

## KİTABXANA - İNFORMASIYA XİDMƏTİNDƏ OXUCU MƏMNUİYYƏTİ VƏ XİDMƏTİN KEYFİYYƏTİ

İnformasiya XXI əsr iqtisadiyyatının lokomotivinə çevrilmiş, intellektual kapital daha böyük dəyər kəsb edərək istehsalın əvəz edilməz amili kimi çıxış etməkdədir. Dəqiq və dolğun informasiyaya operativ əlyətərlik bu gün cəmiyyətin ən aktual sosial sifarişidir və informasiya menecmenti müəssisələrinin, ilk növbədə kitabxanaların əsas vəzifələrindən biridir. Bu gün kitabxanalarla yanaşı informasiya xidməti göstərən çoxlu sayda təşkilatlar, o cümlədən də kommersiya müəssisələri vardır. Biliklərin daim yenilənməsi nəticəsində yeni informasiyaya əlyətərlik informasiya xidmətində rəqabətə davamlılığın ən mühüm elementi hesab olunur.

Həmçinin operativlik, xidmətin davamlılığı, səmərəlilik və keyfiyyət informasiya xidmətinin əsas göstəricisi hesab edilir. Kommersiya tipli informasiya müəssisələrindən fərqli olaraq, kitabxanalarda informasiya xidmətində əsas hədəf maliyyə qazancı deyil, oxucu məmnuniyyətidir. Oxucu məmnuniyyətinin təmin edilməsi kitabxanaların İKT -nin yaratdığı qlobal informasiya mühitində öz informasiya bazarını saxlayıb genişləndirə bilməsi üçün əsas şərtidir. İstifadəçi məmnuniyyətinin təmin edilməsi üçün müasir oxucunun kitabxanadan nə gözlədiyini və göstərilən informasiya xidmətini necə qavradığını müəyyən etmək, məmnuniyyət indeksini hesablamaq və indeksə təsir edən amilləri təyin etmək lazımdır. Bu amillərin təyin edilməsi isə xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsulları vasitəsilə elmi təhlillərin aparılmasını ön plana çəkir.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyəti istifadəçinin ona göstərilən kitabxana və informasiya xidmətləri səviyyəsini subyektiv qiymətləndirməsi və göstərdiyi xidmətlər səviyyəsini layiq olduğuna inandığı səviyyələrlə müqayisə etməsi nəticəsində xarakterizə edilə bilər.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətindən bəhs edərkən, kitabxana ilə istifadəçiləri arasında müxtəlif qarşılıqlı fəaliyyət formaları nəzərdə tutulur. Bunlar kitabxana binasındakı əlaqələrin yanında telefon, poçt xidməti, veb xidmətləri ilə edilən əlaqələrdir. Çox vaxt bir kitabxanaya ziyarət edərkən və ya veb saytına daxil olarkən oxucu / istifadəçi kitabxana mənbələrinin çatışmazlığı və ya dar bir xidmət növü ilə deyil, işçilərin keyfiyyətsiz işi və keyfiyyətsiz xidmətlə (lənglik, səhv / ədəbsiz cavab, bir sorğuya cavab verilməməsi və ya əhəmiyyətsiz, qeyri-dəqiq bir məlumat alınması və s.).

Beləliklə, "insan faktoru" ön plana çıxır, yəni peşəkar bilik, bacarıq və bacarıqların məcmu potensialına sahib olan, əmək motivasiyasına sahib olan, kitabxanaya sədaqət göstərən, istifadəçiləri cəlb etməyə kömək edən şəxsi keyfiyyətləri olan bir kitabxana mütəxəssisi. xidmət səviyyəsinin artırılması. Kitabxanaçı-bibliografin səriştəlilik səviyyəsi erudisiya, təcrübə, zehniyyət və əxlaqi-psixoloji keyfiyyətlər ilə müəyyən edilir. Diqqətli, mehriban, nəzakətli, nəzakətli və dəqiq, bacarıqlı, müəyyən bir istifadəçinin ehtiyaclarına diqqət yetirmək - bunlar kitabxananın təşkilati mədəniyyətinin əsasını təşkil etməli olan yüksək keyfiyyətli kitabxana xidmətinin əsas əməlləridir (əks halda, korporativ stil).

Kitabxananın fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi SSRİ kitabxanaşünaslığında əsasən kitabxana arxivləri-fond, nadir nüsxələr, hazırlanan bibliografik göstərici və vəsaitlər, yerinə yetirilən bibliografik sorğular, oxucu sayı, oxucuların davamiyyəti və s. parametrlər əsasında müəyyən olunurdu. Təəssüf ki, bu metodikadan Azərbaycanda bu günə qədər də istifadə edilir. Halbuki, kitabxana-informasiya fəaliyyətinin keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün Qərbi Avropa, Türkiyə, ABŞ, Kanada və s. inkişaf etmiş ölkələri 90-cı illərdən başlayaraq, Rusiya Federasiyası isə son dövrdə fərqli yanaşmadan – xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsullarından istifadə edirlər. Qeyd edək ki, kitabxana xidmətinin keyfiyyətinə dair problem yönümlü məsələlər kitabxana menecmenti və marketinqi, keyfiyyət menecmenti, personalın idarə edilməsi istiqamətləri üzrə tədqiq edilmişdir. A.Parazurman, L.Berri və B.Zaytmal, C. Cook, F Heath, B. Thompson və s. müəlliflər isə öz əsərlərində xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi üsullarını göstərmişlər.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin təmin edilməsi məsələləri kitabxana menecmenti və marketinqi sahəsindəki nəzəri və praktiki istiqamətlər (RD Stueart və BB Moran, M. Trask, M. N. Kolesnikova, V. V. Karmovsky, V. K. Klyuev, I. M Suslov) M. Armstrong, P. Drucker, J. Carlson, R. Marr, vs. klassik əsərlərində əks olunan təməl prinsiplərə əsaslanan kadr idarəçiliyi keyfiyyəti rəhbərliyi, kitabxanaçılıq iqtisadiyyatı. Xidmətin keyfiyyətindən bəhs etmək olmaz bir hissəsi "davamlı keyfiyyət yaxşılaşdırılması" təşkilatı olan TQM (Total Quality Management) konsepsiyasından bəhs etmək. TQM-nin əsas ideyası budur ki, təşkilat yalnız məhsulların deyil, həm də işçilərin işi daxil olmaqla xidmətlərin keyfiyyəti üzərində də çalışmalıdır. Bu üç komponentin (məhsul, təşkilat, kadr) davamlı eyni vaxtda təkmilləşdirilməsi kitabxananın daha sürətli və daha səmərəli inkişafına imkan verir. İstifadəçilərə kitabxana xidmətlərinin təmin edilməsi və keyfiyyətinin yüksəldilməsi problemləri TQM və ISO-9000 standartlarının tətbiq olunmasını tələb edir. Kitabxanalarda TQM tətbiq etmə nümunələri mövcuddur, lakin bütün kitabxanalar bu konsepsiyayı izləyə və işlərinin keyfiyyətini artırmaq üçün başqa yol və üsulları seçə bilmirlər.

Xidmət keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün bir sıra modellər işlənmişdir. Lakin praktikada SERVQUAL, SERVPERF, Grönroos və Gap (Gap), Kritik Hadisələr modellərindən daha çox tez-tez istifadə edilir.

Bu modellərin əsas üstünlüyü onların universal olması və informasiya xidməti sektorunda asanlıqla tətbiq edilə bilməsidir. Biz də tədqiqat modeli olaraq, SERVQUAL modelinə üstünlük vermişik. Bu model, 1983-1988-ci illərdə ABŞ mütəxəssisləri A.Parazurman, L.Berri və B.Zaytmal tərəfindən elmi ədəbiyyata daxil edilmişdir. Modelin mahiyyəti xidmət

<sup>112</sup> Fəlsəfə üzrə fəlsəfə doktoru

[sahiba.alieva.71@mail.ru](mailto:sahiba.alieva.71@mail.ru)

keyfiyyətindən istifadəçinin (oxucunun) nə gözlədiyini və real xidmətdən nə dərəcədə məmnun olduğunu müəyyən etmək və gözlənilən nəticə ilə real nəticə arasında yaranan fərqi-kəsilməni (gap) müəyyən etməkdir. Qeyd edək ki, kəsilmə aşağıdakı riyazi düstur əsasında hesablanır:  $Q=P-E$

burada Q – kəsilmə və ya keyfiyyət göstəricisi, P -real xidmət göstəricisi, E-gözlənilən xidmət göstəricisidir. Məhz kəsilmənin müəyyən edilməsi xidmət keyfiyyətinin zəif sahələrini müəyyən etməyə, ölçülməsi isə məmnunluq dərəcəsini qiymətləndirməyə imkan verir.

Tədqiqat işində aşağıdakı 5 ölçü üzrə qruplaşmış 22 parametrlə əsasən 10 Ali məktəb Kitabxanası və 5 kütləvi kitabxananın xidmət keyfiyyəti qiymətləndirilmişdir:

1. Kitabxana mühiti, yer və avadanlıqlar.
2. Personalın kompetentliyi.
3. Müstəqil iş üçün imkanlar.
4. İnformasiyanın əldə edilməsi.
5. Müştəri ilə münasibət / empatiya.

Anket sorğusunda 7 ballıq Laykert şkalası əsasında 500 oxucu hər bir parametrlə üzrə xidmətin real və gözlənilən nəticəsini qiymətləndirmişdir. Qiymətləndirmə əsasında kəsilmələr müəyyən edilmişdir. Bu zaman digər analoji tədqiqatlardan fərqli olaraq, tolerant zona (Zone of Tolerance) nəzərə alınmışdır.

Nəticələrin təhlili Personalın kompetentliyi və Müştəri ilə münasibət / empatiya ölçmə qrupu üzrə istər Ali məktəb kitabxanaları, istərsə də kütləvi kitabxanalar üçün mənfi kəsilmənin aşkarlanmadığını göstərdi. Bu tədqiqata cəlb olunan kitabxanalarda kədr təminatının oxucu məmnuniyyətinə tam cavab verdiyi anlamını verir. İnformasiya əldə etmək qrupu üzrə oxucu məmnuniyyəti ali məktəb kitabxanalarında təmin edilmir. Paradoksal haldır ki, kütləvi kitabxanalarda informasiya əldə etmək qrupu üzrə oxucu məmnuniyyətinin səviyyəsi yüksəkdir. Bu ali məktəb kitabxanalarının oxucularının yeni elmi informasiyaya daha çox tələbkar olması ilə izah oluna bilər. Müstəqil iş üçün imkanlar qrupunda da oxucu məmnuniyyəti tam ödənilməmişdir.

Oxucu məmnuniyyətinə təsir edən amillər.-Oxucu məmnuniyyəti üçün kitabxana mühiti xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Oxucular kitabxanada 7-8 saat, bəzi hallarda daha çox mütləq ilə məşğul olurlar. Bu müddətdə oxucu rahatlığını təmin edən ergonomik şərait yaradılmalıdır. Ergonomik mühit birbaşa və ya dolaylı yolla insan orqanına, hərəkət sistemini təşkil edən elementlərə, sümüklərə, oynaqlara, əzələlərə, sinir sistemində təsir göstərir. Ergonomik mühit pəssə sağlamlığı və təhlükəsizlik baxımından işçilər üçün də vacibdir. Buna nail olmadıqda, kitabxanada yarana biləcək narazılıqlar xidmət prosesində özünü göstərərək haqlı oxucu narazılığına da səbəb olacaqdır.

Kitabxanada ergonomik mühitin yaradılması avadanlıqlardan, atmosfer və səs xüsusiyyətlərindən, işıqlandırma formalarından asılıdır. Qeyd edək ki, kitabxana avadanlıqları insanın antropometrik ölçülərinə uyğun olmalıdır. Təəssüf ki, Azərbaycanda kitabxana avadanlıqları istehsal edən ixtisaslaşmış müəssisə olmadığından buna çox az hallarda əməl olunur və nəticədə oxucular müəyyən müddətdən sonra yorğunluq və diskomfort hiss edirlər.

Kitabxana binasının içərisindəki havanın keyfiyyəti, temperatur, rütubət, təzyiq və elektroklimat xüsusiyyətləri bir binanın atmosfer xüsusiyyətlərini təşkil edir. Kitabxanadakı havanın keyfiyyəti, vəsanan həcmdə nəfəs aldığınız havanın təmizliyi ilə əlaqədardır. Təmiz hava səlahiyyətli orqanlar tərəfindən müəyyən edilmiş zərərli konsentrat səviyyəsindən aşağı olan, məlum cirküləndiricilər olmayan və bu havanı, nəfəs alan 80% və ya daha çox insanın havanın keyfiyyətindən narazılıq etmədiyi hava kimi müəyyən edilir. Kitabxana qapalı məkan olduğu üçün havanın cirkülənməsi insanların sağlamlığına və məhsuldarlığına mənfi təsir göstərir. Havadakı dəm qazı, karbon qazı, kükürd dioksidi, azot oksidi, formaldehid, siqaret tüstüsü, radon, asbest, qurğusun ucucu üzvi birləşmələr, müxtəlif mikroorqanizmlər və allergenlər tənəffüs vollarında narahatlıq yaradan patogenlər adlanan viruslar, bakteriya və göbəkəklər kimi mikroorqanizmlərin yayılmasına səbəb olur.

Nəzərə alınmalıdır ki, kitabxanalar ənənəvi olaraq çap məhsullarının uzun müddət saxlanıldığı məkan olaraq selluloz tozunun xeyli konsentrasiya olduğu yerdir. Bu da öz növbəsində kitabxanada nəfəs alınan havanın keyfiyyətinə təsir edir.

Kitabxanada hava keyfiyyətinin təyini 1999-cu ildə ASHRAE (Amerika Santexnika Mühəndisləri Birliyi) tərəfindən qəbul edilən qapalı hava keyfiyyəti üçün ən son standart havalandırma sistemində verilmişdir. Kitabxanalardakı çirkli hava əsasən toz hissəciklərinin normadan artıq olması, nəm disbalansının mövcudluğu və oksigen çatışmazlığı ilə xarakterizə olunur. Kitabxanada aparılan fəaliyyətlər fizioloji fəaliyyətlərdən daha çox zehni aktivləşdirmə elementlərini ehtiva edir. Beynin zehni fəaliyyətlərdə kifayət qədər oksigen əldə etməsi çox vacibdir. Təmiz hava qavramaya birbaşa təsir göstərir. Buna görə də adekvat və keyfiyyətli havalandırma oxucu məmnuniyyətinə müsbət təsir edən amil kimi qiymətləndirilir. Kitabxanada temperatur qış aylarında 22-26 C, yay aylarında isə 18-22 C, nisbi rütubət 30% - 65% olmalıdır. Mütləq rütubət dəyəri ən çox 11,5 q / kq hava ilə məhdudlaşır. Normal temperatur səviyyəsinə nail olmaq üçün yerləşdiyi xarici iqlim və məkanın ölçüsü nəzərə alınmaqla müvafiq istilik və kondisioner sistemi qurulmalıdır.

Kitabxanalarda istifadəçi məmnuniyyətinə təsir edə biləcək amillərdən biri də səs xüsusiyyətləridir. Oxucular kitabxanada zehni fəaliyyətlə məşğul olurlar və kitabxananın sakit və rahat yer olmasını istəyirlər. Səs-küy onların diqqətini yayındırır və son nəticə olaraq, psixoloji vəziyyətinə mənfi təsir göstərir. Səs-küyə qarşı kitabxanalarda xüsusi akustik və izolyasiya tədbirlərinin görülməsi vacibdir. Digər tərəfdən müasir kitabxanalar multimedia xidməti göstərirlər. Bu xidmətin göstərilməsi üçün də xüsusi şəraitin yaradılması tələb olunur. Lakin təəssüflə qeyd etmək lazımdır ki, Bakı şəhərində əksər kütləvi kitabxanalar yüksək mərtəbəli binaların birinci mərtəbələrində yerləşir və səsə bağlı standartlara əməl olunmur. Bu da haqlı oxucu narazılığına səbəb olur.

İşıqlandırma məsələsi də oxucuları narahat edən və kitabxanalar üçün çox vacib olan bir məsələdir. Kitabxanalarda təbii və süni işıqlandırmadan istifadə edilir. Təbii işıqlandırma gündüz saatlarında normal pəncərələrlə təmin edilə bilər. Ancaq yüksək tavanlı və böyük sahəyə malik kitabxana binalarının təbii işıqlandırılma üsulları məhduddur. Bu səbəbdən və təbii işıqlandırmanı idarə etmək çətin olduğundan süni işıqlandırmadan istifadə etmək qaçılmaz olur.

Kitabxana binalarında işıqlandırmanı düzgün təşkil etmək son dərəcə vacibdir. Bu gün kitabxana arxivlərində mikrofilm, film, musiqi və elektron mediaya ötürülən bir çox məlumatlar vardır və onlar tədqiqatçılara təqdim olunur. Kitabxanalarda bu cür materialların təhlili və qiymətləndirilməsi üçün xüsusi vasitələrlə təhciz olunmuş musiqi dinləmək, film izləmək üçün zallar, kompüter salonları yaradılmışdır. Belə yerlərin işıqlandırılması ehtiyaclarının oxu zallarının işıqlandırılma ehtiyaclarından fərqli olması qaçılmazdır. Süni işıqlandırma günəş süalarının mövcud olmadığı və ya qeyri-kafi olduğu mühitlərdə istifadə olunan bir işıqlandırma mənbəvidir. İşıqlandırmada əsas məqsəd vizual baxımdan ən yüksək keyfiyyətli mühiti təmin etməkdir. Süni işıq mənbəyini idarə etmək mümkün olduğundan, vizual askarlama ən mükəmməl şəkildə təmin edilə bilər. İşıqlandırmanın binanın daxili mühit xüsusiyyətləri üçün uyğun olması oxucunun heç bir problem olmadan materialı mənimsəməsini təmin edir.

Kitabxanalar kitab rəfləri, sayğaclar, rəflər, oxu zalları, gözləmə otaqları və s. fərqli bölmələrdən ibarətdir. Bu söbələrin sayı müəssisə və ya kampus tələbə quruluşuna və kitabxana binasının sayına görə dəvisir. Bu ərazilərin işıqlandırılması da müəyyən vəziyyətlərinə görə dəyişə bilər. Başqa sözlə, şöbənin məqsədindən asılı olaraq, müxtəlif işıqlandırma avadanlıqları və texnikası istifadə edilə bilər.

Oxucu məmnuniyyətinə təsir edən ən mühüm amillərdən biri yeni informasiyaya əlyətərlikdir. Böyük maliyyə tələb etdiyindən ali məktəb kitabxanalarında əsasən nüfuzlu elmi jurnallara, tammətli elmi və indeksləşən məlumat bazalarına əlyətərliyin oxucuların gözlədiyi səviyyədən aşağı olması oxucu məmnuniyyətinə mənfi təsir göstərir.

Oxucu məmnuniyyətinə təsir edən digər amil kimi oxucular kitabxananın iş vaxtının az və istirahət günlərinin düzgün müəyyən olunmamasını, kompüterlərin və periferiya qurğularının (printer, skaner, surətçıxarma, oxuyucu, multimedia) çatışmazlığını, İnternet rabitəsinin zəif və ya heç olmamasını göstərir.

Müəyyən olur ki, yüksək oxucu (istehlakçı) məmnuniyyətinin təmin edilməsi xeyli maliyyə dəstəyini tələb edir. Bu təminatı universitetlər öz büdcələri hesabına həyata keçirirsə də, kütləvi kitabxanalarda dövlət və büdcə hesabına həyata keçirilməlidir. Odur ki, oxucu məmnuniyyətini kitabxana strukturlarının kateqoriyalarına müvafiq müəyyənləşdirmək olar.

Kitabxanalarda oxucu məmnuniyyətinin öyrənilməsi hər bir kitabxana üçün gələcək fəaliyyətini müasir tələblərinə uyğun qurmaq üçün vacibdir. Bunun üçün kitabxana keyfiyyət menecmenti üzrə müstəqil fəaliyyət göstərən müəssisələrə müraciət edə bilər və müvafiq ixtisaslı mütəxəssisləri cəlb etməklə özü tədqiqat apara bilər. Kitabxanalar özləri xidmət keyfiyyətini yoxlamaq üçün LibQUAL+(TM), informasiya sistemindən istifadə edə bilər. Oxucular on-line olaraq anket suallarına cavab verdikdən sonra proqram təminatı cavabları təhlil edərək, qiymətləndirmə aparır. Qiymətləndirmənin nəticəsi cədvəl və diaqram formasında istifadəçiyə təqdim edilir.

Kitabxana xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün təşkilati mədəniyyətin əhəmiyyətini çətin ki, qiymətləndirmək olmaz, çünki onun əsasında qüsursuz bir nüfuzun formalaşmasına və kitabların yüksək keyfiyyəti barədə fikirlərin yayılmasına kömək edən kitabxananın müsbət imici yaranır. İş, yəni əlverişli və güclü bir imicin yaradılması. Kitabxananın güclü bir imici, geniş populyarlıq və yaxşı bir şöhrətdir, ona üstünlük verilmiş bir münasibətlə, habelə xidmətlərinə meylliliyi, onların müsbət qiymətləndirilməsini, mütəxəssislərin işləmək istəklərini təsir edən digər xüsusi imic atributlarıdır. içində və s.

Xidmət proseslərində iştirak edən kitabxana mütəxəssislərinin işinin öyrənilməsi və qiymətləndirilməsi həm kitabxana işçilərinin imkanlarını, həm də kadr idarəetməsinin güclü və zəif tərəflərini müəyyənləşdirməyə imkan verir. Bu baxımdan, kadrlarla əlaqəli aşağıdakı problemlərin əhəmiyyəti artır: kitabxanaçıların səmərəliliyi, işçilərin sədaqəti; xidmət mədəniyyəti (şəkil); intizam (rəsmi vəzifələrin vaxtında və dəqiq icrası); işin səriştəsi və keyfiyyəti; idarəetmə intizamı (verilən tapşırıqların vaxtında və dəqiq icrası); idarəetmə keyfiyyəti; işçilərin işinə nəzarət.

Bütün bu amillər bu və ya digər şəkildə kitabxananın müvəffəqiyyətinə təsir göstərir və onların həll edilməməsi, əksinə, istifadəçi narazılığının artmasına və şəkil itkisinə səbəb olur. Bu problemlər bir-birinə bağlıdır. Məsələn, idarəetmə problemini həll etmədən, şəklin yaxşılaşdırılması, yəni oxucunun ziyarət etdikdən sonra kitabxanada əlverişli bir görüntü yaratmaq üçün bütün tədbirlər təsirsiz ola bilər.

Müasir informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi və bu prosesin getdikcə genişlənməsi insanları daha çox məsafədən informasiya təminatına sovq edir. Kitabxanalardan kompleks kitabxana-informasiya xidməti alan oxucuların əksəriyyəti ciddi tədqiqatçılar, alimlər və sahə mütəxəssisləri təşkil edir. Bu oxusu qrupları cəmiyyətin iqtisadi, sosial və mədəni həyatında xüsusi təsirliyə malik olduqları səbəbindən kitabxanaların müxtəlif səviyyəli mürəkkəb sorgulara cavab verəcək, yüksək servis təmin edəbiləcək və oxucu məmnuniyyətini odəyə biləcək durumda olması vacibdir.

#### **İstifadə olunmuş ədəbiyyat:**

- 1.Редькина Н. С Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек // Библиосфера, 2016, № 3, с. 65–73
- 2.Басамыгина И. Н., Апанасенко А. А. Маркетинг как технология управления современной библиотекой. Москва : Литера, 2009. 126 с.
- 3.Васильева Т. В. Управление персоналом библиотеки : взгляд специалиста // Информационный бюллетень РБА. 2008. № 46. С. 67–69.
- 4.Колесникова М. Н. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учеб. для вузов. Москва : Либерея-Библинформ, 2009. 255 с.

**Keywords:** reader satisfaction, librarian -reader relation, reader interact, service quality

**Açar sözlər:** Oxucu məmnuniyyəti, kitabxanaçı-oxucu münasibətləri, oxucu marağı, xidmətin effektivliyi

**Ключевые слова:** глобальная информация, социальный институт, социализация, информационно-коммуникационные технологии

**Xülasə:**

Azərbaycan kitabxanasünaşlıq məktəbində “oxucu məmnuniyyəti” problemini ilk dəfə dosent P.Kazimi öz tədqiqatlarında irəli sürmüşdür. Kitabxana-informasiya fəaliyyətinin güclü və zəif tərəflərini müəyyən etmək məqsədilə tədqiqatda ümumi oxucu məmnuniyyətinə və xidmət keyfiyyətinə təsir edən amillər təhlil edilmişdir. Tədqiqat SERVQUAL modeli əsasında aparılmışdır. Oxucu məmnuniyyəti indeksi – CSI (Customer Satisfaction Index) hesablanmış, 5 ölçü üzrə 7 ballı Laykert skalası əsasında qiymətləndirmə aparılmış və “kəsilmə” göstəricisi təyin edilmişdir. Alınmış nəticələrin təhlili əsasında ergonometrik mühit, yeni informasiya təminatı, personalın peşəkarlığı və idarəetmədə innovasiyalara açıqlıq oxucu məmnuniyyətinə və xidmət keyfiyyətinə təsir edən əsas amil kimi müəyyən edilmişdir.

**.Резюме:**

Проблема читательской активности в Азербайджанской школе впервые была поднята доцентом П.Казими, в его исследованиях определены сильные и слабые стороны библиотечно-информационной деятельности, а также факторов, влияющих на общую читательскую активность и качества обслуживания.

В исследовании проводится на основные модели анализа, полученных результатов эргонометрической среды. Предоставление новой информации, профессионализм персонала и открытость к инновациям в управлении были определены как факторы влияющие на удовлетворенность читателей и качество информации.

**Summary:**

The problem of reader satisfaction in the Azerbaijan school of librarianship was first put forward by associate professor P.Kazimi in his research in order to determine the strengths and Weaknesses of the library-information activity, the factors influencing the general reader satisfaction and service quality were analyzed in the research. The research is conducted on the basis of the Servuqual made Based on the analysis of the obtained results, the ergonomic environments, new information provision, staff professionalism and openness to innovations in management were identified as factors affecting reader satisfaction and quality of information.

**Rəyçi: dos. E.Vəliyeva**