

ALİ MƏKTƏB KİTABXANALARINDA XİDMƏTİN KEYFİYYƏTİNİN ÖLÇÜLMƏSİ

Sevda Məmmədova

BDU, Kitabxanaşünaslıq kafedrasının müəllimi

Müxtəlif istifadəçi qruplarına xidmət edən ali məktəb kitabxanaların fəaliyyətlərini davam etdirməsi, öz məqsədlərinə nail olub-olmaması, oxucuların prioritetlərinin nə dərəcədə yerinə yetirildiyi, müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyalarını nə dərəcədə tətbiq etməsi və kitabxananın hazırda cəmiyyətdə tutduğu mövqeyini daha yaxşı müəyyənləşdirmək həmişə mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Ənənəvi metodlarla xidmət edən kitabxanalarda keyfiyyətin qiymətləndirilməsi işçi heyəti və fondun həcminə görə qiymətləndirilsə də, qeyd edək ki kitabxana fonduna görə qiymətləndirilmə doğru deyildir. Burada eyni zamanda oxuculara xidmət edən kadr və istifadəçilərin qarşılıqlı əlaqəsi də nəzərə alınmalıdır. Belə ki, kitabxanaçı kadrların oxucularla davranışı, peşəkar bilik və bacarıqlara sahib olması, istifadəçilərin informasiyaya əlyətərliliyi, informasiya tələbatlarının ödənilməsi və vaxt kimi amillər istifadəçi məmnuniyyətinə mühüm təsir göstərir.

Araşdırmalar göstərir ki, kitabxana xidmətinin güclü və zəif tərəflərini müəyyənləşdirmək üçün onlar müvafiq strategiyaları inkişaf etdirə bilirlər. Kitabxana istifadəçisinin məmnuniyyət hissinə müsbət və ya mənfi mənada təsir göstərə biləcək bir sıra elementlər mövcuddur. Xidmətin keyfiyyətinin ölçülməsi istiqamətində geniş tədqiqatlar aparmış Zeitamle, Parasuraman və Berry kimi tədqiqatçılar kitabxana xidmətlərini qiymətləndirərkən nəzərə alınması lazım olan bəzi meyarları, xüsusilə qeyd etmişlər. Bu meyarlara LibQUAL+xidmət keyfiyyəti şkalası üzrə xidmət və kitabxananın yerləşdiyi məkana aid məsələlər də daxil edilmişdir. Bu alimlərdən biri olan Brofi bu meyarları aşağıdakı kimi vermişdir:

- Etibarlılıq: kitabxanalarda istifadəçilər asan ünsiyyət qura biləcək, mehriban, anlayışlı və onlara etibar edən kitabxana əməkdaşlarını görmək istəyirlər. Kitabxana işçi heyətinin xidmətləri vaxtında operativ və səhvsiz yerinə yetirməsi istifadəçilərin məmnuniyyətinə təsir göstərir.

- Sorğunun cavablandırması: kitabxana işçi heyəti istifadəçilərin sorğularına və tələbatlarına dəqiq və vaxtında cavab verməlidir. Eyni zamanda işçi heyətin istifadəçilərə xidmət etməyə istəkli olması kitabxana xidmətinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinin mühüm göstəricisidir.

- Empatiya: kitabxanada xidmət göstərən işçi heyətinin davranışı isti-

fadəçilərə də eyni zamanda təsir göstərir ki, kitabxana əməkdaşları oxucularla ünsiyyət zamanı özlərini onların yerinə qoymaları, xüsusilə vacibdir.

- Fiziki xüsusiyyətlər: kitabxananın yerləşdiyi məkan, kitabxana mühitinin cəlbediciliyi, etibarlılığı, gigiyenası, komfort və işıqlandırılma ilə bağlı problemlər kitabxana xidmətinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsində mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Kitabxanalarda xidmətin keyfiyyətinin ölçülməsi üçün bir çox üsullar vardır. Bu üsullardan biri LibQual xidmətin keyfiyyətinin ölçülməsi üsuludur. Bu model bütün dünyada bir çox universitet kitabxanaları tərəfindən asanlıqla qəbul edilən bir modeldir. Lakin libQual xidmət keyfiyyət şkalası standart ölçü alətinə ən yaxın olan ölçü növü kimi daha çox inkişaf etmiş ölkələrin kitabxana xidmətinin qiymətləndirilməsi üçün istifadə olunmaqdadır. Fransız, Çin və Afrika dilləri kimi bir çox dillərə tərcümə edilmiş bu ölçü şkalasına, xüsusilə Amerika kimi inkişaf etmiş ölkələrdə daha çox müraciət edilir. Bu xidmətin keyfiyyətinin ölçülməsi şkalası etibarlılıq baxımından sınaqdan keçirilmiş kitabxanaların göstərdiyi xidmətin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinin ilk modelidir. Veb sorğu olmasına baxmayaraq məhdud büdcəyə malik kitabxanaların bu üsula üstünlük verməməsinin ən mühüm səbəblərindən biri bu ölçü modelinin ödənişli olmasıdır. Qeyd edək ki, sorğu və məlumatların təhlili də LibQual modeli vasitəsilə aparılır. Modelin tətbiqi aşağıdakı nəticələri əldə etməyə imkan verir:

- 1) Kitabxananın göstərdiyi xidmətin istifadəçilərin tələbatına uyğun olub-olmadığını qiymətləndirmək məqsədilə LibQual ölçmə üsulunun tətbiqi üçün korporativ məlumatların və ümumi hesabatların təqdim olunmasını;
- 2) Hər bir kitabxananın ayrılıqda öz fəaliyyətini qiymətləndirə bilməsi və digər universitet kitabxanalarının bir-birilərinin göstərdikləri xidmətin nəticələrini görərək öz işlərini müqayisə etməsi;
- 3) Kitabxana xidməti səviyyəsini artırılması məqsədilə digər kitabxanalarla fikir mübadiləsinin aparılması;
- 4) Kitabxananın ən yaxşı həyata keçirdiyi xidmətin müəyyən olunması və s.

Bir sözlə, kitabxanaların eyni zamanda ali məktəb kitabxanalarının gələcək inkişaf proqnozlarının verilməsi, ictimai-elmi fəaliyyətinin dəyərləndirilməsi, göstərilən xidmətin səviyyəsinin artırılması baxımından kitabxanalarda xidmətin keyfiyyətinin ölçülməsi mühüm əhəmiyyət daşıyır.