki 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. 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 [17].

Kitabxanalarda istifadəçi məmnuniyyətinə təsir edə biləcək 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 multimedia xidməti 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 səsle bağlı standarta 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 [18,19]. 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 təhciz 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. İşıqlandırmının 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 əlyətərlikdir. Böyük maliyyə tələb etdiyindən ali məktəb kitabxanalarında əsasən nüfuzlu elmi jurnallara, tammətənlı elmi və indeksləşən məlumat bazalarına əlyətərliyin oxucuların gözlədiyi səviyyədən 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, sürətçıxarma, oxuyucu, multimedia) çatışmazlığını, İnternet rabitəsinin zəif və ya heç olmamasını göstərir.

**Nəticə.** Kitabxanalarda oxucu məmnuniyyətinin öyrənilməsi hər bir kitabxana üçün gələcək fəaliyyətini müasir biznesin 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+(™) [9], [11, 16] informasiya sistemindən istifadə edə bilər. Oxucular on-line olaraq anket suallarına cavab verdikdən sonra proqram təminatı cavabları təhlil edərək, qiymətləndirmə aparır. Qiymətləndirmənin nəticəsi cədvəl və diaqram formasında istifadəçiyə təqdim edilir.

## ƏDƏBİYYAT

1. Bulgan U. Kütüphanecilik sektörünce xizmet kalitesinin ölçümü və bir universite kütüphanesi tıyulması, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 2002.
2. Nitecki, Danuta A. Quality assessment measures in libraries // *Advances in Librarianship*. Academic Press, 2001. Vol. 25, p. 133.
3. Редькина Н.С. Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек // *Библиосфера*, 2016, № 3, с. 65–73
4. Басамыгина И.Н., Апанасенко А.А. Маркетинг как технология управления современной библиотекой. М.: Литера, 2009, 126 с.
5. Васильева Т.В. Управление персоналом библиотеки: взгляд специалиста // *Информационный бюллетень РБА*. 2008, № 46, с. 67–69.
6. Колесникова М. Н. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности: учеб. для вузов. М.: Либеря-Бибинформ, 2009, 255 с.
7. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. A Conceptual model of service quality and its implications for future research // *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49, № 3, p. 41–50.
8. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // *Journal of Retailing*. 1988. Vol. 64, № 1. P. 12–40
9. Shorb S.R., Driscoll L. LibQUAL+(™) meets strategic planning at the University of Florida // *Journal of Library Administration*. 2004. Vol. 40, № 3/4. P. 173–180
10. Parasuraman A., Berry L.L. & Zeithaml, V. Alternative scales for measuring Service Quality; A comprehensive assessment based on psychometric and diagnostic criteria //

Journal of Retailing. 1994, Vol. 70, No 3, p. 201–230.

11. Линден И. Л. Новый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания – SERVQUAL/LibQUAL // Научные и технические библиотеки. 2008, № 4, с. 45–54.
12. Макева О. В. Возможности метода LibQUAL. Новая программа для увеличения эффективности работы // Библиотека. 2010, № 6, с. 38–42.
13. Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. LibQUAL+: One instrument in the New Measures toolbox // ARL Newsletter: A Bimonthly Report on Research – Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SRARC 2000, October. - P. 4-7.
14. Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. The LibQUAL + gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. Performance Measurement and Metrics. – 2000. No. 1. – P. 165–178;
15. Cook C., Heath F., Thompson B., & Thompson R. L. LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries // IFLA Journal. – 2001. – No. 4. – P. 264–268.
16. Cook C., Thompson B. Psychometric Properties of Scores from the Webbased LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality, Library Trends, 49, (4- Spring), 2001 pp. 585-604
17. Galip Akın, Başak Koca Özer “Ergonomik Tasarım ve Tasarımdaki Ergonomik Kriterler”, Standard, Türk Standartları Enstitüsü, Yıl.43, Sayı 510, Haziran 2004, s. 80.
18. Müjgan Şerefhanoglu Yapıların İç Aydınlatmasında Gün Işığı İle Lamba Işığının Temel Özellikleri ve Ayrımları, Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1992, s.1
19. Feyyaz Ataç Kütüphanelerde Doğal ve Yapay Aydınlatma Kriterleri: Ortadoğu Teknik Üniversitesi Merkez Kütüphanesinin Okuma Salonlarının İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2013, s.25 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

## **ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЧИТАТЕЛЯ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ**

**А.И.КУРБАНОВ**

### **РЕЗЮМЕ**

В статье рассматриваются факторы, влияющие на общее удовлетворенность читателя и качество обслуживания, чтобы выявить сильные и слабые стороны библиотечно-информационной деятельности в Азербайджане. Исследование было основано на модели SERVQUAL. Индекс удовлетворенности клиентов CSI (Customer Satisfaction Index) был рассчитан, оценен по 7- балльной шкале Лайкерта по 5 измерениям, и был определен показатель «разрыва». На основе анализа полученных результатов в качестве основных факторов, влияющих на удовлетворенность читателей и качество обслуживания, были определены эргономическая среда, предоставление новой информации, профессионализм персонала и открытость для управленческих инноваций.

**Ключевые слова:** эргономическая среда, удовлетворенность читателя, модель SERVQUAL, библиотечная этика и профессионализм, библиотечный менеджмент.

# FACTORS INFLUENCING READER SATISFACTION AND QUALITY OF SERVICE IN LIBRARIES

A.I.KURBANOV

## SUMMARY

The article examines the factors influencing the overall satisfaction of the reader and the quality of service in order to identify the strengths and weaknesses of library and information activities in Azerbaijan. The research was based on the SERVQUAL model. The CSI (Customer Satisfaction Index) was calculated, rated on a 7-point Likert scale across 5 dimensions, and a gap was determined. Based on the analysis of the results obtained, the ergonomic environment, the provision of new information, the professionalism of the staff and openness to managerial innovations were identified as the main factors influencing the satisfaction of readers and the quality of service.

**Keywords:** ergonomic environment, reader satisfaction, SERVQUAL model, library ethics and professionalism, library management.