

MÜASİR AZƏRBAYCAN MÜHİTİNDƏ AKADEMİK VƏ ELMİ TƏDQIQATIN İNFORMASIYA TƏMİNATINDA ADA UNIVERSİTETİ KİTABXANASININ ROLU

Vəfa Məlikheydər qızı Məmmədova

*BDU, Kitabxana resursları və informasiya axtarış sistemləri kafedrası, Doktorant
ADA Universiteti, Kitabxana və İnformasiya Xidmətləri Şöbəsi, Mütəxəssis
vmammadova@ada.edu.az; vafa.mag@gmail.com*

Роль Библиотеки Университета АДА в информационном обеспечении академических и научных исследований в среде современного Азербайджана

Резюме: В статье перечисляются современные виды библиотечно-информационных обслуживаний с использованием теоретических мышлений по этому вопросу, определяется роль и место участников (пользователей и информационных специалистов) в этой библиотечной деятельности. Далее приводятся данные, полученные в результате статистических и аналитических изучений обслуживания, предоставляемого внешним пользователям в Библиотеке Университета АДА.

The role of the ADA University Library in information provision of the academic and scientific researches conducted in modern Azerbaijan environment

Abstract: In this paper the modern types of the library-information services are listed with the usage of theoretical thoughts on this issue, and the role and the place of the participants (users and information specialists) of this library activity are defined. Later it is given a data retrieved as a result of statistical and analytical study of the services provided to the external users at the ADA University Library.

Açar sözlər: kitabxana-informasiya xidməti, xidmətin müasir növləri, informasiya mədəniyyəti, kitabxana istifadəçiləri, istifadəçi kateqoriyaları, informasiya mütəxəssisi.

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, современные виды обслуживания, информационная грамотность, пользователи библиотеки, категории пользователей, информационный специалист.

Keywords: library-information service, modern types of the service, information literacy, library users, user categories, information specialist.

Giriş

İnformasiya əsri kimi xarakterizə olunan müasir dövrümüzdə kitabxanaların və bütövlükdə informasiya müəssisələrinin rolu getdikcə daha geniş vüsət alır və gündəlik həyatı yeni informasiyalar olmadan təsəvvür etmək qeyri-mümkün hala gəlmişdir.

Tarix boyu kitabxanalar əsasən 4 kateqoriya üzrə: dövlət, dini, kommersiya və özəl (və ya ailə) kitabxanalar kimi formalaşmışdır. (Grover, Greer, & Agada, 2010) Kitabxanalar qədim dövrlərdə kitab və əlyazmaların sadəcə saxlandığı və mühafizə olunduğu yer kimi yaradılmalarına baxmayaraq, zaman keçdikcə bu funksiyalar daha da genişlənmiş, şaxələnmiş,

onlara yeniləri əlavə olunmuşdur. “Kitabxana İşı Haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda da deyildi ki, “**Kitabxana** — elm, informasiya, mədəniyyət, təhsil və tərbiyə müəssisəsi kimi çap əsərlərini və digər informasiya daşıyıcılarını toplayıb mühafizə edən, onların sistemli ictimai istifadəsini təşkil edən, cəmiyyətin intellektual və mənəvi potensialının inkişafına xidmət göstərən sosial instituttur.” (“Kitabxana işı haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu,” 14 mart, 1999) Bu baxımdan, müasir dövr kitabxanalarının və digər informasiya müəssisələrinin ən əsas funksiyalarından biri kimi onların oxucular və informasiya tələbatçıları üçün həyata keçirdiyi kitabxana-informasiya xidmətinin təşkilı işını xüsusi qeyd etmək lazımdır.

Kitabxana-informasiya xidməti kimi mürəkkəb və çoxaspektli fəaliyyət prosesinin bir sıra ünsürləri və iştirakçıları meydana çıxır ki, onların qarşılıqlı münasibətini və işbirliyini bir sistem kimi xarakterizə etmək olar. Belə ki, oxucu – kitabxanaçı, müasir terminlərlə ifadə etsək, informasiya tələbatçısı – informasiya mütəxəssisi münasibətləri və bu münasibətlərdən irəli gələn tələblərin təhlili kitabxana-informasiya xidmətini kəmiyyət və keyfiyyət baxımından yüksək səviyyədə təşkil etməyə təkən verir.

Bununla yanaşı olaraq, zamanın tələbi ilə kitabxana-informasiya xidmətinin müxtəlif növləri yaranmışdır və yaranmaqda davam edir ki, bu xidmətlərin həyata keçirilməsi və təmin edilməsi informasiya mütəxəssislərindən xüsusi bilik və bacarıqlara yiyələnməyi və onların istifadəçilərin informasiya mədəniyyətinin formalaşmasında öyrədici (maarifləndirici) kimi çıxış etmələrini zəruri hala çəvirir.

İstifadəçi sorğularının müxtəlifliyindən və xarakterindən asılı olaraq informasiya xidmətinin təkmilləşdirilməsi və yeni xidmət növlərinin yaradılması işı də müasir Kitabxanaçılıq sahəsi qarşısında duran mühüm vəzifələrdən biri olmaqla yanaşı, gələcəkdə yarana biləcək yeni növ sorğular da sanki “öncədən görülməli”, texnoloji yeniliklərin və tətbiqi proqramların kitabxana işinə daha geniş inteqrasiyası təmin edilməlidir.

Məsələnin qoyuluşu

Kitabxana-informasiya xidmətlərinin və ümumilikdə kitabxanaların bir sıra funksiyaları vardır:

- *Bibliografik/arxiv funksiyası* – cəmiyyətin yazı ehtiyatlarının əlyətərliyinin təmin edilməsi üçün informasiyanın məzmununun müəyyənləşdirilməsi, seçilməsi, əldə edilməsi (komplektləşdirilməsi), təşkilı, yerləşdirilməsi, axtarışına imkan yaradılması və mühafizəsi kimi prosesləri özündə əks etdirir;
- *Təhsil funksiyası* – həm istifadəçilərin fasiləsiz təhsil və özünü inkişaf etdirmə məramını, həm də informasiya mütəxəssislərinin maarifləndirici rolunu ifadə edir. Bəzən “bibliografik göstəriş”, əksər hallarda isə “informasiya mədəniyyəti” adlandırılan belə kitabxana təlimlərində

- peşəkar kitabxanaçılar istifadəçilərə informasiyanın axtarışı, dəyərləndirilməsi və istifadəsi kimi vərdişləri aşılayırlar;
- *Mədəniyyət funksiyası* – maddi və mənəvi mədəniyyət nümunələrinin və onlar haqqında informasiya mənbələrinin toplanması, qorunması və istifadəsinin təşkili kimi mühüm mədəni prosesi özündə ehtiva edir. Bu funksiya, eyni zamanda, beynəlxalq aləmə və müxtəlif etnik qruplara məxsus mədəniyyətlərin (musiqi, kino, ədəbiyyat, adət-ənənələr və s.) təbliğini təmin edir;
 - *Tədqiqat funksiyası* – təhsil funksiyasından fərqli olaraq tədqiqat funksiyası daha çox yeni ictimai biliyin yaradılmasına xidmət edir. Burada istifadə olunan “tədqiqat” anlayışı sistemlik, formal prosesi ifadə etməklə sorğu mövzusu ilə əlaqəli mövcud ədəbiyyatın təhlilini, tədqiqat suallarının və hipotezlərinin düzgün artikulyasiyasını, məlumatın toplanması yönündə sistemli plan və cəhdləri, əldə edilmiş informasiyanın təhlilini, alınan nəticələrin və çıxarılan ümumiləşdirmələrin məruzəsini nəzərdə tutur;
 - *İnformasiya funksiyası* – bugünün kitabxanalarında və informasiya mərkəzlərində bu funksiyayı adətən “soraq-bibliografiya xidməti” və ya “informasiya xidməti” adlandırırlar. Formal olaraq, bu xidmət ilk dəfə olaraq 1880-ci illərdə Melvil Düü tərəfindən Kolumbiya Universiteti Kitabxanasında Bibliografiya şöbəsinin yaradılması ilə təqdim olunmuşdur. Bu xidmət növü özündə informasiya bilik və bacarıqlarının tədrisi, hazır soraq-bibliografiya və müntəzəm soraq-bibliografiya xidmətlərini birləşdirir. Bir çox kitabxanalarda və informasiya müəssisələrində xidmətin bu növü tələbatçı sorğularının mürəkkəbliyindən asılı olaraq ödənişli əsaslarla həyata keçirilir.
 - *İstirahət (əyləncə) funksiyası* – insanların öz asudə vaxtlarında informasiya resurslarından istifadə etməsini hədəf tutur. Belə resurslara istirahət vaxtına rəng qatmaq üçün istifadə edilən nəsr əsərləri, poeziya, dövrü nəşrlər, elmi-kütləvi ədəbiyyat, audio yazılar, video materiallar, oyunlar və s. aid edilir. (Grover et al., 2010)

Sadalanan funksiyalar xidmət işinin təkmilləşdirilməsi baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir və öz növbəsində kitabxana-informasiya xidmətinin müxtəlif növlərinin meydana gəlməsinə rəvac verir.

1. *İstifadəçilərə kitabxana-informasiya xidmətinin müasir növləri.*

Tanınmış kitabxanaşünas alimlər Greer və Hale (1982) xidmətin səviyyələrini müəyyənləşdirən model təqdim etmişlər ki, burada aşağıdakı şərtlər öz əksini tapır:

- ✓ *Xidmətin passiv (qeyri-fəal) səviyyəsi* – müxtəlif kitabxana resurslarının (kitablar, jurnallar, kompüter proqramları və s.) istifadəyə verilişi zamanı peşəkar işçi heyətin iştirakı nəzərdə tutulmur;
- ✓ *Xidmətin reaktiv səviyyəsi* – istifadəçilərdən sorğu daxil olduğu zaman mütəxəssis yardımını təklif olunur;

- ✓ *Xidmətin iddialı səviyyəsi* – istifadəçi kontingentinin sistematik təhlili nəticələrinə əsasən tələbatçıların ehtiyacları öncədən müəyyənləşdirilir. (Grover et al., 2010)

Xidmətin bu səviyyələri istənilən kitabxana və ya informasiya mərkəzində həyata keçirilən müxtəlif informasiya xidmətlərinə tətbiq edilə bilər. Bir sıra təcrübəli istifadəçilər xidmətin passiv səviyyəsinə üstünlük verdikləri halda, digər qrup daha az bacarıqlı istifadəçilər isə daha çox reaktiv xidmət səviyyəsinin tərəfdarlarıdır.

Dünyanın bir sıra öndə gedən akademik kitabxanalarının təqdim etdiyi ümumi xidmətlər toplusunu təhlil edərkən aşağıdakı ənənəvi və müasir xidmət növləri diqqəti cəlb edir:

- kitab və digər fiziki informasiya daşıyıcılarının verilişi, onların istifadə vaxtının artırılması;
- soraq-biblioqrafik tövsiyyə xidmətləri;
- dərslilər fondunun təşkili xidməti;
- kitabxanalararası abonoment (KAA) xidməti;
- elektron resurslardan istifadəyə dair məşğələlərin təşkili;
- onlayn məsləhət xidməti;
- qrup məşğələ otaqlarının istifadəyə verilməsi;
- kompüter və internet (o cümlədən wi-fi) xidməti;
- çap, surətçixarma və skanirə xidməti;
- rəqəmsallaşdırma xidməti;
- cildləmə xidməti;
- kənar istifadəçilər üçün üzvlük xidməti;
- məşhur yazıçılarla görüşlərin təşkili;
- kitab müzakirəsi klublarının təşkili;
- kitab təqdimatlarının keçirilməsi və s. (Məmmədova, 2016)

Bazar iqtisadiyyatının hökm sürdüyü müasir dövrdə bu tendensiya kitabxanalardan da yan keçməmişdir. Belə ki, xidmətin bir çox növlərinin ödənişli olması kitabxanaların və informasiya müəssisələrinin maliyyə baxımından müstəqilliyə can atma cəhdləri ilə izah oluna bilər ki, iqtisadi böhran vəziyyətində büdcə kəsirlərinin kitabxanalara həddən ziyadə təsir göstərməməsi üçün bu ən əlverişli addım hesab edilir.

Yerli Azərbaycan mühitində, təəssüflər olsun ki, ödənişli xidmətlərin strukturlaşdırılması və tətbiqi hələ ki, ürəkaçan vəziyyətdə deyil. Lakin Azərbaycan Milli Elmlər Akademiyası Mərkəzi Elmi Kitabxanasının bu sahədə ilkin cəhdlərini görmək mümkündür. Bunlara ödənişli üzvlük, çap materiallarının rəqəmsallaşdırılması və s. xidmətləri nümunə göstərmək olar. ("Kitabxana xidmətləri/ AMEA Mərkəzi Elmi Kitabxana," 2017)

2. Müasir kitabxana-informasiya istifadəçilərinin müxtəlif kateqoriyalar baxımından təhlili.

Kitabxana xidməti mütəxəssislərinin qarşısında duran əsas vəzifələrə aiddir: müxtəlif növ istifadəçi qruplarını və onların informasiya tələbatlarını düzgün müəyyənləşdirmək, akademik kitabxanalarda isə bütün bunlarla yanaşı olaraq, həm də daxili (tələbə, müəllim, işçi heyəti) və kənar (qonaq) istifadəçiləri diqqətdə saxlamaq. İstifadəçilərin tələblərinin vaxtında və dəqiq müəyyənləşdirilməsi və bu tələbatın effektiv surətdə ödənilməsi informasiya mütəxəssislərinin öz əməklərinə verdikləri qiymətin bariz nümunəsidir.

İstifadəçi icması sadəcə geniş və amorf kütlə mənasını ifadə etmir. Hər bir icma öz növbəsində müxtəlif ehtiyaclara malik altqruplara bölünür. Bu baxımdan, peşəkar assosiasiyalar bunun fərfinə vararaq müvafiq qaydalar toplusu tərtib etmişlər. Belə nümunələrə aiddir: Bakalavr Tələbələr üçün Universitet Kitabxanası Xidmətləri Qaydaları (Amerika Kitabxana Assosiasiyası, 2005); Uşaqlara və Azyaşlılara Kitabxana Xidmətləri Qaydaları (İFLA, 2006); Yetkin Yaşlı İnsanlara Kitabxana və İnformasiya Xidmətləri Qaydaları (Kanada Kitabxana Assosiasiyası, 2002); Fiziki Qüsurlu İstifadəçilərə Kitabxana və İnformasiya Xidmətləri Qaydaları (Kanada Kitabxana Assosiasiyası, 1997) və s. (Gannon-Leary & McCarthy, 2010)

Ümumiləşdirmələr aparmaqla akademik kitabxana istifadəçilərini aşağıdakı kateqoriyalar üzrə ayırmaq mümkündür:

- ❖ bakalavr və magistr tələbələr (o cümlədən məktəbi müvəqqəti tərk edənlər, yetkin tələbələr, tələbə mübadiləsi proqramlarının iştirakçıları, distant təhsil tələbələri və s.);
- ❖ işçi personal (ali təhsil müəssisəsinin işçi heyəti, tələbə xidmətləri, administrativ personal və s.);
- ❖ əcnəbi tələbələr (bakalavr, magistr, doktorant və dissertantlar);
- ❖ fiziki qüsurlu tələbələr;
- ❖ birgə əməkdaşlıq istifadəçiləri (fransız kurslarının tələbələri, dialoq üzrə repetitor-həmkarlar, kitabxanaşünas həmkarlar və b.);
- ❖ akademiklər və tədqiqatçılar (rəhbərlik, mühazirəçilər, qonaq akademiklər, doktorantlar, elmlər doktorluğu üzrə tədqiqatçılar və b.);
- ❖ kənar istifadəçilər (məktəb və kollec seminarlarının iştirakçıları, məktəb və kollec ziyarətçiləri, başqa universitetlərdən gələn qonaqlar, cəmiyyət nümayəndələri, kitabxana həmkarları, potensial tələbələr və b.) və s. (Gannon-Leary & McCarthy, 2010)

Sadalanın istifadəçi kateqoriyaları özündə müxtəlif qrup kitabxana və informasiya tələbatçılarını birləşdirir ki, onların hər birinin özünəməxsus ehtiyacları və tələbləri vardır. Həmin ehtiyaclar aşağıdakı kimi xarakterizə edilə bilər:

- ✓ Sizin müəssisəniz bu ehtiyacları qarşılamaq iqtidarındadır;
- ✓ Sizin müəssisəniz bu xidmət növünü təklif etməlidir, amma hal-hazırda etmir;
- ✓ Bu xidməti bütövlükdə və ya qismən təklif etməyə qadirsiniz, lakin maliyyələşmə və resurs təminatı gərəkdir;

- ✓ Sizin müəssisəniz bu tələbi qeyri-real hesab edir və yaxın gələcəkdə onun həyata keçirilməsi mümkünsüzdür.

Ehtiyacların bir çoxu konkret tələbatçı qrupu üçün xarakterik olduğu halda, digər tələblər əksər istifadəçilərə şamil edilə bilər. Sorğuların müxtəlifliyini müəyyənləşdirmək üçün kitabxanaçılar və istifadəçilər arasında müəyyən sorğuların aparılması zəruridir.

Məsələnin izahı

Kitabxana-informasiya xidmətlərini təşkilə zamanı ilk növbədə kitabxananın profili, xidmət göstərdiyi istifadəçi kontingenti, yerli mühit, tədqiqat sahələri üzrə cari vəziyyət, yeni tendensiyalar, istifadəçilərlə ünsiyyətin sosial-psixoloji aspektləri, təklif olunan xidmətlərin yararlılığı və gözləntiləri nə dərəcədə doğrultması məsələləri ön plana çıxır. Yaxşı təşkil olunmuş kitabxana işi bütövlükdə xidmətin keyfiyyətinə birbaşa təsir göstərir və bu zaman kitabxanaçı əməyini də diqqətdən qaçırmamaq lazımdır.

1. *İnformasiya tələbatçılarında xidmət zamanı müasir kitabxana mütəxəssislərindən tələb olunan keyfiyyətlər.*

Dəyişikliklərin sürətlə baş verdiyi cari mühitdə yeni texnoloji imkanların yaradılması ilə informasiya tələbatçılarının informasiya müəssisələrindən və informasiya mütəxəssislərindən gözləntiləri də durmadan artır. Belə olan halda isə kitabxanalar öz vəzifələrini (missiyalarını) müntəzəm surətdə nəzərdən keçirməli və yeni xidmət növləri təqdim etməlidirlər. Bu baxımdan, xidmət fəaliyyətinin əvəzolunmaz iştirakçısı olan kitabxanaçılar və ya informasiya mütəxəssisləri qarşısında bir sıra tələblər durur.

Müasir dövrümüzün kitabxanaçısı özündə bir sıra mühüm xüsusiyyətləri birləşdirir:

- Kitabxana və İnformasiya elmi ixtisas dərəcəsinə malik peşəkar kitabxanaçı;
- İnformasiya bilik və bacarıqlarını öyrədən akademik mütəxəssis (tədris etmə hüququ verən ixtisas dərəcəsinə malik), o cümlədən tədqiqat apararı, təqdimatları və nəşrləri ilə biliyin ötürülməsinə yardım edən peşəkar;
- Geniş müxtəliflikdə olan İKT proqram və alətlərini başa düşən, istifadə edən və tətbiq etmək bacarığı olan praktikant;
- Mürəkkəb büdcə və böyük sayda işçi heyəti idarə etmə məsuliyyətini daşıyan bacarıqlı rəhbər; və nəhayət,
- Xidmət şöbələri və akademik ictimaiyyət arasında əlaqələr quran, danışıqlar və sövdələşmələr apararı siyasətçi. (*Envisioning future academic library services: initiatives, ideas and challenges*, 2010)

Bugünün kitabxanaçısı daima öz üzərində işləyən, peşəkar bilik və bacarıqlarını artırmaq yönündə səylə çalışan informasiya mütəxəssisi olub zamanın tələbləri ilə ayaqlaşmağı bacarmalıdır. Beynəlxalq kitabxanaşünaslıq nəzəriyyə və təcrübəsinə həsr olunmuş ədəbiyyatlarda kitabxanaçıların müasir peşə bacarıqları toplusu özündə bunları əks etdirir: rəqəmsallaşdırma, elektron

indeksləşdirmə, rəqəmsal arxivləşdirmə, metaverilənlərin yaradılması və idarə olunması, sistem quruculuğu və idarəetmə, sənəd menecmenti, korporativ məzmunun idarə edilməsi, biliyin menecmenti, bilik xidmətləri, biblioqrafik yazıların idarə edilməsi, rəqəmsal aktivlərin idarə edilməsi, axtarış vasitələrinin/göstəricilərin hazırlanması, veb-saytların dizayn edilməsi, sosial şəbəkələr vasitəsilə ünsiyyət qurma bacarığı, 21-ci əsr kataloqlaşdırması, strateji bilik, nəticəyə köklənmiş həll üsulları, tədqiqat və təhlil, rəqabətədavamlı intellekt, qeyri-standart düşüncə tərz, hadisələrə ümumi baxış, marketinq və satış, insanların idarə edilməsi, könüllülərin işə cəlb edilməsi və menecmenti, strateji planlaşdırma və müəssisə siyasətinin formalaşdırılması, maliyyə və büdcə menecmenti, kommunikasiya, icmaiyət qarşısında çıxışlar və təqdimatlar, layihə menecmenti, effektiv yazı bacarığı, fəndreyzing və qrantlar üçün layihə təkliflərinin hazırlanması, görüş və tədbirlərin planlaşdırılması, müqavilə sövdələşmələri, qərar qəbul etmə, təlim və tədris, komanda ruhu, uğurlu yeniliyin tətbiqi, ünsiyyət və dinləmə bacarığı, rəhmlilik, müsahibə aparmaq səriştəsi, pozitiv münasibət, təşəbbüskarlıq, Google və ya Wikipedia ilə axtarışın əvəzinə insanları kitabxanalara cəlb etmə qabiliyyəti, rəhbərliklə istifadəçilər arasında etibarlı möhkəmləndirmə, kitabxanaçının müəssisəyə verdiyi qatqını hesablama, nümayiş etdirməsi və layihələndirməsi və s. (Hunt & Grossman, 2013)

Bunlardan əlavə kitabxanaçılar üçün yeni növ bilik və bacarıqlar da vardır ki, bunlara təlimlər, vebinarlar, seminarlar, bloqların yazılması, şəbəkə ünsiyyəti, himayədarlıq, könüllülük fəaliyyəti, təcrübə proqramlarında iştirak və s. aid edilir. (Hunt & Grossman, 2013)

İnformasiya mütəxəssisləri istifadəçilərlə münasibətlərinə də həmişə həssaslıqla yanaşmalıdırlar. Belə ki, xidmət işçisinin bilməli olduğu məqamlara və malik olduğu əsas keyfiyyətlərə daxildir:

- *Görüntü* – müəssisəni təmsil etdiyinə görə, xidmət personalının uyğun görüntüyə malik olması vacib şərtidir;
- *Əhval-ruhiyyə* – müştərilərlə ünsiyyət zamanı əhval-ruhiyyə arxa plana keçməli, istifadəçiyə heç bir halda pis reaksiya göstərilməməli və ya onun davranış qaydalarını pozmasına yol verilməməlidir. Diqqəti şəxsi problemlərə deyil, işin düzgün icra edilməsinə yönləndirməklə stresi yaxın buraxmamaq lazımdır;
- *Həmişə hazır olmaq* – istifadəçilərlə ünsiyyətə daima hazır olmaq gərəkdir;
- *Bilik* – işə və xidmətə dair yetərli bilik və bacarıqlara malik olub istifadəçilərin razı qalmasına və özlərini qayğıdan kənar hiss etmələrinə nail olmaq vacibdir. (Gannon-Leary & McCarthy, 2010)

Sadələnən bu keyfiyyətlər nəinki kitabxana mühitinə, eyni zamanda müxtəlif profillərə malik xidmət sektorlarına da aid edilir. Müasir kapitalizm dövründə xidmət sektoru ən çox gəlir gətirən sahələrdən birinə çevrilmişdir və

bu işdə satıcı-müştəri münasibətlərinin sosial-psixoloji aspektləri heç də az rol oynamır.

2. ADA Universiteti Kitabxanasının qonaq istifadəçilərə xidmət işinin kəmiyyət və keyfiyyətə təhlili.

ADA Universiteti Kitabxanasının qonaq istifadəçilərlə bağlı müəssisə siyasətinə əsasən, səfərdə olan professorlar, tədqiqatçı alimlər, ADA Universitetinin dostları, ADA Universitetinin biznes-təhsil layihələrinin tələbələri və digər şəxslər ziyarətçi anket formasını doldurub təqdim etməklə müəyyən müddət çərçivəsində kitabxana resurslarından istifadə üçün üzvlük əldə edə bilirlər. Qeydiyyatdan keçmiş istifadəçilər kitabxananın çap və elektron informasiya ehtiyatlarından kitabxana daxilində yararlanmaq imkanı əldə edirlər, belə ki, çap kitablarının evə verilməsi qaydalarda nəzərdə tutulmamışdır. Digər kateqoriyalı istifadəçilər isə Kitabxana və İnformasiya Xidmətlərinin İcraçı Direktoru ilə konsultasiya əsasında üzvlük ala bilirlər. Bu zaman üstünlük spesifik mövzularda tədqiqat işi aparan magistratura və dissertantura/doktorantura tələbələrinə verilir. ("Guest Users Policy and Procedures / ADA University Library")

Adətən üzvlüklər 3 (üç) aylıq müddətə müəyyən olunur və istifadəçilərə hər akademik il (15 Sentyabr– 15 İyul) üçün 1 qeydiyyat və 2 yeniləmə (hər biri maksimum 3 aylıq müddətə) imkanı verilir.

Anket forması özündə müxtəlif sualları əhatə edir ki, bu suallara istifadəçilər tərəfindən verilən cavabların təhlili zamanı müasir Azərbaycan cəmiyyətində tədqiqat və informasiya tələbatından irəli gələn bir çox məsələləri aydınlaşdırmaq mümkün olmuşdur: yerli və xarici təhsil müəssisələrində təhsil alan tələbələrin say nisbəti, müraciətçilərin akademik və elmi dərəcələrinin nisbəti, sorğuların mövzu xarakteristikası, istifadə üçün müraciət olunan digər yerli və beynəlxalq kitabxanalar, daha çox istifadə olunan onlayn məlumat bazalarının siyahısı, daha çox ehtiyac duyulan kitabxana-informasiya resurslarının və xidmətlərinin növləri və s.

İyul 2015 – İyun 2016-cı tədris ilinin hesabatına əsasən, qeyd olunan dövr ərzində ADA Universiteti Kitabxanasına üzvlüklə bağlı 281 müraciət olmuşdur ki, bunlardan 75-i üzvlüyün yenilənməsi ilə bağlı sorğular olmuşdur. Müraciətçilərin 142 nəfəri qadın, 139 nəfəri isə kişi olmuşdur.

Xidmət göstərilən istifadəçilərin 25 nəfəri müxtəlif xarici ölkə vətəndaşları, digərləri isə yerli və xarici təhsil müəssisələrində təhsil alan və ya məzun olan Azərbaycan vətəndaşları olmuşdur. Heç də bütün istifadəçilər tələbə statusu daşımamışdılar, onlardan bəziləri müxtəlif təşkilatlarda və şirkətlərdə çalışan və öz peşəkar qabiliyyətlərini inkişaf etdirmək məqsədilə kitabxana resurslarına ehtiyac duyduqlarını söyləmişlər. Eyni zamanda həm təhsil fəaliyyəti ilə məşğul olan, həm də çalışan istifadəçilər də diqqəti cəlb edir. (Bax: Diaqram 1)

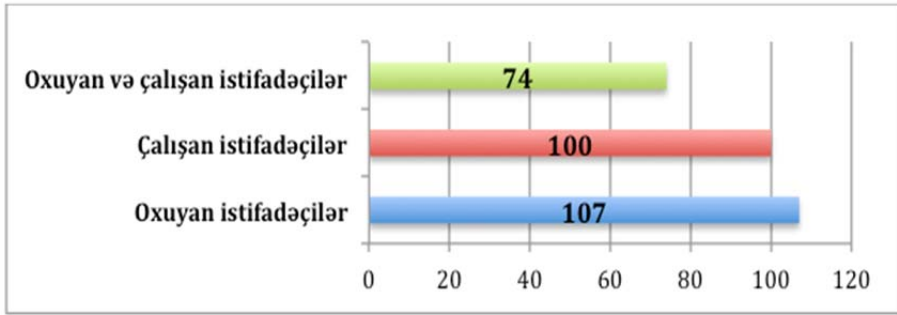


Diagram 1

Təhsil alan 107 istifadəçidən 9-u ötən illərin məzunları olmuşlar.

Anket formalarının təhlili zamanı ADA Universiteti qonaq istifadəçilərinin təhsil aldıkları **yerli və xarici təhsil ocaqlarının** ilk onluğu müəyyənləşdirilmişdir ki, növbəti diaqramlarda bu rəqəmlərlə tanış olmaq mümkündür. (Bax: Diagram 2, 3)

Digər yerli və xarici ali təhsil müəssisələrinin siyahısına Milli Aviasiya Akademiyası, Azərbaycan Dövlət Dənizçilik Akademiyası, Azərbaycan Texniki Universiteti, Azərbaycan Tibb Universiteti, Təhsil Problemləri İnstitutu, Yaxın Şərq Texniki Universiteti (METU), Hacettepe Universiteti, Boğaziçi Universiteti, Şərqi Aralıq Universiteti (Şimali Kipr), London Universiteti, Qlazqo Universiteti, Amsterdam Universiteti, Corc Vaşinqton Universiteti, Harvard Universiteti, Vyana Universiteti, Roma La Sapienza Universiteti, Praqa Çarlz Universiteti, Bokkoni Universiteti, Bremen Universiteti, Florida Universiteti, Prinston Universiteti, Votterloo Universiteti, Corcaun Universiteti, Tartu Universiteti, Mərkəzi Avropa Universiteti, İllinoys Universiteti və s. daxildir.

Qonaq istifadəçilərin akademik statusları bir-birindən kəskin sürətdə fərqlənir. Belə ki, bu statuslar müxtəlif elmi dərəcələri əhatə edir. Hesabat ilində kənar istifadəçilərin akademik statusları belə olmuşdur: doktorantlar/dissertantlar – 49 nəfər; tədqiqatçılar – 18 nəfər; magistrantlar – 150 nəfər; bakalavrlar – 44 nəfər; ötən illərin məzunları – 6 nəfər; digər – 14 nəfər. “Digər” kateqoriyasına əsasən akademik məzuniyyətdə olan ADA Universiteti tələbələri daxildir.

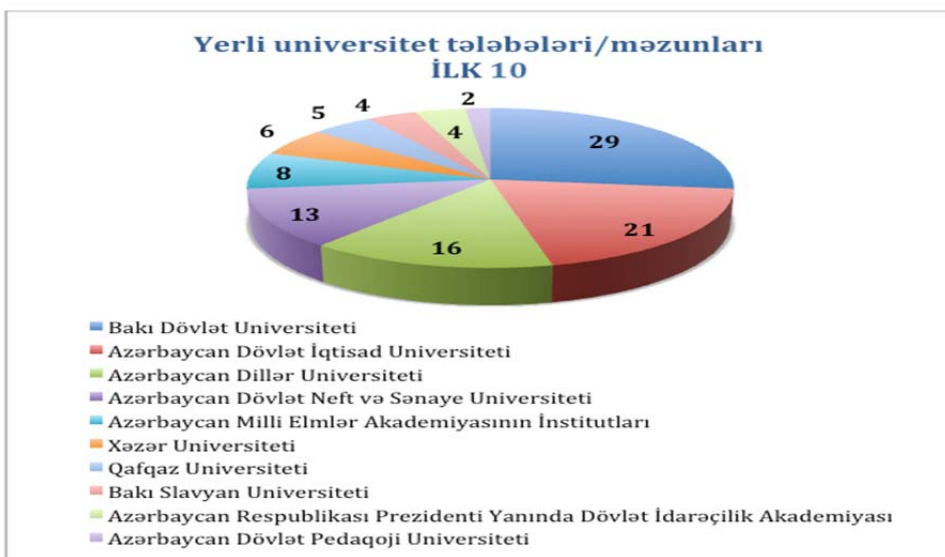


Diagram 2

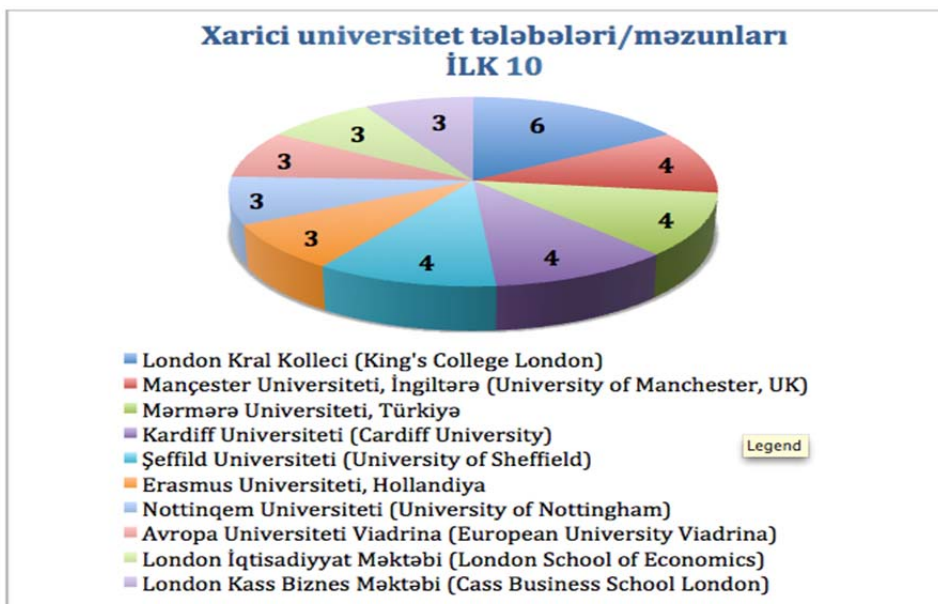


Diagram 3

Qonaq istifadəçilərin **çalışdıqları** və ya **tədqiqat apardıkları iş yerləri** və **elmi müəssisələrin** ilk 10-luğuna nəzər saldıqda müxtəlif adlara rast gələ bilərik. (Bax: Diagram 4)

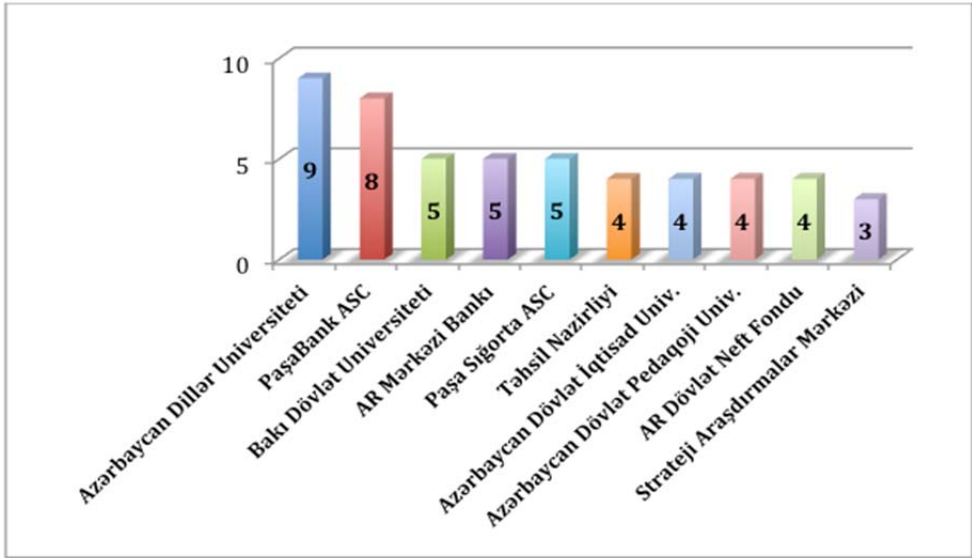


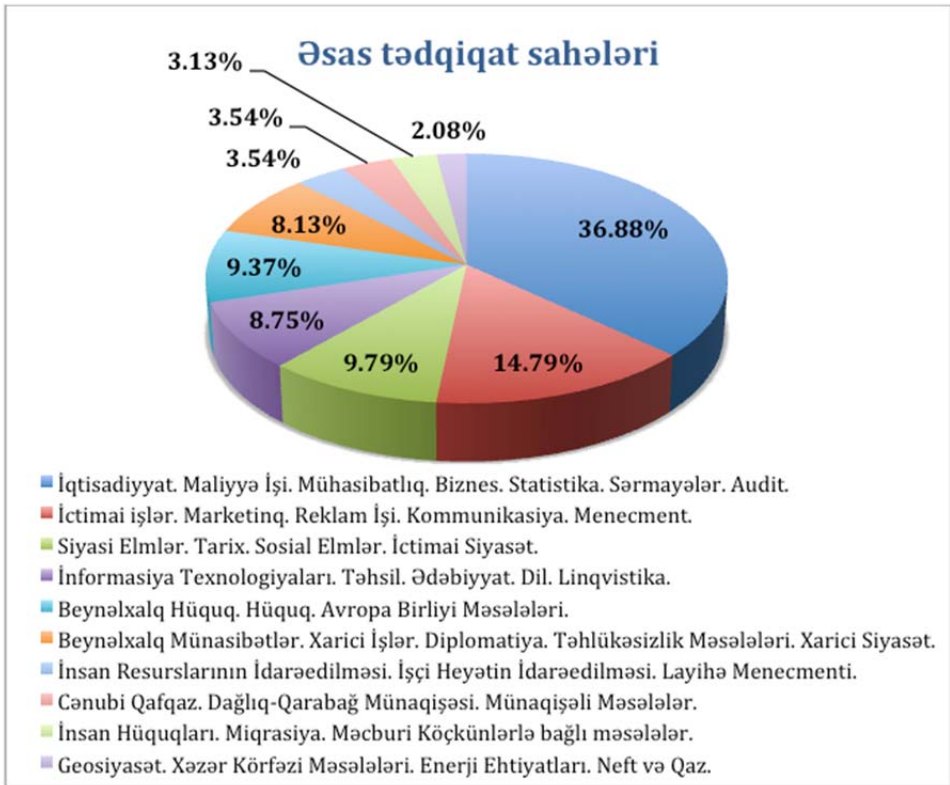
Diagram 4

Onluğa düşməyən digər müəssisələrə daxildir: İqtisadiyyat Nazirliyi, Daxili İşlər Nazirliyi, Elmi Tədqiqat və İqtisadi İslahatlar İnstitutu, AMEA İnsan Haqları İnstitutu, Bakı Slavyan Universiteti, Xəzər Universiteti, Azərbaycan Dövlət Neft və Sənaye Universiteti, Azərbaycan Beynəlxalq İnkişaf Agentliyi (AIDA), Alman Beynəlxalq Əməkdaşlığı, Qafqaz Tədqiqat Resurs Mərkəzi, Azərsun Holding, Gilan Holding, Deloitte & Touche, PriceWaterhouseCoopers Audit Azərbaycan, AR Dövlət Neft Şirkəti, British Petroleum (BP), Britaniya Səfirliyi, Fransa Səfirliyi, Azərbaycan Beynəlxalq Bankı, Bakcell Şirkəti, AccessBank, TuranBank və s.

“ADA Kitabxanası haqqında məlumatı haradan əldə etmişiniz?” sualına respondentlərin təxminən 36.57%-i bu barədə dostlarından, 25%-i məlumatı kitabxananın veb-saytından, 3.36%-i sosial şəbəkələrdən, xüsusilə də Facebook-dan əldə etdiklərini, 25.37%-i isə “digər” variantını seçməklə **məlumatın mənbəyini** qeyd etmişlər ki, bunların da böyük əksəriyyəti ADA Universitetində təşkil edilən təlimlər zamanı, o cümlədən ADA Universitetinin fərdi və korporativ çalışanlar üçün keçirdiyi biznes-təhsil layihələrində iştirakçı olarkən məlumatlandırıldıqlarını söyləmişlər. Təxminən 9.70% respondent iki və daha artıq variant seçmişdir.

Anket-sorğu forması kitabxanalardan istifadə ilə bağlı müxtəlif aspektli sualları əhatə edir. Məsələn, hansı kitabxana ehtiyatları və xidmətləri tələb olunur, kitabxana, e-kitabxana və e-verilənlər bazalarından istifadə vərdişləri varmı, tədqiqat sahəsi və tədqiqat mövzusunun adı necədir, cari tədqiqat üçün nə qədər zaman tələb olunur və s.

Anket formalarının təhlili zamanı aparılan tədqiqatlar əsas sahələr üzrə qruplaşdırılaraq faiz dərəcəsinə əsasən çoxdan aza doğru belə sıralanmışdır. (Bax: Diaqram 5)



Diaqram 5

Qeyd olunan ümumiləşdirilmiş sahələr üzrə aparılan tədqiqatlar, hər bir istifadəçi tərəfindən anketlə müəyyən olunmuş **tədqiqat kateqoriyalarına** və tədqiqatın hansı məqsədlə aparıldığına əsasən fərqləndirilmişdir: magistratura və ya doktorantura pilləsi üçün yazılan dissertasiya işləri, karyera yüksəlişi vəd edən peşəkar inkişafa yönəlmiş tədqiqat işləri, dərəcə proqramlarına hazırlıq, IELTS, TOEFL, GRE, GMAT və digər imtahanlara hazırlıq, ACCA, CFA, FRM, CIMA kimi sertifikatlaşdırma və ixtisasartırma imtahanlarına hazırlıq və s.

Respondentlərin təxminən 43%-i (110 nəfərdən 47 nəfəri) kitabxana resurslarına olan ehtiyaclarının peşəkar inkişaf yönümlü layihələrlə bağlı olduğunu ifadə etmişlər. Dissertasiya işləri üçün tədqiqatlar aparən doktorant və dissertantlar 19% (21 nəfər) nəticə ilə ikinci fəxri yeri tutmuş, növbəti yerlər isə cüzi fərqlərlə digər kateqoriyalar arasında paylaşılmışdır. (Bax: Diaqram 6)

İnformasiya resurslarının axtarışı və e-kitabxana və e-kataloqdan istifadə bacarıq və vərdişlərinin mövcud olub-olmaması ilə bağlı suala respondentlərin 75%-i müsbət cavab vermiş və eyni zamanda bu vaxta qədər istifadə etdikləri e-kataloq və e-verilənlər bazalarının adlarını qeyd etmişlər. Digər 25%-ə daxil olan istifadəçilər isə e-resursların axtarışı və istifadəsi ilə bağlı heç bir təcrübələrinin olmadığını bildirmişlər.

Qonaq istifadəçilərə məlum olan ən populyar elektron verilənlər bazaları arasında ilk sıranı JStor, sonrakı yerləri isə EbscoHost, Google Scholar, LexisNexis, Elsevier, HeinOnline, ProQuest, Science Direct, Scopus və digərləri (Springer, SAGE, Emerald, Taylor & Francis, Web of Science, ACM, IEEE, Ebrary, EBL və s.) tutur.

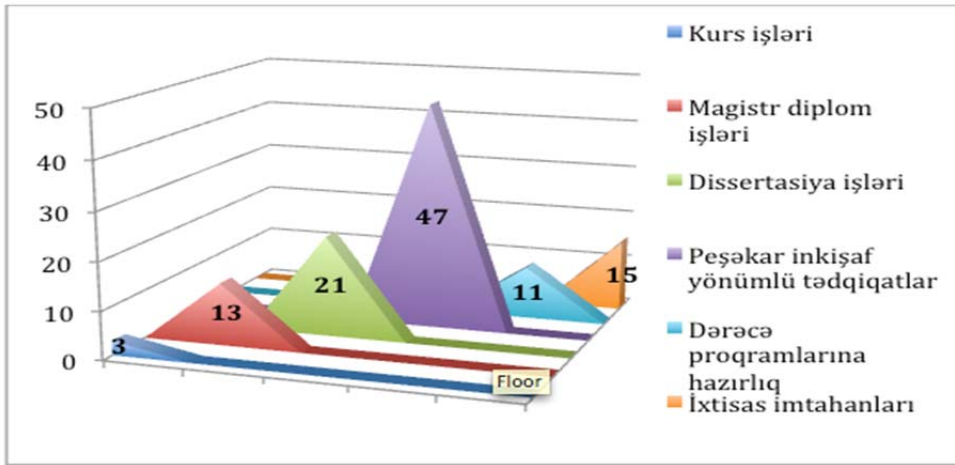


Diagram 6

Kitabxana istifadəçilərinin ehtiyac duyduqları müxtəlif növ **kitabxana-informasiya ehtiyatları və xidmətlərinə** daxildir:

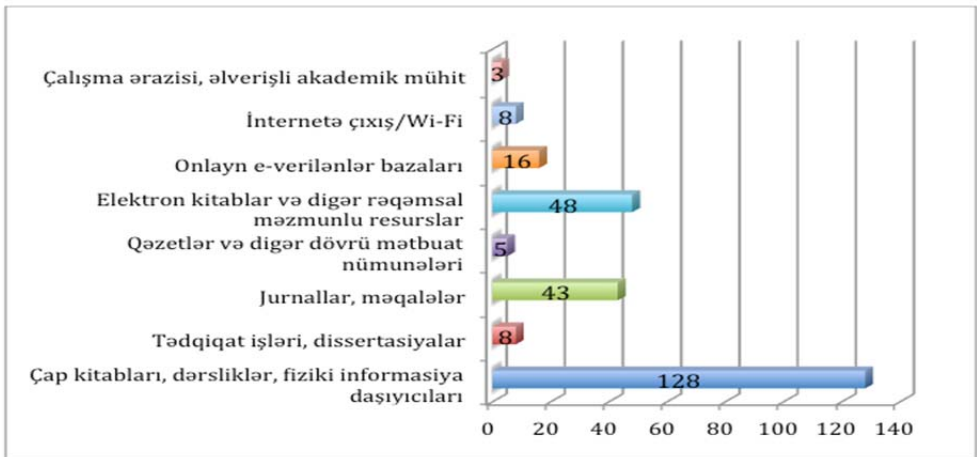
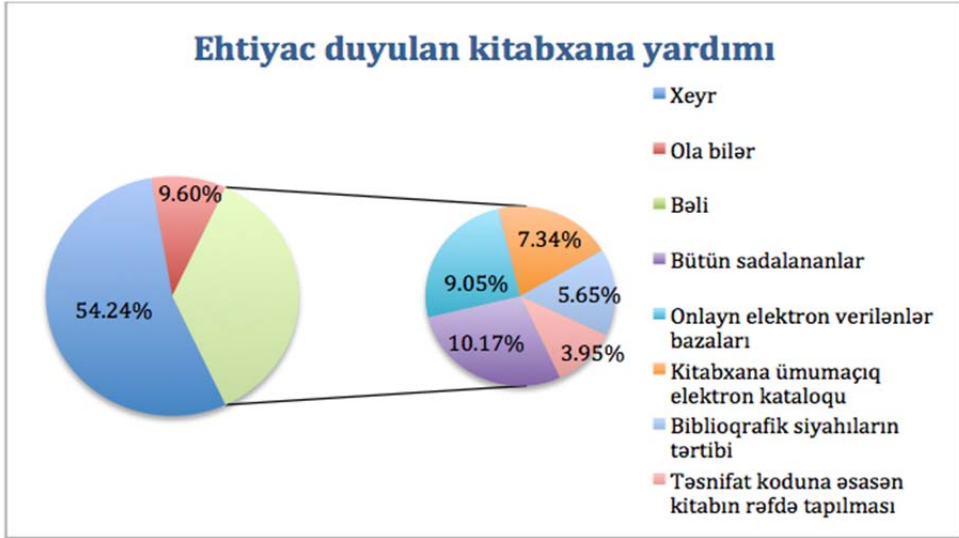


Diagram 7

ADA Universiteti Kitabxanası tərəfindən təklif olunan kitabxanadan istifadəyə yardım xidmətlərindən yararlanmaqdan bəzi istifadəçilər imtina etmiş və bunu bu sahədə öncədən yiyələndikləri vərdişlərin olması ilə əlaqələndirmişlər. Lakin digər qisim istifadəçilər təklif olunan xidmət növlərindən bir və ya bir neçəsini (bəzən hamısını) seçmiş və yaxud həmin xidmətlərə ehtiyac duya biləcəklərini ehtimal etdiklərini bildirmişlər. (Bax: Diaqram 8)



Diaqram 8

Yenilənən (müddəti uzadılan) kitabxana üzvlükləri zamanı kitabxanadan istifadə bacarıq və vərdişlərinin ilkin dövr üzvlüklərlə müqayisədə təkmilləşdirildiyi nəzərə çarır.

ADA Universiteti Kitabxanası, bununla eyni zamanda, Azərbaycan Respublikası Xarici İşlər Nazirliyinin əməkdaşları üçün də kitabxana-informasiya xidmətlərini həyata keçirir. Qeydiyyat prosedurları və qaydaları digər qonaq istifadəçilər üçün olan qaydalarla eynilik təşkil edir, lakin əsas fərq ondan ibarətdir ki, bu kateqoriyadan olan istifadəçilər kitabxananın onlayn elektron resurslarından kampusdan kənar da yararlanmaq kimi üstünlüklərə malikdirlər. Onlar elektron materiallardan istifadə üçün xüsusi istifadəçi hesabı ilə təmin olunurlar, ancaq çap kitablarını qeydiyyatdan keçirib özləri ilə müvəqqəti götürmək kimi imtiyazları yoxdur. Bu kateqoriyalı istifadəçilər Nazirliyin əməkdaşı olduqları müddətdə ADA Universiteti Kitabxanasından fasiləsiz yararlanma bilirlər. Hesabat ilinin (İyul 2015 – İyun 2016) sonuna olan göstəriciyə əsasən, kitabxana üzvlüyü olan XİN əməkdaşlarının ümumi sayı 42 nəfərdir ki, bunlardan 5 nəfəri hesabat ilində qeydiyyatdan keçmişdir.

Nəticə

Yerli Azərbaycan mühitində akademik tədqiqatın informasiya təminatına nəzər yetirərkən məlum olur ki, bu işi dünya standartları səviyyəsində yerinə yetirməyə qadir olan bir neçə kitabxana vardır ki, bunlardan biri və öndə gedəni ADA Universitetinin Kitabxanasıdır. Əldə olunan nailiyyətlərlə kifayətlənməyərək daima yeni xidmət üsulları və növləri axtarışında olan kitabxana işçi heyəti bir sıra məsələləri gündəlikdə saxlayır. Bunlara aiddir:

- Müxtəlif metodlar vasitəsilə istifadəçi ehtiyaclarının davamlı araşdırılması;
- Dəyər təkliflərinin istifadəçilərin və kitabxananın məqsədlərinə uyğunlaşdırılması;
- Kitabxananın imkanlarının diqqətli və real dəyərləndirilməsi;
- Həmkar təşkilatların dəstəyini qazanma;
- Verilən sözlərin ardıcılıqla yerinə yetirilməsi;
- Dəyişiklik və iddialılıq istəyi.

Bu sxem yeni və potensial cəhətdən radikal fərqli gələcək qurmaq istəyən akademik kitabxanalar üçün əla başlanğıc nöqtəsidir. (*Envisioning future academic library services: initiatives, ideas and challenges*, 2010)

Ölkəmizin inkişaf etməkdə olan elm, mədəniyyət, təhsil və digər sahələrinin birbaşa olaraq kitabxanaların və digər informasiya müəssisələrinin işinə öz müsbət təsiri danılmazdır və bu sahədə dünya təcrübəsindən bəhrələnərək respublika və beynəlxalq əhəmiyyətli elmi konfransların təşkil edilməsilə dəvət edilən yerli və əcnəbi kitabxanaşünas alimlərin biliklərindən yararlanmaq, Kitabxanaşünaslıq nəzəriyyəsi və təcrübəsinə dair elmi tədqiqat işləri və məqalələrin yerli və beynəlxalq elmi jurnallarda dərci qarşıda duran ümdə vəzifələrdəndir.

Bunlarla yanaşı, getdikcə kamilləşən texnoloji imkanlarında kitabxana işinə inteqrasiyası və istifadəçilərin informasiya ehtiyaclarının “ağıllı” kompüterlər (və ya süni intellekt) vasitəsilə diaqnostik təhlili gələcəkdə informasiya xidmətlərinin inkişafına əsaslı töhfə olacaqdır.

Ədəbiyyat

1. *Envisioning future academic library services: initiatives, ideas and challenges*. (2010). (S. McKnight Ed.). London: Facet Publishing.
2. Gannon-Leary, P., & McCarthy, M. D. (2010). *Customer Care: A training manual for library staff*. UK: Chandos Publishing.
3. Grover, R. J., Greer, R. C., & Agada, J. (2010). *Assessing Information Needs: Managing transformative library services*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
4. Guest Users Policy and Procedures / ADA University Library. Retrieved from http://my.ada.edu.az/en-US/Pages/Visitors_Policy.aspx?PageID=84
5. Hunt, D., & Grossman, D. (2013). *The Librarian's Skillbook: 51 Essential Career Skills for Information Professionals*. USA: First Printing.

6. "Kitabxana işi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu, (14 mart, 1999).
7. Kitabxana xidmətləri/ AMEA Mərkəzi Elmi Kitabxana. (2017). Retrieved from <http://www.mek.az/az/kitabxana-xidm-tl-ri/2016-06-03-08-31-54>
8. Məmmədova, V. (2016). Müasir akademik kitabxana-informasiya xidmətinin təşkili metodikası: ADA Universiteti Kitabxanasının iş təcrübəsi əsasında. *Kitabxanaşünaslıq və Bibliografiya*, 2 (39), 46-54.