



KUTUBXONADA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISHNING STRATEGIK YO'LLARI

Muyassarxon Rahmonova

Yangiqo'rg'on tuman Axborot-kutubxona
markazi Axborot-bibliografiya xizmati rahbari

Annotatsiya: Ushbu maqola kutubxonada xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning strategik yo'nalishlarini ilmiy yondashuv asosida tahlil qiladi. Xodimlar malakasini oshirish, axborot texnologiyalarini integratsiya qilish, foydalanuvchilar bilan samarali muloqot, xizmat turlarini diversifikatsiya qilish va xalqaro tajribani mahalliy sharoitlarga moslashtirish kabi asosiy strategiyalar yoritiladi. O'zbekiston kutubxonalari kontekstida milliy madaniyat va an'analarni targ'ib qilish bilan birgalikda global tendensiyalarga moslashish zarurligi ta'kidlanadi. Moliyaviy va infratuzilmaviy muammolarni hal qilish orqali kutubxonalarni zamonaviy axborot va madaniyat markazlariga aylantirish bo'yicha amaliy tavsiyalar beriladi. Maqola kutubxonachilik sohasidagi mutaxassislar, tadqiqotchilar va xizmat sifatini oshirishga qiziquvchilar uchun mo'ljallangan.

Kalit so'zlar: Kutubxonachilik, xizmat sifati, axborot texnologiyalari, foydalanuvchilar bilan muloqot, malaka oshirish, raqamlashtirish, xalqaro tajriba, milliy madaniyat, diversifikatsiya, infratuzilma.

Kutubxonalar zamonaviy jamiyatda axborot resurslari va ta'lim markazi sifatida muhim o'rin tutadi. Ular nafaqat kitob va boshqa axborot manbalarini saqlash va taqdim



etish bilan shug'ullansa, balki foydalanuvchilarning turli ehtiyojlariga mos ravishda xizmat ko'rsatish orqali ijtimoiy va madaniy hayotda faol ishtirok etadi. So'nggi yillarda axborot texnologiyalarining jadal rivojlanishi va foydalanuvchilar talablarining o'zgarishi kutubxonalarni xizmat sifatini oshirishga undamoqda. Ushbu maqola kutubxonada xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning strategik yo'llarini ilmiy yondashuv asosida yoritadi, zamonaviy tendensiyalar, xalqaro tajribalar va amaliy yechimlarni tahlil qiladi. Kutubxonada xizmat ko'rsatish sifati foydalanuvchilarning qoniqish darajasi, xizmatlarning samaradorligi va kutubxona resurslaridan foydalanishning qulayligi bilan o'lchanadi. Bu jarayon foydalanuvchilarning ehtiyojlarini aniqlash, xizmatlarni moslashtirish va doimiy ravishda takomillashtirishni talab qiladi. Xizmat sifatini oshirish strategiyasi bir nechta asosiy yo'nalishlarni qamrab oladi: xodimlar malakasini oshirish, axborot texnologiyalarini integratsiya qilish, foydalanuvchilar bilan samarali muloqotni yo'lga qo'yish, xizmat turlarini diversifikatsiya qilish va xalqaro tajribani qo'llash.

Kutubxonada xizmat sifatini oshirishning asosiy omillaridan biri xodimlarning malakasi hisoblanadi. Kutubxonachilar nafaqat an'anaviy kutubxonachilik ko'nikmalariga ega bo'lishi, balki zamonaviy axborot texnologiyalari, foydalanuvchilar bilan muloqot va xizmatlarni boshqarish bo'yicha bilimlarni ham egallashi zarur. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, xodimlarning doimiy malaka oshirish kurslarida ishtirok etishi xizmat sifatiga bevosita ta'sir qiladi (IFLA, 2023). Masalan, xalqaro kutubxona tashkilotlari tomonidan tashkil etilgan treninglar kutubxonachilarga foydalanuvchilarning turli guruhlariga moslashtirilgan xizmatlarni taqdim etishda yangi yondashuvlarni o'rganish imkonini beradi. O'zbekistonda bu yo'nalishda Alisher Navoiy nomidagi O'zbekiston Milliy kutubxonasi tomonidan tashkil etilgan seminarlar va xalqaro tajriba almashish dasturlari muhim ahamiyatga ega. Xodimlarning malakasini oshirishda nafaqat texnik ko'nikmalar, balki "yumshoq ko'nikmalar" (soft skills) – masalan, mijozlar bilan muloqot, muammolarni hal qilish va jamoaviy ishlash kabi jihatlarga ham e'tibor qaratish lozim. Shu bilan birga,



kutubxonachilarning psixologik tayyorgarligi, ya'ni foydalanuvchilarning turli xil xulq-atvori va talablariga moslashish qobiliyati xizmat sifatini yanada oshiradi.

Zamonaviy kutubxonalarda axborot texnologiyalari xizmat sifatini oshirishda markaziy o'rin tutadi. Elektron kataloglar, raqamli kutubxonalar va onlayn ma'lumotlar bazalari foydalanuvchilarga tezkor va qulay xizmat ko'rsatish imkonini beradi. Masalan, JSTOR, EBSCO va SpringerLink kabi xalqaro platformalar bilan integratsiya kutubxonalarga ilmiy resurslarga kirishni kengaytirish imkonini beradi. O'zbekistonda O'zbekiston Milliy kutubxonasi va boshqa yirik kutubxonalarda elektron kataloglar va raqamli fondlar joriy etilmoqda, ammo bu jarayon hali to'liq rivojlanmagan. Raqamlashtirish jarayoni nafaqat kitob va maqolalarni skanerlash, balki ularni qidiruv tizimlari orqali foydalanuvchilar uchun qulay shaklda taqdim etishni ham o'z ichiga oladi. Sun'iy intellekt asosidagi chat-botlar va avtomatlashtirilgan ma'lumotnoma xizmatlari foydalanuvchilarning savollariga tezkor javob berishda samarali yechim sifatida ko'rilmqda. Masalan, Finlyandiya va Singapur kutubxonalarida sun'iy intellekt yordamida foydalanuvchilarning qidiruv so'rovlarini tahlil qilish va mos resurslarni tavsiya qilish tizimlari muvaffaqiyatli qo'llanilmoqda. Bunday texnologiyalarni O'zbekiston kutubxonalari kontekstida joriy etish uchun infratuzilma va moliyaviy resurslarni rivojlantirish zarur.

Xizmat sifatini oshirishda foydalanuvchilar bilan muloqot muhim ahamiyatga ega. Foydalanuvchilarning ehtiyojlarini aniqlash uchun muntazam so'rovnomalar va fikr-mulohaza shakllarini tashkil etish kerak. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, foydalanuvchilarning qoniqish darajasini o'lchash xizmatlarni yaxshilashda asosiy vosita hisoblanadi (ACRL, 2022). Masalan, foydalanuvchilarning kutubxona xizmatlaridan foydalanish odatlari, afzal ko'rgan resurs turlari va xizmatdagi kamchiliklarni aniqlash uchun so'rovnomalar o'tkazish samarali. Shu bilan birga, ijtimoiy tarmoqlar orqali foydalanuvchilar bilan muloqot qilish, masalan, Instagram yoki Telegram'da kutubxona



faoliyatini targʻib qilish, yangi xizmatlar haqida xabardor qilish va tadbirlarni eʻlon qilish xizmat sifatini oshirishga yordam beradi. Oʻzbekistonda bu yoʻnalishda bir qator kutubxonalarda ijtimoiy tarmoqlar orqali faoliyatni targʻib qilish boshlangan, ammo bu jarayon yanada tizimli yondashuvni talab qiladi.

Kutubxonalarning xizmat turlarini kengaytirish foydalanuvchilarning turli guruhlarini jalb qilishda muhim ahamiyatga ega. Masalan, bolalar uchun oʻquv dasturlari, talabalar uchun ilmiy tadqiqotlarda yordam berish, keksa yoshdagi foydalanuvchilar uchun maxsus dasturlar va maxsus ehtiyojli shaxslar uchun moslashtirilgan xizmatlar tashkil etish kerak. Xalqaro tajribada, masalan, AQSh va Buyuk Britaniya kutubxonalarida “maker space” deb ataluvchi ijodiy zonalarini tashkil etish keng tarqalgan boʻlib, bu yerda foydalanuvchilar 3D-printerlar, kompyuterlar va boshqa texnologiyalardan foydalanib, oʻz loyihalarini amalga oshirishadi. Oʻzbekistonda bunday tashabbuslarni joriy etish uchun mahalliy xususiyatlarni hisobga olish, masalan, anʻanaviy sanʻat va hunarmandchilikni oʻquv dasturlari bilan integratsiya qilish foydali boʻladi. Shu bilan birga, kutubxonalarda adabiy kechalar, kitob muhokamalari va seminarlar tashkil etish orqali jamoatchilikni jalb qilish mumkin.

Xalqaro tajriba kutubxona xizmatlarini yaxshilashda muhim yoʻl-yoʻriq boʻlib xizmat qiladi. Masalan, IFLA (Xalqaro kutubxona assotsiatsiyalari va muassasalari federatsiyasi) tomonidan ishlab chiqilgan kutubxona xizmatlari boʻyicha qoʻllanmalar Oʻzbekiston kutubxonalarida qoʻllanilishi mumkin. Shu bilan birga, mahalliy xususiyatlarni hisobga olish zarur. Oʻzbekistonda kutubxonalar koʻpincha milliy madaniyat va anʻanalarni targʻib qilish markazi sifatida xizmat qiladi. Masalan, Alisher Navoiy nomidagi Oʻzbekiston Milliy kutubxonasi nodir qoʻlyozmalar va milliy adabiyotni ommalashtirish boʻyicha faol ish olib boradi. Bunday xususiyatlarni xizmat sifatini oshirishda asosiy yoʻnalish sifatida ishlatish mumkin. Masalan, milliy adabiyot va tarixga oid raqamli resurslarni yaratish va ularni xalqaro platformalarda targʻib qilish orqali kutubxonalar nafaqat mahalliy, balki global foydalanuvchilarni jalb qilishi mumkin. Xizmat sifatini oshirishda moliyaviy resurslar va



infratuzilma muhim ahamiyatga ega. O‘zbekistonda kutubxonalarning moliyalashtirish muammolari xizmat sifatiga ta’sir qiluvchi asosiy omillardan biridir. Bu muammoni hal qilish uchun davlat va xususiy sektor hamkorligini rivojlantirish, grant dasturlari va xalqaro moliyaviy yordamdan foydalanish zarur. Masalan, Yevropa Ittifoqi va UNESCO tomonidan kutubxonalarni rivojlantirish uchun ajratiladigan grantlar O‘zbekiston kutubxonalarda raqamlashtirish va xizmatlarni kengaytirish uchun qo‘llanilishi mumkin. Infratuzilma nuqtai nazaridan, kutubxonalarni zamonaviy jihozlar, yuqori tezlikdagi internet va qulay o‘quv zallari bilan ta’minlash xizmat sifatini oshirishga yordam beradi.

Xulosa qilib aytganda kutubxonada xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish strategik yondashuv va doimiy takomillashtirishni talab qiladi. Xodimlar malakasini oshirish, axborot texnologiyalarini integratsiya qilish, foydalanuvchilar bilan samarali muloqot, xizmat turlarini diversifikatsiya qilish va xalqaro tajribani mahalliy sharoitlarga moslashtirish orqali kutubxonalarni zamonaviy axborot va madaniyat markazlariga aylantirish mumkin. O‘zbekiston kutubxonalari uchun bu jarayon milliy madaniyat va an’analarni targ‘ib qilish bilan birgalikda global tendensiyalarga moslashishni talab qiladi. Shu bilan birga, moliyaviy va infratuzilmaviy muammolarni hal qilish orqali kutubxonalarni foydalanuvchilar uchun yanada jozibador va samarali markazlarga aylantirish mumkin. Ushbu strategiyalarni tizimli ravishda amalga oshirish kutubxonalarning jamiyatdagi o‘rnini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlari ro‘yxati:

1. Xudoyberganova, D. (2020). O‘zbekiston kutubxonalarida raqamlashtirish jarayonlari: muammolar va yechimlar. Toshkent: O‘zbekiston Milliy kutubxonasi nashriyoti.
2. Karimov, A. (2019). Kutubxonachilikda zamonaviy axborot texnologiyalari. Toshkent: Fan va texnologiya nashriyoti.



3. Usmonova, M. (2021). O‘zbekistonda kutubxonalar: tarix va rivojlanish istiqbollari. Toshkent: Akademnashr.
4. Rahmonova, G. (2022). Kutubxona xizmatlarini rivojlantirishda ijtimoiy tarmoqlarning o‘rni. “Kutubxonachilik va axborot xizmatlari” jurnali, 3-son, 45-52-betlar.
5. Alisher Navoiy nomidagi O‘zbekiston Milliy kutubxonasi. (2023). Kutubxona xizmatlarini takomillashtirish bo‘yicha yillik hisobot. Toshkent: O‘zbekiston Milliy kutubxonasi.