

Müasir elektron kitabxanada istifadəçilərlə informasiya xidməti işinin təşkili məsələləri

Elçin Məmmədov

AMEA İnformasiya Texnologiyaları İnstitutu, Bakı, Azərbaycan
chingizoglu.elchin@gmail.com

Xülasə– Məqalədə informasiya resurslarının toplanması, emalı və istifadəsinin təşkili məsələləri, elektron kitabxana xidmətlərinin sosial, psixoloji, texniki aspektləri araşdırılır və bu aspektlərdən formalaşan əsas informasiya xidməti növləri şərh edilir.

Açar sözlər - *elektron kitabxana, elektron kitabxana xidmətləri, elektron resurs, kontentin idarə edilməsi, sosial şəbəkə, informasiya sosiologiyası*

I. GİRİŞ

Elektron kitabxanaların konseptual elementlərindən biri də “User”-İstifadəçidir və bütün gedən sosial, texnoloji və ictimai proseslər bu anlamın üzərində qurulur. Son dövrlərdə də diqqət etsək biznes modellərdə tələbatçı yönümlü iş prinsipinin formalaşması istiqamətinə üstünlük verilir.

Son dövrlərdə kitabxana-informasiya sahəsində müzakirə olunan mövzulardan biri də elektron kitabxanaların cəmiyyətə təsirinin öyrənilməsidir, yəni bu tip sistemlərin təhsil, kommertiya işləri, mədəni irsin qorunmasında oynadığı rolu müəyyənləşdirməkdir. İnformasiya əldə etmək hüququ – inkişafın və dinamikliyin göstəricisi kimi informasiya cəmiyyəti üzvlərinin əsas hüquqlarından biridir. Bu hüquqdan istifadə edilməsi müasir cəmiyyətimizdə istər fərdi və istərsə də milli səviyyədə sosial və mədəni problemlərin həll edilməsinə təsir edə bilər. Nümunə olaraq UNESCO nun “Hamı üçün informasiya” proqramını misal gətirmək olar [1].

II. İNFORMASIYANIN ƏLDƏ EDİLMƏSİNİN SOSIAL ASPEKTLƏRİ

İstifadəçilərin informasiyadan tam hüquqlu istifadəsi imkanları ölkənin iqtisadi, sosial inkişaf dərəcəsiindən əsaslı şəkildə asılıdır. İnformasiyadan istifadə məsələlərinə gəldikdə isə resursun dil faktoru da böyük rol oynayır. Misal üçün keçmiş sovet ittifaqı respublikalarının müstəqillik əldə etmələrindən iyirmi ildən çox zaman keçməsinə baxmayaraq dil baryeri hələ də nəzərə çarpacaq dərəcədə hiss olunur. Son statistikalara nəzər salarsaq ilk üçlüyü İngilis, Çin və İspan dilləri tutur və bu da artan sürətlə irəliləyir. Bundan əlavə digər bir məsələ kimi regionların şəhərlərə nisbətən İnternet texnologiyalarından məhdud istifadəsi məsələsidir, bu da sözsüz bir çox iqtisadi, sosial səbəblərlə bağlıdır.

Elektron kitabxanaların xidmətlərindən istifadə edən insanlar adətən “müşəri”, “tələbatçı” və “istifadəçi” kimi adlandırılır. Qeyd edilənlərdən daha çox “istifadəçi” (“User” ingilis dilli terminologiya, “Пользователь” rus dilli terminologiya). “İnsan, kompüter və informasiya mübadiləsi”

son dövrlərdə intensiv araşdırmaların obyektı kimi formalaşmışdır. Bu elementlərə koqnitiv psixologiya, qrafik dizayn, kompüter sistemlərinin riyazi modelləri və s. misal gətirmək olar. Həmin proseslərin məqsədi kimi istifadəçilər üçün nümunə olaraq tədqiqat obyektimiz olan elektron kitabxana sistemlərinin necə qurulması, informasiyanın mübadiləsi, istifadə formaları, bu sistemlərdən necə fayda əldə edilməsinin öyrənilməsidir [1].

A. İstifadəçi interfeyslərinin formalaşması.

Elektron kitabxanalarda istifadəçi interfeysinin formalaşması ən vacib hissələrdən biri kimi qəbul etmək olar. Bu prosesin mükəmməliyindən həmin sistemdə formalaşan qeydiyyat məlumatlarının istifadə intensivliyi çox asılıdır. Müasir elektron kitabxana yaradıcıları xidmətlərin növünü, çeşidini artırmağa, həm açıq və həm də kommertiya elementlərini birləşdirməklə çox funksiyalı bir informasiya mübadiləsi sistemini yaratmağa çalışırlar. Bir az əvvələ ənənəvi kitabxanaların axtarış modelinə nəzər salsaq istifadəçilər kataloq və ya kartoteka kartlarında göstərilən bibliografik məlumatlar vasitəsilə lazım olan resursu axtarırlar, obyektı seçdikdən sonra isə kitabxana fonduna müraciət edirdilər. Bu qeyd edilən bizi yaxın keçmişə apardı, bu gün isə tamam başqa bir görüntünün şahidi ola bilərik. Son zamanlar istifadəçilər daha tələbkar olub, qısa zaman kəsiyində minimum əmək itkisi ilə lazım olan informasiyanı əldə etmələrini arzu edirlər. Bu da sözsüz informasiyaya olan “giriş” vasitələrindən asılıdır və onu da qeyd etmək lazımdır ki, bəzən axtarış sistemlərində işləyərəkən müxtəlif “spam” hiperistinadlar istiqamətini yayındırır. Digər bir misal, adətən az təcrübəli istifadəçilər axtarış sistemi vasitəsilə tapılmış çoxlu həcmdə informasiya kütləsində lazım olan resursu tapmaqda çətinlik çəkirlər. Burada artıq elektron kitabxanaların intellektual interfeyslərini diqqətə çatdırmaq lazımdır və ya istifadəçilərə individual yanaşma prinsipini qeyd etmək olar.

Digər bir element kimi qrafiki dizayn məsələlərində istifadəçilərin bəzən elektron kitabxana yaradıcılarının fikirləri ilə üst-üstə düşür. Bu faktordan çıxış edərək qeyd etmək lazımdır ki, müxtəlif brauzerlərin istifadə edilməsi müxtəlif keyifyyət məsələlərini ortaya çıxara bilər, misal üçün eyni material iki Mozilla Firefox və Google kimi brauzerlərdə müxtəlif oxuna bilər.

Ən sadə formada çap kitabını oxuyuruq, istənilən an səhifəni dəyişə, müxtəlif yerlərdə işarə və s. əməliyyatlar edə bilərik. Öncə qeyd edilənlə prosedurları elektron kitablarda da

rəqəmli multifunksiyalı əməliyyatlar toplusu formasında resursun istifadə xarakteristikasının daha da komfortlu, oxunaqlı edilməsi kimi vacib şərtləri təqdim edir. Həmçinin buraya qrafik, dizayn, format məsələlərini də daxil etmək olar, növbəti bölmədə bu haqda məlumat veriləcəkdir [2].

B. *İstifadəçilərin sosial şəbəkəsinin yaradılması*

XXI əsrin qloballaşma tendensiyalarından biri də sosial şəbəkələrin geniş yayılmasıdır. Bu texnoloji prosesin akademik və peşəkar tərəflərini müşahidə etsək bu yolla artıq lokal deyil, dünya səviyyəsində elmin, mədəniyyətin inkişafının yeni bir formasını görmüş olarıq. Bu yeni texnologiyaların elektron kitabxana şəbəkələrində tətbiqi orada toplanılan qeydiyyat məlumatlarından istifadə məsələsinin əhatə dairəsini daha da genişləndirəcəkdir. Bu yolla istifadəçilərin özləri sərbəst olaraq maraqlandıqları mövzular vasitəsilə eyni maraq dairəsi olan digər istifadəçilər ilə ünsiyyət qura bilər, onların işləri ilə tanış ola bilərlər. Məsələn üçün qeyd olunan funksiyaların imkanlarına diqqət edək, buraya “**Sosial seçimlər**” və “**Sosial qeydlər**” nümunə ola bilər, bu imkanlar istifadəçilər üçün elektron kitabxanalardan istifadə zamanı axtarış nəticələrinin əsas və əlavə informasiya tutumu formasında strukturlaşdırılmasına yardım edir. Adı təcrübədə adətən bu resurslar işarələnir, sistemin yaddaşına həkk olunur və həmin işarələnmə korporativ formatda olur. Artıq formalaşmış istifadəçi qruplarında bilgilər orada toplanan istifadəçilərin hesabına yığılır, sistemləşdirilir. Bu halda bir istifadəçi digər “*dost*” istifadəçinin istifadə etdiyi resursları müşahidə etmək, onlara çıxışı əldə etmək imkanına malik olur. Həmçinin həmin resursları “*bəyənmə*” və ya əksinə “*bəyənməyə*” bilər, bununlada bir növ impakt faktor formatına bənzər imkanlarla resursların istifadə dərəcəsini müəyyənləşdirmək olur. Qeyd edilən prosesdə həm ekspert, həm də adi istifadəçilər də iştirak edə bilərlər.

Qeyd edilən ən sadə formada elektron kitabxanada sosial şəbəkə məsələlərinin aktuallığını təqdim edir. Daha böyük anlamda diqqət etsək korporativ seminarların, vebinarların, müxtəlif qrand layihələrinin təşkil edilməsini müşahidə edə bilərik [3].

C. *İstifadəçi bloqlarının yaradılması*

Gələcək nəsil İnternet daha çox sosial şəbəkə, münasibətlər və semantik bağlı informasiya resurslarının üzərində formalaşacaqdır. “Semantik-Əlaqəli Onlayn Cəmiyyətlərə doğru” adlı məqalədə belə bir fikir söylənilmişdir ki, “*Online community sites have replaced the traditional means of keeping a community informed via libraries and publishing.*” yəni onlayn cəmiyyətlərin saytları icmanın yalnız ənənəvi olaraq kitabxana və nəşriyyatlar vasitəsilə informasiyalaşdırılması ənənələrini dəyişdirmişlər. Bu baxımdan Elektron kitabxanalar yeni nəsil istifadəçilərinin informasiya tələbatlarını ödəmək üçün yalnız “*kitabxana*” funksiyalarından çıxaraq daha sosial tərəfdən çıxış edərək “*bloq*”, “*wiki*” İnternet xidmətləri kimi izomorfik olmalıdırlar.

Bu tip sistemlərin əsas xüsusiyyəti kimi yüksək keyfiyyətli informasiyanın təqdim edilməsidir. Burada artıq istifadəçilərin özlərinin topladığı biliklərin digər həmkarlarına, ümumən istifadəçilərə birbaşa və ya dolay yolla ötürülməsinin yeni

formaları tətbiq edilir. “**Bloq**” texnologiyasına diqqət etsək, elektron kitabxanalarda hər bir istifadəçinin şəxsi “*kabineti*”ndə hər resurs üçün informasiya mühiti və orada onun qeydlərini, fikirlərini bildirməsi imkanlarını yaratmaq mümkündür. Həmçinin tək bir istifadəçinin bloqu deyil həm də digər əlaqəli istinadlara, veb səhifələrə keçid etmək imkanları da vardır. Məsələn üçün **SIOC** (Semantically-İnterlinked Online Communities - Semantik-Əlaqəli Onlayn Cəmiyyətlər) semantik texnologiyaları vasitəsilə ayrı-ayrılıqda bloqların vahid elektron kitabxana ətrafında birləşdirilməsi, geniş metasahələr vasitəsilə digər həmin mövzu, istifadəçi ilə əlaqəli resurslara keçidi təmin edir və bu da intellektual imkanların genişləndirilməsinə mühit yarada bilər [3].

D. *Elektron kitabxanaların istifadəlilik prinsipləri.*

Barri M. Leyner hələ 1998 ci ildə (Barry M. Leiner) elektron kitabxanaları “*xidmətlər kolleksiyası, informasiya obyektləri toplusu, onların təşkil edilməsi, strukturu və rəqəmli formada istifadəçilərin birbaşa və ya dolay yolla istifadə edə biləcəkləri informasiya obyektləri ilə təmin edən*” bir sistem kimi təqdim edir. Diqqət etsək bu fikirdə son nöqtə kimi istifadəçilərə informasiya obyektlərini təqdim etmək və ümumiyyətlə informasiya işinin əsas məqsədi kimi istifadəçilərə xidmət məsələləridir. **İstifadəlilik dərəcəsi** – bu ümumilikdə sistemin istifadəçi ehtiyaclarını və şərtlərini ödəmə imkanlarının dərəcəsini müəyyənləşdirir. Elektron kitabxanalardan istifadə imkanlarının yüksək olması onun dinamik bir sistem kimi formalaşmasına səbəb olur. Bu prosesin keyfiyyətli aparılması üçün 12 açar prinsipin olması vacibdir

- **Sadəlilik prinsipi** – Elektron kitabxanadan istifadə texnologiyası sadə olmalıdır;
- **Komfort** – Sadəlilik prinsipinə komfortluluq prinsipini də əlavə etsək, tam rahat istifadə imkanları təqdim edilir;
- **İstifadəçi üçün yüngül** - İnformasiyanın asan əldə edilə bilməsi, sistemlilik və toplanan elementlərin kateqoriyalaşdırılması;
- **İdarəetmə** - İstifadəçi elektron kitabxanadan istifadə zamanı qeydiyyat məlumatlarının idarəetmə hüquqlarının olması;
- **Oxunaqlılıq** – Elektron kitabxanada qeydiyyat məlumatları lakonik və oxunaqlı olmalıdır. Əsasən rəqmsallaşdırma standartlarına diqqət edilməlidir;
- **İnformasiyanın etibarlılığı** – təqdim edilən informasiya etibarlı mənbələrə əsaslanmalıdır;
- **Sistemin tanınması** – İstifadəçilərin elektron kitabxananın xüsusiyyətləri və xassələrinin tez öyrənilməsi imkanlarını təmin etmək üçün xüsusi vasitələrin olması;
- **İnformasiyaya giriş zamanı** – informasiyanın axtarılması, yüklənməsi üçün zaman itkisinin minimum olması;

- **Aktuallıq, relevantlıq** – Elektron kitabxanada toplanılan informasiya aktuallıq və relevantlıq təşkil etməlidir. Qeydiyyat məlumatlarının impakt faktorunun yüksək olmasında bu element mühüm rol oynayır;
- **Ardıcılıq və semantiklik** – Elektron kitabxanada informasiyanın sistemləşdirilməsində terminoloji, mövzu və s. ardıcılıq, semantiklik məsələləri bir birini tamamlamalıdır [1];

Elektron kitabxana xidmətlərinin formaları və metodları

Elmi ədəbiyyatlarda qarşılaşdığımız “elektron kitabxana”, “virtual kitabxana” və “rəqəmsal kitabxana” kimi terminologiyaların müəyyən funksional fərqləri olsa da, əsas bir ümumi istiqamət müşahidə etmək olar ki, bu da informasiya xidmətinin veb texnologiyalar (İnternet) vasitəsi ilə həyata keçirilməsidir.

III. İSTİFADƏÇİLƏRƏ XÜSUSLƏŞDİRİLMİŞ MƏLUMAT VƏ İNFORMASIYA XİDMƏTİNİN HƏYATA KEÇİRİLMƏSİ.

Elektron kitabxanaların intellektuallaşmasında aparıcı xidmət növlərindən biri də, xüsusi məlumat-informasiya xidmətinin təşkil edilməsidir. Bu artıq proseslərin istifadəçi yönümlü aparılmasını və individual yanaşmanı təqdim edir. İki əsas səbəb bu xidmətin aktuallığını ortaya çıxardır. **Birinci halda** istifadəçilərin araşdırdıqları sahədə yetərincə məlumatlı olması, lakin informasiya axtarışı, lazımlı resursların haradan əldə edilməsində çətinliklərinin yaranmasıdır. **İkinci halda** isə əksinə araşdırılan sahədə az biliklərə malik olunması lakin elektron kitabxananın resurslarının texniki cəhətdən necə tapılması bacarıqlarının yüksək olmasıdır. Qısa formada desək xüsusişdirilmiş xidmətlər xaotik rəqəmsal dünyada istifadəçilərə onlara sırf lazım olan məlumatı tapmağa bələdçilik edir. Adətən bu tip xidmətləri elektron kitabxana sistemlərinin ana səhifələrində “rəqəmli məlumat-informasiya xidməti (Digital refrence service)”, “kitabxanaçıya sorğu (Ask a librarian)”, “Onlayn məlumat xidmətləri (Online reference services)” və s. kimi formalarda müşahidə etmək mümkündür.

Elektron kitabxanalarda gedən bu proseslərdə kitabxana-informasiya mütəxəssislərinin rolu da əvəz edilməzdir. Qeyd edilən proseslərə mikro və makro sənədləşmənin təşkil edilməsi (kataloqlaşdırma və indeksləşdirmə), onların formalaşması prinsipləri üzrə seçilməsi, toplanılması və analiz edilməsi, sonrakı mərhələlərdə elektron kitabxananı informasiya xidmətləri təşkil edən edən bir şlyuz kimi təqdim edir. İstifadə intensivliyinin yüksəlməsi informasiyaya girişin artırılmasından asılıdır, bu halda yuxarıda göstərilən səbəblər üzündən predmet mütəxəssisləri istifadəçilərə axtarış strategiyasını müəyyənləşdirməyə yardımçı olurlar və həmçinin elektron kitabxananın predmetləşmə istiqamətini, həmin predmetlər üzrə resursların paylanması, statistikasını müəyyən edirlər.

A. Veb-əsaslı məlumat və informasiya xidmətlərinin aparılması

Diqqət etsək bir çox elektron kitabxanalar vardır ki, müxtəlif veb əsaslı xidmətlər həyata keçirirlər. Buraya ən

sadə halda xüsusi email ünvanlarına sorğuların göndərilməsi, real anda məlumat və informasiya xidmətləri, onlayn zəng mərkəzləri, müxtəlif onlayn elanların göndərilməsi və s. xidmət növlərini misal gətirmək olar. Bu kimi məlumat xidmətləri göstərən elektron kitabxana/elektron bazalara “Encyclopedia of Britannica” <http://www.britannica.com/>, “Shpringer” <http://www.springer.com/>, “Electronic Book Library” <http://www.ebib.com/> və s. informasiya sistemləri nümunə gətirmək olar [4].

B. Elektron kitabxananın növündən və tipindən asılı olaraq informasiya xidmətinin təşkil edilməsi.

Ənənəvi kitabxanalara diqqət etsək burada üç əsas növ ayrılır 1. Kütləvi 2. Akademik (Elmi) və 3. Xüsusi kitabxana növləri. Elektron kitabxana şəbəkələrinə bu formada yanaşsaq informasiya xidmətinin təşkilinin yeni veb əsaslı istiqamətlərini müşahidə edə bilərik. Son dövrlərdə bu məsələlər daha çox hibrid elektron kitabxanalarda yayılmışdır. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, müəyyən informasiyalar ödənişsiz əldə olunsun da daha əhatəli, detallı xidmətlər ödənişli şərtlərlə həyata keçirilir. Bu fikirdən çıxış edərək kommersiya məsələlərinin qorunması vacibdir, o səbəbdən ki, əksər hallarda elektron kitabxananın özünün resurs əldə etməsi, kadr təminatını həyata keçirtmək üçün müəyyən kapital yatırması lazım gəlir. Kadr məsələlərinə gəldikdə kütləvi elektron kitabxanalarda informasiya işinin təşkil edilməsində daha çox ehtiyac olunan predmet üzrə informasiya mütəxəssisləridir. Elmi, elmi-xüsusi kitabxanalara diqqət etsək isə burada çox hallarda çeşid etibarlı ilə məhdud mövzular üzrə resurslar formalaşdırılsa da, hər bir mövzunun sahələri, altsahələri mövcuddur ki, informasiya mütəxəssislərini bir növ sorğu ilə müraciət edən istifadəçi kimi düşünməyə, konkret məlumatın tapılması və istifadəçiyə düzgün formada çatdırılmasına yönəlmişdir.

C. İstifadəçilər üçün avtomatlaşdırılmış intellektual xidmətlərin aparılması.

Elektron kitabxanalarda bu tipdə xidmətlər bir başa sistemə intellektual imkanlarına əsaslanır. Belə ki, müxtəlif əməliyyatlar ardıcılığı avtomatlaşdırılmış şəkildə idarəetmə sistemi tərəfindən aparılır. Bir çox qlobal elmi elektron kitabxanalarda, məsələn Web of Knowledge, Scopus, Chinese Science Citation Data Base, Elibrary və s. bu funksional imkanlardan geniş istifadə edilir. Buradakı avtomatlaşdırılmış funksiyalara, mövzu, müəllif və s. sahələr üzrə sitat edilmə, indeksləşdirmə və s. analitik emalətmə imkanları olan bir sistem formalaşır. Qeyd edilən proseslərə nümunə olaraq 1960-cı illərdə elmi işlərin biblioqrafik bazalarını formalaşdıran Emi İnformasiya İnstitutu, sonradan isə 1992-ci ildə Tomson korporasiyası tərəfindən əldə edilən analitik sistem, qlobal nəşr edilən, elmi əhəmiyyət kəsb edən jurnalların göstəricisi kimi impakt faktoru təqdim edir. Digər bir göstərici isə elektron kitabxanada aqli mülkiyyətin müəlliflərinin məhsuldarlıq səviyyəsinin ölçülməsi üçün 2005-ci ildən Amerikalı fizik Xorxe Hirş tərəfindən xüsusi Hirş indeksinin tətbiq edilməsidir [5].

Göstərilən iki nümunə son dövrlərdə istifadəçilərin, əsasən də elmi kateqoriyanın yararlandığı intellektual elektron xidmət

növlərindədir. Bu yolla lazımlı resursların birbaşa tapılması, müəlliflərin digər əsərlərinə çıxış, semantik bağlı mövzular, müxtəlif regionlar üzrə daha çox hansı mövzulara müraciət olduğunu müəyyən etmək mümkündür.

D. Portativ cihazlar vasitəsilə elektron kitabxana xidmətlərinin təşkili

İnformasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafı nəticəsində informasiya təminatının yalnız bizə məlum stolüstü kompüterlər ilə deyil artıq daha yüngül, portativ cihazlar vasitəsilə aparılmasına keçid edilməkdədir. Elektron kitabxanalarda toplanılan e-kitabların istifadə məsələsini üç istiqamətdə izləyə bilərik.

1. E-kitabların oxunması üçün avadanlıq (e-oxuyucular). “E-reader” e-oxuyucular son dövrlərdə elektron informasiyanın portativ istifadəsi üçün ən optimal avadanlıqdır. Bu qəbildən olan cihazlara laptop, müxtəlif tabletlər (iPad, Samsung və s.), mobil cihazlar (iPhone, Nokia, Samsung və s. smartfonlar), xüsusi istehsal edilmiş və elektron mürəkkəblə təmin edilmiş e-oxuyucular (Nook, Kindle). Bu cihazların üstünlükləri olduğu kimi müəyyən çatışmayan cəhətləri də vardır. Məsələn laptop və bu tipli cihazların çəki, daşınma məsələləri, mobil cihazlarda ekranın balaca olması, tabletlərdə bəzən görüntünün yorucu, istənilən keyfiyyətin olmaması, digər tərəfdəndə xüsusi e-oxuyucularda sağlamlıq cəhətdən məsləhətli olsa da qurğuların məhdud texniki funksionallığı ondan istifadə zamanı müəyyən baryerlər yaradır. Lakin texnologiyaların sürətli inkişafı çox kiçik zaman kəsiyində yaranmış problemləri həll etməyə zəmin yaradır.

2. E-kitabların oxunması üçün müvafiq proqram təminatının olması. Yuxarıda sadalanan cihazlarda e-nəşrlərin oxunması üçün xüsusi proqram təminatları mövcuddur. Əksər hallarda məşhur tablet, mobil istehsalçıları özlərinin proqram təminatlarını təqdim edirlər, bunlara “iBook” (Apple), “Kindle” (Amazon), “Nook” (Barnes & Noble), “Adobe Acrobat (PDF)” (Adobe Systems) və s. nümunələr göstərmək olar. Müxtəlif proqram təminatları e-nəşrləri, nümunə olaraq ən populyar PDF, ePub, MOBI, AZW, TXT, HTML, və DOC kimi formatlarda təqdim edir.

3. E-kitabın kontenti (mətn, qrafik, audio və video). E-kitabların kontenti dedikdə mətn, qrafik, audio və video formatda olan məlumatlar nəzərdə tutulur. E-kitab oxumaq üçün avadanlıqdan və proqram təminatından asılı olaraq müxtəlif kontentli e-nəşrləri istifadə etmək olar. Məsələn üçün Barnes & Noble daha çox özündə mətn məlumatları əks tədirən PDF formatında olan e-kitabların istifadəsinə üstünlük verir, Apple isə fərqli yanaşaraq nəinki e-kitablar, həmçinin e-dövri mətbuat, e-hesabat və s. kontentli resursların, audio və video formatda olan informasiyanın da əlavə edilməsini dəstəkləyir. Bu misallar həmçinin elektron kitabxananın kütləvi, xüsusi və ya elmi olmasından da asılıdır. Diqqət etsək bu vasitə e-sənədlərdən istifadə edilməsi üçün hibrid və həm də onlayn elektron kitabxanada çoxfunksiyalı vasitədir [6].

IV. ELEKTRON KITABXANA XİDMƏTLƏRİNİN PSIXOLOJİ ASPEKTLƏRİ

Elektron kitabxanaların informasiya xidmətlərini təşkil

edən mütəxəssislər üçün vacib tələblərdən biri də müxtəlif istifadəçi qrupları ilə ünsiyyət qurmaq, danışıqlar aparmaq, sorğularını düzgün müəyyən etmək, semantik olaraq hansı digər mövzularla maraqlı ola bilməsini ortaya çıxarmaq kimi keyfiyyətlərə malik olmalıdır. Bu baxımdan da informasiya xidməti işinin psixoloji tərəflərini nəzərə alaraq hər bir istifadəçiyə individual yanaşılması və yuxarıda qeyd edildiyi kimi bu idividuallıqdan çıxış edərək düzgün danışıqlar formasını müəyyənəndirilməsi, istifadəçinin bir obyekt olaraq tam araşdırılması vacibdir. Qeyd etmək lazımdır ki, son dövrlərdə istifadəçilər informasiya texnologiyalarının inkişaf etməsi ilə əlaqədar çox hallarda informasiyanın daha tez, az zaman və zəhmət sərf etməklə əldə etmələrini düşünürlər. Xidmət zamanı istifadəçilərin tam olaraq informasiya tələbatının ödənilməsi heç də asan başa gəlmir, xüsusilə elektron kitabxana mühitində. Rəqəmli formada istifadəçilərlə ünsiyyətin qurulması, onların öyrənilməsi, sorğularının araşdırılması xüsusi səriştə və təcrübə tələb edir. Nəzərə çatdırmaq lazımdır ki, informasiya mütəxəssisləri, bu işlə məşğul olan digər şəxslər danışıqlar strategiyasının düzgün müəyyənəndirilməsində çətinlik çəkirlər. Bu çətinliklər müraciət formaları, sualların strukuru (qeyd etməliyik ki, bu çox vacib elementlərdəndir), istifadəçilərlə ünsiyyətə girilməsində zaman, məkan məsələlərində özünü göstərir. Məsələn çöndürülərkən çox lakonik, resursun məlumatları və s. səhvlər ola bilər, bu hallarda isə əsas yük kitabxana-informasiya mütəxəssisinin üzərinə düşür.

Kitabxana-informasiya mütəxəssisləri istifadəçilərlə danışıqlar zamanı bəzi psixoloji təsir metodlarına malik olmalıdırlar. Bu metodlara aşağıdakıları nümunə gətirmək olar:

1. Manipulyasiya – Bu metod kitabxana-informasiya mütəxəssisinin istifadəçilərə onun istədiyi kimi düşünmə, hadisələrə reaksiya vermə, informasiyanın düzgün mübadiləsinə təsir etmə bacarığıdır. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, manipulyasiya olunan şəxs hiss etməməlidir ki, o verdiyi qərarda, düşündüyü istiqamətdə kiminsə tərəfindən buna sövq olunub.

2. Arqumentasiya – Bu proses məlumat və informasiya işi ilə məşğul olan mütəxəssisin peşəkarlığından çox asılıdır. Xüsusilə akademik elektron mühitdə professorların müəyyən sorğularla müraciət etdiyi zaman onun informasiya tələbatının ödənilməsinin formaları vardır ki, bu konkret lazımlı resursun seçilməsi, əsaslandırılması, cari resursu istifadə etmək digərlərinə nisbətən daha önəmli olması və buna dair real faktların təqdim edilməsidir. Qeyd etmək lazımdır ki, bu formalar sadə dildə, istifadəçinin başa düşəcəyi şəkildə olmalıdır, o təklif olunan informasiya necə, hansı şərtlərlə yararlanıla biləcəyini bilməli və maksimum hansı əlavə, lazımsız elementlərdən azad olunması barədə məlumatlandırılmalıdır.

3. Qarşısında duran şəxsin dinlənilməsi və onun fikirlərinin analiz edilməsi – Bu metodu elektron kitabxanalarda istifadəçilərə xidmət məsələlərində mərkəzi “açar” funksiya kimi qəbul etmək olar. Kitabxana-informasiya mütəxəssislərinin ən vacib keyfiyyətlərindən biri də qarşısında duran şəxsi diqqətlə dinləmək, onun fikirlərini

duymaq, həmin şəxsin obrazına girib hadisələrə onun gözü ilə baxmağı bacarma qabiliyyətidir. Ən sadə formada götürsək qarşısındakının fikirini yarıda kəsməmək məsələsini bir qanun olaraq deyil, sadəcə adı nəzakət qaydası kimi nəzərə almaq olar. İstənilən şəxs onun diqqətlə dinlənilməsinə, onunla həmfikir olunmasına müsbət reaksiya verir. Yəni istifadəçi ilə söhbət aparən mütəxəssis qarşısındakı insana hiss etdirməlidir ki, ona tam, tələmədən vaxt ayrılır, istifadəçinin arqumentlərinə maraq göstərilir. Kitabxana-informasiya mütəxəssisinin digər bir keyfiyyət göstəricisi də, danışqlar nəticəsində toplanılan informasiyanın analitik emal məsələləridir, bu proses düzgün informasiya mənbələrinin tapılması, istifadəçinin digər oluna biləcək suallarının proqnoz olunması, tapılan nəticələrin tutuşdurulması, etibarsız informasiyanın ortaya çıxarılması və s. bu kimi əməliyyatları nümunə gətirmək olar [7].

Getdikcə daha çox əhatə dairəsinə malik elektron kitabxana informasiya sistemlərinə istifadəçilərin cəlb edilməsi, onların “daimi” qonaqlar siyahısına salınması, istifadəçilərin getdikcə daha da dinamik sorğular sisteminin qəbul edilməsi, bu sorğuların tam effektiv, zamanında ödənilməsi göründüyü kimi insan faktoru və psixoloji amillərdən də müəyyən qədər asılıdır, çox güman ki, bu uzun müddət belə olacaqdır.

İstifadəçi gözü ilə nəzər salsaq elektron kitabxanalardan istifadə, onun resurslarından yararlanma, axtarış prinsipləri, digər intellektual xidmətlərin göstərilməsi məsələlərin qeyd etməliyi ki, zaman keçdikcə mükəmməliyə doğru gedir. Lakin istifadəçilərlə aparılan sorğular nəticəsində Google axtarış maşını ilə Elektron kitabxana arasında fərqi belə ümumiləşdirilmiş fikirlə bildirmişlər *“Mən verilənlər bazalarında məqalə axtarmamışdan öncə Google-dən istifadə edirəm – çünki bu daha sürətli, ödənişsiz və asandır.”* Bu fikir sözsüz kütləvi istifadə baxımından müxtəlif şərtlərlə qəbul edilə, müəyyən tədbirlər görülmə bilər. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, axtarış maşınlarında informasiya əldə edilərkən külli miqdarda tapılan, məlum olan və olmayan nəticə “aldadıcı” reaksiya formalaşdırır. “Delitant” informasiya tələbatçıları mənbə fərqi varmadan, bu informasiya çoxluğunu daha geniş informasiya resursları, ödənişsiz və sürətli kimi qəbul edir.

Lakin akademik kateqoriya və bu istifadəçi qrupuna xidmət edən elektron kitabxanalar üçün “sürətli”, “ödənişsiz” və “asan” kimi anlamlardan öncə “keyfiyyət” və “etibarlı mənbə” prinsipləri gəlir. Qlobal olaraq da diqqət yetirək peşəkar təşkil edilmiş elektron kitabxanalar əsas elmi fond, institut, elmi kitabxana və s. bu kimi bazalar əsasında formalaşmışdır [2].

NƏTİCƏ

Sözsüz, qeyd edilmişdir ki, XXI informasiya əsrinin istifadəçiləri daha tələbkar, az zəhmət və vaxt itkisi ilə daha çox informasiya toplusu əldə etmələrini ön plana çəkirlər. Bəli, bu gün texnoloji inkişaf sürəti buna imkan verir və yüksəlməyə doğru gedir. Artıq gələcəyin elektron kitabxanaları istifadəçilərə xidmət məsələsində qarşıya yeni formada beş aspektli bir informasiya sistemi kimi təqdim edilir, bu aspektlərə 1. intellektuallaşdırılmış xidmət, 2. asan idarə ediləbilən kontent 3. sürətli informasiya mübadiləsi imkanları, 4. keyfiyyətli və 5. lisenziyalı mənbələr aiddir.

ƏDƏBİYYAT

- [1] A. Koohang, and J. Ondracek, “Users’ views about the usability of digital libraries,” *British Journal Of Educational Technology*, vol. 36(3), pp. 407-423, 2004. doi:10.1111/j.1467-8535.2005.00472.x
- [2] K. Kiran, and D. Singh, “Exploring User Experiences with Digital Library Services: A Focus Group Approach. *Digital Libraries: Universal and Ubiquitous Access to Information*,” *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 5362, pp. 285-293, 2008.
- [3] R. A. Schrier, “Digital Librarianship & Social Media: the Digital Library as Conversation Facilitator”. *D-Lib Magazine*, vol. 17, no. 7/8. [Online]. Available: <http://www.dlib.org/dlib/july11/schrier/07schrie.html>
- [4] B. Parida, “Emergence of Digital Library Services in India,” *INFLIBNET’s Institutional Repository*, pp. 200-205, 2004. [Online]. Available: http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/handle/1944/334/04cali_26.pdf?sequence=1
- [5] L. Bell and T. Peters, “Digital Library Services for all,” *American Libraries*, vol. 36, no. 8. pp. 46-49, 2005 [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/25649690>
- [6] I. H. Witten, D. M. Nichols, and I. H. Witten, “How to Build a Digital Library,” *Burlington: Morgan Kaufmann*, 2009.
- [7] Ю. В. Дубинин, “Мастерство переговоров: учебник для студентов, обучающихся по специальности” Москва: Междунар. Отношения, 2012.