

MÜTƏXƏSSİSLƏRƏ KİTABXANA-İNFORMASIYA XİDMƏTİNİN
TƏŞKİLİNDƏ MÜASİR TENDENSİYALAR

MƏMMƏDOV M.Ə.

*Bakı Dövlət Universiteti,**Kitabxanaçılıq-informasiya fakültəsinin dekan müavini, pedaqogika üzrə
fəlsəfə doktoru, dosent*m.mehmanali@gmail.com

Respublikamızda formalaşmış müasir kitabxana-informasiya infrastrukturunda mütəxəssislərə göstərilən kitabxana-informasiya xidməti mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Elmi tədqiqat işində məhz bu məsələlər diqqətlə araşdırılmış, mütəxəssislərə informasiya xidməti sahəsində mövcud ənənələr, onların informasiya tələbatını təmin edən amillər və istehlakçıların fəaliyyət xarakterinə uyğun tələbatların təsnifatı araşdırılmışdır.

Açar sözlər: kitabxana, oxucu məlumat bazaları, informasiya bazasının strukturu, informasiyanın seçilib yayılması, rəhbərlərə fərqli xidmət.

Hazırkı şəraitdə informasiya proseslərinin sürətlənməsi, informasiyanın gündəlik həyatda və iqtisadiyyata artan təsiri informasiyanın kapitallaşmasını təmin etdikcə kitabxana–informasiya fəaliyyətinin dəyərini daha da aktualaşdırır. Belə bir şəraitdə tələbətçilər özlərinin gündəlik həyatlarında müntəzəm informasiya fəaliyyəti ilə məşğul olub, ondan istifadə edirlər. Onlar informasiyanı qəbul edir, yenidən emal edib üzərində düşünərək onu növbəti mərhələyə ötürürlər. Mənəvi istehsalın müstəqil sahələrinin formalaşmasına gətirib çıxaran tarixi əmək bölgüsü prosesində bəzi insan qrupları üçün biliklərin emalı ilə qırılmaz surətdə bağlı olan informasiya fəaliyyəti onların peşəkar fəaliyyətinin ən əhəmiyyətli tərkib hissəsinə çevrilmişdi. Belə kateqoriyalara alimlər, mühəndislər, pedaqoqlar, həkimlər, jurnalistlər və əqli əməyin başqa işçiləri daxildirlər.

Göstərilən sahələrdə mütəxəssis əməyinin səmərəliliyi bir çox hallarda cəmiyyətdə onların informasiya fəaliyyətini kommunikasiya vasitələrinin nə dərəcədə uğurlu təmin edə bilməsindən asılıdır.

Kommunikasiya prosesi informasiyanın qəbulu, emalı və ötürülməsindən başqa bir sıra köməkçi əməliyyatları, yəni tərtibatı, analitik-sintetik emalı, saxlanması, axtarışı, xəbərlərin yayılmasını özünə daxil edir. Elmin və texnikanın inkişafının erkən mərhələlərində bu köməkçi əməliyyatlardan bir çoxunu əqli əməyin işçiləri müstəqil yerinə yetirirdilər. Ancaq kommunikasiya növlərinin genişlənməsi və çətinləşdirilməsi əqli işçilərin vaxtının ümumi balansında köməkçi əməliyyatların xüsusi çəkisini o

qədər artırdı ki, bu onların əməyinin, eyni zamanda ictimai istehsalın səmərəsinə mənfi təsir etməyə başladı. İnformasiya kommunikasiyalarının fəaliyyətini təmin edən bu və ya digər əməliyyatların icra edilməsini özü üçün peşə edən işçilərin xüsusi kateqoriyasını formalaşdırmaq ehtiyacı yarandı.

Kitabxanaçı, bibliograf, arxiv müdiri, redaksiya-nəşriyyat personalı, informasiyaçı-analitik və s. kimi ixtisaslar meydana gəldi. Bu funksional ixtisaslaşma insan fəaliyyətinin peşəkar fəaliyyətini təşkil edən sahəni – informasiya ehtiyaclarının təmin olunmasına yönəldilmiş xüsusi informasiya xidməti və ya informasiya xidməti sferasını formalaşdırdı.

Onilliklər ərzində toplanmış ənənə və təcrübə yaxın vaxtlara qədər mütəxəssislərin tələbatına cavab verən informasiya xidməti sistemini formalaşdırmağa imkan verdi. Son illər ərzində iş təcrübəsinə kompüter texnikasının geniş tətbiq edilməsi, ənənəvi mənbələrin elektron formatına keçirilməsi, problem məlumat bazalarının yaradılması imkanı, həmçinin beynəlxalq məlumat şəbəkələrində ilkin mənbələr təcrübəsinin əldə edilməsi informasiya fəaliyyətinin xarakterində ciddi dəyişikliklərə səbəb oldu.

Bununla əlaqədar olaraq soraq və təlim mərkəzlər kimi informasiya mərkəzlərinin və kitabxanaların rolu artdı. Bunlar oxuculara yalnız məlumat bazalarında ilkin mənbələrin mövcudluğu haqqında yox, həm də yeni texnologiyalar, sistem və şəbəkələrin tətbiqi ilə bağlı sərbəst informasiya axtarışı imkanları haqqında məsləhət verə bilirlər.

Kitabxanalar oxuculara elektron kataloq, məlumat bazaları təqdim edir, onları çap edir, istifadəçi üçün disketlərə məlumat yazır, səsyazmaların sürətlərini yaradır, videoyazılar, sənədlərin skan edilməsi üzrə xidmətlər təklif edir.

Oxuculara elektron sənədlərin tam mətnləri də təqdim olunur. Şəbəkə xidmətləri (İntranet, İnternet) verilir, fərdi kompüterin şəxsi istifadəçisi üçün vaxtı ayrılır, proqram-informasiya məhsulları verilir. İnternet çərçivəsində WEB-səhifələr, telekonfranslar, elektron poçt təklif edilir. Kitabxanaların WEB-serverlərində bir qayda olaraq ən aktual informasiyanı tapmaq olar, bəzi hallarda müxtəlif sorğularla məlumat bazalarına, elektron kataloqlara çıxışın imkanı təmin olunur. İnternetdə yalnız statik vizual informasiya (mətn, qrafik) təqdim edən multimedia texnologiyaları yox, eyni zamanda həm də dinamik (nitq, musiqi, video, və s.) informasiya geniş istifadə olunur. Əvvəlki kimi sürətçixarma və faks xidməti geniş tətbiq edilir.

Yalnız kompüter texnologiyalarından istifadə vaxtı və mətnin analizini nəzərdə tutan informasiya xidmətlərinin çeşidini genişləndirir. Bu, faktoqrafik, konseptografik, analitik və tərcüməçi xidmətləridir. Belə kitabxanalar analitik icmalları, daycestrləri, faktoqrafik dosyeleri təqdim edir.

Şəkil 1. Mütəxəssislərin informasiya xidməti sahəsində meyillər

Komputer texnologiyalarının geniş tətbiqi	Beynəlxalq informasiya şəbəkələrinin inkişafı	Multimedia texnologiyalarının istifadə edilməsi	
Şərait yaratdı			
Problemlərə istiqamətlənmiş məlumat bazalarına	CD-ROOM-da biblioqrafik, referativ, tam mətnli, multimedia məlumatlar bazalarının formalaşmasına	Elektron kataloqlara	WEB-səhifələr, telekonfransların keçirilməsi
Xidmətlər (elektron poçt xidmətləri, İnternet-xidmətlər)			
Faktoqrafik, konseptografik, analitik, tərcümə xidmətləri, analitik təhlillər, daycestlər, faktoqrafik dosyələr	Mətnlərin printerdə çap edilməsi, məlumatların istifadəçinin disklərinə yazılması, maşından istifadə etmək imkanının verilməsi	Diplom və dissertasiya işləri üçün, çap üçün iqtibasların və biblioqrafik istinadların yoxlanılması	
Səsyazmaların, videoyazıların kopyalarının çıxarılması, sənədlərin skan edilməsi, kseroks, nəşriyyat xidmətləri			

Belə xidmətləri yerinə yetirərək, kitabxanaçılar eyni zamanda elmi araşdırmalarda yeni metodlara yiyələnir və onların fəaliyyəti daha yüksək intellektual səviyyəyə qalxır.

İstifadəçilərin sayının əhəmiyyətli dərəcədə artması şəraitində bəzi kitabxanalar təşkilatlar, müəssisə və firmalarla onların mütəxəssislərinə informasiya xidmətinin göstərilməsi üçün xüsusi müqavilələr bağlayır.

Bəzi kitabxanalar nəşriyyat xidmətlərini də yerinə yetirir. Öz məhsulu ilə (biblioqrafik göstəricilər, metodik materiallar) yanaşı, son illər ərzində ən əhəmiyyətli rəsmi materiallar, dövrü mətbuatda məqalələr dərc edilir, dissertasiyalar, dərslilər, monoqrafiyalar və s. çap olunur, həmçinin elanlar, blanklar, vizit kartlar hazırlanır.

İnformasiya xidmətinin strukturunu əsaslı şəkildə həcm, intensivlik, məzmun və sorğuların növü müəyyən edir. Göstərilən xidmətlərin

ixtisaslaşmaya və dərəcələrə ayrılmasında müəyyən tendensiya nəzərə çarpır. Hazırkı şəraitdə ixtisaslaşma adətən istifadəçilərin yeni qruplarının xüsusi sorğularından meydana gəlmişdir. Buna uyğun olaraq yeni xidmətlərin meydana çıxması yeni struktur bölmələrin yaradılmasına səbəb olur. Xidmət strukturunun dəyişilməsi həmçinin fondun məzmunlu və görünüş tərkiblərinin dəyişilməsi ilə əlaqədar baş vermişdir. Dünyanın bir çox kitabxanalarında iqtisadi, hüquqi və normativ informasiyaya böyük tələbatın olması ilə əlaqədar bölmələr, işgüzar informasiya sektorları yaradılmış, normativ sənədləşmə, biznes-informasiya qiraət zalları açılmış, informasiya-iş mərkəzləri yaradılmışdır.

Baş verən dəyişikliklərə kitabxanaların sürətli reaksiya verməsini bir çox kitabxanalarda yaradılmış marketing və innovasiya bölmələri (sektorları) təmin edir.

Müasir texniki vasitələrdən və texnologiyalardan istifadə xidmət strukturu sahəsində yeni və əhəmiyyətli amildir. Bununla əlaqədar bu gün istənilən ənənəvi kitabxanada mövcud olan xidmətin ikisəviyyəli sistemi dəyişikliyə məruz qalır: əvvəlcə soraq-axtarış aparatına müraciət etmək, sonra fondan sənəd almaq lazımdır. Yeni texnologiyalar şəraitində istifadəçi kompüterdən ayrılmadan sənəd haqqında məlumatları və elektron nəşri ala bilər. Buna görə kitabxanaçının əsas səyləri istifadəçinin ehtiyaclarının üzə çıxarılmasında cəmlənməlidir. O, gərək onların təmin olunması üçün imkanları reallaşdırsın, onlara uyğun olaraq işi təşkil etsin, mətnin analizi ilə bağlı tutumlu informasiya xidmətləri göstərsin, kitabxanada rahat işgüzar mühiti yaratsın.

Hazırda sənədlərini "kirayə" verən abonement haqqında təsəvvürlər də dəyişir: indi istifadəçi yalnız kitabı, dövrü və başqa nəşri müvəqqəti istifadəyə ala bilməklə yanaşı, həm də surəti (kağız və ya elektron formada) daimi istifadəyə ala bilər.

Elektron mühitdə xidmət sahəsində dəyişikliklər kitabxanalararası qarşılıqlı fəaliyyətə də təsir göstərir: adi kitabxanalararası abonementlə yanaşı sənədlərin elektron çatdırılması (SEÇ) tətbiq edilməyə başladı. Bu, həm təşkilati (struktur), həm də xidmətin texnoloji prosesini dəyişdirir: istifadəçilərin kitab borcunun izlənməsi ilə bağlı texnoloji əməliyyatların sayı azalır.

Yeni informasiya texnologiyalarından istifadə edən xidmətin ənənəvidən prinsiplial fərqi ondan ibarətdir ki, dünya resursları yalnız bir kitabxanalar və ya kitabxanaların şəbəkələri üçün deyil, həm də istifadəçi üçün əlçatan olur. İkinci fərq ondan ibarətdir ki, ənənəvi xidmət istifadəçinin kitabxanaya gəlişinə ümid edir, yeni xidmət forması isə özü evə gəlir, istifadəçiyə xidmət göstərir və s., yəni kütləvi və ya qrup şəraiti yox,

informasiyanın istehlakının fərdi şəraitini yaradır. Üçüncü əhəmiyyətli fərq ondan ibarətdir ki, ənənəvi xidmət əsasən istifadəçini sənədlərə yönəldir, yenisi isə mətnlərə (onları açaraq konseptografik, konyuktur informasiyanı verir və s.). Bu isə insanların həmişə arzu etdiyi bir şeydir: istənilən vaxt istənilən lazımlı informasiyanı əlinin altında saxlamaq.

Məlum olduğu kimi, informasiya işinin təşkili məsələləri üzrə çoxsaylı nəşrlərdə "informasiya xidməti" termini "informasiya təminatı" termini ilə kəşşir. Bu anlayışları dəqiq fərqləndirmək lazımdır.

Belə ki, informasiya xidməti güman edir ki, təşəbbüs mütəxəssisdən gəlir və bir qayda olaraq informasiya sistemi "sorgu-cavab" rejimində işləyir, yəni daimi və ya birdəfəlik olan ayrı-ayrı sorğuları təmin edir. Bu rejimin tipik əlamətləri passivlik, elmi araşdırma proseslərinə əhəmiyyətsiz təsirdir. *İnformasiya təminatı* məntiqi ardıcıl, məqsədyönlü sistemə birləşdirilmiş elmi araşdırmaların informasiya funksiyalarının icrasına yönəldilmiş informasiya proseslərinin məcmusunundan ibarət informasiya fəaliyyətidir. Bu halda informasiya istehlakçıları tərəfindən xidmətin ayrı-ayrı ənənəvi formalarını istifadə etmək fürsəti istisna edilmir, məsələn, "sorgu-cavab" rejimində. İnformasiya təminatı elmi araşdırmanın daimi kuratorluq etməsi prosesini təşkil edir. Yəni elmi problem şəklində ifadə edilmiş elmi ideyanın yaranışından tədqiqatın nəticələrini təcrübədə tətbiq etməyə qədər bu iş davam edir.

İSY və RFX rejimlərində xidmət. İstehlakçıya informasiyanın çatdırılmasının ən səmərəli metodu İSY (informasiyanın seçilib yayılması) və RFX (rəhbərlərə fərqli xidmət) rejimlərində reallaşdırılan xüsusi informasiya xidmətidir. İSY daim qüvvədə olan sorğulara və sonradan istifadəçiyə verilməli olan sənədlərin cari daxil olmaları haqqında sistemə informasiya təminatıdır. Tələbatçı əsasən istehlakçıya ya sənədlərin özlərini, ya da onların surətlərini, həmçinin lazımlı faktoqrafik informasiyanı təqdim edir. RFX sistemi müxtəlif səviyyə rəhbərlərinin idarə məsələlərinin həlli üçün nəzərdə tutulmuş və xüsusi hazırlanmış informasiya ilə təminatını nəzərdə tutur. Xüsusi seçim üzərində tərtib edilmiş məlumat abunəçiləri həm ayrı-ayrı mütəxəssislər, həm də mütəxəssis qrupları ola bilərlər. Şərtlərdən biri – onların informasiya ehtiyaclarının ümumilikdə, həmçinin profillik, sabitlik və hazırlığın səviyyəsinin səciyyələndirilməsidir.

Sənəd axınlarının təhlilinə əsasən İSY və RFX abunəçilərinə biblioqrafik təsvirlə (siqnal informasiyası) yanaşı, xülasələr və referatlar (ekspres-informasiya, icmallar) kimi ikinci informasiya mənbələri yönəlir. Seçmə məlumatın ötürülməsinin mahiyyəti ondan ibarətdir ki, abunəçilər operativ şəkildə və tamlığın lazımlı dərəcəsi ilə bütün zəruri mənbələr

haqqında məlumatları əldə edə bilər. Vaxtın minimal xərcləri ilə yeni çıxan ədəbiyyatı izləmək imkanı təmin edilir.

İSY və RFX rejimləri arasında fərq aşağıdakından ibarətdir: Rəhbər hamıdan çox geniş, etibarlı və operativ informasiyaya ehtiyac duyur, eyni zamanda onda informasiya mənbələri ilə işləmək vaxtı məhduddur. RFX sistemi ona qabaqcadan təhlil edilmiş və ümumiləşdirilmiş informasiyanı yönəldərək sənədlərin dəqiq seçilməsi hesabına informasiyanın axınını azaltmağa və imkan daxilində bilavasitə abunəçini ilk mənbələrlə işi qurtarmağa yönəldir. RFX informasiyanın bölgüsü ilə yanaşı, onun məcburi analitik emalını da nəzərdə tutur. Bu informasiya RFX rejimində hazırlanır: icmallar (referativ icmal, referatların sistemləşdirilmiş seçimi, analitik arayış və s.), referatlar (jurnallardan məqalələr, əsərlər topluları, monoqrafiyaların fəsilələri), toplu referatlar, tematik seçmələr.

İSY və RFX rejimlərində aşağıdakı iş nəzərdə tutulur:

- daim yeniləşən sorğulara uyğun olaraq istehlakçılara məlumat verilməsinin maksimal dəqiqliyini;
- informasiyanın maksimal bütövlüyünü, yəni imkan daxilində bütün əlçatan informasiya mənbələrindən istifadə;
- cari informasiya axınının fasiləsizliyi və onun istehlakçıya operativ çatdırılmasını;
- abunəçiyə onun tələbi üzrə ilk mənbənin (orijinal və ya onun surətləri) və ya sənədin ünvanının verilməsi.

İSY və RFX-nin səmərəliliyini müəyyən etməyə imkan verən əsas amillərdən biri bu sistemlərin və abunəçilərin arasında daim qüvvədə olan əks əlaqədir. Bu əks əlaqə sistemlərin işinə düzəliş etməyə, təminatın keyfiyyətini və verilən informasiyanın münasibliyini artırmağa imkan verir. Eyni zamanda abunəçiləri intizama öyrədir, verilmiş informasiyaya baxmaq və onu qiymətləndirmək işini onların öhdəsinə qoyur.

Abunəçi ilə əks əlaqənin təşkilinin iki növü mövcuddur:

- istehlakçı ilə bilavasitə ünsiyyət, yəni şəxsi əlaqələr (qeyri-formal əks əlaqə);
- abunəçiyə informasiya ilə birlikdə özündə qiymət cədvəlini nəzərdə tutan əks əlaqənin xüsusi xəritəsinin təqdim edilməsi.

Əks əlaqə abunəçilərin dəyişməkdə olan informasiya ehtiyaclarına uyğun olaraq onların sorğularının tematik profilinin dəyişikliyi imkanını təmin edir və istifadə edilən informasiya mənbələrinin faydalılığını qiymətləndirməyə imkan yaradır.

İnformasiya ehtiyacları. Şəxsiyyətin informasiyada ehtiyacı və cəmiyyətin informasiya resurslarında onun axtarışı zərurəti insan və

informasiya xidmətləri arasında kommunikasiyanı ehtiva edir. İnformasiya xidmətində iki subyekt mövcud olur – informasiya işçisi və istifadəçi.

İnformasiya sisteminin istifadəçisi "informasiyanın və ya başqa məsələlərin həllinin alınması üçün informasiya sistemləri xidmətlərindən istifadə edən şəxsdir (bir qrup insan, təşkilatdır)". Rusiyada qəbul edilmiş (ГОСТ 7.0-99 "Kitabxana-informasiya fəaliyyəti, bibliografiya") dövlət standartında anlayışın daha dar tərifini var — "informasiya müəssisəsinin istifadəçisi istənilən subyektdir ki (şəxs, bir qrup insan, təşkilat), informasiya müəssisəsinə müraciət edir və (və ya) onun xidmətlərini alır".

İnformasiya xidmətinin istifadəçisi olmaq insanların bir çox sosial rollarından biridir. Bu rol məlumata tələb (informasiya ehtiyacı) kimi universal ehtiyacla həyata gətirilmiş onun kommunikasiya fəaliyyətlərindən biridir. Eynilə yenilik bütün canlılara məxsus maddə və enerji axınına ehtiyacla yanaşı, ətraf mühitə uyğunlaşmaq, insan üçün işə cəmiyyətdə yaşamaq ehtiyacı ilə bağlıdır.

Görkəmli rus alimi R.S.Qilyarevski əsaslı olaraq göstərir ki, "informasiya istehlakçısının hamı tərəfindən öz peşəsinə və ya şəxsi marağa görə öz biliklərini artırmaq və ya müasir səviyyədə dəstəkləmək istəyən şəxs kimi qəbul edilmiş tərifinin kifayət qədər mükəmməl olduğunu hesab etmək olmaz. Əgər kitabxanalar və xidmətlər gözləyəcək ki, nə vaxtsa istehlakçı onlara sorğu ilə müraciət edəcək, onların qarşısında duran məsələləri qənaətbəxş yerinə yetirə bilməyəcəklər. Bundan başqa, hazırlıqsız istehlakçının sorğusu adətən natamamdır və müvafiq olaraq onun real informasiya ehtiyaclarını tam əks etdirmir. Əgər kitabxanalar və informasiya mərkəzləri istəyirlərsə ki, onların fəaliyyəti aktiv olsun, istehlakçıların sorğularını qabaqcadan görməlidir və onlara onların informasiya ehtiyaclarını düzgün ifadə etməyə kömək etməlidir".(6)

Vaxtilə informasiya işçiləri tərəfindən informasiya ehtiyaclarının öyrənilməsi probleminə olduğu qədər heç bir məsələyə diqqət yetirilməmişdi. Belə ki, digər rus alimi A.İ.Çerniy aşağıdakı qaydada informasiya ehtiyaclarını (İE) müəyyən edir: informasiya ehtiyacları-"hansısa bir məqsədə nail olmaq üçün lazım olan məlumatdır"(6).

Alimin və ya mütəxəssisin informasiya ehtiyacı bunun nəticəsi kimi formalaşır:

- elmi və ya praktik fəaliyyət üçün əhəmiyyətli olan elmin, texnikanın və qabaqcıl təcrübənin nailiyyətləri ilə daimi tanış olmada marağın olması;
- məsələnin daha uğurlu həlli üçün lazım olan elmi və ya texniki məlumatlarda yaranmış olan boşluqların dərk edilməsi;

• əldə olunan məlumatlarda boşluqların doldurulmasının mümkün yolları və lazımi informasiyanın alınması vasitələri və nəticədə xidmətin ən məqsədəuyğun növləri və informasiyanın təqdim edilməsi formaları haqqında təsəvvürlər. Gördüyümüz kimi, söhbət informasiya ehtiyaclarının iki tipi haqqında gedir, yəni:

- müasir səviyyədə (fasiləsiz təhsil) öz biliklərin saxlanılmasının dərk edilmiş ehtiyacı ilə dikte edilmiş tip;
- konkret elmi və ya praktik məsələlərin həlli ehtiyacı ilə təyin edilmiş tip.

Bu halda konkret alimdə (mütəxəssisdə) informasiya ehtiyaclarının hər iki tipi və ya yalnız bir tip eyni zamanda ola bilər və ya həmin məqamda informasiya ehtiyacı ümumiyyətlə, sıfır ola bilər.

Alimlərin və mütəxəssislərin informasiya ehtiyaclarının formalaşması sosial və psixoloji amillərlə, onların yaradıcılıq fəallığı ilə təyin edilir, bu proses asılıdır:

- həll edilən məsələnin yeniliyi və çətinliyi dərəcəsindən;
- alınmış təhsil səviyyəsindən;
- müəyyən peşəkar sahədə ixtisaslaşma və iş təcrübəsinin səviyyəsindən;
- elmi və texniki sənədlərlə müstəqil iş bacarıqlarından;
- informasiya istehlakçısının şəxsi xüsusiyyətlərindən (şəkil. 1.)

Alim və ya mütəxəssisin biliklərdə boşluqların aradan qaldırılması üçün seçdiyi yol onun biliyindən asılıdır. Burada onun əldə edilmiş bacarıqları (davranış stereotipləri) və müvafiq informasiya sistemləri ilə qarşılıqlı fəaliyyət təcrübəsi (müsbət və ya mənfi) əhəmiyyətli rol oynayır.

Şəkil 2. İnformasiya tələbatını təmin edən amillər

İnformasiya tələbatlarının növləri	
Öz biliklərinin müasir səviyyədə saxlanılması zərurətinin dərki	Konkret elmi və yaxud praktiki məsələnin həlli zərurəti
Alim və mütəxəssislərin informasiya tələbatlarının formalaşması təyin edilir:	
Sosial-psixoloji amillərlə, yaradıcı fəallıqla	<ol style="list-style-type: none"> 1. Həll olunan məsələlərin yenilik və mürəkkəblik dərəcəsi ilə 2. Təhsil səviyyəsi ilə 3. Müəyyən peşə sahəsində peşəkarlıq və təcrübə səviyyəsi ilə 4. Elmi və texniki sənədlərlə müstəqil iş bacarıqları ilə 5. Məlumat istehlakçısının şəxsiyyət xüsusiyyətləri ilə

Öz növbəsində informasiya sistemi ilə qarşılıqlı fəaliyyət təcrübəsi əhəmiyyətli dərəcədə istehlakçının düzgün, dolu və dəqiq ifadə etmək bacarığından asılıdır.

İnformasiya ehtiyacları, onların mahiyyəti, təyin edilməsi metodları, alimlərin və mütəxəssislərin ehtiyaclarına informasiya orqanlarının adaptasiyası və s. haqqında böyük sayda elmi nəşrlərin mövcud olmasına baxmayaraq, bu problemlər yenidən qalxır. Görünür ki, belə vəziyyətin səbəbi informasiya-istehlak vəziyyətlərinin müxtəlifliyində, elmi və texniki informasiyaya tələbatların zəif idarə olunmasında, informasiya orqanlarının fondlarında tələb edilən məlumatların yoxluğundadır. Bütün informasiya istehlakçılarının maraqlarını təmin etmək praktik olaraq mümkün deyil, çünki bir tərəfdən, onları həmişə heç də aşkar etmək, proqnozlaşdırmaq mümkün olmur, digər tərəfdən, çox vaxt konkret abunəçiyə lazım olan informasiyanın yoxluğu səbəbindən onun istiqamətlənmələri və mövcud informasiya xidmətlərinin bir-birinə uyğunsuzluqları var.

Göstərilən çoxlu ziddiyyətlərdən çıxış yolunun iki variantı nəzərdə tutulur: birincisi, ənənəvi, informasiya təsnifatlaşdırılmasına əsaslanan ehtiyaclarının ödənilməsində, ikincisi, avtomatlaşdırılmış sistemlərin və kompüter şəbəkələrinin yaradılması vasitəsilə; burada sistemə müraciətlər zamanı istifadəçi saxlanılan yerindən asılı olmayaraq, ona lazım olan məlumatları ala bilər.

Adətən ETİ və elmi xüsusi kitabxana abunəçilərinin fəaliyyət xarakteri informasiya ehtiyaclarının təsnifatlaşdırılması üçün əsasdır. Məlum olduğu kimi, elmi və texniki informasiya istehlakçılarının üç əsas kateqoriyaya ayrılması prinsipi qəbul edilmişdir: alim-tədqiqatçılar, mütəxəssis-praktiklər və rəhbərlər. Elmi-texniki mühəndislər informasiyanın istehlakçıları, praktik həkimlər, elmi işçilər sənaye təşkilatçıları olurlar (şəkil.3) Alim-tədqiqatçıların və mütəxəssis-praktiklərin informasiya davranışında əsas fərq ondan ibarətdir ki, alim informasiya mənbəyi ilə şəxsən qarşılıqlı fəaliyyət qurmağına üstünlük verir: jurnal məqalələrini və digər elmi sənədləri oxumaq, həmkarlarla söhbət etmək və nəticədə özünə lazım olan informasiyanı əldə etmək. Mütəxəssis-təcrübəçi üçün kiminsə vasitəsilə konkret faktları və məlumatları əldə etmək daha arzuolunandır. Vasitəçi ədəbiyyatda onları tapmalı və rahat formada, mütəxəssis tərəfindən tələb edilən müddətdə təqdim etməlidir. Buna görə alimlər mütəxəssislərdən daha çox referat jurnallardan və digər informasiya nəşrlərindən istifadə etməyə meyllidirlər.

Alimlərin və mütəxəssislərin informasiya davranışında belə fərq, ola bilsin, onunla təyin olunmuşdur ki, alimlərin informasiya ehtiyacları, adətən, problemlə-tematik mahiyyət, yəni müəyyən dərəcəyə qədər yaygın xarakter

daşıyır, halbuki mütəxəssislərin informasiya ehtiyacları daha konkretidir və obyektlərə yönəldilmişdir.

Şəkil 3. İstehlakçıların fəaliyyət xarakterinə uyğun informasiya tələbatlarının təsnifatı

Elmi və texniki informasiyanın istehlakçıları kateqoriyaları		
Alim-tədqiqatçılar	Mütəxəssis-praktiklər	Rəhbər-menecerlər
alim informasiya mənbəyi ilə şəxsən qarşılıqlı fəaliyyət qurmağına üstünlük verir: jurnal məqalələrini və digər elmi sənədləri oxumaq, həmkarlarla söhbət etmək və s.	Mütəxəssis-təcrübəçi üçün kiminsə vasitəsilə konkret faktları və məlumatları əldə etmək daha arzuolunandır. Vasitəçi ədəbiyyatda onları tapmalı və rahat formada, mütəxəssis tərəfindən tələb edilən müddətdə təqdim etməlidir.	Rəhbərlərə adətən daha dinamik olan informasiya tələb olunur. Həmçinin öz professional bilikləri müsiri səviyyədə qoruyub saxlamaq üçün icmal xarakterli ədəbiyyata ehtiyac duyurlar.
alimlərin informasiya ehtiyacları adətən problemlə-tematik mahiyyət, yəni müəyyən dərəcəyə qədər yaygın xarakter daşıyır	mütəxəssislərin informasiya ehtiyacları daha konkretidir və obyektlərə yönəldilmişdir	

İnformasiya istehlakçılarının üçüncü kateqoriyasını rəhbərlər təşkil edirlər, adətən vaxtın məhdudluğu və lazımı informasiyanın natamamlığı şəraitində (ola bilər ki, mövzuya aid münasib informasiyanın artıqlığı vaxtı) onların əsas funksiyası qərarların qəbul olunmasıdır. Rəhbərlərə adətən böyük dinamiklikliyi ilə fərqlənən kompleks informasiya tələb olunur. Onlar həmçinin müasir səviyyədə öz peşəkar biliklərini dəstəkləməyə kömək edən informasiya icmallarına ehtiyac duyurlar. Rəhbərlər informasiya ehtiyaclarını şəxsi imkanları ilə təmin etmək iqtidarında deyillər.

İnformasiya ehtiyacı informasiya elminin və təcrübənin mərkəzi anlayışlarından biridir. Onun təmin olunması məqsədilə kitabxanalar və arxivlər, son zamanlar isə mürəkkəb informasiya sistemləri yaradılıb. Bir çox tədqiqatçıların haqlı olaraq qeyd etdikləri kimi, məhz istehlakçıların ehtiyacları onlara informasiya mütəxəssisləri verməli olan xidmət növlərini müəyyən edir.

İnformasiya ehtiyaclarının effektiv təmin olunmasının (məmnunluğunun) həlledici şərti - dərketmədir və onun dəqiq ifadəsidir, həqiqətən hansı informasiya məsələnin həlli üçün istehlakçıya lazımdır.

İnformasiya xidmətinin keyfiyyəti bir çox hallarda istehlakçılar tərəfindən dəqiq xülasə edilmiş tematik sorğularında onların həqiqi informasiya ehtiyaclarının nə qədər əks etdirilməsindən asılıdır. *İnformasiya sorğusu informasiya ehtiyacını ifadə edən mətdir.* İnformasiya sorğusu heç də həmişə informasiya ehtiyacını dəqiq ifadə etmir. Bu onunla izah olunur ki, informasiya sorğusunun mətn şəklində informasiya ehtiyacını konkretləşdirməsi şəxsin dilçilik xüsusiyyətləri, istehlakçıya məxsus ifadələrin məntiqi, terminoloji çoxmənalıq və s. ilə əlaqədar müəyyən çətinliklərə səbəb olur. İnformasiya xəbərinin uyğunluğunu informasiya sorğusu və informasiya ehtiyacına aid iki fundamental anlayışını doğrurmuşdur: münasiblik və pertinentlik. Münasiblik sənədin məzmununun informasiya sorğusuna, pertinentlik isə sənədlərin məzmununun informasiya ehtiyaclarına uyğunluğudur.

Hazırda respublikamızda mütəxəssislərə kitabxana-informasiya xidmətini həyata keçirən onlarla texniki və elmi-texniki kitabxana fəaliyyət göstərir. Hər bir texniki kitabxanada informasiya ehtiyaclarının və sorğuların öyrənilməsi üçün tədqiqatın müxtəlif metodlarından istifadə olunur. Bura daxildir: sorğu (müşahidə və sorğu), müşahidə, sınaq, ekspert qiymətləndirmələri metodu və s. Ona görə hər bir texniki və elmi-texniki kitabxana hansı oxuculara xidmət etdiyini müəyyən etməli və hazırkı bazar şəraitindən asılı olaraq, onların kommunikasiya xüsusiyyətlərini nəzərə almalıdır.

ƏDƏBİYYAT

1. Xələfov A.A. *Avtomatlaşdırılmış kitabxana informasiya idarəetmə sistemləri* \ Məqalələr toplusu.- B.: 2011.- s.155-161
2. Xələfov A.A. *Kitabxana və cəmiyyət*.- B.: *Azərbaycan*, 2011.-349 s.
3. Məmmədov M.Ə. *Azərbaycanda texniki kitabxanaların inkişafı*.- B.: *Avropa*, 2016.-283 s.
4. *Информационные структуры, системы и процессы в науке и обществе*/ P.C.Гилевский, А.И.Черный.- М.: ВИНТИ,1996.-489 с.

5. Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социально-культурный подход.- М.: Профиздат, 2001.-112 с.
6. Дрешев Ю.Н. Информационное обеспечение ученых и специалистов.- Санкт-Петербург, Профессия, 2008,-462 с.
7. Каратыгина Т.Е. Специальные библиотеки на фоне истории страны.-М.,2012.- 488 с.

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

МАМЕДОВ М.А.

РЕЗЮМЕ

Библиотечно-информационная услуга предоставляемая специалистам имеет большое значение для современной библиотечно-информационной инфраструктуры республики. Эти вопросы тщательно изучаются в научно-исследовательской работе. А также в данной работе были изучены существующие традиции в области информационной службы, факторы обеспечивающие их информационные потребности, а также квалификация потребностей, соответствующие характеру деятельности потребителей.

Ключевые слова: Библиотека, информационная база читателя, структура информационной базы, избирательное распространение информации, дифференцированное обслуживание руководства.

MODERN TRENDS IN THE ORGANIZATION OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES FOR SPECIALISTS

MAMMADOV M.A.

SUMMARY

The library and information services which provided to specialists are of great importance for the modern library and information infrastructure of the republic. These issues are carefully studied in this research work. And also in this work were studied the existing traditions in the field of information service, the factors that ensure their information needs, as well as the

qualification of needs, corresponding to the nature of the activities of consumers.

Key words: *Library, information database of readers, structure of information database, selective dissemination of information, differentiated management of services.*