

KİTABXANALARDA İSTİFADƏÇİ MƏMNUNLUĞUNA TƏSİR EDƏN SOSIAL VƏ PSIXOLOJİ AMİLLƏR

Ulduz İltifat qızı Manafova

Bakı Dövlət Universiteti,

müəllim

ulduz_xanim@mail.ru

ORCID ID: 0000-0002-6905-6470

Açar sözlər: *istifadəçi məmnunluğu, sosial amillər, psixoloji comfort, kitabxana xidməti, emosional zəka*

Ключевые слова: *удовлетворенность пользователей, социальные факторы, психологический комфорт, библиотечное обслуживание, эмоциональный интеллект*

Keywords: *user satisfaction, social factors, psychological comfort, library service, emotional intelligence*

Xülasə: Məqalədə kitabxanalarda istifadəçi məmnunluğuna təsir edən sosial və psixoloji amillər araşdırılır. İnformasiya cəmiyyəti şəraitində kitabxanaların yalnız informasiya mənbəyi deyil, həm də sosial və mədəni məkan kimi funksiyaları vurğulanır. İstifadəçi məmnunluğu xidmət keyfiyyəti, emosional təcrübə, psixoloji komfort və ictimai iştirakçı kimi faktorlarla sıx bağlıdır. Emosional zəka, empati və effektiv ünsiyyət bacarıqları olan işçinin rolu, məkanın rahatlığı, tədbirlərin təşkil olunması və sosial şəbəkələrdə aktivlik istifadəçi təcrübəsini artıran əsas elementlər kimi qeyd olunur. Azərbaycanda bu sahədə müəyyən addımlar atılsa da, inkişaf üçün geniş imkanların mövcudluğu bildirilir. Nəticə olaraq, sosial və psixoloji yanaşmaların sistemli tətbiqi kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətini yüksəltməklə yanaşı, istifadəçilərin məmnunluğunu və kitabxanalara olan inamı gücləndirə bilər.

Резюме: В статье рассматриваются социальные и психологические факторы, влияющие на удовлетворенность пользователей библиотек. В информационном обществе подчеркиваются функции библиотек как не только источника информации, но и социального и культурного пространства. Удовлетворенность пользователей тесно связана с такими факторами, как качество обслуживания, эмоциональный опыт, психологический комфорт и социальная активность. В качестве основных элементов, повышающих пользовательский опыт, отмечены роль сотрудника, обладающего эмоциональным интеллектом, эмпатией и навыками эффективной коммуникации, комфортность пространства, организация мероприятий и активность в социальных сетях. Хотя в Азербайджане и были предприняты определенные шаги в этой области, сообщается, что имеются широкие возможности для развития. В результате систематическое применение социальных и психологических подходов может не только улучшить качество библиотечных услуг, но и повысить удовлетворенность и доверие пользователей к библиотекам.

Summary: The article examines social and psychological factors affecting user satisfaction in libraries. In the information society, the functions of libraries as not only a source of information, but also a social and cultural space are emphasized. User satisfaction is closely related to factors such as service quality, emotional experience, psychological comfort and social participation. The role of an employee with emotional intelligence, empathy and effective communication skills, the comfort of the space, the organization of events and activity in social networks are noted as the main elements that increase the user experience. Although certain steps have been taken in this area in Azerbaijan, it is reported that there are wide opportunities for development. As a result, the systematic application of social and psychological approaches can not only improve the quality of library services, but also strengthen user satisfaction and trust in libraries.

Giriş: İnformasiya cəmiyyəti şəraitində kitabxana və informasiya xidmətlərinin yenidən qurulması tələbi yaranır. Kitabxanalar yalnız informasiya əldə etmə məkanları deyil, eyni zamanda sosial və mədəni həyatın ayrılmaz hissəsinə çevrildiyinə görə bu prosesdə istifadəçi məmnunluğu əsas göstəricilərdən biri kimi çıxış edir. İstifadəçinin kitabxanadan aldığı təcrübə onun xidmətə münasibətini, geri qayıtmaq istəyini və ümumilikdə kitabxananın cəmiyyətə təsirini müəyyənləşdirir [4, s.2519]. Bu baxımdan, kitabxanalarda istifadəçi məmnunluğunun artırılması üçün sosial və psixoloji yanaşmalar mühüm əhəmiyyət kəsb edir [2, s.103].

Əsas hissə. İstifadəçi məmnunluğu kitabxana xidmətlərindən istifadə edən şəxslərin ehtiyac və gözləntilərinin qarşılama dərəcəsi kimi qiymətləndirilir. Bu anlayışın ölçülməsi üçün bir sıra kriteriyalar mövcuddur: xidmətin keyfiyyəti, personalın peşəkarlığı, informasiya resurslarının əlçatanlığı, məkanın rahatlığı, texnoloji imkanlar və psixoloji amillər. Məmnunluq həm rasionallıqla (ehtiyacın qarşılama), həm də emosional təcrübə ilə (xidmət zamanı yaranan hisslər) bağlıdır.

Kitabxanaların cəmiyyətlə əlaqəsinin möhkəmləndirilməsi məqsədilə integrativ icma yanaşması tətbiq olunur. Bu modeldə kitabxana yalnız informasiya mənbəyi deyil, həm də sosial qarşılıqlı təsir məkanı kimi çıxış edir. Müxtəlif yaş və sosial qruplar üçün nəzərdə tutulmuş tədbirlər, seminarlar, oxucu klubları vasitəsilə istifadəçilərlə emosional bağ qurulur. İstifadəçilərin birgə maraqları əsasında yaradılmış cəmiyyətlər kitabxana xidmətlərinə bağlılığı artırır. Bu qruplar çərçivəsində təşkil edilən müzakirələr və tədbirlər istifadəçilərin kitabxana ilə daha aktiv əlaqədə olmasına şərait yaradır. Sosial mənsubiyyət hissi məmnunluğu artıran əsas faktorlardan biridir.

Kitabxanaların idarə olunmasında ictimai iştirak – istifadəçilərin rəy və təkliflərinin nəzərə alınması – demokratik xidmət mühitini formalaşdırır [1]. Bu, istifadəçilərin özlərini xidmətin formalaşmasında iştirak edən tərəf kimi hiss etmələrinə şərait yaradır. Bundan əlavə, kitabxana əməkdaşlarının yüksək emosional zəka səviyyəsinə malik olması istifadəçi ilə effektiv ünsiyyət qurmaq baxımından vacibdir. Xidmət zamanı empati, aktiv dinləmə və qeyri-verbal ünsiyyət bacarıqları istifadəçi təcrübəsinin pozitiv olmasına səbəb olur. Məkanın dizaynı, işıqlandırma, səs səviyyəsi və oturma rahatlığı kimi amillər istifadəçinin psixoloji komfortuna birbaşa təsir edir. Rahat və funksional məkan istifadəçi təcrübəsini artırır və onun kitabxanada daha uzun müddət qalmasını təşviq edir.

Kitabxanalar yalnız informasiya ehtiyaclarını deyil, həm də mənəvi və sosial ehtiyacları qarşılamaq üçün müvafiq imkanlar yaratmalıdır. Bu zaman məmnun qalan istifadəçi xidmətə sadıq qalır və onu başqalarına tövsiyə edir. Bu davranışın psixoloji əsasları istifadəçinin əvvəlki təcrübəsi, xidmətin gözləntilərlə uyğunluğu və fərdi psixoloji xüsusiyyətləri ilə bağlıdır.

Kitabxanaların sosial şəbəkələrdə və rəqəmsal platformalarda aktivliyi istifadəçi ilə daimi əlaqənin saxlanılmasına xidmət edir [3, s.32]. Bu, həm də onların ehtiyac və rəylərinin daha tez öyrənilməsinə imkan yaradır. Dünyada bəzi kitabxanalarda psixoloq və ya sosial işçilərin fəaliyyət göstərməsi istifadəçilərin emosional rifahını gücləndirmək məqsədi daşıyır. Xüsusilə gənclər və tələbələr üçün bu cür xidmətlər mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Oxu yarışmaları və interaktiv müsabiqələr vasitəsilə istifadəçilərin motivasiyası və məmnunluğu artırılır. Bu, xüsusilə yeniyetmə və gənc auditoriya üçün effektivdir.

Azərbaycan kitabxanalarında sosial və psixoloji yanaşmaların tətbiqi istiqamətində müəyyən addımlar atılsa da, bu sahədə inkişaf üçün geniş imkanlar mövcuddur. Məsələn, M.F.Axundzadə adına Milli Kitabxanada oxucular üçün təşkil olunan açıq kitabxana və sərgilər sosial qarşılıqlı əlaqələrin formalaşmasına xidmət edir. Dünyada isə Sietl İctimai Kitabxanası, Helsinki Mərkəzi Kitabxanası kimi nümunələr sosial inklüzivlik və psixoloji rahatlığın təmin olunması baxımından uğurlu modellər hesab olunur.

Nəticə: Kitabxanalarda istifadəçi məmnunluğunun artırılması təkcə texnoloji və informasiya resurslarının zənginləşdirilməsi ilə deyil, həm də sosial və psixoloji amillərin nəzərə alınması ilə mümkündür. İntegrativ cəmiyyət modeli, emosional zəka, psixoloji rahatlıq və iştirakçılıq mədəniyyəti

yəti bu prosesin əsas elementləridir. Azərbaycanın kitabxana sistemində bu istiqamətdə inkişaf üçün geniş potensial mövcuddur. Gələcəkdə kitabxanalarda bu yanaşmaların sistemli şəkildə tətbiqi istifadəçi təcrübəsinin daha da zənginləşməsinə və cəmiyyətin kitabxanalara olan inamının artmasına səbəb olacaqdır.

Ədəbiyyat

1. *Исмайлов Н., Халафова С.* Library Sites that Provide Information to Users (Based on Domestic and Foreign Library Experience)// Научно-теоретический альманах Грани, 2022
2. *Гурбанов А., Аслан К., Казими П.* Некоторые проблемы информационного пространства в контексте библиотечной деятельности// Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов, 2012.3.- с.102-104
3. *Ismayilov N.I., Mahammadli D., Khudiyeva V.* Methods and Means of Information Search in the Digital Environment// Scientific and Theoretical Almanac Grani, 2022. V.25, I.5.-p. 31-34
4. *Kazimi P., Mahammadli D.* Dijital alanın kullanımıyla kütüphane hizmetlerinde modern yönler (Bölgesel ve endüstriyel bilgi hizmetinin güvenlik sorunları)// Technium Soc. Sci. J., 2021.V.25.i.819.- 2518-1467