

UDC 025.4

**UNİVERSİTET KİTABXANALARINDA 7/24 AÇIQ KİTABXANA
XİDMƏTİNİN İSTİFADƏÇİ MƏMNUNİYYƏTİNƏ TƏSİRİ**

Sevda İsrafil qızı Məmmədova
Bakı Dövlət Universiteti
Kitabxanaşünaslıq kafedrasının müəllimi
sevdamemmedli@mail.ru

Araşdırmanın məqsədi universitet kitabxanalarının 24/7 kitabxana xidmətinin istifadəçilər üçün əhəmiyyətini araşdırmaq və bu xidmətdən yararlanan istifadəçinin məmnuniyyət səviyyəsini müəyyənləşdirməkdir.

Acar sözlər: 7/24 kitabxana xidməti, universitet kitabxanaları, kitabxana xidməti, gecə xidməti, istifadəçi məmnuniyyəti.

Key words: 7/24 library service, university libraries, library services, night services, user satisfaction.

Ключевые слова: 7/24 библиотечное обслуживание, университетские библиотеки, библиотечные услуги, ночные службы, удовлетворенность пользователей.

Sürətlə dəyişməkdə və inkişaf etməkdə olan cəmiyyət insanların bəzi ehtiyac və tələbatlarının da dəyişməsinə və şaxələnməsinə təsir etmişdir. Bunlardan biri kimi inkişaf edən və dəyişməkdə olan informasiya əlyetərliliyi məhdudiyətinin olmaması və informasiya əldə etmək azadlığı istiqamətindəki söyləri göstərə bilərik. Təhsil sahəsində baş verən islahatlar və inkişaf nəticəsində universitetlərin mövcud imkanlarını yaxşılaşdırmaq məqsədilə təhsilin keyfiyyətinin artırılması, informasiya əlçatarlılığının sürətləndirilməsi və asanlaşdırılması istifadəçi yönümlü xidmətin inkişafına da şərait yaratdı. Universitetin ən mühüm elementlərindən olan kitabxanalar istifadəçilərin informasiyanı fasiləsiz əldə etməsini təmin etməklə təhsilin keyfiyyətinin yüksəldilməsində mühüm rol oynayır. Buna uyğun olaraq universitet kitabxanaları öz məqsəd və funksiyalarını həyata keçirmək üçün xidmət formalarını təkmilləşdirir və inkişaf etdirirlər. İstifadəçi yönümlü xidməti inkişaf etdirmək üsullarından biri universitet kitabxanalarının 7/24 kitabxana xidməti göstərməsidir.

Davamlı olaraq inkişaf edən informasiya texnologiyaları birbaşa insan həyatına təsir göstərir və dəyişir. Yazının ixtirasından sonra bu təsir keçən əsrdə daha da geniş vüsət almışdır. İnformasiyanın cəmiyyətdə rolu, gücü

gündən- günə artmış və insan həyatının ən mühüm amillərindən birinə çevrilmişdir. Bu inkişaf fonunda təhsil sahəsi də bu inkişafa laqeyd qalmamaqla tələb və tələbatlara uyğun siyasət həyata keçirməyi qarşısına məqsəd kimi qoymuşdur. Kitabxananın ənənəvi xidmət anlayışı adı altında göstərdiyi xidmətlər öz ifadəsini dəyişərək yeni dövrün tələblərinə uyğun formada yenilənməyə başlamışdır.

2000-ci illərdə meydana gələn 7/24 kitabxana xidməti yeni və inkişaf etməkdə olan bir anlayışdır. Buna görə də hələ ki elmi ədəbiyyatlarda çox geniş yayılmamışdır. Araşdırmanın məqsədi universitet kitabxanalarının 24/7 kitabxana xidmətlərinin istifadəçilər üçün əhəmiyyətini araşdırmaq və bu xidmətdən yararlanan istifadəçinin məmnuniyyət səviyyəsini müəyyənləşdirməkdir.

Qısaca olaraq 7/24 xidmət anlayışını araşdırmamız yerinə düşər.

7/24 xidmət anlayışı ilkin mənada vacib və təxirəsalınmaz vəziyyətlərdə müəsisə və təşkilatların iş vaxtından kənarında həftənin 7 günü 24 saat müddətində göstərdikləri xidmətlər kimi başa düşülür.

Tarixən sürətlə dəyişən və inkişaf edən cəmiyyət bu inkişafa və dəyişimə uyğun olaraq insan həyatını asanlaşdıran xidmətlər formalaşdırmışdır.

Xidmətin formaları və xidmətin fasiləsizliyi xidmət göstərən müəssisənin vəzifəsini və nüfuzunu müəyyən edir. Məlumdur ki, xidmətin 7/24 həyata keçirildiyi ən geniş yayılmış sahə sağlamlıq-tibb sektorudur. Buradan məlum olur ki, davamlı olaraq göstəriləcək xidmətin zəruriliyi ilk növbədə bu xidmətin insan həyatına nə dərəcədə təsir etməsindən və ümumən həyati əhəmiyyətindən asılıdır.

Tədqiqatçı Crari Conatan 7/24 anlayışının əslində on illər bundan əvvəl də mövcud olduğunu, ancaq sonradan informasiya şəbəkələrinin, informasiya bazarının və digər sistemlərin fasiləsiz fəaliyyətinə uyğun olaraq fərdi-sosial şəxsiyyətlərin modelləşdirilməsi və hazırlanması ilə birlikdə yenidən bərpa edildiyini qeyd edir[1].

Öncə mexaniki qurğular, sistemlər fasiləsiz işləmək üçün hazırlansa da sonralar bu mexanizmlərin idarə olunması üçün işçi qüvvəsinin iştirakının vacibliyinə ehtiyac duyulmuşdur. Zaman keçdikcə, get-gedə xidmətin göstərilməsində və bu xidmətin normal iş saatları xaricində də göstərilməsində həll edici amilin insani tələblər, tələbatlar, dövrün şərtləri və mövcud şəraitə görə formalaşması olduğu müəyyən edilmişdir.

Qeyd edək ki, kitabxanada 7/24 xidmət anlayışı xüsusən işləyən şəxslərin və tələbələrin iş vaxtından sonra mütaliə etmək və dərs çalışmaq istəyi, tədqiqat xaricində sakit bir yer və oxu zalının olması, mühazirələr, layihə tədqiqatları üçün cazibə mərkəzi olmaq, əlçatarlığın asan olması, yaşayış sahə və məntəqələrinə yaxınlıq və s. kimi səbəblər nəticəsində yeni bir anlayış kimi ortaya çıxmışdır. İndiyə kimi bu istiqamətdə heç bir standartın mövcud olmamasına baxmayaraq bəzi universitet kitabxanaları öz oxucularının "7/24

açıq kitabxana” tələblərinə uyğun olaraq bu xidməti oxucuların istifadəsinə təqdim etməyi üstün tuturlar.

Kitabxana və informasiya mərkəzləri xidmət etdikləri istifadəçi qruplarına görə iş vaxtlarını müəyyən günlərdə, dövrlərdə və ya şəraitlərdə uzada bilirlər. Belə kitabxanalara əhalinin daha sıx olduğu şəhər və ya bölgələrdəki mərkəzləşmiş kitabxanalar və şəhər mərkəzlərinə uzaq ancaq istifadəçisinin sayı çox olan universitet kitabxanaları, ictimai kitabxanalar, akademik kitabxanalar misal göstərilə bilər.

Universitet kitabxanaları, xüsusilə mərkəzdə yerləşən, tələbələrinin sayı çox olan və ya şəhər mərkəzinə uzaq şəhərcikləri olan universitetlər təhsilə və tədrisə dəstək olmaq üçün iş saatlarında dəyişiklik edirlər. İş saatlarındakı dəyişikliklər istifadəçilərin ehtiyaclarına uyğun olaraq sabit və ya davamlı ola bilər.

7/24 açıq kitabxana xidmətində mövcud bir standart olmadığından bu xidmətin 5 fərqli üsulla həyata keçirildiyini qeyd edə bilərik:

1) Universitet kitabxanasının ancaq kitabxana binasının yeni oxu zalı, tədris sahəsi və s. oxucu üçün 7/24 açıq olduğu kitabxanalar;

2) 5/24 yəni həftənin 5 günü ərzində kitabxana xidmətinin göstərildiyi və ya ancaq iş saatları bitdikdən sonra sadəcə məkan olaraq açıq olan kitabxanalar;

3) Sadəcə imtahan, akademik təhsil (semestr və yay tətili istisna olmaqla) zamanı kitabxanada bəzi tənzimləmələr edilərək gec saatlara qədər (məs:08:30-23:00) ancaq kitabxana binasının istifadəçiyə açıq olduğu kitabxanalar;

4) Akademik təhsil və tədris vaxtları 7/24 kitabxana xidmətlərinin təmin edildiyi kitabxanalar;

5) Tətillər və bəzi xüsusi günlər (təbii fəlakət, abadlıq, iməclik və s.) istisna olmaqla 7/24 kitabxana xidmətinin göstərildiyi kitabxanalar [5].

Qeyd edək ki, kitabxanalar hansı xidmətlərin inkişaf etdirilməsini yalnız oxucuların istəkləri və rəyləri sayəsində müəyyən edə bilirlər. Xidmətlərin zəruriliyi müəyyən dövrlər ərzində statistik göstəricilər analiz edilərək müqayisə edilməklə yenidən qiymətləndirilməlidir. Məsələn, belə ki 7/24 kitabxana xidmətlərinə keçən hər hansı bir kitabxananın yay tətilində binanın açıq saxlanması akademik dövrlə müqayisədə istifadəçinin sayının az olması baxımından israf sayılacaqdır.

7/24 açıq kitabxana xidməti dünyada hələki yeni bir anlayışdır. 2006-cı ildə Kollec və Elmi Tədqiqat kitabxanaları Birliyinin (Association of College and Research Libraries-ACRL) 2004-cü il üçün milli təhsil statistika mərkəzindən aldığı məlumatlara görə 35700 akademik kitabxanadan yalnız 24-nün 24/7 açıq olduğunu bildirmişdir. TKB-nın 66 üzv kitabxanasından 91%-nin 5 gün və ya yekun imtahanlara buraxılış müddəti ərzində 7 gün 24/7 açıq olduğu aşkar edilmişdir [6].

Kitabxananın 24/7 açıq olmasını təmin etmək üçün universitetlər bu istiqamətdə müəyyən siyasət və istifadəçi kateqoriyalarına uyğun işlər həyata keçirilməlidirlər.

Sürətlə dəyişən iqtisadi, texnoloji və sosial həyat bəşəriyyəti birdən çox fəaliyyəti (təhsil, iş, hobbı və s.) eyni anda icra etməyə məcbur edir. 24/7 kitabxana istifadəçilərinə nümunə göstərməli olsaq ailə üzvlərinin sayı çox olan bir mühitdə yaşayan və işləyən şəxs əlbəttə ki həm əlverişli şəraitə sahib ola bilməz və eyni zamanda müəyyən ixtisasdan məzun olmaq istəyən şəxsin evində kifayət qədər elmi tədqiqat qaynaqları mövcud ola bilməz. Bu kimi səbəblərdən kitabxanaları özlərinin ikinci evi qismində gören bir çox kitabxana oxucuları vardır. İş saatları xaricində bağlanmayan kitabxanalar oxşar vəziyyətlərdə istifadəçilər üçün çox mühüm bir məkana çevilir [4].

Hazırda kitabxanalara yalnız elmi tədqiqat mərkəzləri olmaqdan əlavə həyat mərkəzləri və ictimailəşmə sahələri kimi baxılmaqdadır. Bu kimi amillər istifadəçilərin iş vaxtından kənar kitabxanaya müaciət etməsinə səbəb olur.

İstifadəçilərin kitabxananın normal iş saatları xaricində açıq olmasını istəməsinin əsas səbəbləri kimi oxucuların qrup şəkilində fəaliyyətləri, ev tapşırığının yerinə yetirilməsi və elmi tədqiqat işlərinin aparılması, dərslər saatları xaricində vaxt keçirmək üçün məkanların olması, təhlükəsiz mühit, kompüter və s. texnoloji imkanların mövcudluğu, səsiz iş mühiti, informasiya axtarışı xidmətlərində yardımçı kadrların mövcudluğu və s. amillər qeyd oluna bilər [2]. Bu amillər həm də kitabxana istifadəçilərinin sayının artmasına səbəb olur.

Bir şeyi də xüsusilə vurğulamaq lazımdır ki hər hansı universitetin milli və beynəlxalq nüfuzu tələbələrin, elmi işçilərin uğurları ilə ölçülə bilər. Gələcəkdə öz nüfuz və uğurlarını yüksəltmək istəyən universitetlər bu müvəffəqiyyətə təsir edəcək və ya artıracaq funksiyaları, inkişafı və xidmətləri öz fəaliyyətlərində nəzərə alması daha səmərəli olar.

Universitet kitabxanasının 7/24 açıq kitabxana kimi fəaliyyət göstərməsi üçün əvvəlcə bir strategiya müəyyənləşdirilməli və bu strategiyanın həyata keçirilməsi üçün plan hazırlanmalıdır.

Qeyd edək ki, bu baxımdan tələblərin müəyyən edilməsi, bu xidmətin üstün və çatışmayan cəhətlərinin aşkarlanaraq qiymətləndirilməsi xidmətin davamlılığı baxımından xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

7/24 açıq kitabxana xidmətinin həyata keçirilməsindən əvvəl müəyyən sorğuların aparılması yerinə düşər. Belə ki bu baxımdan soruşulması vacib olan suallar aşağıdakı kimi müəyyənləşdirilməlidir [2]:

1) Necə kadr tələb olunur? Gecə işçiləri gündüz xidmət edən işçilərin peşə standartlarına cavab verirmi?

2) Hansı təhlükəsizlik tədbirlərinə ehtiyac var?

3) Büdcə ilə bağlı problemlər varmı?

4) Gecə və ya kitabxanadan gec istifadə edənlər kimlərdir?

5) Gözlənilməyən qəfil problemlər nələrdir?

6) Kitabxana binası bu xidmət reallaşdırmaq üçün kifayətdirmi ?

7) Kitabxanaya giriş necədir?

8) Bu xidmətdə işə götürüləcək işçinin iş saatları necə tənzimlənəcək?

24/7 kitabxana xidmətinin göstərilməsində əsas amil əlbəttə ki büdcədir. Universitet kitabxanaları digər kitabxanalar kimi qeyri kommersion təşkilatıdır. Bu səbəbdən universitet kitabxanaları maliyyə vəasiti tələb edən işlərin həyata keçirilməsində ancaq universitet rəhbərliyinin ayırdığı büdcə ilə kifayətlənməli olurlar. Universitet kitabxanaları üçün büdcə baxımından müəyyən konkret bir standartın olmaması bu tip kitabxanalar üçün bir dezavantajdır. Azərbaycan Respublikasında universitet kitabxanalarına ayrılan büdcə dünyanın inkişaf etmiş ölkələrindəki universitet kitabxanaları ilə müqayisə edildiyində təssüf ki, standartlardan geri qalır. Nəzərə almaq lazımdır ki, bu xidmətin davamlılığı və səmərəliliyi xidmətə ayrılacaq büdcənin davamlı və fasiləsiz olmasını tələb edir. Bu baxımdan bir təşəbbüs kimi qeyd edə bilərik ki, universitetdə ödənişli təhsil alan tələbələrədən toplanan büdcə bu işin həyat keçirilməsinə sərf oluna bilər.

Qeyd edək ki, Rusiya Federasiyasında ilk belə kitabxana 2015-ci ildə F.M.Dostoyevski adına kitabxanada, 2018-ci ildə Qazaxıstanın Astana şəhərindəki Nazarbayev adına Universitet kitabxanasında, 2011-ci ildə Türkiyədə İstanbul Texniki Universitetinin Mustafa İnan kitabxanasında xidmətə başlamışdır (hazırda bu tip kitabxanaların sayı 20-dir). Ölkəmizdə isə ilk belə 24/7 açıq kitabxana Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetinin Kitabxanasında 2018-ci ildə oxucuların istifadəsinə verilmişdir.

Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti ölkənin ən aparıcı və potensial gücə malik, respublika iqtisadiyyatının bütün sahələrini təmin etmək üçün yüksək səviyyəli, peşakar kadrlar hazırlayan yeganə ali məktəbdir. İndiki Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetinin əsası Azərbaycan Xalq Komissarları Şurasının 19 iyun 1930-cu il tarixli qərarı ilə Ticarət-Kooperativ İnstitutunun bazası əsasında qoyulsa da, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin "Azərbaycan Respublikasında təhsil sisteminin təkmilləşdirilməsi haqqında" 13 iyun 2000-ci il tarixli fərmanı ilə Azərbaycan Dövlət İqtisad İnstitutu və Bakı Əmtəəşünaslıq-Kommersion İnstitutunun bazasında Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti (ADİU – UNEC) yaradıldı. Demək olar ki, universitet yarandığı dövrdən əsaslı kitabxana da oxucularının istifadəsinə verilmişdir. 15 aprel 2019-cu ildən UNEC-in əsaslı kitabxanası ləğv edilərək əsaslı kitabxananın bazasında UNEC Kitabxana İnformasiya Mərkəzi yaradılmışdır. Qeyd edək ki UNEC kitabxana informasiya mərkəzinin ümumi fondu 76.289 nüsxə təşkil edir. Oxucuların ümumi sayı 11.656 nəfərdir.

Belə ki, 7 gün 24 saat (24/7) fəaliyyət göstərən kitabxananın təşkili layihəsinə isə 2017-ci ilin dekabrında başlanılmış, 2018-ci ilin may ayında Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetində "24/7 kitabxana"nın açılışı olmuşdur.

Kitabxana 3 növbəli iş rejimində – I növbə saat 8-dən 5-ə, II növbə saat 2-dən 11-ə, III növbə 11-dən 8-ə kimi işləyir.

ADİU (UNEC) kitabxana sistemi müasir standartlar əsasında qurulmuşdur. 3 mərtəbəli kitabxananın 2 və 3-cü mərtəbələrində ixtisaslaşmış və geniş fonda malik, açıq rəf sistemi ilə tərtib olunmuş oxu zalları fəaliyyət göstərir.

Birinci mərtəbədə elektron xidmətlər şöbəsi yerləşir ki, şöbə 24 istifadəçi yerinə malik, ən yeni parametrlərə sahib kompüterlərlə təchiz olunmuşdur. Bu kompüterlərdən əlavə olaraq turniket və oxucuların qeydiyyatını aparan və digəri oxuculara kameralar vasitəsilə nəzarət prosesini həyata keçirən 2 kompüterlə də təmin olunmuşdur. Onu da qeyd edək ki kitabxananın yüksək səviyyədə təhlükəsizlik sistemi - vebkameralarla təchizatı kompüterlərdəki iş proseslərinə nəzarət və müdaxilə etmək imkanı verir. Eyni zamanda kitabxana təhlükəsizliyin təminatı məqsədilə RFID təhlükəsizlik darvazaları ilə təmin olunmuşdur. Həmçinin UNEC Kitabxana İnformasiya Sistemində Tansa firmasının Turniket sistemi quraşdırılmışdır ki bu vasitə ilə sistem kitabxanaya giriş və çıxışları avtomatik olaraq qeydə almağa imkan verir.

Kitabxanaya müraciət edən tələbə zəif girşində elektron kataloq üçün nəzərdə tutulmuş kompüter vasitəsilə müəyyən mövzu üzrə axtarış aparır.

Burada bir çox tanınmış kitabxanaların elektron resurslarına, o cümlədən "Oxford University", "Cambridge University", "The MIT", "Duke University", "ECONBIZ" "JDTOR", "Duke University Press" və EBSCO bazalarına daxil olmaq mümkündür. Eyni anda 104 tələbəyə xidmət göstərmək imkanına malik kitabxana ümumilikdə mindən artıq elektron resursa çıxışı təmin edə bilir.

2030-cu ildə Azərbaycan Dövlət İqtisad Universitetinin (UNEC) 100 illik yubileyini qeyd etməsi məqsədlə UNEC 2030-cu ilə qədər fəaliyyətinin əsas istiqamətlərini özündə ehtiva edən "UNEC-100" İnkişaf Strategiyasını qəbul etmişdir. "UNEC-100" İnkişaf Strategiyasına uyğun olaraq görülən tədbirlər nəticəsində UNEC-in 90 yaşında dünyanın ən yaxşı - 1000, 100 yaşında isə ən yaxşı 500 universitetindən birinə çevrilməsi hədəflənmişdir. Şübhəsiz, bu hədəflərə çatmaq üçün kitabxana sisteminin də bütövlükdə müasir tələblər səviyyəsində qurulması zərurətini qaçılmaz edir.

ƏDƏBİYYAT

1. Crary Jonathan: *"24/7: Late Capitalism and the Ends of Sleep"*, New York: Verso Books, 2013.
2. Bowman Adam C.: *"24-Hour Academic Libraries: Adjusting to Change"* *Journal of Access Services*, C.10, No:4, 2013, s. 217-239.
3. Karakaş Sekine: *"Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini"*, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, C.39, No:1-2, 1999, s.57-66.

4. Ken Johnson and Kelly Mc Callister: "Assessing the 24/5 Library: A Case Study in Data and Perspectives", *Journal of Access Services*, C.12, No:3-4, 2015, s.75-90.

5. Lynch, Beverly: "Standards for University Libraries", *IFLA Journal*, C.13, No: 2, 1987, s.120–125. <https://doi.org/10.1177/034003528701300207>.

6. Leaker Sarah: "Keeping the Doors Open: Exploring 24-Hour Library Access at Washington University in St. Louis", *Research Library Issues*, 277, 2011, s.15–25.

IMPACT OF 7/24 OPEN LIBRARY SERVICES ON USER SATISFACTION IN UNIVERSITY LIBRARIES

Sevda Israfil gizi Mammadova

*Lecturer at the Department of Library Science
of Baku State University*

The aim of this study is to determine the importance of the use of 7/24 service university libraries in terms of user satisfaction and to determine the level of satisfaction of the user benefiting from this service.

ВЛИЯНИЕ УСЛУГ ОТКРЫТОЙ БИБЛИОТЕКИ 7/24 НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКАХ УНИВЕРСИТЕТА

Севда Исрафил кызы Маммадова

*преподаватель кафедры библиотековедения
Бакинского Государственного Университета*

Целью исследования является изучение важности библиотечного обслуживания университетских библиотек 24/7 для пользователей и определение уровня удовлетворенности пользователей этой услугой.