

Zebiniso Abduganiyeva

*O'zbekiston davlat san'at va madaniyat instituti
"Kutubxona-axborot faoliyati" kafedrası o'qituvchisi
E-mail: abduganiyeva1956@gmail.com*

AXBOROT-RESURS MARKAZLARI TIZIMIDA MULOQOT MADANIYATI: QIYOSIY TAHLIL

***Annotatsiya.** Ushbu maqolada Oliy ta'lim muassasalari kutubxona-bibliografik xizmati jarayonida kutubxonachi va kitobxon o'rtasidagi muloqot madaniyatining nazariy va amaliy asoslari tahlil qilingan. Tadqiqot doirasida O'zbekistonning uchta yetakchi oliy o'quv yurti – Toshkent davlat transport universiteti, Toshkent davlat yuridik universiteti va O'zbekiston Milliy universiteti Axborot-resurs markazlarining faoliyati qiyosiy o'rganilgan. Muallif tomonidan Axborot-resurs markazlarida muloqotning sohaviy ixtisoslashuvga (texnik, yuridik va fundamental-akademik) bog'liq bo'lgan o'ziga xos xususiyatlari ochib berilgan. Shuningdek, maqolada ta'lim platformalari va raqamli texnologiyalar sharoitida virtual muloqot etikasi va nizoli vaziyatlarni bartaraf etish usullari tadqiq etilgan.*

***Kalit so'zlar:** muloqot madaniyati, bibliografik xizmat, kutubxonachi, kitobxon, oliy ta'lim, raqamlashtirish, netiket, nizolarni boshqarish.*

COMMUNICATION CULTURE IN THE INFORMATION RESOURCE CENTER SYSTEM: A COMPARATIVE ANALYSIS

***Abstract.** This article analyzes the theoretical and practical foundations of communication culture between librarians and readers in the process of library and bibliographic services at higher education institutions. Within the framework of the study, the activities of the Information Resource Centers of three leading universities in Uzbekistan – the Tashkent State Transport University, the Tashkent State University of Law, and the National University of Uzbekistan – were comparatively examined. The author identifies the specific characteristics of communication in Information Resource Centers that are influenced by sectoral specialization (technical, legal, and fundamental-academic fields). In addition, the article explores*

the ethics of virtual communication and methods for resolving conflict situations in the context of educational platforms and digital technologies.

Keywords: *communication culture, bibliographic services, librarian, reader, higher education, digitalization, netiquette, conflict management.*

Axborot-resurs markazlarida xizmat jarayonida kutubxonachi va kitobxon o'rtasidagi muloqot madaniyati shunchaki oddiy muomala emas, balki kutubxonaning ijtimoiy nufuzini hamda foydalanuvchi axborot ehtiyojlarining nechog'lik sifatli qondirilishini belgilovchi asosiy omildir. Zamonaviy kutubxonachi nafaqat kitob beruvchi yoki texnik xodim, balki axborot dunyosidagi yo'l boshchi, pedagog va psixolog hisoblanadi. Kutubxonashunoslik ilmining asoschisi, professor Sh.R. Ranganatan o'zining mashhur "Kutubxonachilik ilmining 5 qonuni" asarida ushbu munosabatlarning negizini belgilab bergan edi [1]. Uning "Har bir kitobxonga o'z kitobi" va "Kitobxonning vaqtini tejang" degan tamoyillari bevosita muloqot madaniyatiga daxldor bo'lib, xodimdan kitobxonga xuddi "do'stona sherik" (friendly partner) sifatida yondashishni va muloqotni ortiqcha vaqt yo'qotmaydigan tarzda tashkil etishni talab qiladi. O'zbekiston axborot-kutubxona tizimida xizmat ko'rsatish etikasini rivojlantirish va xodimlarning kasbiy qiyofasini shakllantirish masalalari Milliy kutubxonaning davriy nashrlarida tizimli ravishda tahlil qilib kelinmoqda. Shu bois, xizmat ko'rsatish madaniyati kutubxonachidan yuksak kasbiy mahorat va muloqot etikasiga qat'iy rioya qilishni talab qiladi. Muloqot madaniyatining poydevorini xushmuomalalik, empatiya va bag'rikenglik (tolerantlik) tamoyillari tashkil etadi. Kutubxonachi har bir murojaat qiluvchini ochiq chehra bilan kutib olishi, uning yoshi, millati va ijtimoiy mavqeidan qat'iy nazar bir xilda hurmat ko'rsatishi lozim. Taniqli kutubxonashunos olim Y.N.Stolyarov kutubxona tizimini to'rt tarkibiy qismdan (kitob, kitobxon, kutubxonachi va moddiy-texnik baza) iborat deb biladi va xodim bilan foydalanuvchi o'rtasidagi muloqotni ushbu tizimning yashovchanligini ta'minlovchi "asab tolasi" deb ataydi [2]. Olimning fikricha, kutubxonachining kasbiy madaniyati uning psixologik tayyorgarligi bilan o'lchanadi. Ya'ni, muloqot paytida

kutubxonachi kitobxonning nafaqat tili bilan aytayotgan so'zlarini, balki uning ichki ehtiyojini – noverbal belgilar, nigohi yoki hayajoni orqali ham tushuna olishi, yuksak empatiyaga ega bo'lishi kerak.

Bibliografik xizmat jarayonidagi muloqot bir nechta izchil bosqichlarni o'z ichiga oladi. Dastlabki bosqichda psixologik aloqa o'rnatilib, xodim bor diqqatini keluvchiga qaratadi. Ikkinchi bosqich – bibliografik suhbat (intervyu) jarayoni bo'lib, unda ko'pincha o'z istagini aniq ifodalay olmaydigan kitobxonga to'g'ri yo'naltiruvchi va ochiq savollar beriladi. Bibliografiya nazariyasi bo'yicha yirik olim O.P.Korshunov ushbu jarayonni alohida tadqiq etib, "bibliografik intervyu" tushunchasini ilmiy asoslab bergan [3]. Olimning ta'kidlashicha, kitobxon murojaat qilganda ko'pincha o'z ehtiyojini mavhum shaklda ifodalaydi (masalan, kitob nomini yoki muallifini noto'g'ri aytadi). Muloqot madaniyati shunda namoyon bo'ladiki, kutubxonachi qo'pol yoki siyqasi chiqqan savollar bilan emas, balki ilmiy-pedagogik dialog orqali kitobxonning asl maqsadini aniqlab olishi lozim. O.P.Korshunov bu fenomenni "Axborot ehtiyojini shakllantirish madaniyati" deb ataydi. O'zbekistonning zamonaviy axborot-kutubxona tizimida ushbu muloqot madaniyati va xizmat ko'rsatish jarayonlarini tashkil etish so'nggi yillarda butunlay yangi bosqichga qadam qo'ydi. Mamlakatimizda bu faoliyat O'zbekiston Respublikasining "Axborot-kutubxona faoliyati to'g'risida"gi Qonuni hamda sohaga oid normativ-huquqiy hujjatlar asosida tartibga solinadi [5]. Yirik milliy va hududiy axborot-kutubxona markazlarida "Kutubxonachining kasbiy etikasi kodeksi" amal qilayotgan bo'lib, u xodimlar zimmasiga foydalanuvchilar bilan xushmuomala va xolis munosabatda bo'lish majburiyatini yuklaydi. Shu bilan birga, O'zbekiston kutubxonalarida muloqot madaniyatini tashkil etishda sharqona lutf, milliy mentalitet, kattalarga hurmat va yoshlarga izzat ko'rsatish kabi qadriyatlar kasbiy odobning asosiy mezoni sifatida qabul qilingan. Respublika kutubxonalarida xizmat ko'rsatishning tashkiliy tuzilmasi "Kitobxon uchun qulay muhit" konsepsiyasi va ochiq fondlar tizimiga asoslangan. Bu esa kutubxonachi va kitobxon o'rtasidagi rasmiylik to'siqlarini kamaytirib, muloqotning maslahatlashuv ruhida

kechishini ta'minlaydi. Shuningdek, imkoniyati cheklangan foydalanuvchilar uchun inklyuziv xizmat ko'rsatish va maxsus psixologik yondashuv usullari ham tizimli ravishda yo'lga qo'yilgan. Kutubxona amaliyotida uchrab turadigan nizoli vaziyatlarni oqilona boshqarish, xodimlarning muomala madaniyatini yuksaltirish maqsadida tizimda doimiy ravishda trening va seminarlar tashkil etib kelinmoqda. Bugungi raqamli asrda muloqot madaniyati an'anaviy zalardan virtual makonga ham ko'chmoqda. Kutubxonashunos olimlarimiz (M.Rahmatullayev, A.Mamatojiyev) bugungi kunda muloqot madaniyatini axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) rivojlangan davr nuqtai nazaridan tahlil qilmoqdalar [6]. O'zbekistonda elektron kataloglarning yagona tizimi, kutubxonalarning rasmiy saytlari, ijtimoiy tarmoqlardagi Telegram-botlar va "Virtual ma'lumot" (virtualnaya spravka) xizmatlari izchil yo'lga qo'yilgan. Olimlarning fikricha, zamonaviy kutubxonachi virtual muhitda xizmat ko'rsatishda tarmoq etikasi qoidalariga qat'iy rioya qilishi, savollarga tezkor, aniq va imlo xatolarsiz javob qaytarishi davrning bosh talabidir. O'zbekistonning zamonaviy oliy ta'lim makonida kutubxonachi va kitobxon o'rtasidagi muloqot madaniyati sohaviy ixtisoslashuv, akademik talabchanlik hamda tizimli raqamlashtirish jarayonlarining o'zaro uyg'unligida namoyon bo'ladi. Bu borada mamlakatimizning uchta yirik va nufuzli oliy o'quv yurti – Toshkent davlat transport universiteti (TDTU), Toshkent davlat yuridik universiteti (TDYUU) va Mirzo Ulug'bek nomidagi O'zbekiston Milliy universiteti (O'zMU) axborot-resurs markazlarining tajribasi alohida ilmiy-amaliy ahamiyatga ega. Transport universiteti sharoitida muloqot asosan muhandislik-texnik terminlar, logistika, lokomotiv va havo transporti tuzilmalariga oid maxsus chizmalar hamda sohaga xos bo'lgan "tezkorlik va aniqlik" tamoyiliga tayanadi; bu yerda kutubxonachidan texnik tilni mukammal tushunish talab etiladi. Bundan butunlay farqli ravishda, Yuridik universitetda ushbu munosabatlar qat'iy huquqiy rasmiylik, kodekslar va qonun hujjatlarining tili hamda o'z haq-huquqlari va normativ me'yorlarga juda talabchan bo'lgan bo'lajak yuristlarning kasbiy xarakteri asosida shakllanadi. Mamlakatimizning bosh klassik oliygohi hisoblangan Milliy universitetda esa

muloqot muhiti universallik, chuqur fundamental ilmiylik va ensiklopedik keng qamrovlilik xususiyati bilan ajralib turadi, chunki bu yerda kutubxona xodimi bir vaqtning o'zida ham kimyogar yoki fizik, ham filolog yoki tarixchi olimning intellektual darajasiga moslashishi shart. Shunga qaramay, ushbu uchta universitet kutubxonachilarining kundalik faoliyatida ko'plab umumiy va majburiy kasbiy mezonlar mavjuddir. Birinchidan, har uchala maskanda ham ilmiy faoliyatning rivojlanishi munosabati bilan, kutubxonachilar professor-o'qituvchilar, doktorantlar va magistrning murakkab bibliografik so'rovlarini jahonning yetakchi ilmiy-tahliliy bazalari (Scopus, ScienceDirect, Web of Science) vositasida aniqlashtirib, ularga an'anaviy xizmat ko'rsatish doirasidan chiqqan holda "ilmiy sherik" (partnyor) sifatida yondashadilar. Ikkinchidan, bakalavriatning boshlang'ich kurslariga qabul qilingan talaba yoshlar bilan muloqotda milliy "ustoz-shogird" an'analariga sodiq qolgan holda pedagogik-psixologik takt bilan munosabatga kirishish, ularni kamsitmasdan, katta axborot oqimidan kerakli manbalarni saralash va kataloglardan foydalanishni bag'rikenglik bilan o'rgatish har bir xodimning kasbiy burchi hisoblanadi. Uchinchidan, ta'lim tizimining raqamlashtirilishi natijasida Axborot-resurs markazlaridagi muloqotning salmoqli qismi virtual makonga ko'chgan bo'lib, Hemis platformasi, elektron kutubxona tizimlari, rasmiy veb-saytlar va maxsus Telegram-botlardagi "Virtual ma'lumot" xizmatlari orqali masofaviy aloqa yo'lga qo'yilgan; bunda kutubxonachilardan tarmoq etikasi qoidalariga rioya qilgan holda tezkor va imlo xatolarsiz javob qaytarish talab etiladi.

Nihoyat, imtihonlar, sessiyalar va bitiruv ishlari himoyasi davrida kitobxonlar oqimining keskin ortishi natijasida yuzaga keladigan psixologik zo'riqishlar, navbatlar yoki kitob yetishmovchiligi bilan bog'liq nizoli vaziyatlarni sharqona vazminlik, ichki nizomlar va vaziyatni yumshatuvchi muqobil takliflar yordamida bartaraf etish ushbu kutubxonalarning umumiy yutug'idir. Xulosa qilib aytganda, TDTU, TDYUU va O'zMU axborot-resurs markazlarida to'g'ri tashkil etilgan kutubxonaviy muloqot madaniyati shunchaki texnik xizmat ko'rsatish sohasi emas, balki bo'lajak muhandislar, huquqshunoslar va olimlarning ijtimoiy odob-axloqini,

madaniy qiyofasini shakllantiruvchi oliy ta'lim tizimining eng muhim madaniy-ma'rifiy poydevori bo'lib xizmat qilmoqda.

Xulosa o'rinda aytish mumkinki, Axborot-resurs markazlari xizmati jarayonida yuksak muloqot madaniyati – bu shunchaki texnik qoidalar yig'indisi emas, balki xodimning psixologik bilimlari, kasbiy mahorati va insoniy fazilatlarini mujassamlashgan yuksak san'atdir. O'zbekiston kutubxonalarida milliy an'analar va raqamli texnologiyalar uyg'unligida tashkil etilayotgan ushbu muloqot tizimi jamiyatda kitobxonlikni rivojlantirish va intellektual salohiyatli avlodni shakllantirishda muhim madaniy ko'prik bo'lib xizmat qilmoqda. Muomala madaniyati yuqori bo'lgan insonlar jamiyatda, oilada va ish faoliyatida doimo muvaffaqiyatga erishadilar va atrofdagilarning samimiy hurmatiga sazovor bo'ladilar. Axborot-resurs markazlari tizimida muloqot madaniyati foydalanuvchilarga sifatli axborot-kutubxona xizmatlarini ko'rsatishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Muloqot jarayonida xodimlarning kasbiy etikasi, nutq madaniyati, axborot bilan ishlash malakasi va foydalanuvchilarga individual yondashuvi xizmatlar samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Zamonaviy axborot-resurs markazlarida an'anaviy va raqamli muloqot shakllarining uyg'unlashuvi foydalanuvchilar ehtiyojlarini yanada to'liq qondirish imkonini bermiqda.

Qiyosiy tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, turli axborot-resurs markazlarida muloqot madaniyatining rivojlanish darajasi moddiy-texnik baza, kadrlar salohiyati va axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish imkoniyatlariga bog'liq. Yuqori darajadagi muloqot madaniyati foydalanuvchilarning axborotga bo'lgan ehtiyojlarini tez va samarali qondirish, ularning markaz faoliyatiga bo'lgan ishonchini mustahkamlash hamda kitobxonlik madaniyatini rivojlantirishga xizmat qiladi.

Demak, axborot-resurs markazlari faoliyatida muloqot madaniyatini takomillashtirish, xodimlarning kommunikativ kompetensiyalarini rivojlantirish va zamonaviy xizmat ko'rsatish standartlarini joriy etish axborot-kutubxona xizmatlari sifatini oshirishning muhim shartlaridan biridir.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasining "Axborot-kutubxona faoliyati to'g'risida"gi Qonuni // O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami. – Toshkent, 2011.
2. Ранганатан Ш. Пять законов библиотечной науки / пер. с англ. – Москва: Книга, 1970. – 200 с.
3. Столяров Ю. Библиотека как система / Ю.Н.Столяров. – Москва: Книжная палата, 1989. – 255 с.
4. Коршунов О. Библиографоведение: общий курс: учебник / О.П.Коршунов. – Москва: Книжная палата, 2000. – 336 с.
5. Пирмедова Х. Развитие университетских библиотек Узбекистана // Менеджмент вузовских библиотек. Университетская библиотека на треке изменений: материалы XXII Международной научно-практической конференции (Минск, 25–27 октября 2022 г.) / Белорусский государственный университет. – Минск : БГУ, 2022. – Электронный ресурс. – Режим доступа: elib.bsu.by.
6. Pirmedova X. Oliy ta'lim muassasalari kutubxonalarida xizmat ko'rsatish sifati va samaradorligi // O'zbekiston kutubxonachiligi. – Toshkent, 2021. – №3. – B. 24-31.
7. Pirmedova X. Toshkent davlat yuridik universiteti Axborot-resurs markazida raqamli transformatsiya jarayonlari // TDYUU ilmiy maqolalar elektron arxivi. – Toshkent, 2023. – Elektron resurs: [murojaat vaqti: 2026 йил 10 июнь].