

UDC 024

**DÖVLƏT QULLUQÇULARINA  
KİTABXANA-İNFÖRMASİYA XİDMƏTİNİN TƏŞKİLİ ÜSULLARI:  
FƏRDİ VƏ FƏRQLƏNDİRİLMƏYƏN XİDMƏT**

**Aysel Vaqif qızı Həsənova**  
**Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və İncəsənət Universitetinin**  
**Turizm və kitabxana-informasiya fəaliyyəti kafedrasının müəllimi**  
[sahra.hsnv@mail.ru](mailto:sahra.hsnv@mail.ru)

*Məqalədə dövlət qulluqçularına kitabxana-informasiya xidmətinin təşkili üsulları öyrənilmişdir. Hər bir üsul ayrılıqda tədqiqata cəlb edilmişdir. Dövlət qulluqçularının informasiya təminatını həyata keçirən elektron resurslar təhlil edilmiş, informasiya mənbələrinin qiymətləndirilməsi metod və modelləri şərh edilmişdir.*

**Açar sözlər:** dövlət qulluqçusu, kitabxana-informasiya xidməti, fərdi xidmət, fərqləndirilməyən xidmət, metod, model

**Key words:** civil servant, library and information service, individual service, non-different service, method, model.

**Ключевые слова:** госслужащие, библиотечно-информационная служба, индивидуальная услуга, неотличная услуга, метод, модель.

### **Giriş**

İnformasiya-kommunikasiya şəbəkələrinin və texnologiyalarının sürətli inkişafı, mikroelektronikadan nano və optoelektronikaya yeni texnologiyaların nüvəsi kimi keçid, hazırda xüsusi texnoloji xüsusiyyətlərə malik materialların geniş tətbiqi ilə yanaşı dünyanın texnoloji inkişafında əsas tendensiya hesab olunur.

Elm, təhsil və mədəniyyət müəssisələrinin fəaliyyət göstərdiyi mövcud vəziyyət informasiya texnologiyaları və resurslarının dinamik inkişafı, kütləvi istifadəçinin informasiya-kommunikasiya sistemləri vasitəsilə informasiya mənbələrinə interaktiv çıxışını təmin edən regional və qlobal informasiya şəbəkələri texnologiyalarının yaradılması ilə səciyyələnir.

Məşhur amerikalı sosioloq, "informasiya mədəniyyəti" konsepsiyasının müəllifi E.Tofflerə görə cəmiyyətin yeni vəziyyəti informasiya texnologiyalarının inkişafı ilə əlaqədardır, məhz onlar və onların cəmiyyətdə istifadəsi bütün proseslərə misilsiz dinamiklik və müxtəliflik qazandırır [11]. Bu, yalnız informasiya fəaliyyətini, yəni informasiyanın istehsalı, istehlakı, ötürülməsi və saxlanması ilə əlaqəli işləri gündəmə gətirmədi, həm də sosial-mədəni məkanı

çətinləşdirdi və bütövlükdə cəmiyyətin həyatını kökündən dəyişdirdi. Buna görə də, bu gün cəmiyyətdə əsas rol informasiya və onun tətbiqi və yayılması üçün texniki və proqram bazasını təmin edən vasitələrə əsaslandırılmışdır.

Müasir dövlət idarəetmə sistemləri informasiya texnologiyalarının geniş miqyaslı tətbiqi əsasında inkişaf edir. Son 30 ildə dünyada əsas dövlət idarəetmə modeli çox aktiv şəkildə inkişaf edərək iki mərhələdən keçib üçüncüsünə qədəm qoyur:

- I mərhələ: Elektron hökumət (e-government)
- II mərhələ: Açıq hökumət (open government)
- III mərhələ: Rəqəmsal hökumət (smart government) [5, s.11].

Dövlətlə vətəndaş arasındakı qarşılıqlı təsir formalarının və məzmununun bu cür məntiqi inkişafı bütün ölkələr üçün universaldır. Qeyd edək ki, bu mərhələlər tarixi kontekstdə cəmiyyətin informasiya və texnoloji inkişafının dinamikası ilə əlaqəlidir. Bu istiqamətləri müqayisə etsək, dövlət idarəetmə sistemlərinin təkamülünün informasiya texnologiyaları kontekstini yenidən yaratmış oluruq. Bu zaman bir sıra suallar meydana gəlir. Rəqəmsal hökumət dövrü inkişafın son mərhələsidir? Yoxsa fərqli bir maddi və texnoloji bazaya əsaslanan yeni bir sosial-iqtisadi paradıqmaya keçidin göstəricisidir? Dövlət qulluqçuları hansı "tələlərdən" çəkinməlidir? Bunlar müasir reallıqlarda ortaya çıxan obyektiv suallardır. Dövlət qulluqçusunun perspektiv planları istifadə olunan texnologiyaların və informasiya sistemlərinin fundamental və tətbiqi biliklərinə əsaslanmalıdır.

### **Əsas hissə**

İnformasiya texnologiyaları həyatımıza hər yerdə tətbiq olunur. Dövlət idarəetmə sistemi də istisna deyil. Xarici ölkələrin təcrübəsindən də göründüyü kimi, bu gün dövlət inkişaf etmiş informasiya texnologiyalarının praktik tətbiqində əsas hərəkətverici qüvvədir. Buna görə də, "informasiya texnologiyaları" termini - yeniliklər, perspektivli inkişaf, vətəndaşların həyat keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması, məlumatların qorunması, kiber təhdidlər müasir dünyanın yeni reallıqları kontekstində qarşılır.

İnformasiya texnologiyalarının hər yerdə tətbiqi son 2 ildə informasiyanın həcmi iki dəfə artırdı. Digital Universe tərəfindən aparılan tədqiqata görə 2012-ci ildə yaradılan informasiyanın həcmi 2.8 zettabayt səviyyəsində qiymətləndirilirdi və 2020-ci ilə qədər 40 zettabayta qədər artacağı proqnozlaşdırılmışdı ki, bu da əvvəlki proqnozlardan 14 faiz çoxdur [3]. 40 zettabayt 40 trilyon gigabaytdır. Hər bir bayt bir qum dənəsi kimi təmsil olunarsa, ortaya çıxan qum yolu bütün planetimizi ekvatora 57 dəfə bükə bilər! Bu hədəflərə çatmaq üçün 2020-ci ilə qədər hər iki ildə rəqəmsal məlumat istehsalı təxminən 200% artmış olur. Rəqəmsal Kainatın tərtibçiləri deyirlər ki, rəqəmsal kainat bütün məlumatları əhatə edir: mobil telefonlardakı

fotoşekillərdən istehsal proseslərini dəstəkləmək üçün serverlər arasında ötürülən məlumatlara qədər.

İnformasiya və telekommunikasiya texnologiyaları dövlətçiliyin dinamik inkişaf etmiş seqmentlərindən biridir. İnformasiya texnologiyalarından intensiv istifadə 1,7 dəfə daha sürətlə böyüyür. Beləliklə, internet vasitəsilə xidmət ənənəvi xidmətlər ilə müqayisədə əmək xərclərini 8-9 dəfə azaltmağa imkan verir. İnformasiya texnologiyaları əməyin intensivliyini əhəmiyyətli dərəcədə azaldır. Tədqiqatlar göstərir ki, bir sıra inkişaf etmiş ölkələrdə adambaşına düşən ümumi daxili məhsulun artımı informasiya texnologiyalarının tətbiqi ilə bağlıdır.

İnformasiya texnologiyası çoxşaxəli və mürəkkəb bir fenomendir və dövlət qulluğu baxımından informasiya texnologiyası aşağıdakı funksiyaları və vəzifələri yerinə yetirməyə imkan verir: Kommunikativ, idarəetmə, təhsil, administrativ, yoxlama, saxlama, tədqiqat, təhlükəsizlik [5, s.13].

İnformasiya texnologiyaları mürəkkəbliyi və tutumu baxımından hər bir dövlət qulluqçusunun, rəhbərin və xüsusən də proqram təminatının maliyyələşdirilməsindən və inkişaf etdirilməsindən və proqram sistemlərinin tətbiq edilməsindən məsul olanların unutmaması vacib olan əsas məsələ ondan ibarətdir ki, informasiya texnologiyası hədəf deyil, hər bir vətəndaşın mənafeyi baxımından dövlət idarəçiliyi üçün rəsmi tapşırıqların səmərəli icrası üçün vasitədir.

Qeyd etmək lazımdır ki, kəmiyyət artımı ilə eyni vaxtda informasiya itkisi də artır, informasiya sistemlərinin funksionallığının genişləndirilməsinə, informasiya axtarış dillərinin inkişafına, ekspert sistemlərinin daxil edilməsinə, qərar qəbul edilməsinə baxmayaraq axtarış getdikcə daha zəhmətli hal alır.

İnformasiya küyünü azaltmaq və relevant informasiyanı əldə etmək üçün perspektivli istiqamət fərdiləşdirmiş (Latınca persona - "şəxs") informasiya axınıdır. İnformasiya sistemləri "istifadəçi profili" istifadə edərək fərdi axtarış texnologiyalarını tətbiq edir ki, bu da axtarış motorları tərəfindən sorğuların işlənməsinin nəticələrini istifadəçinin şəxsi maraqları barədə ətraflı məlumat verə biləcək xüsusi bilik bazaları və məlumat bazaları ilə inteqrasiya edərək yaxşılaşdırmağa imkan verir. Fərdi axtarış üsulu, istifadəçi sorğularını brauzer fəaliyyətindən əvvəl şəxsi üstünlükləri, axtarış sistemində daxil olma tarixi kontekstində nəzərdən keçirir. Bir qayda olaraq 2 növ fərdiləşdirmə var. Birincisi, daimi insan tələblərinə əsaslanır: xüsusi mənbələrə bağlılıq, müəyyən bir mövzuya ümumi maraq, ikincisi, əksinə, aktual ehtiyaclarla əlaqədardır və bir insanın informasiya sistemində son müraciət etdiyi səhifələri nəzərə alır.

Məşhur alman sosioloqu Maks Veber (1864-1920) sosial həyatda əsas şeyin "gözləmə", yəni reaksiyaya yönəlmə olduğuna diqqət çəkir [24]. Bu baxımdan sosial institutlar olan kitabxanalar müəyyən ehtiyacları təmin etmək üçün yaradılır və onu həyata keçirmək məcburiyyətindədirlər. Bu gözləntilər və öhdəliklər cəmiyyətdə proqnozlaşdırıla bilərlik və sabitlik yaradır. Beləliklə,

mağazaya gələn müştəri lazımi alış-veriş edə biləcəyinə ümid edirsə, kitabxanaya müraciət edən oxucu da tələbatına uyğun informasiya almasını gözləyir. Çünki kitabxanalar sənədləri topladıqları, saxladıqları, istifadəçilərə təqdim etdikləri üçün sosial məlumat prosesində daima iştirak edirlər.

Cəmiyyətin informasiyalaşdırılması, sosial institutların fəaliyyətinin kompüterləşdirilməsi kitabxana xidmətləri sahəsində insanların tələblərinin dəyişməsinə gətirib çıxardı.

XX əsrin sonunda lokal şəbəkələrin və internetin inkişafı yeni oxucuları-virtual istifadəçiləri meydana çıxardı. Bu tipli istifadəçi kateqoriyasının xarakterik xüsusiyyəti yüksək informasiya mədəniyyəti hesab olunur. Bu baxımdan hər bir istifadəçiyə, yəni oxucuya fərdi yanaşmaq tələbi yaranır, onların informasiya tələbatına uyğun olaraq fərdi xidmət, kitabxana-informasiya fəaliyyəti sistemində fərdi kitabxana xidməti önə çıxamağa başlayır.

Ölkənin inkişafının müxtəlif dövrlərində fərdi kitabxana xidməti ümumi sosial-mədəni vəziyyət, kitabxanaların cəmiyyətdəki yeri və oxucuya münasibəti ilə müəyyənləşdirilir. Müasir fərdi kitabxana xidmətlərinin məqsədi kitabxanadan informasiya dəstəyi alan fərdlərin sosiallaşmalarına kömək etməkdir [8]. Fərdi kitabxana xidmətlərinin vəzifələrinə aşağıdakılar daxildir:

- istifadəçinin informasiya ehtiyaclarını ödəmək;
- şəxsin oxu mədəniyyəti və informasiya mədəniyyəti səviyyəsinin yüksəldilməsinə kömək;
- oxucu ilə kitabxanaçı arasında əməkdaşlıq üçün şəraitin təşkili.
- təhsil, peşə, asudə vaxt və digər fəaliyyətlərdə şəxsiyyətin özünü açıqlamasının, özünü tanımasının, fərdi özünü göstərməsinin təşviqi.
- informasiya ehtiyaclarının quruluşunu və mütaliə mövzularını başa düşməyə kömək (uşaqlar, yeniyetmələr üçün).

Kitabxanaların və ümumiyyətlə cəmiyyətin həyatındakı dəyişikliklərlə əlaqədar olaraq fərdi kitabxana xidmətləri inkişaf edir və bu xidmətin müasir fəlsəfi, psixoloji və pedaqoji aspektləri "MDB dövlətləri üçün model kitabxana məcəlləsi (yeni nəşr)" [6] adlı sənəd ilə müəyyənləşir.

Kitabxana Məcəlləsi kitabxana-informasiya fəaliyyətinin ümumi prinsipləri və hüquqi tənzimlənməsi normaları əsasında tərtib edilmiş, Birliyin bütün üzv dövlətləri tərəfindən eyni şəkildə başa düşülən və paylaşılan qanunvericilik aktlarının məcmusudur.

Məcəllənin məqsədi üzv ölkələrdə tarixən qurulmuş hərtərəfli mədəni, elmi, texniki və iqtisadi əlaqələrin inkişafına kömək məqsədilə həyata keçirilən kitabxana-informasiya fəaliyyətini qanunvericiliklə tənzimləmək; dünyəvi və milli mədəniyyəti qorumaq və yaymaq; elmin, sənayenin nailiyyətlərini mübadilə etmək; vətəndaşların obyektiv və əhatəli informasiya əldə etmək hüquqlarını həyata keçirməkdən ibarətdir.

Cəmiyyət hər hansı bir ərazi, təşkilat, peşə, maraq mənsubiyyəti olan hər bir vətəndaşın əldə edə biləcəyi çox sayda məlumatı əhatə edir. Bu baxımdan

istifadəçilərin fərqli məlumat ehtiyaclarını qarşılayan fərqli kitabxanalar mövcuddur. Kitabxanalar insan fəaliyyətinin bütün sahələri ilə əlaqəli qurumlarda fəaliyyət göstərir, onlara məlumat verir. Hər bir kitabxana növünün öz missiyası və əhatə dairəsi var, məsələn, milli, prezident və s.

Kitabxanaların məqsədləri və əsas funksiyaları (informasiya, kommunikasiya, mədəni, təhsil və digərləri) dəyişməsə də, informasiya texnologiyalarının inkişafı ilə onların tətbiqi imkanları və şərtləri dəyişmişdir.

Universal və effektiv fərdi kitabxana xidməti metodları bütün növ və tip kitabxanalar üçün müsahibə, məlumatvermə və məsləhət xidmətləri hesab olunur. Fərdi xidmət prosesində informasiyanın ötürülməsi üçün aşağıdakı üsul və formalardan da istifadə olunur: arayışların (bibliografik, tematik, faktiki və s.) tərtibi və informasiyanın birbaşa istifadəçiyə ötürülməsi üçün məsləhətləşmələr; elektron mühit də daxil olmaqla poçt, telefon və ya faks və s. İstifadəçilər üçün müasir kitabxana xidmətlərinin metodları informasiyanın seçilmiş yayılması, rəhbər işçilərə fərqli xidmət və operativ məlumatvermə hesab olunur. Bu metodlardan yüksək sosial əhəmiyyətə və intellektual potensiala sahib olan istifadəçiləri məlumatlandırmaq üçün istifadə olunur [9, s.15].

Informasiyanın seçilmiş yayılmasının köməyi ilə, yeni yaranan informasiya, tələbatçıların daimi tələblərinə uyğun olaraq yayılır və bu xidmətin məqsədi istifadəçi biliklərini müasir səviyyədə saxlamağa kömək etmək, yerli və xarici elm, texnika və texnologiyanın nailiyyətləri nəzərə alınmaqla yeni elmi problemlərin qoyulması və effektiv həlli üçün ilkin şərtlər yaratmaqdır.

Rəhbər işçilərə fərqli xidmət müxtəlif səviyyələrdə rəhbərlərə, o cümlədən dövlət qulluqçularına idarəetmə problemlərini həll etmək üçün informasiya ilə təmin edilməsini həyata keçirir. Xidmət informasiyanın seçilmiş yayılması sisteminin prinsipinə əsasən təşkil edilir. Lakin informasiya seçilmiş yayılması sistemindən fərqli olaraq rəhbər işçilərə fərqli xidmət diqqətlə seçilmiş, analitik işlənmiş informasiyanın verilməsini nəzərdə tutur və bu da əksər hallarda ilkin mənbələrə ehtiyacı aradan qaldırır.

Operativ məlumatvermə, elm, texnika və ictimai həyatın müxtəlif sahələrində dünyanın ən əhəmiyyətli jurnallarının məzmunu haqqında məlumatın istifadəçilərə davamlı fəaliyyət göstərən tematik tələbatına uyğun olaraq mövcud operativ kommunikasiya sistemidir. Məlumatlandırma elmi sahələrdə və ya nəşriyyatlarda qruplaşdırılaraq dünyada nəşr olunan elmi jurnalların əksəriyyətinin məzmunu əks olunan yerli və xarici verilənlər bazaları əsasında həyata keçirilir [9, s.17].

Distant fərdi xidmət internet, e-poçt vasitəsilə həyata keçirilir. Bu baxımdan informasiya bazarındaki kitabxanalar informasiya resurslarının ən vacib generatorları və təchizatçılarından biridir. Müxtəlif növ məlumat bazaları fəal şəkildə yaradır, elektron mənbələr əldə edir və platformalarında nümayiş etdirir və ya onlara giriş təmin edir, veb saytlarda resursları inkişaf etdirir.

Dövlət qulluqçularına kitabxana xidmətinin ən geniş yayılmış üsullarından biri fərqləndirilməyən kitabxana xidmətidir. Bu xidmət kitabxana fonduna yeni daxil olan ədəbiyyatla yanaşı, fondada mövcud olan ədəbiyyat haqqında da biblioqrafik məlumatı tələbatçıya ötürməyi nəzərdə tutur. Fərqləndirilməyən kitabxana xidmətinin ən geniş yayılmış, dövlət qulluqçularının informasiya təminatı baxımından ən önəmli formalarından biri məlumat bülletenləridir.

Kitabxana-informasiya xidmətinin müasir forması hesab olunan məlumat bülletenləri ən aktual mövzular üzrə biblioqrafik informasiyanı tələbatçılara çatdırmaq funksiyasını yerinə yetirir və kitabxananın elektron kataloquna daxil edilən mətbuat materialları əsasında hazırlanır [13]. Məsələn, Prezident Kitabxanası tərəfindən hazırda 10 adda elektron məlumat bülleteni tərtib edilir ki, onlar aşağıdakılardır:

- İqtidar. Müxalifət. Xalq (2005): bülletəndə icra hakimiyyəti, parlament, məhkəmə hakimiyyəti, bələdiyyələr, vətəndaş cəmiyyəti, qeyri-hökumət təşkilatları və KİV-ə dair biblioqrafik məlumatı özündə əks etdirir.

- Tarix. Mədəniyyət. Elm (2005): bülletəndə Azərbaycan tarixinə, elminə, mədəniyyətinə, ədəbiyyatına, dair biblioqrafik materiallardan əlavə diaspor, Dağlıq Qarabağ münaqişəsi və soyqırırma dair materiallar da daxil edilmişdir.

- Azərbaycan iqtisadiyyatı (2005): bülletəndə iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrinə: sənaye, kənd təsərrüfatı, ərzaq təhlükəsizliyi, maliyyə və bank sistemi, sığorta və vergi siyasəti, regionların sosial-iqtisadi inkişafına dair materiallar əks olunur.

- Azərbaycan Respublikasında seçkilər (2005): Azərbaycan Respublikasında Prezident, Parlament və bələdiyyə seçkiləri, eləcə də referendum zamanı MSK-nın fəaliyyəti, seçkiqabağı təbliğat və hazırlıq işi, müşahidəçilər və beynəlxalq təcrübəyə həsr olunmuşdur.

- Xarici siyasət və beynəlxalq münasibətlər (2008): bülletəndə biblioqrafik materiallar aşağıdakı mövzular üzrə verilmişdir: beynəlxalq əlaqələr, diplomatik missiyalar, xarici iqtisadi fəaliyyət, beynəlxalq hüquq və standartlar, beynəlxalq təşkilatlar.

- Neft və qaz (2009): Azərbaycan Respublikasının neft strategiyasına həsr olunmuşdur və neft-qaz hasilatı və sənayesi, ixracı və nəqli, beynəlxalq əlaqələr və enerji təhlükəsizliyi, Neft Fondu adlı bölmələrdən ibarətdir.

- İnsan haqları (2009): İnsan hüquqlarına dair biblioqrafik materiallar - Ombudsman, gender problemi, penitensiar sistem və beynəlxalq hüquqda insan haqları adlı bölmələrdə əks olunur.

- Ekologiya (2010): Ekoloji maarifçilik, neft və ekologiya, ətraf mühit, iqlim dəyişmələri və biomüxtəliflik bu məlumat bülletenin əsas bölmələridir.

- KİV. İKT və yeni texnologiyalar: İllik tərtib olunan məlumat bülletenində kütləvi informasiya vasitələrinə, elektron hökumətə, Azərkosmos və İKT

sektoruna, innovasiya və rabitə xidmətlərinə dair bibliografi materiallar təqdim edilir. Bülletenin hər bir bölməsində xronoloji ardıcılıqla qurulmuşdur və mütəmadi olaraq yenilənir.

- Multikulturalizm: Məlumat bülleteni rüblük tərtib olunur. Bülletenə əsasən, milli-mədəni müxtəliflik, etnik-dini dözümlülük, tolerantlıq, sivilizasiyalararası və mədəniyyətlərarası dialoq, multikulaturalizm və Bakı Beynəlxalq Multikulturalizm Mərkəzinin fəaliyyətinə dair qəzet və jurnal məqalələrinin bibliografiyası toplanır. Məlumat bülletenində materiallar xronoloji ardıcılıqla və dillər üzrə (Azərbaycan, rus və ingilis) verilmişdir [13].

“Multikulturalizm” məlumat bülleteni istisna olmaqla bütün bülletenlər .pdf formatındadır. “Multikulturalizm” adlı bülleten isə .html formatındadır. Bülletenlər rüblük tərtib edilir və bülletenlər daxilində materiallar dillər üzrə (azərbaycan, rus, ingilis) qruplaşdırılıb.

Dövlət qulluqçularının informasiya təminatında ilkin yeri “Dövlət qulluğu” adlı elektron resurs tutur. Bu tammətli e-resurs 2006-cı ilin fevral ayında istifadəyə verilmişdir. Resursda Azərbaycan dövlətçiliyi üçün mühüm əhəmiyyət daşıyan dövlət qulluğu haqqında qanun, ona düzəliş və əlavələr, bununla əlaqədar ölkə Prezidentinin sərəncam və fərmanları, Nazirlər Kabinetinin qərarlarının tam mətnləri toplanmışdır. E-resurs 5 fəsildən ibarətdir və hər bir fəsildə dövlət qulluğuna dair hüquqi-direktiv sənədlərin bir növü toplanmışdır. Resursun birinci fəslə “Azərbaycan Respublikasının qanunları” adlanır və burada 73 adda sənədin tam mətni verilmişdir. Resursun ikinci fəslə “Azərbaycan Respublikası prezidentinin fərmanları” adlanır. Burada 89 sənədin tam mətni verilmişdir. “Azərbaycan Respublikası prezidentinin sərəncamları” adlanan üçüncü fəsil 52 adda sənədin tam mətnin əks etdirir. Dördüncü fəsil “Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarları” adlanır və 27 sənədin tammətnini əks etdirir. Resursun beşinci fəslə “Dövlət qulluğu haqqında digər sənədlər” adlanır. Burada qəbul qaydaları haqqında sənədlər və çıxarışlar və Qəbul üçün tələb olunan sənədlərin nümunələri və Dövlət Statistika Komitəsinin məlumatı öz əksini tapmışdır.

İnformasiya mərkəzi olaraq kitabxanalar veb saytında istifadəçi müraciətlərini şəxsi üstünlükləri, sistemə daxil olma tarixi və saytda fəaliyyəti kontekstində nəzərdən keçirməyə imkan verən informasiya texnologiyaları və sistemlərinin inkişafındakı müasir tendensiyaları nəzərə almaq vacibdir [10, s. 12]. Çünki dövlət qulluqçularının yeni informasiya ilə operativ təmin edilməsi, onların idarəetmə qərarlarını verməsinə bir başa təsir göstərir. Dövlət qulluqçularının, xüsusilə rəhbər işçilərin idarəçilik fəaliyyəti idarə etmə qərarının qəbulu ilə əlaqədardır. Ümumiləşdirilmiş mənada, idarəetmə qərar müəyyən bir fəaliyyətin seçimini, fəaliyyətin özü və nəticəsini axtarmaq mənasını özündə saxlayır. İdarəetmə qərarları təhlil, proqnozlaşdırma, optimallaşdırma, iqtisadi məqsədəuyğunluq və məqsədə çatmaq üçün müxtəlif variantlardan alternativ seçimin nəticəsi hesab olunur [12, s.177].

Keyfiyyətli idarəetmə qərarı keyfiyyətli informasiyadan asılıdır. Keyfiyyətli informasiya isə həqiqəti əks etdirən informasiya hesab olunur. Dövlət qulluqçularının dövlət idarəçiliyində yerinin vacibliyini nəzərə alaraq qeyd edə bilərik ki, onların informasiya təminatında sənəd-informasiya mənbələri, o cümlədən kitabxana fondlarının tərkibini təşkil edən sənəd-informasiya mənbələri mühüm rol oynayır. Dövlət qulluqçularına dair sənəd-informasiya mənbələrini seçmək üçün ümumiyyətlə qəbul edilmiş üsul mövcud deyil, çünki dünyada informasiyanın miqdarı və onun mənbələrinin sayı daim artmaqdadır. Sənəd-informasiya mənbələrinin seçimini yalnız onların keyfiyyətini müəyyənləşdirdikdən sonra həyata keçirmək mümkündür. Hazırda dövlət qulluğuna dair sənəd-informasiya mənbələrinin keyfiyyətinin ölçülməsi üçün müxtəlif metod və modellər mövcuddur. Bəzi metodlar ekspert qiymətləndirilməsini tələb edir. Digər metodlar məlumatların keyfiyyətini inteqral göstəricilər vasitəsilə, kəmiyyətə ölçməyi təklif edir. Mövcud metodların əsas çatışmazlığı bütün növ sənəd-informasiya mənbələrini tam əhatə etməməsidir. Bu metodlardan biri CRAAP modelinin istifadəsidir. Kaliforniya Dövlət Universitetinin mütəxəssisləri tərəfindən hazırlanan bu model məlumat mənbələrinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün əlamətləri özündə əks etdirir. Bu meyarlar hər cür məlumat mənbələrini qiymətləndirmək üçün istifadə edilə bilər. Burada aktualıq informasiyanın operativ verilməsini, relevantlıq lazımı informasiyanın istifadəçiyə verilməsini, müəllif əlaməti məlumatın mənbəyini qiymətləndirmək üçün müəllifin kimliyini, bu şəxsin kifayət qədər savadlı olub-olmadığını müəyyənləşdirmək üçün çox vacib bir əlamətdir. Bundan əlavə bu modeldə dəqiqlik əlamətindən istifadə edilir ki, bu əlamət istifadəçiyə verilən informasiya mənbəyinin dəqiq olub olmadığını göstərir. Məqsəd əlaməti isə mənbənin yaranmasının və uzun müddət qorunmasının məqsədini müəyyənləşdirir [1].

Bu model bir çox sualları özündə əks etdirir ki, kitabxanalar bu modeldən istifadə edərsə kitabxana-informasiya xidmətinin vəziyyətini öyrənmiş olar və onun keyfiyyətini artırmaq üçün fəaliyyət göstərər. Rus alimi A.P.Verevçenko informasiya mənbələrinin qiymətləndirilməsi məqsədilə informasiya mənbələri ilə işləmək üçün alqoritm yaratmağı təklif edir. Bu model özündə mənbənin yetərli və etibarlı olub-olmadığını, gizli qalmış informasiyanın meydana çıxarılmasının üsullarını, informasiya mənbələrinin təsnifatını, informasiyanın qeydiyyatının və ötürülməsinin yeni formalarının müəyyənləşdirilməsini nəzərdə tutur. Bu model hətta kitabxana fondlarında uzun müddət istifadəsiz qalan ədəbiyyatın meydana çıxarılmasına imkan yaradır.

Informasiya mənbələrinin qiymətləndirilməsinin matris modeli idarəetmə qərarlarının verilməsi üçün sənəd-informasiya mənbələrinin qiymətləndirilməsində əsas modellərdən biridir. Bu model vasitəsilə informasiya mənbələri 5 ballıq şkala ilə qiymətləndirilir: 5 - ən yaxşı, 1 - ən pis [7, s. 441].



Bütün bu adı çəkilən modellər Azərbaycanda demək olar ki, istifadə edilmir. Məsələn, Prezident Kitabxanasında bu modellərdən hər hansı birinin tətbiqi kitabxana-informasiya işinin keyfiyyətini artırmış olacaq. Lakin bu modelləri tətbiq edərkən Azərbaycanın intellektual strateji resursundan istifadə göstəricilərinə diqqət yetirmək lazımdır. Öyrənmək lazımdır ki, Azərbaycan oxucusunda suveren vətənpərvərlik və özünə hörmət psixologiyası formalaşımı və ya iqtisadi millətçiliyin strategiyası və taktikası mövcuddurmu. Çünki bu günün oxucusu subyektiv səbəbdən hər hansı bir kitabı bəyənməyə bilər və onu təklif edilmiş model əsasında 1 balla qiymətləndirə bilər. Ona görə sənəd-informasiya mənbəyinin qiymətləndirilməsi zamanı dövlət qulluqusunun informasiya təminatı ilə peşə bilik səviyyəsi sinxron öyrənilməlidir. Yalnız bundan sonra dövlət qulluqçularına kitabxana-informasiya xidmətinin keyfiyyətinin obyektiv qiymətləndirilməsindən söhbət gedə bilər. R.Jackson tərəfindən qeyd edildiyi kimi, iş dünyası şikayətlərə dəyərli məlumat və istifadəçi xidmətinin yaxşılaşdırılması və məmnunluğunun təmin edilməsi kimi baxır [2, s.207].

Dövlət qulluqçularına kitabxana-informasiya xidmətinin həcmi öyrənmək üçün başqa bir sadə üsul kitabxana fondunda mövcud olan ədəbiyyatın kitab verilişinin statistik göstəricilərinin öyrənilməsidir. Məsələn, Prezident Kitabxanasının fondunda 67.401 (5Aze) D83 şifrəsi altında saxlanan "Dövlət qulluğu haqqında sənədlər toplusu"nun 2007-ci il buraxılışının kitab verilişi göstəricisi 25-dir. Spesifik sahə üçün belə bir göstərici həddən artıq yaxşı göstərici hesab olunur. Çünki bu topludan dövlət qulluğu ilə maraqlanan şəxslər, o cümlədən dövlət qulluqçuları istifadə edir.

### **Nəticə**

Belə qənaətə gəlmək olar ki, informasiya texnologiyalarının kitabxanalara tətbiqi onun istifadəçiləri ilə sosial əlaqələrinin genişlənməsindəki məhdudiyyəti aradan qaldırır və kitabxanalar sərhədsiz məlumat (hətta bəzən zəruri maddi-texniki baza olmadıqda) mənbəyinə çevrilirlər.

### **ƏDƏBİYYAT**

1. Alice B., Ruleman L. H., Hallis R. *Show Me the Learning: Navigating Information Literacy through Multiple Life Perspectives//At the helm: leading transformation. Baltimore, Maryland, march 22–25, 2017*
2. Jackson R. *The customer is always right: what the business world can teach us about problem patrons // Reference Librarian.- 2002. № 75/76. - P. 205–216.*
3. *The Digital Universe of Opportunities: Rich Data and the Increasing Value of the Internet of Thing. EMC Digital Universe with Research & Analysis by IDC. – URL: <http://www.emc.com/leadership/digital-universe/2014iview/executive-summary.htm>*
4. Вереvченко, В.В., Горчаков, И.В. Иванов, О.В. Голодова. *Екатеринбург: Деловая кн.- Москва: Акад. проект, - 2002.- 558 с.*

5. Информационные технологии для государственных служащих / Камолов С.Г., Артемова П.В. – Москва, - 2017.-215 с.
6. Информационный бюллетень Межпарламентской Ассамблеи СНГ. – 1996. – № 10. – С. 213.
7. Левина Е.Ю., Гумеров А.В. К вопросу информационного обеспечения стратегического развития социально-экономических систем // КПЖ. – 2015. №4. – С.440-445.
8. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник [для вузов по специальности 071201 «Библ.-информ. деятельность»]. – Москва: ФАИР, – 2006. – 251 с. – (Специальный издательский проект для библиотек)
9. Перегоедова Н. В. Организация и методика библиографического информирования : конспект лекции. – Новосибирск, – 2008. – 36 с.
10. Редькина Н. С. Персонализированное обслуживание интернет-пользователей библиотек // Науч. и техн. б-ки. – 2015. – № 7. – С. 17–30.
11. Тоффлер Э. Шок будущего. – Москва: АСТ, – 2003. – 557 с.
12. Управленческие решения: учебник / под ред. Р.А. Фатхутдинова. 5-е изд., перераб. и доп. Москва: ИНФРА-М, – 2002.- 314 с.
13. <http://preslib.az/bulletens.html>

**METHODS OF ORGANIZATION OF LIBRARY  
AND INFORMATION SERVICE FOR CIVIL SERVANTS:  
INDIVIDUAL AND NON-DIFFERENT SERVICE**

**Aysel Vagif gizi Hasanova**

*Lecturer at the Department of Tourism and Library and Information Activities  
of the Azerbaijan State University of Culture and Arts*

*The article studies the methods of organizing library and information services for civil servants. Each method was studied separately. Were analyzed electronic resources providing information to civil servants, were explained methods and models for evaluating information sources.*

**СПОСОБЫ ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОССЛУЖАЩИХ:  
ИНДИВИДУАЛЬНАЯ И НЕРАЗЛИЧНАЯ СЛУЖБА**

**Айсель Вагиф кызы Гасанова**

*Преподаватель кафедры туризма и библиотечно-информационной  
деятельности Азербайджанской Государственной Университета  
Культуры и Искусств*

*В статье исследуются методы организации библиотечно-информационного обслуживания госслужащих. Каждый метод изучался отдельно. Были проанализированы электронные ресурсы, предоставляющие информацию госслужащим, объяснены методы и модели оценки источников информации.*