

Aysel Vaqif qızı Həsənova
Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və İncəsənət Universitetinin
Turizm və kitabxana-informasiya fəaliyyəti kafedrasının müəllimi
sahra.hsnv@mail.ru
Orcid id: 0000-0002-4984-0401

UDC 024

DÖVLƏT QULLUQÇULARINA KİTABXANA XİDMƏTİNİN KEYFİYYƏTİNİN VƏ XİDMƏTƏ ƏLÇATARLIĞIN MÜƏYYƏNLƏŞDİRİLMƏSİ MEYARLARI

Xülasə: Məqalədə dövlət qulluqçularına kitabxana xidmətinin keyfiyyətinin müəyyənəndirilməsi meyarları araşdırılmışdır. Araşdırma zamanı yeni meyarlar üzə çıxarılmışdır. Bu meyarlara əsasən hesablamaların aparılması yolları göstərilmişdir. Eləcə də burada kitabxana xidmətinə əlçatarlığın təşkili xüsusiyyətləri öyrənilir. Bu xüsusiyyətlər əsasında konkret meyarlar formalaşdırılır.

Açar sözlər: dövlət qulluqçuları, kitabxana xidməti, keyfiyyət, meyar, əlçatarlıq, informasiya tələbatlar, emosional tələbatlar, funksional tələbatlar.

Aysel Vagif gizi Hasanova

Criteria for determining the quality and availability of library service for civil servant

The article examines the criteria for determining the quality of library services for civil servants. The study revealed new criteria. Methods for performing calculations based on these criteria are shown. Are also studied the peculiarities of organizing access to library services. Specific criteria are formed based on these characteristics.

Keywords: civil servants, library service, quality, criteria, accessibility, information needs, emotional needs, functional needs.

Айсель Вагиф кызы Гасанова

Критерии определения качества и доступности библиотечной службы для госслужащих

В статье исследуются критерии определения качества библиотечного обслуживания государственных служащих. Исследование выявило новые критерии. Показаны способы выполнения расчетов на основе этих критериев. Также изучаются особенности организации доступа к библиотечным услугам. Конкретные критерии формируются на основе этих характеристик.

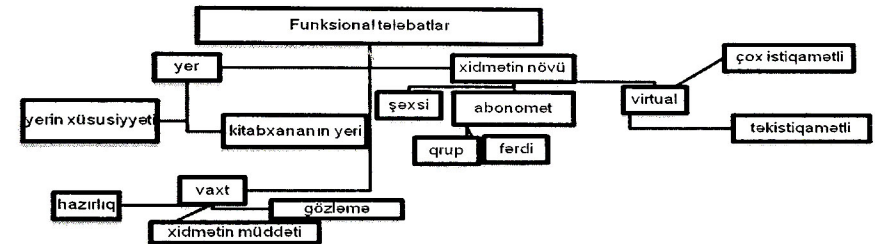
Ключевые слова: государственные служащие, библиотечное обслуживание, качество, критерии, доступность, информационные потребности, эмоциональные потребности, функциональные потребности.

Giriş. Kitabxana xidməti elmi, pədaqoji və təcrübi sahə olub elmi və praktiki bilikləri özündə birləşdirərək istifadəçilərin peşəkarlığının inkişafının əsasını təşkil edir. Kitabxana xidmətinin məqsədi oxucunun ehtiyaclarını tam şəkildə ödəməkdən ibarətdir. Bu baxımdan xidmətin subyektləri kitabxanaçı və istifadəçilər hesab olunur. Lakin xidmət prosesdə onların rolları fərqlidir. Kitabxana xidmətlərinin obyektivi kimi isə oxucu tələbatı, məmnuniyyəti çıxış edir. Buna görə də kitabxana xidmətinin predmetinə isə oxucu tələbatını ifadə edən sorğular daxildir [1]. Kitabxana xidmətinin subyekti, obyektivi və predmeti müəyyənələdikdən sonra artıq onun keyfiyyətinin müəyyənələndirilməsi məsələsi gündəmə gəlir. Xidmətin keyfiyyətinə bir çox amillər təsir göstərir ki, həmin amillər xidmətin keyfiyyət meyarlarını formalaşdırır.

Əsas hissə. Təcrübə göstərir ki, kitabxana xidmətinin keyfiyyətinə aşağıdakı mövqələrdən baxmaq olar:

- ✓ İnformasiya tələbatının ödənilməsi;
- ✓ Müəyyən edilmiş tələblərə və standartlara uyğunluq;
- ✓ Göstərilən xidmətlərin dəyərinə uyğunluq;

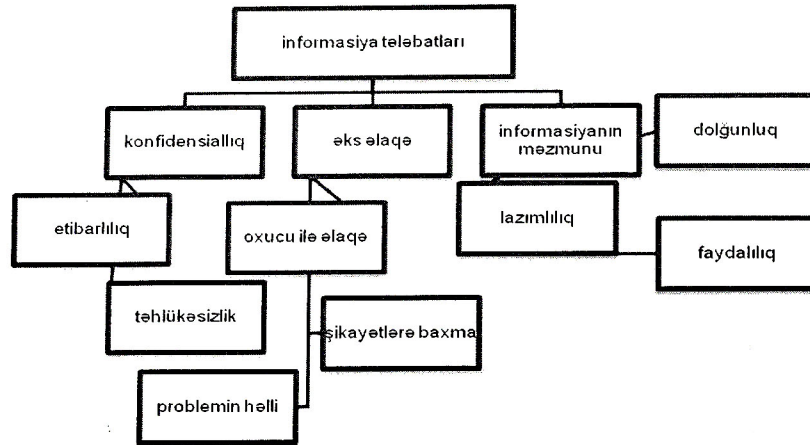
Kitabxana xidmətinin davamlı şəkildə təmin edilməsi üçün şərait yaratmaq və kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin müəyyənələndirilməsi meyarlarının aydınlaşdırmaq üçün xidmətin göstərilməsi, informasiya, funksional və emosional tələbat qrupları daxil olmaqla, alınan xidmətlərin keyfiyyəti ilə əlaqədar informasiya tələbatını sistemi formalaşdır (Şəkil 1; Şəkil 2; Şəkil 3).



Şəkil 1.

Bu vəziyyətdə, xidmətin keyfiyyəti xidmətin göstərildiyi şərtlərin və istehlak olunan mənbələrin qiymətləndirilməsi (qəbul edilmiş standartla uyğunluq şəklində obyektiv və istehlakçının qiymətləndirilməsi şəklində subyektiv) kimi başa düşülməlidir. Buradan belə qənaətə gəlmək olar ki, kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin müəyyənələndirilməsi meyarları, bu xidmətlərin nəticəsini ölçməyə, nəzərə almağa, nəzarət etməyə və qiymətləndirməyə imkan verən kəmiyyət və keyfiyyət parametrlərinin məcmusudur.

Kitabxana xidmətinin keyfiyyəti ilə əlaqədar olaraq tələbatçıların formalaşdırılmış sorğu sistemində əsaslanaraq, dövlət xidmətlərinin keyfiyyətini və mövcudluğunu qiymətləndirmək üçün konkret göstəricilər müəyyənləşdirmək mümkündür.



Şəkil 2.

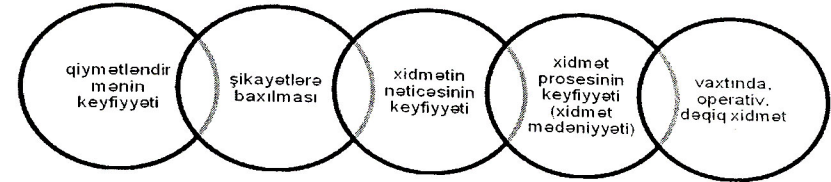


Şəkil 3.

İstehlakçılar tərəfindən Kitabxana xidmətinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi zamanı tələbatçıların öyrənilməsi xidmətin mövcud vəziyyətini öyrənmək və oxucuların tələbat və sorğularını nəzərə almaqla kitabxana xidmətinə daha da təkmilləşdirmək üçün effektiv üsuldur. Kitabxana xidmətinin keyfiyyət göstəriciləri yuxarıda göstərilən meyarlara əsaslanmalıdır. Bundan əlavə kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətini xarakterizə edən meyarları iki əsas qrupa bölmək məsləhətdir: 1) ümumi; 2) xüsusi [2].

Ümumi meyarların tərkibi tələbatçıların xidmət zamanı qarşılaşdıqları əsas problemləri əks etdirir. Ümumi meyarlara əlavə olaraq, müəyyən bir kitabxana xidmətinin göstərilməsi prosesinin spesifik xüsusiyyətlərini əks etdirən spesifik meyarlardan istifadə olunur. Hər bir dövlət xidməti növü üçün xüsusi meyarlar, təminat prosesində qarşılaşılan spesifik xüsusiyyətlərə və problemlərə əsaslanaraq fərdi olaraq müəyyən edilir.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi meyarları Şəkil 4-də göstərilmişdir.



Şəkil 4.

Kitabxana xidmətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün birinci meyar qrupu müvəqqəti meyarlardan ibarətdir. Bunlara daxildir: vaxtında, səmərəlilik, birdəfəlik müraciət.

Ümumi halda, vaxt meyarları tələbatçının xidmətin göstərildiyi andan etibarən xidmətə sərf etdiyi vaxtı xarakterizə edir. Ümumi meyarların tərkibi:

✓ Sənədlərin təqdim edildiyi gündən etibarən konkret müddət ərzində kitabxana xidmətlərinin göstərilməsi hallarının payı (%) (meyar, konkret müddət ərzində xidmətlərin göstərilməsi hallarının sayının tələbatçıların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ Növbədə 15 dəqiqədən çox olmayan müddətdə xidmət gözləyən istehlakçıların payı (%) (meyar 15 dəqiqədən çox olmayan müddətdə növbədə gözləmə hallarının xidmət göstərilən oxucunun ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ "Bir sorğu" üçün kitabxana xidməti hallarının payı (%) (meyar, "bir sorğu" üçün kitabxana xidməti hallarının konkret xidmət edilən tələbatçıların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur).

Kitabxana xidmətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün ikinci qrup meyarlar xidmətin göstərilməsi prosesinin keyfiyyətini xarakterizə edən meyarlardan ibarətdir (oxucu məmnunluğunu əks etdirən nəzakət, işçilərin həssaslığı kimi keyfiyyətlər nəzərə alınır. xidmətin göstərilməsi prosesində işçilərin münasibəti).

Ümumi meyarların tərkibi kitabxana xidmətinin keyfiyyətindən məmnun olan tələbatçıların payı (%) ilə müəyyənləşir.

Kitabxana xidmətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün üçüncü qrup meyarlar xidmətin göstərilməsinin nəticəsinin keyfiyyətini xarakterizə edən meyarlardır. Göstərilən xidmətin xarakterindən asılı olaraq bu meyarlar aşağıdakıları əhatə edə bilər: məlumatların işlənməsinin düzgünlüyü, sənədləşmə işlərinin düzgünlüyü, yox cavablarının faizləri.

Ümumi meyarların tərkibi:

✓ xidmətin keyfiyyətindən məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar, xidmətin göstərilməsinin nəticəsindən məmnun olan tələbatçı sayının xidmət göstərilmiş oxucuların ümumi sayına nisbəti kimi müəyyən edilir.);

✓ düzgün tərtib edilmiş arayışların (düzgün tərtib edilmiş hesablamalar) payı (%) (meyar, düzgün tərtib edilmiş arayışların sayının verilən arayışların ümumi sayına nisbəti kimi müəyyən edilir);

✓ kitabxana xidmətindən imtinaların payı (%);

✓ keyfiyyət meyarlarına görə müsbət qiymətləndirilən kitabxana xidmətinin payı (%) (meyar, keyfiyyət meyarlarına görə müsbət qiymətləndirən xidmətin ümumi xidmətin sayına nisbəti olaraq təyin olunur.)

Kitabxana xidmətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün növbəti meyar qrupu, apellyasiya prosesini xarakterizə edən keyfiyyət meyarlarıdır. Oxucuya xidmət prosesində tələbatçılar ilə birbaşa təmasda olan kitabxanaçıların hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət etmək üçün sınaqdan keçirilmiş prosedurlara xüsusi əhəmiyyət verilir. [3] Bunun üçün müvafiq meyarları qurmaq lazımdır: şikayətlərə baxılması və həlli prosesinin effektivliyi və səmərəliliyi, oxucu məmnuniyyətinin mövcud prosedurdan məmnunluq səviyyəsi və şikayətlərin vaxtı.

Ümumi meyarların tərkibi:

✓ əsaslandırılmış şikayətlərin xidmət göstərilən oxucuların ümumi sayına nisbəti (%) (meyar əsaslandırılmış şikayətlərin sayının konkret xidmət növü üzrə xidmət alan tələbatçıların ümumi sayına nisbəti olaraq müəyyən edilir);

✓ müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılan və təmin edilmiş əsaslandırılmış şikayətlərin nisbəti (%) (meyar müəyyən bir müddət ərzində şikayətə baxılma hallarının sayının verilən şikayətlərin ümumi sayına nisbəti kimi müəyyən edilir);

✓ mövcud müraciət prosedurundan məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar, mövcud müraciət prosedurundan razı qalan tələbatçı sayının şikayət edən oxucuların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ müraciət şərtlərindən məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar, müəyyən edilmiş müraciət müddəti ilə razı qalan tələbatçıların şikayətçi kimi sorğuda iştirak edən tələbatçıların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur).

Kitabxana xidmətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün son meyarlar qrupu qiymətləndirmə prosesini xarakterizə edən meyarlardan ibarətdir (qiymətləndirmə qabiliyyəti, tezliyi, effektivliyi).

Ümumi meyarların tərkibi:

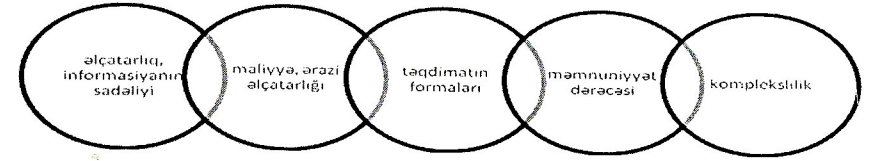
✓ istifadəçilər tərəfindən qiymətləndirilən kitabxana xidmətlərinin payı (%) (meyar, konkret xidmət növü üzrə xidmət edilən tələbatçıların ümumi sayına tətbiq olunan meyarla görə kitabxana xidmətinin ən azı bir dəfə qiymətləndirən tələbatçıların sayının nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ konkret tezlikdə qiymətləndirilən kitabxana xidmətlərinin payı (%) (meyar, müəyyən bir müddətdə ən azı müəyyən bir dəyərdə qiymətləndirilən

kitabxana xidmətlərinin sayının, müəyyən bir müddətdə göstərilən kitabxana xidmətlərinin ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ dəyərlərin dəyişmə dinamikası (%) (meyar cari hesabat dövründə əldə edilən dəyərlə əvvəlki hesabat dövründə əldə edilən dəyər arasındakı fərq olaraq müəyyən edilir).

Kitabxana xidmətlərinə əlçatarlığının qiymətləndirilməsi meyarları Şəkil 5-də göstərilmişdir.



Şəkil 5.

Əlçatarlıq, xidmətin göstərilməsi prosesinin sadəliyinin və rasionallığının, xidmətlərin göstərilməsi proseduru və prosedurlarını izah edən məlumatların aydınlığının və keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi kimi başa düşülməlidir. Dünya təcrübəsində əlçatarlıq xidmətin göstərilməsi prosesini tənzimləyən sənədlərin keyfiyyəti, mövcud informasiya sisteminin effektivliyi ilə müəyyən edilir. Əlçatarlıq müxtəlif məkan və zaman parametrləri ilə xarakterizə olunur. Qiymətləndirməyə imkan verən əsas göstəricilər bunlardır: məlumatların mövcudluğu və sadəliyi, maliyyə, ərazi mövcudluğu, iş qrafiki, kitabxana xidmətlərinin göstərilməsi formaları, oxucu məmnuniyyətinin dərəcəsi.

Ümumi meyarların tərkibi:

✓ kitabxana xidmətlərinin göstərilməsi qaydası haqqında məlumatın keyfiyyətindən məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar xidmətin göstərilməsi qaydası haqqında məlumatın keyfiyyəti ilə razı olan tələbatçıların xidmət göstərilmiş oxucuların ümumi sayına nisbəti kimi müəyyən edilir);

✓ kitabxana xidmətlərinin göstərilməsi prosedurunun sadəliyindən məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar kitabxana xidmətinin göstərilməsi prosedurunun sadəliyindən məmnun olan tələbatçıların ümumi xidmət sayına nisbəti kimi müəyyən edilir);

✓ kitabxana xidmətinin dəyərindən məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar kitabxana xidmətinin dəyərindən məmnun olan tələbatçıların konkret xidmət üzrə xidmət alan oxucuların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ kitabxana xidmətinin fiziki mövcudluğundan məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar kitabxana xidmətinin fiziki mövcudluğundan məmnun olan tələbatçıların konkret xidmət üzrə xidmət alan oxucuların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ kitabxana xidmətinə vasitə əlçatanlığından məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar xidmətin vasitə əlçatanlığından məmnun olan tələbatçı sayının xidmət edilən oxucuların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ elektron formada mövcud olan kitabxana xidmətlərinin payı (%) (meyar elektron formada mövcud olan kitabxana xidmətlərinin sayının göstərilən xidmətlərin ümumi sayına nisbəti kimi müəyyən edilir);

✓ ərazinin kitabxana xidmətinin göstərilməsi üçün çoxfunksiyalı mərkəzlərlə təmin edilməsi (%) (meyar kitabxana xidmətinin göstərilməsi üçün çoxfunksiyalı mərkəzlərin faktiki sayının müəyyən bir ərazi vahidi üçün normativ dəyərə nisbəti ilə müəyyən edilir);

✓ elektron formada kitabxana xidmətlərinin mövcudluğundan məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar kitabxana xidmətinin elektron formada mövcudluğundan məmnun olan tələbatçıların konkret xidmət üçün tələb olunan oxucuların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ "vahid pəncərə" (toplu elektron kataloq və ya elektron kitabxana) prinsipi ilə təmin edilən kitabxana xidmətinin mövcudluğundan məmnun olan tələbatçıların payı (%) (meyar "vahid pəncərə" ilə təmsil olunan xidmətin mövcudluğundan məmnun olan tələbatçı sayının nisbəti olaraq təyin olunur);

✓ bütün tətbiq olunan əlçatarlıq meyarlarına görə müsbət qiymətləndirilən kitabxana xidmətlərinin payı (%) (meyar kitabxana xidməti bütün tətbiq olunan əlçatarlıq meyarları üçün müsbət qiymətləndirən tələbatçıların konkret xidmət üzrə xidmət alan tələbatçıların ümumi sayına nisbəti olaraq təyin olunur).

Dünya təcrübəsində istifadə olunan xüsusi meyarlara nümunələr:

✓ Sənədlərin elektron çatdırılması xidmətinin payı (%);

✓ Məsafədən xidmətin payı (%).

Nəticə. Beləliklə, dövlət qulluqçularında kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətini və əlçatarlığını qiymətləndirmək sistemi, müxtəlif meyarlara görə sıralanmış geniş göstəricilər və qiymətləndirmə meyarlarını əhatə edir. Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin və əlçatarlığının dərin, obyektiv qiymətləndirilməsi, şübhəsiz ki, hərtərəfli olmalı və yuxarıda göstərilən meyarların bütün spektrini nəzərə almalıdır.

ƏDƏBİYYAT

1. Брежнева В.В., Минкина В.А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий. Санкт-Петербург: Профессия, - 2004. - 304 с.

2. Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. Москва : Профиздат, - 2001. - 111 с.

3. Информационные технологии для государственных служащих / Камолов С.Г., Артемова П.В. – Москва, - 2017.-215 с.