

Rasim KAZIMOV
Pedaqoji elmlər namizədi,
dosent

PULLU KİTABXANA XİDMƏTLƏRİ

Bazar iqtisadiyyatı şəraitində kitabxanaların marketinq fəaliyyətində müxtəlif fərdi və kollektiv informasiya istehlakçılarına pullu xidmətlərin təşkili mi hüm yer tutur.

Hazırda dünya kitabxana-informasiya müəssisələrinin əksəriyyətinə oxuculara təqribən 50-dən yuxarı müxtəlif səviyyədə hazırlanmış pullu xidmətlər göstərilir.

Onu da qeyd etməliyik ki, pullu kitabxana xidmətlərinin geniş yayılmasına baxmayaraq, hələ də bu iş kitabxana mütəxəssisləri və oxucular tərəfindən birmənalı qiymətləndirilmir. Yəni bu işin tərəfdarları ilə yanaşı əleyhdarları da vardır.

Pullu xidmətlərin tərəfdarları bu işin zəruri olmasını ilk növbədə dövlətlərin kitabxana işinə vəsait ayırmaq imkanlarının ildən-ilə məhdudlaşdırılmasında görürlər. Bundan başqa, əlavə pullu xidmət tərəfdarları belə hesab edirlər ki, mühüm kitabxana, bibliografiya və informasiya xidmətlərinin əmtəə xassəsi alması oxucuları və bütövlükdə informasiya istehlakçıların cəmiyyətdə kitabxana xidmətinin əhəmiyyətini daha dərinləndirərək etməyə sövq edir, kitabxana-informasiya müəssisələrində yüksək keyfiyyətli, optimal və mədsədyönlü xidmət növlərinin formalaşması üçün maddi zəmin və stimül yaradır, kitabxana kollektivlərində təşəbbüskarlıq, yaradıcılıq və novatorluq meyillərinin güclənməsinə səbəb olur.

Nəhayət, pullu xidmət tərəfdarlarının qənaətinə görə belə xidmətlər nəticəsində əldə edilmiş vəsait kitabxanaların maddi-texniki bazasının möhkəmlənməsi, informasiya ehtiyatlarının zənginləşməsi, kitabxanalara daha yüksək ixtisaslı kadrların cəlb edilməsi və kitabxanaçı əməyinin maddi st mullaşdırılması üçün əlavə imkanlar yaradır.

Pullu xidmətin əleyhdarlarının dəlilləri isə belədir: pullu xidmətlər kitabxana işinin tarix boyu formalaşmış maarifçilik və humanistlik ənənələrinə ziddir; pullu xidmətlər əhalinin zəif imkanlı və imkansız təbəqələrini kitabxana xidmətindən təcrid edə bilər; pullu xidmətlər kitabxanaları daha çox gəlir əldə etmək məqsədilə ənənəvi iş üsullarından uzaqlaşdırıb, təcridən qeyri-ciddi, əyləncəli tədbirlərə aludəçilik yoluna istiqamətləndirə bilər.

Göstərilənlərdən başqa pullu xidmət əleyhdarları belə hesab edirlər ki, mühüm kitabxana xidmətlərinin əmtəə xassəsinin verilməsi ilə əlaqədar kitabxanalara yeni texniki vasitələrin alınması yeni işçilərin cəlb edilməsi, marketing tədqiqatlarının aparılması, kargüzarlıq və s. əməliyyatların həyata keçirilməsinə yönəlmiş əlavə xərclər pullu xidmətlərin iqtisadi səmərəliliyini heçə endirə bilər, yəni xərclər qazandırdığından çox ola bilər. Biz burada pullu kitabxana xidmətləri haqqındakı mövcud mülahizələri təhlil edib, onların hansının haqlı və haqsız olmasına dair fikirlər söyləmək istəmirik. Lakin bu məsələ ilə əlaqədar təsdiqləməliyik ki, pullu xidmətlər ətrafında ictimaiyyətə fikir ayrılığına baxmayaraq bu prinsip son onilliklər ərzində dünya kitabxanaçılıq təcrübəsində geniş vüsət almış, vətəndaşlıq hüququ qazanmış və hazırda getdikcə genişləniş dərinləşməkdədir.

Müasir dövrdə pullu xidmətlər sistemi respublikamızın kitabxanalarında da təcridən formalaşma mərhələsinə qədəm qoymuşdur. Onu da qeyd etmək ki, «Kitabxana işi haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanununda kitabxanalarda pullu xidmətlər sisteminin tətbiqinin hüquqi bazası yaradılmışdır. «Kitabxana işi haqqında» Qanunun 28-ci maddəsində göstəriləndiyi kimi, kitabxanalar «nizamnamələrində göstərilən qaydada təsərrüfat fəaliyyəti və pullu xidmət əsasında büdcədən kənar fondlar formalaşdırırlar». Daha sonra Qanunun həmin maddəsində deyilir: «Kitabxanalarda pullu xidmət yalnız əlavə əmək sərfi tələb edən və müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən müəyyənləşdirilən xüsusi xidmət növlərinə aid edilir».

Dünya kitabxanaçılıq təcrübəsində formalaşmış pullu xidmətlər sistemini şərti olaraq 3 növə bölmək olar:

1. İntellektual xidmətlər;
2. Təşkilati xidmətlər;
3. Servis xidmətləri.

İntellektual xidmətlər kitabxanaların marketing xidmətləri sisteminə ən yüksək qiymətləndirilən, onlara daha çox gəlir mənfəət gətirən xidmət növüdür. Buraya fərdi və kollektiv informasiya istehlakçılarının sorğu və sifarişləri əsasında elmi, texniki, texnoloji, sosial-iqtisadi

və humanitar problemlər üzrə informasiya axtarışlarının aparılmasını, retrospektiv və faktiki bibliografik arayışların, referativ bülletenlərin, analitik icmalların hazırlanmasını aid etmək olar.

Son vaxtlar Rusiya və bir sıra MDB ölkələrinin milli və elmi-texniki kitabxanalarında yaradılmış biznes-kabinetlər müxtəlif şirkətlərin, biznes təşkilatlarının istehsalat birliklərinin, səhmdar cəmiyyətlərin və s. qurumların fəaliyyəti ilə əlaqədar dünya istehsalat texnologiyası, biznes əməliyyatları, əmtəə mübadiləsi və s. kimi iqtisadi problemlər üzrə analitik icmalar hazırlayırlar ki, bunlar da sifarişçilər tərəfindən yüksək məbləğdə qiymətləndirilir və nəticədə kitabxanalar xeyli gəlir əldə edirlər.

İntellektual xidmətlər əsasən kollektiv sifarişçilər üçün sövdələşmə əsasında təşkil edilir.

Kollektiv sifarişçilərə elmi-tədqiqat müəssisələri, elmi cəmiyyətlər, istehsalat birlikləri, tədris müəssisələri, firmalar, korporasiyalar, şirkətlər və s. daxildir.

Kitabxanaların intellektual xidmətlərinin qiymətlərinin nisbətən yuxarı olmasına baxmayaraq, onlar cəmiyyətin informasiya bazarında yüksək qiymətləndirilən və iqtisadi baxımdan inkişaf etmiş ölkələrdə intensiv tətbiq edilən pullu xidmət növləri sayılırlar.

Kitabxanaların pullu xidmətlər sisteminə təşkilati xidmətlərin xüsusi yeri vardır. Bunların içərisində son vaxtlara qədər kitabxanalararası abonement xidməti üstünlük təşkil edirdi. Hazırda KAA xidmətində İNTERNET sistemindən daha səmərəli istifadə edilir.

Təşkilati xidmətlər kompleksində kitabxanalar tərəfindən müxtəlif oxucu qrupları və kollektivlər üçün təşkil edilən kütləvi tədbirlər mühüm yer tutur. Əmtəə xassəli təşkilati-kütləvi tədbirlərə nümunə kimi kitabxanalarda yeni kitabların, təsviri və tətbiqi sənət əsərlərinin sərgi-satışını, kitabxanaların bazasında pullu peşə klublarının, dərnəklərin (xarici dillər, kompüterləşdirmə, rəsm, musiqi, stenoqram, cildləmə və s.) təşkilini, təlim-tərbiyə müəssisələrində kitab haftələrinin, kitab bayramlarının, elmi-tədqiqat və istehsalat müəssisələrində kitab icmallarının, informasiya və mütəxəssis günlərinin keçirilməsini göstərmək olar.

Avropa ölkələri və ABŞ kitabxanaları tərəfindən yeniyetmələr üçün yay vaxtlarında təşkil edilən səyahətlər, intellektual oyunlar, diyarşünaslıq xarakterli olimpiadalar və s. tədbirlər pullu xidmətlər sisteminə əhəmiyyətli yer tutur.

Kitabxanaların pullu xidmətlər sistemində ən çox yayılmış və özünə daha çox istifadəçi cəlb edən iş növü servis xarakterli xidmətlərdir.

60-cı illərdən başlayaraq ABŞ, Avropa, Yaponiya, Skandinaviya ölkələri kitabxanalarında həyata keçirilən pullu xidmətlər kompleksində intellektual xidmət növləri ilə yanaşı, sadə, tələbatçılara olduqca əlverişli qiymətlərlə təklif edilən servis xidmətlərinin xüsusi çəkisi getdikcə artmaqdadır.

Məsələn, ABŞ Konqres Kitabxanası, Britaniya Muzeyi Kitabxanası, Fransa Milli Kitabxanası geniş oxucu kütlələr ni olduqca əlverişli qiymətlərlə özündə müxtəlif mövzular üzrə yeni nəşrlərin bibliografik yazılarını əks etdirən maqnit lentləri və müxtəlif kompüter proqramları ilə təmin edir.

Bir sıra ölkələrdə müasir kompüter texnikasından istifadə edilməklə kitabxanaların fondunu əks etdirən elektron kataloqların diskləri hazırlanıb ucuz qiymətlərlə oxuculara satılır.

Kitabxanaların servis xidmətlərində sənədlərin surətinin çıxarılması, çoxaldılması, cildlənməsi və bərpa edilməsi, makina və kompüterdə yazılması, tərcümə edilməsi, oxucuların xüsusi marağına səbəb olmuş məşhur kitabların (bestsellərin), filmlərin, videokasetlərin, maqnitofon və videoyazıların, müxtəlif kompakt disklərin evdə istifadə etməklə üçün verilməsi, müharibə veteranlarına, mühacirlərə, əlillərə evlərdə xidmət, mehmanxanalarda, pansionatlarda, müalicə müəssisələrində səyyar kitabxana xidmətinin təşkili və s. iş formaları geniş yer tutur. Son illər kitabxanalarda oxuculara müvəqqəti istifadə üçün yazı makinalarının, mikrofonların, hətta şəxsi kompüterlərin belə kirayə verilməsi təcrübəsi də getdikcə genişlənməmişdir.

Bir sıra inkişaf etmiş Avropa ölkələri kitabxanaları kabel televiziyaından səmərəli istifadə etməklə ayrı-ayrı şəxslərə, ailələrə evlərdə teleinformasiya, uşaqlar üçün «nağil saatları» və digər əyləncəli verilişlər təşkil edirlər.

Pullu kitabxana xidmətlərinin tərkibinin, forma və metodlarının illərlə genişlənməsi və təkmilləşməsi onların müasir texnologiyadan istifadə etməklə hazırlanması və satış qiymətlərinin müntəzəm surətdə ucuzlaşdırılması belə xidmətlərlə getdikcə daha çox oxucuları əhatə etməklə üçün geniş imkanlar açaraq, kitabxanaları daxil olan əlavə vəsaitin həcmi artırır.

Statistik məlumatlara görə, 2000-ci ildə Rusiya kitabxanalarında pullu xidmətlərdən istifadə edənlərin 62 faizini elmi-tədqiqat və təhsil müəssisələri, 24 faizini şirkətlər, firmalar, səhmdar cəmiyyətləri və s.

sənaye müəssisələri, 14 faizini isə digər idarə və müəssisələr, eləcə də şəxsi istifadəçilər təşkil etmişdir.

Beləliklə, pullu xidmətlər artıq dünya kitabxanaçılıq təcrübəsində formalaşmış marketinq fəaliyyətinin mühüm tərkib hissəsinə çevrilmişdir.

Azərbaycan Respublikasında pullu kitabxana xidmətlərinin təşkili üçün hüquqi bazanın yaradılmasına baxmayaraq, bu iş kitabxanalarımızda hələ sistemli fəaliyyət kimi formalaşmamışdır.

Respublikamızın iri kitabxanalarında həyata keçirilən pullu xidmətlər epizodik olub, əsasən xırda servis xarakteri daşıyır (surətçıxarma, çoxaltma, cildləmə və s.), kitabxana xidmətinin mühüm istiqamətlərini əhatə etmir.

Respublika Mədəniyyət Nazirliyi və Milli Kitabxana tərəfindən kitabxanalarda pullu xidmətlərin təşkilinə dair heç bir normativ sənəd, metodik tövsiyələr hazırlanmamış, kitabxana işçiləri üçün müşavirə, seminar və ya praktikumlar təşkil edilməmişdir.

Zənnimizcə, bu gün kitabxanalarımızın maddi-texniki bazasının yarıtmaz vəziyyətə düşməsinin bir səbəbini də burada axtarmaq lazımdır.

Kitabxanalarda pullu xidmətlərin həyata keçirilməsində optimal qiymətdə siyasətinin formalaşması və həyata keçirilməsi olduqca vacib şərtlərdən biridir.

Məlumdur ki, marketinq fəaliyyətində qiymətdə siyasətə özündə bazis qiyməti, müqavilə qiyməti, dəyişkən qiymət, sövdələşmə qiyməti, cari qiymət, güzəştli qiymət və s. qiymətdə siyasətə metodlarını birləşdirir.

Kitabxanalarda informasiya bazarının ümumi mühitindən asılı olaraq qiymətdə siyasətə mexanizminin bütün metodlarından istifadə edilə bilər.

Pullu kitabxana-informasiya xidmətlərinin qiymətləri ilk növbədə müvafiq xidmətlərə olan tələbatın həcmi və intensivliyi, xidmətlərin keyfiyyəti və səmərəliliyi (operativliyi, dolğunluğu, relevantlığı və s.), onların hazırlanmasına sərf edilmiş vəsait, reklam xərclərinin ümumi məbləği, xidmət bazarının xüsusiyyətləri, digər rəqabət bazarlarındakı qiymətlər, əməyin stimullaşdırılmasına yönəlmiş xərclər, avadanlığın amortizasiyası, nəhayət, gəlir, mənfəət və s. amillər nəzərə alınmaqla müəyyənləşdirilir.

Şübhəsiz ki, qiymətlərin əmələ gəlməsi hər bir kitabxanada və kitabxana sistemində müvafiq xidmətlərin hazırlanması texnologiyasından, işçilərin peşə səviyyəsindən və kitabxananın maddi-texniki bazası

nun ümumi vəziyyətindən də xeyli asılıdır. Bu səbəblərdən bütün kitabxanalarda eyni xidmətə vahid qiymətin müəyyən olunması hələlik mümkün deyil.

Hazırda dünya kitabxanalarında geniş tətbiq edilən qiymətdəyişmə metodu «orta xərclər + mənfəət» metodudur. Bu qiymətdəyişmə metodu üzrə mənfəətin məbləği orta xərclərin 20 faizindən 50 faizinə qədər hesablanı bilər.

Cəmiyyətdə kitabxanaçılıq fəaliyyətinin humanitar, maarifçilik, mədəni xarakter daşdığına nəzərə alsaq, «orta xərclər + mənfəət» metodunu qiymətdəyişmə siyasətində ən xeyirxah və ədalətli metod saymaq olar. Bu metod başca qiymətdəyişmə metodlarından fərqli olaraq xidmət bazarında qiymətlərin sabitliyini və oxuculara ziyan vurmada mənfəət götürmək prinsipini bərqərar edir.

Dünya təcrübəsi göstərir ki, iqtisadi baxımdan inkişaf etmiş ölkələrin kitabxanalarının marketing fəaliyyətində güzəştli qiymətdəyişmə metodu da ildən-ildə genişlənir. Belə ki, hazırda ABŞ və Avropa ölkələrinin əksəriyyətində uşaqlara, tələbələrə, mühacirlərə, 65 yaşından yuxarı oxuculara, turistlərə, əlillərə, müharibə veteranlarına, milli azlıqlara, sosial müdafiəsi zəif olan əhali təbəqəsinə aid olan bütün oxucu qruplarına əmtəə xassəli kitabxana-informasiya xidmətləri çox geniş güzəştirlərlə və bir sıra hallarda isə pulsuz göstərilir.

Qeyd etmək lazımdır ki, 90-cı illərdən başlayaraq ABŞ, İngiltərə, Fransa, Almaniya, Yaponiya və digər ölkələrin kitabxana-informasiya müəssisələrində maşınla oxunan məlumat bazalarına, inteqral avtomatlaşdırılmış informasiya sistemlərinin inkişaf etməsi, kitabxana xidmətində İNTERNET sistemindən fəal istifadə edilməsi, CD-ROM, elektron poçtu və s. müasir informatika texnologiyasına əsaslanan xidmət növlərinin meydana gəlməsi, eləcə də informasiyanın hazırlanması və satışı ilə məşğul olan xüsusi korporasiyaların təşkil edilməsi pullu xidmətlərin maya dəyərinin aşağı düşməsinə səbəb olmuş, nəticədə həmin xidmətlərin satış qiymətlərinin ucuzlaşması meylləri güclənmişdir.

Qiymətlərlə əlaqədar onu da qeyd etmək lazımdır ki, bir çox ölkələrdə pullu xidmətlərlə məşğul olan kitabxana-informasiya müəssisələrində bu və ya digər xidmət növünün müəyyənləşdirilməsi mexanizminə çox ciddi yanaşır. Məsələn, ABŞ-da yeni işlənib hazırlanmış pullu xidmət növünün satış qiymətini müəyyənləşdirmək üçün kitabxanalara xüsusi ekspertlər qrupu dəvət olunur. Ekspertlər müvafiq xidmət növünün qiymətini müəyyənləşdirmək üçün mürəkkəb iqtisadi təhlil və hesablaşmalar aparırlar. Onlar konkret bir xidmət növünün işlənib hazırlanmasında istifadə edilən avadanlığın, kapital qoyuluşunun, kitabxa-

na materialları və sənədlərin, məlumat bazalarının amortizasiya həcmi- nin, eləcə də iş vaxtının, əmək haqqının, inzibati və digər xərclərin də- qiq hesablanması yolu ilə həmin xidmət növünün bazar qiymətini müəyyənləşdirirlər.

Son illər bu təcrübədən Avropa ölkələri kitabxanalarında da geniş istifadə edilir.

ƏDƏBİYYAT

1. *Kitabxana işi haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu // Kitabxanaşünaslıq və bibliografiya.*-1999.-№1.- S.3-16.
2. *Xələfov A. Kitabxanaşünaslığa giriş: Dərslük: H.I-II.- B., 2001.-395 s.*
3. *Kazimov K. Bazar iqtisadiyyatı və kitabxanalar.*-B.,1996.-36 s.
4. *Katler F. Marketingin əsasları.*-B., 1993.-559 s.
5. *Проблемы экономической деятельности библиотек в условиях рыночной экономики.* -М., 1999.-131 с.

Расим Кязимов

ПЛАТНЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ УСЛУГИ

РЕЗЮМЕ

В статье рассмотрены принципы и методы организации платных услуг в крупных научных библиотеках. Особое внимание уделено опыту библиотек зарубежных стран по внедрению системы оплачиваемых услуг для различных групп индивидуальных и коллективных читателей.