

## Кутубхона фойдаланувчиларга хизмат кўрсатиш шакиллари



Умида Тешабеева

Алишер Навоий номидаги  
Ўзбекистон Миллий кутубхонаси,  
ўқиш заллари хизмати раҳбари



*This article gives a brief information about excursion to libraries of Berlin. Last 2012 year came up with a great opportunity of having a chance of visiting and being familiar with traditional libraries of German government libraries. This article explains the ways of servicing and using of German state library.*

Ўтган йили 12-22 ноябрь кунлари ўзбекистонлик кутубхона мутахассислари Германиянинг Берлин ва Мюнхен шаҳарларида фаолият кўрсатаётган кутубхоналар ҳамда Германия кутубхоналари уюшмаси, шунингдек, ўқув муассасалари билан яқиндан танишишга мушарраф бўлдик. Хизмат сафари давомида биз бугунги Германия кутубхоналари тизими, кутубхоналарнинг давлат томонидан қўллаб-қувватланиши, кутубхоналар кооперацияси, уларнинг илмий муассасалар билан ҳамкорлиги, ахборот асрида кўрсатаётган фаолияти, фойдаланувчиларга хизмат кўрсатиш шарт-шароитлари, хизмат кўрсатиш даражаси, китоб мутолааси ва электрон китоблардан фойдаланиш даражаси, кутубхона фондларини рақамлаштириш жараёнидаги муаммолар, маркетинг ва менежмент соҳасида олиб борилаётган ишлар юзасидан давра суҳбатлари ва таништирув экскурсияларида иштирок этдик.

10 кун давомида Германия кутубхоналари уюшмаси, Берлин давлат кутубхонаси, Гумбольдт номидаги Берлин университети кутубхонаси, шу университет қошидаги “Кутубхонашунослик ва информатика” институти, Берлин Озод кутубхонаси, Берлин шаҳар кутубхоналари Библиобуси, Берлин Техника университети кутубхонаси, Бавария Давлат кутубхонаси, Халқаро Ёшлар кутубхонаси, Мюнхен марказий кутубхонаси фаолияти билан яқиндан танишдик.

Берлин давлат кутубхонасига 1661 йили асос солинган бўлиб, у Германиядаги энг йирик илмий университет кутубхонаси ҳисобланади. Кутубхона икки бинода жойлашган. Унтер-ден-Линден кўчасидаги бино 1914 йилдан (унда 1945 йилгача нашр қилинган адабиётлар сақланади), Потсдамер Платц кўчасидаги бино 1978 йилдан фойдаланувчиларга хизмат кўрсатади. Ҳозирда

кутубхона фонди 23,4 млн. нусха ташкил этади. Биз кутубхонанинг Потсдамер Платцдаги фаолиятини ўргандик. Бино 11 қаватдан иборат бўлиб, 1-4 қаватлари китобхонлар учун ўқув заллари, 5-11 қаватларда эса китоб сақлаш бўлимлари, яъни фондлар (4 млн. нусха) жойлашган экан. Бундай жойлашув бизни ҳайратга солди, чунки бизнинг кутубхоналарда фондлар асосан бинонинг пастки қаватларида (ертўлада) жойлашади. Фондлардан буюртмалар 3 соат давомида бажарилади. 1945 йилгача нашр қилинган адабиётлар уйга берилмас экан. Ҳар бир китобнинг муқовасида махсус рангли белги қўйилган. Кизил рангли белгиси мавжуд нашрлар уйга умуман берилмайди, оқ рангли белгиси мавжуд нашрлар 2 кунга ва яшил рангли белгиси мавжуд китоблар 2 haftaга берилади.

Кутубхонадаги ўқув заллари соҳалар бўйича ажратилган. Масалан, ҳуқуқшунослик фанлари, социология фанлари, амалий фанлар ўқув заллари. Ўқув заллари биз ўрганиб қолгандек хоналарда эмас, балки очиқ шаклда (йўлакларда, фойеда) бир-бирдан ажралган ва бир-бирига халақит бермаган тарзда жойлаштирилган. Залларда нашрлар очиқ жойлаштирилган бўлиб, китобхон китоб билан мустақил равишда яқиндан ишлашга ва кўплаб китоблар ичидан айнан ўзига кераклигини кўриб, яқиндан ўрганиб, сўнг мутолаа қилиши бизга маъқул келди. Чунки биздаги кўп кутубхоналарнинг фонди ёпиқ тарзда жойлаштирилган. Китобхонлар нашрларга буюртма бериб қўлларига олганларида айнан бу китоб эмас бошқасини қидирганини, ёки излагани ўрнига бошқаси берилгани, сарфлаган вақти кутилган натижа бермагандан нолиб қолишади. Фондларимиздаги нашрларни очиқ тарзда жойлаштириш бундай ҳолларларга чек қўйган бўларди.

Берлин Давлат кутубхонасининг ўқув заллари бир



вақтнинг ўзида 800 китобхонни қабул қилиши мумкин, ундан 50 та китобхон ўрни компьютерлар билан таъминланган. Бу бизнинг назаримизда жуда камга ўхшаб кўринганини сезган кутубхона ходими “Китобхонларимиз кўпроқ шахсий компьютерларидан фойдаланишни афзал кўрадилар, шунинг учун компьютерлар сонини камайтириб қўйганмиз”, деб тушунтирди. Кутубхонага бир кунда ўртача 350-400 та китобхон ташриф буюрса, масофадан фойдаланган китобхонлар сони 800-1000 кишини ташкил қилади. Ўқув заллари фондида кўзимиз 12 жилдлик “Ўзбекистон миллий Энциклопедияси”га тушиб, жуда фахрландик. Кейин билсак, бу “Ўрта Осиё” ўқув зали бўлиб, унда Ўзбекистонда нашр қилинган кўплаб адабиётлар мавжуд экан ва бу нашрлар китоб айирбошлаш орқали фондга олинган экан.

Кутубхона фонди тўлиқ электрон каталогда акс этади. Аммо фойдаланувчиларга хизмат кўрсатишда кутубхона ўз фонди билан чекланиб қолмайди. Германиядаги, ҳатто Европанинг бошқа мамлакатлари (Австрия, Финляндия) кутубхоналарининг (корпоратив тизим) электрон каталоглари орқали зарур адабиётларни излаш ва ҳужжатларни электрон етказиб бериш хизмати жуда яхши йўлга қўйилган.

Фондларни рақамлаштириш масаласига қизиқганимизда шу маълум бўлдики, маъмурият 1920 йилгача нашр қилинган адабиётларни рақамлаштиришни белгиланган бўлиб, бу ишни кутубхонанинг рақамлаштириш маркази амалга ошириб келмоқда. Бугунги кунда 28 000 дан зиёд нодир ва ноёб нашрлар тўлиқ рақамлаштирилган. Лекин кутубхонада тўлиқ матли ресурслар шу билан чекланмайди. Берлин Давлат кутубхонаси ва умуман Германиянинг бошқа кутубхоналари тўлиқ манли электрон базаларни харид қилишга кўп маблағ сарфлар экан. Бунда улар нашриётлар, турли фирмалар, китоб уйлари билан шартномалар тузиб, тўлиқ матли ресурслар фондини тўлдириб боришади.

Берлин Давлат кутубхонасида фойдаланувчилар кўшимча хизмат турларидан (нусха кўпайтириш,

сканер қилиш) фойдаланишлари учун махсус “COPU centre”-“Копия марказлари” ташкил қилинган бўлиб, у мустақил равишда керакли ҳужжатдан нусха кўпайтиради ёки сканер қилади ва тўловни шу ернинг ўзида жойлашган автомат кассалар орқали амалга оширади. Кутубхонада бундай марказларнинг ишлашینی муайян фирмалар амалга оширади. Яъни, кутубхона фирмаларга ижарага жой беради.

Бизнингча, бу ниҳоятда ўринли. Чунки бизда кўшимча хизмат турларини Ўқиш заллари хизмати мутахассислари кўрсатади ва нусха кўпайтириш ишига кўп вақт сарфлайди. Ҳолбуки, хизмат кўрсатишдаги асосий вазифа-фойдаланувчига зарур бўлган адабиётни, маълум бир мавзу бўйича ахборотни излаш, топилган ресурслар билан тўғри ишлашни тушунтириш, буюртмаларни бажариш, кургазмалар ташкил қилишдан иборат.

Кутубхонада имконияти чекланган китобхонлар учун барча шароитлар яратилган. Масалан, шундай фойдаланувчилар учун электрон каталоглар залида алоҳида ўрин ажратилган бўлиб, иш столи ва ўриндиқ автомат равишда бошқарилади, яъни фойдаланувчига керакли баландлик танлаб олинади. Ўқув залларида ҳам худди шундай иш столлари мавжуд. Яхши эшита олмайдиган фойдаланувчилар учун электрон каталогдан фойдаланиш йўриқномасининг сурдотаржимаси компьютерларда ўрнатилган. Мустақил равишда ҳаракатлана олмайдиган китобхонлар учун махсус аравачалар ижарага берилар экан.

Хизмат сафари доирасида ташриф буюрган Германия кутубхоналарининг ишлаш шароити, фойдаланувчиларга яратилган имкониятлар чуқур ўрганилди ва Миллий кутубхона фаолиятини янада такомиллаштириш ҳамда фойдаланувчиларига хизмат кўрсатиш даражасини юқорига кўтаришда амалга оширилиши керак бўлган бир қатор ишлар белгилаб олинди.

Биз кутубхоначилар учун ташкил қилинган бундай малака ошириш, тажриба алмашиш жуда фойдали ва ўз мевасини беради деб ўйлайман.

