



AHOLIGA AXBOROT-KUTUBXONA XIZMATINI KO'RSATISHNING ZAMONAVIY TASHKILIY-PEDAGOGIK VA RAQAMLI MEKANIZMLARI

Rashidaxon Axmedova Muqimovna
Qo'qon davlat universiteti o'qituvchisi
Ikromova Mohinabonu Navruzbek qizi
Qo'qon davlat universiteti magistranti

Annotatsiya: Ushbu maqolada aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko'rsatishning zamonaviy mazmuni, ijtimoiy-pedagogik vazifalari, raqamli transformatsiya sharoitida kutubxona muassasalarining aholining axborot ehtiyojlarini qondirishdagi o'rni hamda xizmat sifatini oshirish mexanizmlari ilmiy-nazariy jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqotda axborot-kutubxona xizmatining an'anaviy kitob berish amaliyotidan kengroq ijtimoiy institut darajasiga ko'tarilayotgani, kutubxona makoni aholining axborot madaniyati, o'qish savodxonligi, raqamli kompetensiyasi, madaniy muloqoti va umrbod ta'lim jarayonlarini qo'llab-quvvatlovchi ochiq tizim sifatida namoyon bo'layotgani asoslanadi. Maqolada O'zbekiston Respublikasining axborot-kutubxona faoliyatiga oid qonunchiligi, sohani rivojlantirish konsepsiyasi, elektron resurslar bilan ishlashga oid normativ hujjatlar hamda IFLA–UNESCO jamoat kutubxonalarini manifestida belgilangan yondashuvlar asosida aholiga xizmat ko'rsatishning samarali modeli ishlab chiqiladi. Tadqiqot natijasida foydalanuvchi ehtiyojini segmentlash, elektron katalog va ma'lumotlar bazalaridan foydalanishni kengaytirish, mobil va masofaviy xizmatlarni rivojlantirish, ijtimoiy inklyuziyani ta'minlash, kutubxonachi-mutaxassislarining raqamli kompetensiyasini oshirish hamda xizmat sifatini baholash indikatorlarini joriy etish zarurligi ilmiy asoslandi.

Kalit so'zlar: axborot-kutubxona xizmati, aholiga xizmat ko'rsatish, raqamli kutubxona, elektron resurs, axborot madaniyati, o'qish savodxonligi, kutubxona pedagogikasi, inklyuziv xizmat.

KIRISH

Aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko'rsatish bugungi kunda madaniy-ma'rifiy faoliyatning tor doiradagi shakli emas, balki jamiyatning bilimga asoslangan rivojlanishi, fuqarolarning axborotga teng kirish huquqi, o'qish madaniyati, raqamli savodxonlik va umrbod ta'lim tizimi bilan bevosita bog'liq strategik ijtimoiy institut sifatida qaralmoqda. Zamonaviy jamiyatda axborot hajmining keskin ortishi, elektron resurslar, ochiq ma'lumotlar bazalari, masofaviy ta'lim platformalari, ilmiy elektron jurnallar va raqamli arxivlarning kengayishi aholining axborot ehtiyojini tubdan o'zgartirdi. Endilikda kutubxona faqat kitob saqlanadigan joy emas; u aholining yoshi, kasbi, ta'lim darajasi, ijtimoiy holati va axborot ehtiyojiga mos xizmat ko'rsatuvchi, bilim resurslarini saralab beruvchi, foydalanuvchini axborot bilan ishlashga o'rgatuvchi, madaniy muloqot va ijtimoiy faollikni rivojlantiruvchi murakkab tizimdir.

O‘zbekiston Respublikasida axborot-kutubxona faoliyatiga oid qonunchilik mazkur sohadagi munosabatlarni tartibga soladi va kutubxona xizmatini fuqarolarning axborot olish huquqi, axborot resurslaridan foydalanish imkoniyati hamda madaniy-ma’rifiy ehtiyojlari bilan bog‘laydi. Aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko‘rsatishni yanada takomillashtirish bo‘yicha davlat siyosatida fondlarni to‘ldirish va saqlash, xizmat jarayonlarini avtomatlashtirish, ilmiy-tadqiqot va tashkiliy-uslubiy faoliyatni kuchaytirish, kadrlarni tayyorlash va qayta tayyorlash, xalqaro hamkorlikni kengaytirish masalalari alohida ahamiyat kasb etadi. Bu yondashuv kutubxona xizmatini oddiy ma’muriy jarayon sifatida emas, balki ijtimoiy adolat, bilimga erkin kirish, milliy madaniy merosni asrash va shaxsning intellektual rivojlanishini qo‘llab-quvvatlash tizimi sifatida o‘rganishni talab qiladi. Xalqaro miqyosda ham jamoat kutubxonasi ta’lim, madaniyat, inklyuziya va axborot uchun tirik kuch sifatida talqin qilinadi; bu tamoyil kutubxona xizmatining demokratik, ochiq va aholiga yaqin bo‘lishini ilmiy-metodik mezon sifatida belgilaydi. Shu sababli maqolaning dolzarbligi, birinchidan, O‘zbekistonda kutubxona xizmatini raqamli transformatsiya sharoitida qayta tashkil etish zarurati bilan; ikkinchidan, aholining turli qatlamlari uchun axborotga teng kirishni ta’minlash ehtiyoji bilan; uchinchidan, kutubxona muassasalarini ta’lim, madaniyat, innovatsiya va ijtimoiy inklyuziya markaziga aylantirish talabi bilan; to‘rtinchidan, kutubxonachi-mutaxassislarining kasbiy va raqamli kompetensiyasini zamonaviy talablar asosida takomillashtirish zarurati bilan belgilanadi. Tadqiqotning maqsadi aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko‘rsatishning zamonaviy modelini ilmiy-nazariy asoslash, ushbu xizmatning tashkiliy, pedagogik, raqamli va ijtimoiy jihatlarini tahlil qilish hamda xizmat sifatini oshirishga qaratilgan amaliy tavsiyalarni ishlab chiqishdan iborat. Ushbu maqsadga erishish uchun axborot-kutubxona xizmatining huquqiy-me’yoriy asoslarini o‘rganish, aholining axborot ehtiyojlarini tasniflash, an’anaviy va elektron xizmatlar o‘rtasidagi nisbatni tahlil qilish, kutubxona xizmatining pedagogik imkoniyatlarini aniqlash, raqamli xizmatlarni joriy etishdagi muammolarni ko‘rsatish hamda foydalanuvchi markazli xizmat modelini taklif etish vazifalari belgilandi. Maqolaning ilmiy yangiligi shundaki, unda aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko‘rsatish fond, kutubxonachi va foydalanuvchi munosabatlari bilan cheklanmay, ehtiyoj, resurs, kompetensiya, muloqot va natija zanjiri asosida izohlanadi; ya’ni xizmat samaradorligi faqat kitob berish soni yoki tashrifchilar ko‘rsatkichi bilan emas, balki foydalanuvchining axborot topish, tanlash, baholash, undan maqsadli foydalanish va yangi bilim hosil qilish imkoniyati bilan baholanadi. Shu nuqtayi nazardan, axborot-kutubxona xizmati aholining bilim olish huquqini amalda ta’minlaydigan, ijtimoiy tenglikni kuchaytiradigan, mahalliy hamjamiyat ehtiyojlariga moslashadigan va raqamli muhitda inson kapitalini rivojlantiradigan muhim madaniy-ma’rifiy mexanizm sifatida talqin qilinadi. Shuningdek, mavzuning ilmiy ahamiyati kutubxona xizmatiga nisbatan faqat tashkiliy yondashuv emas, balki pedagogik, kommunikativ va axborot-psixologik yondashuvlarni birgalikda qo‘llash zaruratida ko‘rinadi. Aholi kutubxonaga turli maqsadlar bilan murojaat qiladi: kimdir badiiy adabiyot izlaydi, kimdir qonunchilikdagi yangilikni bilmoqchi bo‘ladi, kimdir kasbga oid amaliy qo‘llanma topishga urinadi, yana kimdir farzandi uchun yoshiga mos kitob tanlashda maslahatga

muhtoj bo‘ladi. Bunday vaziyatda kutubxonaning kuchi faqat fond hajmida emas, balki mazkur fondni foydalanuvchining hayotiy savoli bilan bog‘lay olishida namoyon bo‘ladi. Ayniqsa, internet makonida ishonchsiz axborot, ko‘chirma matn, noto‘g‘ri talqin, reklama tusidagi ma‘lumot va ilmiy asoslanmagan tavsiyalar ko‘paygan sharoitda kutubxona axborot sifatini tekshiruvchi, tartibga soluvchi va foydalanuvchiga ishonchli manba madaniyatini o‘rgatuvchi muassasa sifatida qadrlanadi. Demak, axborot-kutubxona xizmati aholining kundalik madaniy ehtiyojini qondirish bilan birga, axborot immunitetini shakllantirish, tanqidiy fikrlashni rivojlantirish va ijtimoiy mas‘uliyatli bilimdan foydalanish ko‘nikmasini mustahkamlash vazifasini ham bajaradi.

METODLAR

Tadqiqotda aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko‘rsatish masalasi tizimli, institutsional, pedagogik, sotsiologik va komparativ yondashuvlar asosida o‘rganildi. Tizimli yondashuv orqali kutubxona xizmati alohida xizmat turi emas, balki huquqiy me‘yorlar, fond siyosati, elektron resurslar, foydalanuvchi ehtiyojlari, kutubxonachi kompetensiyasi, texnologik infratuzilma va xizmat natijalari o‘zaro bog‘langan yaxlit tizim sifatida tahlil qilindi. Institutsional yondashuv kutubxonaning davlat, ta‘lim muassasalari, mahalla, nodavlat tashkilotlar, raqamli platformalar va ilmiy axborot muhitidagi o‘rnini aniqlash imkonini berdi. Pedagogik yondashuv asosida kutubxona xizmatining faqat axborot yetkazish emas, balki foydalanuvchini o‘qishga, mustaqil izlanishga, tanqidiy fikrlashga, bibliografik qidiruvga, axborotni baholashga va ilmiy madaniyatga yo‘naltirish vazifasi ochib berildi. Sotsiologik yondashuv aholining axborot ehtiyojlari bir xil emasligi, bolalar, o‘quvchilar, talabalar, tadqiqotchilar, kasb egalari, pensionerlar, uy bekalari, nogironligi bo‘lgan shaxslar, ish izlovchilar va tadbirkorlarning kutubxona xizmatidan kutadigan natijalari turlicha ekanini inobatga olishga xizmat qildi. Komparativ tahlil esa milliy normativ asoslar bilan xalqaro kutubxona tamoyillarini solishtirish imkonini berdi. Tadqiqot metodlari sifatida hujjatli tahlil, ilmiy adabiyotlarni sharhlash, normativ-huquqiy manbalarni mazmuniy tahlil qilish, mantiqiy umumlashtirish, xizmat jarayonlarini modellashtirish va indikatorli baholash usullaridan foydalanildi. Hujjatli tahlil yordamida kutubxona xizmatining davlat siyosatidagi o‘rni, elektron resurslarni hisobga olish va foydalanuvchilarga yetkazish bo‘yicha me‘yoriy talablar aniqlashtirildi. Ilmiy adabiyotlarni sharhlash orqali kutubxona xizmati, axborot madaniyati, raqamli savodxonlik, foydalanuvchi markazli xizmat, inklyuziv kutubxona, elektron katalog, masofaviy xizmat va kutubxona pedagogikasi tushunchalari o‘zaro bog‘liq holda izohlandi. Modellashtirish metodida aholiga xizmat ko‘rsatishning besh bosqichli modeli ishlab chiqildi: birinchi bosqich foydalanuvchi ehtiyojini aniqlash; ikkinchi bosqich resursni tanlash va saralash; uchinchi bosqich xizmat shaklini belgilash; to‘rtinchi bosqich axborotdan foydalanish bo‘yicha maslahat va yo‘naltirish; beshinchi bosqich natijani baholash va qayta aloqa olish. Indikatorli baholash usulida xizmat samaradorligini aniqlash uchun tashrifchilar soni, elektron katalogdan foydalanish ko‘rsatkichi, masofaviy so‘rovlar miqdori, foydalanuvchi qoniqishi, axborot savodxonligi bo‘yicha treninglarda ishtirok, yangi a‘zolar soni, ijtimoiy guruhlar qamrovi, elektron resurslarga murojaat, bibliografik ma‘lumotnoma sifati va tadbirlarning ijtimoiy ta‘siri kabi ko‘rsatkichlar

tanlandi. Mazkur metodologik asos maqolada ilgari surilgan xulosalarning normativ-huquqiy manbalarga, xalqaro tamoyillarga va xizmat amaliyotining real ehtiyojlariga tayangan holda shakllanishiga imkon berdi. Tadqiqotning metodik cheklovi shundan iboratki, maqola nazariy-amaliy umumlashtirish xarakteriga ega bo'lib, unda alohida hudud yoki muayyan kutubxona bo'yicha dala sotsiologik so'rovi natijalari emas, balki soha uchun umumiy bo'lgan konseptual, tashkiliy va metodik yechimlar ishlab chiqildi. Shu bilan birga, tahlil natijalarini amaliyotga ko'chirish uchun har bir axborot-kutubxona muassasasi o'z foydalanuvchilari bo'yicha kichik monitoring, ehtiyoj so'rovi, xizmatdan qoniqish anketasi va raqamli murojaatlar statistikasi asosida mahalliy xizmat xaritasini shakllantirishi zarur. Shuning uchun maqolada taklif etilgan model umumta'lim maktablari, oliy ta'lim muassasalari, axborot-kutubxona markazlari, mahalla kutubxonalari, oliy o'quv yurtlari kutubxonalari va jamoat kutubxonalari faoliyatida moslashtirilgan holda qo'llanishi mumkin. Tadqiqotda xizmat jarayonini amaliy modellashtirish uchun shartli ravishda uch darajali tahlil sxemasi qo'llandi. Birinchi darajada makro omillar, ya'ni davlat siyosati, qonunchilik, moliyalashtirish, soha infratuzilmasi, raqamli platformalar va milliy axborot resurslari baholandi. Ikkinchi darajada mezo omillar, ya'ni muayyan kutubxona muassasasining fond tarkibi, kadrlar salohiyati, texnik jihozlanishi, mahalliy hamkorlik tarmoqlari, tadbirlar rejalari va foydalanuvchi bilan ishlash tartibi o'rganildi. Uchinchi darajada mikro omillar, ya'ni foydalanuvchining real axborot savoli, qidiruv strategiyasi, o'qish motivatsiyasi, raqamli ko'nikmasi, kutubxonachi bilan muloqot sifati va xizmatdan keyingi natijasi tahlil qilindi. Mazkur uch darajali sxema kutubxona xizmatidagi muammoni faqat texnika yetishmasligi yoki kitob kamligi bilan izohlash yetarli emasligini ko'rsatadi; ba'zan muammo foydalanuvchi ehtiyojining to'g'ri aniqlanmagani, bibliografik tavsiyaning noaniqligi, axborot madaniyati mashg'ulotlarining sustligi yoki xizmatni targ'ib qilish mexanizmining zaifligi bilan bog'liq bo'ladi. Shu sababli tadqiqotda sifat tahlili ustuvor metod sifatida tanlandi va har bir xulosani xizmat jarayonining real bosqichlari bilan bog'lashga e'tibor qaratildi. Shuningdek, maqola doirasida tavsiyalar ishlab chiqishda amaliy mezon sifatida xizmatning ochiqligi, qulayligi, tezkorligi, ishonchliligi, moslashuvchanligi, pedagogik ta'siri va barqarorligi asos qilib olindi.

NATIJARLAR

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko'rsatishning samaradorligi, avvalo, xizmat falsafasining o'zgarishiga bog'liq: kutubxona o'z faoliyatini kitobni saqlash va berish tamoyilidan foydalanuvchining axborot ehtiyojini aniqlash, unga mos resursni tanlash, axborotdan foydalanishni o'rgatish va natijani baholash tamoyiliga o'tkazishi kerak. An'anaviy kutubxona modelida foydalanuvchi kutubxonaga keladi, katalog yoki kutubxonachi yordamida kitob topadi, o'qiydi va qaytaradi; zamonaviy modelda esa foydalanuvchi kutubxonaga jismonan kelmasa ham, elektron katalog, masofaviy maslahat, elektron ma'lumotlar bazasi, virtual ko'rgazma, raqamli bibliografik tavsiya, ijtimoiy tarmoqdagi axborot xabarnomasi va onlayn treninglar orqali xizmat olishi mumkin. Bu o'zgarish fondga egalik qilishdan ko'ra resursga kirish imkoniyatini ta'minlashni birinchi o'ringa chiqaradi. Natijalar asosida aholiga xizmat ko'rsatishning quyidagi asosiy yo'nalishlari

ajratildi: an'anaviy xizmatlar, ya'ni kitob berish, o'quv zali, bibliografik ma'lumotnoma, mavzuli ko'rgazma, adabiy kecha, muallif bilan uchrashuv, kitob taqdimoti va o'quvchilar konferensiyasi; elektron xizmatlar, ya'ni elektron katalog, raqamli fond, onlayn qidiruv, elektron buyurtma, masofaviy ma'lumotnoma, elektron bibliografik ro'yxat, ilmiy bazalarga yo'naltirish va raqamli arxiv; pedagogik xizmatlar, ya'ni axborot savodxonligi mashg'ulotlari, o'qish madaniyatini shakllantirish, bolalar va yoshlar uchun kitobxonlik dasturlari, talabalar uchun ilmiy manbalar bilan ishlash treninglari, iqtibos keltirish va akademik halollik bo'yicha maslahatlar; ijtimoiy-inklyuziv xizmatlar, ya'ni nogironligi bo'lgan shaxslar, keksalar, ishsizlar, uy bekalari, chekka hudud aholisi va ijtimoiy himoyaga muhtoj guruhlar uchun moslashtirilgan xizmatlar; mahalliy hamjamiyatga yo'naltirilgan xizmatlar, ya'ni hudud tarixi, mahalliy mualliflar, kasbga yo'naltirish, oilaviy kitobxonlik, huquqiy axborot, sog'lom turmush va fuqarolik madaniyatiga oid resurslar bilan ta'minlash. Mazkur yo'nalishlar kutubxonani passiv fond saqlovchi muassasadan faol axborot-kommunikatsiya markaziga aylantiradi. Tadqiqotda foydalanuvchi ehtiyojlarini segmentlash xizmat sifatini oshirishning muhim sharti ekanligi aniqlandi. Masalan, maktab o'quvchisi uchun tavsiya etiladigan xizmatlar badiiy adabiyot, o'qish savodxonligi, fan olimpiadasi va ijodiy topshiriqlar bilan bog'liq bo'lsa, talaba uchun ilmiy maqola qidirish, elektron jurnal bazalaridan foydalanish, bibliografiya tuzish, mustaqil ta'lim topshiriqlarini bajarish, bitiruv malakaviy ishi yoki magistrlik dissertatsiyasi uchun manba tanlash ko'proq ahamiyat kasb etadi. Tadqiqotchi va pedagoglar uchun esa ilmiy-metodik adabiyotlar, indekslangan jurnallar, dissertatsiya avtoreferatlari, statistik ma'lumotlar, qonunchilik bazasi, xalqaro manbalar va bibliografik uslublar bo'yicha xizmatlar zarur bo'ladi. Keksalar va mahalla aholisi uchun huquqiy axborot, tibbiy-ma'rifiy adabiyotlar, gazeta-jurnallar, tarixiy xotira materiallari va madaniy tadbirlar muhimdir. Demak, barchaga bir xil xizmat modeli zamonaviy talabga javob bermaydi; aksincha, foydalanuvchining ehtiyojiga moslashtirilgan, segmentlangan va shaxsiylashtirilgan xizmat modeli samaraliroqdir. Tadqiqot natijalari yana shuni ko'rsatdiki, elektron resurslar bilan ishlash aholiga xizmat ko'rsatishning ajralmas tarkibiy qismiga aylangan. Elektron resurslar bilan ishlashda uch muammo yaqqol ko'zga tashlanadi: birinchisi, barcha foydalanuvchilarning raqamli savodxonligi yetarli emas; ikkinchisi, ayrim kutubxonalarda texnik infratuzilma va internet tezligi xizmat ko'rsatish talablariga to'liq javob bermaydi; uchinchisi, elektron resurslar ko'pligi sharoitida foydalanuvchi ishonchli, ilmiy va sifatli manbani ajratishda qiynaladi. Shu bois kutubxonachi endilikda faqat kitob beruvchi xodim emas, balki axborot navigatori, raqamli maslahatchi, bibliografik ekspert, pedagogik yordamchi va ijtimoiy kommunikator vazifasini bajarishi kerak. Tadqiqotda xizmat sifatini baholash uchun quyidagi amaliy indikatorlar taklif etildi: foydalanuvchi so'roviga javob berish tezligi; tavsiya etilgan manbaning mosligi; elektron katalogdan foydalanish qulayligi; kutubxona fondining yangilanish darajasi; tadbirlarning maqsadli auditoriyaga ta'siri; masofaviy xizmatlarning mavjudligi; ijtimoiy tarmoqlar orqali axborot yetkazish faolligi; nogironligi bo'lgan shaxslar uchun qulaylik; foydalanuvchi qoniqish darajasi; kutubxonachi tomonidan berilgan maslahatning aniqligi; xizmat natijasida

foydalanuvchining mustaqil axborot qidirish ko'nikmasi oshishi. Ushbu indikatorlar kutubxona faoliyatini faqat statistik hisobot bilan emas, balki foydalanuvchining real natijasi orqali baholashga yordam beradi. Natijalarning muhim qismi shundan iboratki, kutubxona xizmatini samarali tashkil etish uchun kutubxona fondining o'zi yetarli resurs hisoblanmaydi; resursni foydalanuvchiga olib boradigan xizmat dizayni hal qiluvchi ahamiyatga ega. Masalan, bir xil kitob fondiga ega ikki kutubxona turlicha natija berishi mumkin: birinchisida katalog tushunarli, xodimlar faol, tavsiyalar aniq, ijtimoiy tarmoqlardagi e'lonlar doimiy va tadbirlar foydalanuvchi ehtiyojiga mos bo'lsa, u yerda xizmat ko'rsatkichi yuqori bo'ladi; ikkinchisida esa fond boy bo'lsa ham, qidiruv murakkab, kutubxonachi passiv, yangiliklar targ'ib qilinmagan va qayta aloqa mexanizmi yo'q bo'lsa, foydalanuvchi undan to'liq foydalana olmaydi. Shu nuqtayi nazardan, xizmat sifati fond, texnologiya va inson omilining birgalikdagi natijasi sifatida qaralishi kerak. Tadqiqotda kutubxona xizmati uchun uchta ustuvor foydalanuvchi trayektoriyasi ajratildi: tezkor axborot olish trayektoriyasi, chuqur o'rganish trayektoriyasi va ijodiy-madaniy faollik trayektoriyasi. Tezkor axborot olish trayektoriyasida foydalanuvchi qisqa muddatda hujjat, ma'lumotnoma, maqola, qonunchilik havolasi yoki bibliografik ko'rsatkichni topishni xohlaydi. Chuqur o'rganish trayektoriyasida foydalanuvchi ma'lum mavzuni izchil o'rganadi, manbalarni solishtiradi, konspekt qiladi, ilmiy ish yoki kurs ishi tayyorlaydi. Ijodiy-madaniy faollik trayektoriyasida esa foydalanuvchi kitobxonlik klubi, ijodiy uchrashuv, mahalliy tarix kechasi, adabiy suhbat yoki bolalar uchun interaktiv mashg'ulotlarda ishtirok etadi. Har bir trayektoriya uchun xizmat shakli, resurs turi, kutubxonachi yordami va baholash mezonini alohida belgilanishi zarur. Masalan, tezkor axborotda javob tezligi va manba aniqligi, chuqur o'rganishda bibliografik qamrov va metodik yo'naltirish, ijodiy-madaniy faollikda esa ishtirok, motivatsiya va ijtimoiy ta'sir asosiy mezon bo'ladi. Ushbu yondashuv kutubxona faoliyatini foydalanuvchi yo'li bilan bog'lash imkonini beradi. Amaliy natijadorlikni kuchaytirish uchun kutubxonada foydalanuvchi yo'nalish kartasi joriy etilishi mumkin: unda foydalanuvchining so'rovi, tavsiya qilingan manbalar, xizmat turi, maslahat mazmuni va keyingi murojaat ehtiyoji qisqa qayd etiladi. Bu karta shaxsiy ma'lumotlarni oshkor qilmagan holda xizmat sifatini tahlil qilish, takrorlanayotgan ehtiyojlarni aniqlash va fondni to'ldirish siyosatini aniqroq belgilashga yordam beradi. Natijada kutubxona tasodifiy xizmatlar yig'indisi emas, balki ma'lumotga asoslangan boshqaruv tizimiga aylanadi. Shuningdek, bunday yondashuv kutubxona rahbariyatiga xizmat rejasini hisobot uchun emas, foydalanuvchining haqiqiy ehtiyoji uchun tuzish imkonini beradi va kutubxonachi mehnatining ko'rinmas intellektual qismini ham baholashga yordam beradi. Bu esa soha boshqaruvida aniqlik, shaffoflik va amaliy samaradorlikni oshiradi. Eng muhimi, xizmat foydalanuvchiga yaqinlashadi.

MUHOKAMA

Aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko'rsatish masalasini muhokama qilganda, eng avvalo, kutubxona xizmatining ijtimoiy tenglik va axborot adolati bilan bog'liq jihatini alohida ta'kidlash kerak. Axborotga ega bo'lgan shaxs bilim olish, kasb tanlash, huquqiy savodxonlikni oshirish, sog'lom turmushni yo'lga qo'yish, farzand tarbiyasi, tadbirkorlik, ilmiy izlanish va madaniy rivojlanishda ko'proq imkoniyatga

ega bo‘ladi. Axborotdan chetda qolgan guruhlar esa raqamli tafovut, ijtimoiy passivlik va bilim imkoniyatlaridan cheklanish xavfiga duch keladi. Shu ma’nodan kutubxonaholining barcha qatlamlari uchun ochiq bo‘lishi, xizmat shakllari esa foydalanuvchining yoshi, jismoniy imkoniyati, til bilish darajasi, kasbiy ehtiyoji va yashash hududiga moslashishi lozim. O‘zbekiston sharoitida kutubxonalar yoshlar siyosati, ta’lim sifati, mahalla bilan ishlash, kitobxonlikni rivojlantirish, milliy madaniy merosni targ‘ib qilish va raqamli xizmatlarni ommalashtirish bilan bog‘liq ijtimoiy vazifalarni bajaradi. Alisher Navoiy nomidagi O‘zbekiston Milliy kutubxonasining tarixiy shakllanishi va tashkiliy-metodik markaz sifatidagi o‘rni ham bu tizimning milliy madaniyatdagi ahamiyatini ko‘rsatadi. Biroq bugungi xizmat modeli faqat yuqori turuvchi metodik markazdan ko‘rsatma olish bilan cheklanmasligi kerak; har bir kutubxonah o‘z hududi, foydalanuvchilari va resurs imkoniyatidan kelib chiqib, mahalliy ehtiyojga mos xizmat strategiyasini ishlab chiqishi zarur. Masalan, oliy ta’lim muassasasi kutubxonasida ilmiy bazalar, maqola yozish madaniyati, akademik halollik, bibliografik menejerlar va dissertatsiya manbalari muhim bo‘lsa, mahalla kutubxonasida oilaviy kitobxonlik, bolalar adabiyoti, huquqiy maslahat manbalari, kasbga yo‘naltirish va ijtimoiy tadbirlar ustuvor bo‘lishi mumkin. Muhokama jarayonida yana bir muhim masala kutubxonachining kasbiy roli o‘zgarayotganidir. Raqamli davrda foydalanuvchi ma’lumotni internetdan o‘zi topishi mumkin, ammo topilgan ma’lumotning ishonchliligi, ilmiy qiymati, dolzarbligi, mualliflik huquqi va foydalanish etikasi bo‘yicha yordamga ehtiyoj sezadi. Demak, kutubxonachining asosiy vazifasi axborotni faqat yetkazish emas, balki uni saralash, izohlash, manba sifatini tushuntirish, foydalanuvchida tanqidiy yondashuvni shakllantirish va axborot xavfsizligi madaniyatini rivojlantirishdan iborat bo‘ladi. Ayniqsa, talaba va yosh tadqiqotchilar bilan ishlashda ilmiy maqola topish, havola berish, iqtibos keltirish, plagiatdan saqlanish, bibliografik ro‘yxat tuzish va elektron ma’lumotlar bazalaridan foydalanish bo‘yicha kutubxonah xizmatlari oliy ta’lim sifatiga bevosita ta’sir ko‘rsatadi. Bu yerda kutubxonah pedagogikasi tushunchasi muhim ahamiyat kasb etadi: kutubxonah foydalanuvchiga tayyor javob beruvchi shaxs emas, balki uni mustaqil izlanishga o‘rgatuvchi pedagogik hamkor sifatida namoyon bo‘ladi. Yana bir muammo kutubxonah xizmatini baholash mezonlarining ba’zan tashqi statistik ko‘rsatkichlarga haddan tashqari bog‘lanib qolishidir. Tashrifchilar soni, berilgan kitoblar miqdori yoki o‘tkazilgan tadbirlar soni muhim, ammo ular xizmatning haqiqiy sifatini to‘liq ifodalamaydi. Masalan, yuzta tadbir o‘tkazilgan bo‘lsa-yu, foydalanuvchilarning axborot qidirish ko‘nikmasi oshmagan bo‘lsa, bu tadbirlar real ta’sir bermagan bo‘lishi mumkin. Aksincha, kichik guruh uchun o‘tkazilgan bitta sifatli trening talabalarning ilmiy manbalar bilan ishlash madaniyatini sezilarli oshirishi mumkin. Shu sababli kutubxonah xizmatini baholashda sifat indikatorlari, foydalanuvchi fikri, xizmat natijasida hosil bo‘lgan kompetensiya, qayta murojaat qilish darajasi va xizmatning ijtimoiy ta’siri hisobga olinishi kerak. Raqamli transformatsiya jarayonida elektron kataloglar, mobil ilovalar, onlayn navbat, QR-kodli ko‘rgazmalar, virtual ekskursiyalar, audio kitoblar, elektron bibliografik tavsiyalar, masofaviy maslahatlar va ijtimoiy tarmoq orqali axborot berish xizmatlari kengayishi zarur. Ammo raqamlashtirish o‘z-o‘zidan sifat degani emas; agar elektron

katalog foydalanuvchi uchun murakkab bo'lsa, ma'lumotlar muntazam yangilanmasa, qidiruv tizimi noqulay bo'lsa yoki kutubxonachi uni tushuntirib bera olmasa, raqamli xizmat foydalanuvchiga real yordam bermaydi. Shuning uchun raqamli xizmatni joriy etish texnika xarid qilish bilan tugamaydi; u metodika, xodimlar malakasi, foydalanuvchi treningi, servis dizayni va doimiy monitoringni talab qiladi. Kutubxonalarni nafaqat o'quvchi va kitob o'rtasidagi vositachi, balki ilmiy axborot aylanishi, nashriyot madaniyati va bibliografik standartlashuvning muhim elementi sifatida ko'rish maqsadga muvofiqdir. Shu jihatdan, aholiga xizmat ko'rsatish modeli ochiq kutubxona, ochiq axborot, ochiq ta'lim va faol fuqaro tamoyiliga asoslanishi lozim. Muhokamada alohida e'tibor qaratilishi lozim bo'lgan yana bir jihat — aholiga axborot-kutubxona xizmatini hududiy rivojlanish bilan bog'lashdir. Har bir hududning demografik tarkibi, ta'lim muassasalari tarmog'i, ishlab chiqarish sohasi, madaniy an'analari va yoshlar qatlami turlicha bo'lgani uchun kutubxona xizmatining mazmuni ham bir qolipda bo'lishi mumkin emas. Masalan, sanoat korxonalarini ko'p joylarda texnik adabiyotlar, mehnat muhofazasi, kasb-hunar bo'yicha qo'llanmalar va qayta tayyorlash materiallariga talab yuqori bo'lishi mumkin; agrar hududlarda qishloq xo'jaligi, tomorqa madaniyati, suvdan foydalanish, veterinariya va tadbirkorlikka oid axborotlar ko'proq zarur bo'ladi; oliy ta'lim muassasalari atrofida esa ilmiy bazalar, xorijiy adabiyotlar, akademik yozuv va dissertatsiya madaniyati xizmatlari ustuvor ahamiyat kasb etadi. Shu bois kutubxona mahalliy hamjamiyatni o'rganmasdan turib haqiqiy foydalanuvchi markazli xizmatni tashkil eta olmaydi. Buning uchun kutubxonalarda yillik ehtiyoj diagnostikasi, mavzular bo'yicha talab xaritasi, tashrifchilar profili, eng ko'p so'raladigan adabiyotlar tahlili, rad etilgan so'rovlar ro'yxati va yangi xizmat takliflarini yig'ish tizimi bo'lishi maqsadga muvofiqdir. Bunday yondashuv kutubxonani tirik organizmga aylantiradi: u hamjamiyat ehtiyojini sezadi, unga moslashadi, javob qaytaradi va o'z xizmatini doimiy yangilab boradi. Aks holda kutubxona zamonaviy binoga ega bo'lsa ham, foydalanuvchi hayotiga ta'sir ko'rsatmaydigan sokin arxivga aylanib qolishi mumkin; kutubxona uchun sokinlik yaxshi, lekin xizmatdagi uyquchanlik uncha emas. Bundan tashqari, kutubxona xizmatini rivojlantirishda marketing va kommunikatsiya masalalari ham ilmiy-amaliy ahamiyatga ega. Aholi ko'pincha kutubxonada mavjud yangi kitoblar, elektron bazalar, mavzuli ko'rgazmalar, bepul treninglar yoki maslahat xizmatlari haqida yetarli ma'lumotga ega bo'lmagani sababli ulardan foydalanmaydi. Shuning uchun kutubxona axborot berishning passiv usulidan faol targ'ibot usuliga o'tishi, foydalanuvchi turgan makonga yaqinlashishi, ijtimoiy tarmoqlar, ta'lim muassasalari, mahalla yig'inlari, madaniyat markazlari va yoshlar tashkilotlari bilan doimiy aloqa o'rnatishi zarur. Xizmatni targ'ib qilish oddiy reklama emas, balki kutubxona resursini jamiyat ehtiyoji bilan bog'laydigan kommunikativ strategiyadir. Masalan, yangi qonunchilik hujjatlari bo'yicha huquqiy axborot kuni, talabalar uchun ilmiy maqola qidirish laboratoriyasi, ota-onalar uchun bolalar kitobini tanlash bo'yicha maslahat soati, keksalar uchun raqamli xizmatlardan foydalanish mashg'uloti, yoshlar uchun kitobxonlik tanlovi yoki mahalliy tarix bo'yicha ochiq suhbat tashkil etilishi kutubxonani aholining real hayotiga yaqinlashtiradi. Bunday xizmatlar orqali kutubxona foydalanuvchini kutib

o'tiradigan muassasa emas, balki foydalanuvchining ehtiyojiga faol javob beradigan hamkor institutga aylanadi.

XULOSA

Tadqiqot natijalari asosida xulosa qilish mumkinki, aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko'rsatish zamonaviy jamiyatda madaniy-ma'rifiy xizmatdan ko'ra kengroq mazmunga ega bo'lib, u axborotga teng kirish, o'qish madaniyati, raqamli savodxonlik, ta'lim sifati, ijtimoiy inklyuziya va fuqarolik faolligini rivojlantiruvchi strategik institut vazifasini bajaradi. O'zbekiston Respublikasining axborot-kutubxona faoliyatiga oid normativ-huquqiy asoslari kutubxona xizmatini tizimli takomillashtirish uchun zarur huquqiy zamin yaratadi. Biroq huquqiy asosning mavjudligi xizmat sifatini avtomatik ravishda oshirmaydi; buning uchun foydalanuvchi ehtiyojini chuqur o'rganish, xizmatlarni segmentlash, elektron va an'anaviy xizmatlarni uyg'unlashtirish, kutubxonachining kasbiy-axborot kompetensiyasini rivojlantirish, kutubxona makonini qulay va inklyuziv qilish, raqamli resurslardan foydalanishni ommalashtirish hamda natijadorlikni real indikatorlar asosida baholash talab etiladi. Maqolada taklif etilgan ehtiyoj, resurs, kompetensiya, muloqot va natija modeli kutubxona xizmatini inson markazli yondashuv asosida qayta tashkil etishga xizmat qiladi. Ushbu modelga ko'ra, kutubxona avvalo foydalanuvchining ehtiyojini aniqlaydi, so'ng mos resursni tanlaydi, undan foydalanish bo'yicha maslahat beradi, muloqot va qayta aloqa orqali xizmatni takomillashtiradi hamda oxirida foydalanuvchining axborot bilan ishlash ko'nikmasi oshgan-oshmaganini baholaydi. Aholiga axborot-kutubxona xizmatini samarali ko'rsatish uchun quyidagi tavsiyalar muhim: kutubxonalarda foydalanuvchi guruhlari bo'yicha xizmat xaritalarini ishlab chiqish; elektron katalog va masofaviy ma'lumotnoma xizmatlarini soddalashtirish; talabalar va yosh tadqiqotchilar uchun ilmiy manbalar bilan ishlash, iqtibos keltirish va akademik halollik bo'yicha muntazam treninglar tashkil etish; bolalar va o'smirlar uchun o'qish motivatsiyasini kuchaytiruvchi interaktiv dasturlarni yo'lga qo'yish; keksalar va nogironligi bo'lgan shaxslar uchun moslashtirilgan xizmatlarni kengaytirish; mahalla, maktab, oliy ta'lim muassasasi va jamoat tashkilotlari bilan hamkorlikda mobil kutubxona va sayyor tadbirlarni rivojlantirish; kutubxonachi-mutaxassislarni raqamli xizmat, axborot xavfsizligi, bibliografik menejment va foydalanuvchi psixologiyasi bo'yicha qayta tayyorlash; xizmat sifatini faqat son ko'rsatkichlari bilan emas, balki foydalanuvchi qoniqishi, kompetensiya o'sishi va ijtimoiy ta'sir orqali baholash. Umuman olganda, aholiga axborot-kutubxona xizmatini ko'rsatishning kelajagi kutubxonaning qanchalik ko'p kitobga ega ekanligidagina emas, balki u mavjud bilim resurslarini aholining real hayotiy, ta'limiy, kasbiy va madaniy ehtiyojlariga qanchalik aniq bog'lay olishiga ham bog'liq. Zamonaviy kutubxona jim turgan javon emas, harakatdagi bilim maydonidir; yaxshi kutubxonachi esa kitobning qo'riqchisi emas, foydalanuvchini bilim sari yetaklovchi ishonchli yo'l ko'rsatuvchidir. Yakuniy ilmiy xulosa shundan iboratki, aholiga axborot-kutubxona xizmatini rivojlantirishda eng samarali yo'l an'anaviy va raqamli xizmatlarni qarama-qarshi qo'yish emas, balki ularni bir-birini to'ldiradigan yagona xizmat ekotizimiga aylantirishdir. Bosma kitob o'quvchi tafakkurini chuqurlashtirsa, elektron resurs axborotga kirishni tezlashtiradi;

kutubxonachi maslahati foydalanuvchi savolini aniqlashtirsa, raqamli katalog kerakli manbani topishni yengillashtiradi; madaniy tadbir o‘qish motivatsiyasini kuchaytirsa, masofaviy xizmat kutubxonaga kela olmaydigan foydalanuvchini ham qamrab oladi. Shuning uchun kelgusida axborot-kutubxona muassasalarining rivojlanishi uch tayanchga tayanishi zarur: birinchi tayanch — normativ va tashkiliy barqarorlik; ikkinchi tayanch — raqamli infratuzilma va metodik tayyorgarlik; uchinchi tayanch — inson markazli, inklyuziv va pedagogik xizmat madaniyati. Ana shu uchlik uyg‘unlashgandagina kutubxona jamiyatda bilimga bo‘lgan ishonchni mustahkamlaydi, yoshlarning ilmiy va ijodiy salohiyatini qo‘llab-quvvatlaydi, keksalar va ijtimoiy guruhlarning axborotdan chetda qolish xavfini kamaytiradi hamda mahalliy hamjamiyatning madaniy hayotini boyitadi.

1-jadval. Aholiga axborot-kutubxona xizmatini baholash indikatorlari

Yo‘nalish	Asosiy indikator	Kutiladigan natija
An‘anaviy xizmat	Kitob berish, o‘quv zali, mavzuli ko‘rgazmalar	O‘qish madaniyati va fond bilan ishlash faolligi oshadi
Elektron xizmat	Elektron katalog, masofaviy so‘rov, raqamli resurs	Axborotga tezkor va masofadan kirish imkoniyati kengayadi
Pedagogik xizmat	Axborot savodxonligi, ilmiy manba bilan ishlash treninglari	Foydalanuvchining mustaqil izlanish kompetensiyasi rivojlanadi
Inklyuziv xizmat	Keksalar, nogironligi bo‘lgan shaxslar va chekka hudud aholisi qamrovi	Axborotga teng kirish va ijtimoiy adolat kuchayadi
Monitoring	Qoniqish so‘rovi, qayta murojaat, xizmat natijasi	Kutubxona xizmatining real sifati baholanadi

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasining “Axborot-kutubxona faoliyati to‘g‘risida”gi Qonuni, O‘RQ-280-son, 2011-yil 13-aprel. Lex.uz.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “O‘zbekiston Respublikasi aholisiga axborot-kutubxona xizmati ko‘rsatishni yanada takomillashtirish to‘g‘risida”gi PQ-4354-son qarori, 2019-yil 7-iyun. Lex.uz.
3. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “Axborot-kutubxona muassasalarida axborot-kutubxona resurslarini hisobga olish va axborot-kutubxona fondini tekshirish tartibi to‘g‘risida”gi 552-son qarori, 2022-yil 30-sentabr. Lex.uz.
4. Alisher Navoiy nomidagi O‘zbekiston Milliy kutubxonasi — axborot resurs markazi tomonidan axborot-kutubxona muassasalarining tashkiliy-metodik faoliyatini muvofiqlashtirishga oid normativ hujjatlar. Lex.uz.
5. IFLA–UNESCO Public Library Manifesto. International Federation of Library Associations and Institutions, UNESCO, 2022.
6. IFLA. Public Library Manifesto Toolkit. International Federation of Library Associations and Institutions.
7. Karimov U. Kutubxonashunoslik asoslari. Toshkent: O‘zbekiston, 2019.