એકમ–8 કામગીરી માપન અને મૂલ્યાંકન પદ્ધતિઓ (PERFORMANCE MEASUREMENT AND EVALUATION TECHNIQUES)

: રૂપરેખા :

8.0 ઉદ્દેશ્યો
8.1 પ્રસ્તાવના
8.2 કામગીરી માપન
  8.2.1 કામગીરી માપ
8.3 મૂલ્યાંકન
  8.3.1 મૂલ્યાંકનની પદ્ધતિઓ
8.4 મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિો
  8.4.1 કામગીરી માપન
  8.4.2 કામગીરી મૂલ્યાંકન
  8.4.3 બજાર સંશોધન
  8.4.4 પડતર ખર્ચ અસરકારકતા પૃથ્થકરણ
  8.4.5 ગ્રંથમિતિશાસ્ત્ર
  8.4.6 ડેલ્ફી પદ્ધતિ
8.5 મૂલ્યાંકન પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન
  8.5.1 સંગ્રહ મૂલ્યાંકન
  8.5.2 પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન
  8.5.3 પ્રલેખ વિતરણ પદ્ધતિ મૂલ્યાંકન
8.6 માહિતી સેવાઓનું મૂલ્યાંકન
  8.6.1 કર્મચારીગણનું મૂલ્યાંકન કરવું
  8.6.2 માહિતી સેવાઓનું સ્થૂળ કક્ષાએ મૂલ્યાંકન
  8.6.3 ઉપભોક્તા અભ્યાસો
  8.6.4 પ્રત્યક્ષ મૂલ્યાંકન
  8.6.5 અદ્યતન અવબોધન સેવાઓ
8.7 સારાંશ
8.8 તમારી પ્રગતિને ચકાસોના ઉત્તરો
8.9 ચાવીરૂપ શબ્દો
8.10 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

8.0 ઉદ્દેશ્યો : (OBJECTIVES)

◆ **આ એકમના અધ્યયન બાદ તમે આ બાબતથી સક્ષમ બનશો :**

- ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોમાં કામગીરી માપનની સુસંગતતા સમજવી.
- મૂલ્યાંકનની આવશ્યકતા અને હેતુ સમજાવવો.
- મૂલ્યાંકનની પદ્ધતિઓ ઓળખવી.
- મુખ્ય મુલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓમાં સારી આંતરસૂઝ મેળવવી અને
- આ પ્રયુક્તિઓ આ બાબતોમાં વિનિમયોજિત કરવી
  - સંગ્રહનું મૂલ્યાંકન કરવા

- માહિતી પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન કરવા
- માહિતી સેવાઓનું મૂલ્યાંકન કરવા

8.1 પ્રસ્તાવના : (INTRODUCTION)

કામગીરી માપન અને મૂલ્યાંકન કોઈપણ વ્યવસ્થાપન પ્રક્રિયામાં મહત્વના પાસાં છે. કામગીરી માપન કાર્યક્રમ સિદ્ધ અને પૂર્વ-સ્થાપિત લક્ષ્યો પરત્વે વિકાસનું પુનરાવલોકન કરવાનો અને વિનિયમન કરવાનો નિર્દેશ કરે છે. બીજી બાજુએ મૂલ્યાંકન કામગીરીને માહિતી સંસ્થાના ઉદ્દેશ્યો સાથે તુલનાનો સમાવેશ કરે છે. જેથી આપેલા સમયગાળામાં કામગીરીમાં ફેરફાર સુનિશ્ચિત કરવા અથવા ફેરફાર સાચી દિશામાં છે કે નહીં તે જોવા અને જો તેમ હોય તો પછી કેટલી માત્રામાં છે. કામગીરી માપન અને મૂલ્યાંકન હેતુ માટે આપણી પાસે બે વસ્તુઓ હોવી જોઈએ - સંગઠનના ખાસ અને સ્પષ્ટ ઉદ્દેશ્યો અને સહેલાઈથી લાગુ પડાય એવાં માપનનાં સાધનો.

કોઈપણ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને ઉદ્દેશ્યોની અપર્યાપ્તતાની પ્રતીતિ કરવી જોઈએ. આથી મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને તેના માનદંડ તરીકે ઉદ્દેશ્યોની જરૂર હોય છે. મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને કામગીરીનાં માપો હોવા જોઈએ જે સુસંગત, વિશ્વસનીય અને વિનિયોજન કરવા સરળ હોય ગ્રંથાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રને સુધારવા અને તેનું મૂલ્યાંકન કરવા અસંખ્ય રીતો હોય છે. માહિતી સંગઠનના વિવિધ પાસાંને મૂલ્યાંકન કરવા ઉપયોગમાં લેવાની પ્રયુક્તિઓ ઘણી છે અને એ જ પ્રયુક્તિઓ તમામ પરિસ્થિતિઓમાં વિનિયોજિત કરાતી નથી.

આ એકમ તમને કામગીરી માપનની સંકલ્પના અને મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયા મૂલ્યાંકનની પદ્ધતિઓ, મૂલ્યાંકન માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ પ્રયુક્તિઓ તથા આખરે ગ્રંથાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રના ખાસ પાસાંનું મૂલ્યાંકન કરવામાં વિનિયોજિત કરવાની પ્રયુક્તિઓના પ્રકાર સાથે પરિચય કરાવે છે.

8.2 કામગીરી માપન : (PERFOMANCE MEASUREMENT)

કામગીરી માપવું અને પ્રતિભાવ પૂરા પાડવા એ નિયંત્રણ પ્રક્રિયામાં અગત્યનું પરિબળ છે અને પ્રવૃત્તિઓ પૂર્વનિશ્ચિત દિશાને અનુરૂપ છે કે કેમ તેની ચકાસણીમાં સહાય કરે છે. રીઝ અને વુડવર્ડ (1971) એ સૂચવ્યા મુજબ નિયંત્રણ વિશે ''નિયંત્રણ એ પ્રવૃત્તિઓના વિનિમયનના નિષ્કર્ષ, પ્રતિભાવ માહિતીના પુનરાવલોકનનું નિષ્કર્ષ અને જો જરૂર હોય તો સુધારાત્મક ક્રિયા પુરતુ મર્યાદિત છે'' પ્રયુક્તિ આ માનાંકો નક્કી કરવામાં આવે છે અને માદંડોની ના સંદર્ભમાં કામગીરીના માપનનો પણ સમાવેશ કરે છે. આ માનાંકો નક્કી કરવામાં આવે છે અને માનદંડોની સામે પ્રવૃત્તિ આપવા માટે કેટલાક પ્રકારનું પૃથ્થકરણ કરવામાં આવે છે.

કામગીરી માપન એ કાર્યક્ષમ સિદ્ધિ અને પૂર્વ સ્થાપિત લક્ષ્યો પરત્વે વિકાસનું પુનરાવલોકન અને વિનિમયન છે. કામગીરી માપન કેટલાક સૈદ્ધાંતિક ગુરુત્તમ સાથે સરખાવીને કેટલી સારી રીતે માહિતી પદ્ધતિ, સેવા અથવા સ્રોત કામ કરી રહ્યો છે તે નક્કી કરવા આપણેને મદદ કરે છે. તે સ્રોત અથવા સેવા કેવી રીતે કાર્ય કરી રહી છે તેવું પરીક્ષણ કરવામાં મદદ કરે છે અને ટેકેદારો ને જવાબદારી પરીબળ તરીકે પણ કાર્ય કરે છે. આ રીતે ભંડોળ આપતા સત્તાધીશો અથવા ઇરાદો ધરાયેલા ગ્રાહકોને માહિતી સેવાઓનું 'મૂલ્ય' સ્થાપિત કરવા માટે અગત્યની પ્રયુક્તિ છે. કામગીરી માપન એ વ્યૂહાત્મક આયોજન પ્રક્રિયાનો ભાગ છે અને પુસ્તકાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોમાં નિર્ણય પ્રક્રિયાને ટેકો આપવા આવશ્યક પ્રતિભાવ ક્રિયાવિધિ તરીકે ઉપયોજિત થાય છે. કામગીરી માપન એ સતત અને ચાલુ રહેતી પ્રક્રિયા છે.

8.2.1 કામગીરીના માપ : (PERFOMANCE MEASURES)

કામગીરીના માપ ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને તેમને ઉત્પન્ન કરાવનાર પ્રક્રિયા વિષે પરિમાણ વાચક માહિતી પૂરી પાડે છે. આ માપ સમજવા વ્યવસ્થાપન કરવા અને સંગઠનની અસરકારકતા સુધારવાનાં ઉપકરણો તરીકે સેવા આપે છે. તેઓ હાથ ધરેલ કાર્યક્રમ પ્રવૃત્તિઓ (પ્રક્રિયા), પ્રત્યક્ષ ઉત્પાદન અને કાર્યક્રમ દ્વારા પૂર્તિ કરાયેલ સેવાઓ (નિર્ગમન) અને ઉત્પાદનો તથા સેવાઓના પરિણામોની કક્ષા અને પ્રકારને સંબોધી શકે. લોલર અને રોડ (1976) દ્વારા માપોનાં ત્રણ લક્ષણ શોધી કઢાયાં છે.

- તેઓ કેટલા સંપૂર્ણ અથવા વ્યાપક છે.
- તેઓ કેટલા હેતુલક્ષી અથવા અવૈયક્તિક છે.

- સંગઠનના સભ્યો દ્વારા તેઓ કેટલા અંકુશિત કરાય છે અથવા પ્રભાવિત કરાય છે.

કામગીરી માપ હંમેશા લક્ષ્ય અથવા ઉદ્દેશ્યોના સંદર્ભમાં ગોઠવાય છે. તેઓ માપના એકમોમાં અભિવ્યક્ત થવા જોઈએ. આ માપ તેઓને સૌથી વધારે અર્થપૂર્ણ હોય છે. જે આ માપને આધારિત નિર્ણયો લેવા અને ઉપયોગ કરવા જોઈએ. ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોમાં કામગીરી માપવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા કામગીરી માપ પૈકી કેટલાક ખર્ચ લાભ પૃથ્થકરણ. નિર્ણય પૃથ્થકરણ અને સર્વેક્ષણ પદ્ધતિ છે. (જેઓ અવલોકન, મુલાકાત, પ્રશ્નાવલિ અને નમૂના અભ્યાસ પદ્ધતિ છે.) ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ કામગીરી માપોને નીચે મુજબ વર્ગીકરણ કરાય છે.

અસરકારકતા : આ પ્રક્રિયા નિર્ગમન એટલે કે સેવા અથવા ઉત્પાદન નિશ્ચિત જરૂરિયાતોને અનુરૂપ છે તેની માત્રાનું સૂચન કરે છે.

કાર્યક્ષમતા : આ લઘુત્તમ સ્રોત કિંમત આવશ્યક સેવા અથવા ઉત્પાદન ઉત્પાદિત કરાયું છે તેની માત્રા સૂચવે છે.

ગુણવત્તા : આ ઉપભોક્તાની જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓને પરિપૂર્ણ કરવા સેવા અથવા ઉત્પાદનની માત્રા માપે છે.

સમયપાલન : આ ઉત્પાદન કે સેવા સમયસર પૂરી પડાઈ હતી કે કેમ તે માપે છે. સમયપાલનતાના મૂલ્યાંકનના માનદંડો ગ્રાહકની આવશ્યકતા ઉપર આધારિત છે.

ઉત્પાદકતા : આની ગણતરી મૂલ્ય સંવર્ધિત મજૂરી અને પડતર મૂડીને મૂલ્ય સંવર્ધિત ઉત્પાદન અથવા સેવાના મૂલ્ય દ્વારા ભાગીને (ભાગાકાર કરીને) થાય છે.

સ્ટૂઅર્ટ (2002) દ્વારા સૂચવાયા મુજબ વિસ્તૃતતા (એટલે કે પૂરી પડાયેલ સેવાની માત્રા) અસરકારકતા, કાર્યક્ષમતા, ખર્ચ (એટલે ખર્ચ લાભ અથવા ખર્ચ અસરકારકતા) સેવા ગુણવત્તા, સંતોષ અથવા કોઈપણ સંખ્યાનાં પરિબળોનાં પાસાં પર ઉપર હાથ ધરી શકાય છે.

નિર્ગમનોએ પુસ્તકાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રની કામગીરીને માપવા માટેનું સૌથી સામાન્ય સાધન છે. પરિણામો અથવા ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રની લક્ષ્ય બજારો અને પર્યાવરણ પર અસર માપવા માટે પ્રયત્નો કરવામાં આવ્યા છે. તે વિશેષ નિર્ગમન સર્જવા માટે ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા ઉપભોક્તાની ક્ષમતાના સંદર્ભમાં માપવામાં આવે છે. પદ્ધતિની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવાના હેતુથી, નિવેશ અને નિર્ગમન બંનેના સંદર્ભમાં પદ્ધતિનું માપન કરવું આવશ્યક છે અને પછી પરિણામની માહિતીઓનું પૃથ્થકરણ કરવાનું જરૂરી છે. (બ્રોફી, 1986)

સંશોધકો અને વ્યવસાયિકો એ ઉપભોક્તાની અપેક્ષાઓનું વહન કરે તેવા નિર્ગમનના પ્રતિનિધિ રૂપ માપ પર્યાપ્ત રીતે વિકસાવ્યા નથી કે જેમાંથી ગ્રંથાલયો કયા માપનો સ્થાનિક માનાંક માટે ઉપયોગ (અથવા સુધારો) કરી શકાય અથવા તેમણે સેવાની ગુણવતાના ગુણાત્મક પરિણામોની અર્થપૂર્ણ માળખુ વિકસાવ્યું નથી (હર્નન 1997)

ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રની કામગીરી માપવા અથવા મૂલ્યાંકન કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ માહિતીના ભાગો (ટુકડા)ને માહિતી સૂચકો કહેવાય છે. તેઓ સંસ્થાના લક્ષ્યો અને ઉદ્દેશ્યો સિદ્ધ કરવા પરત્વે કાર્યક્રમના વિકાસને માપવા માટેનું સૂત્ર પૂરું પાડે છે. કામગીરી સૂચકો એ આગમન તત્વો, નિગમન,પરિણામોને બ્રાયસન (1998) દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ જોડવાં જ જોઈએ.

માનાંકીકરણ માટે આંતરરાષ્ટ્રીય સંગઠન (ISO) દ્વારા વિકસાવાયેલ સંશોધન હેવાલ ત્રણ વિસ્તારોમાં જૂથ બનાવાયેલ ઓગણત્રીસ સૂચકોના જૂથનો સ્પષ્ટ નિર્દેશ કરે છે.

(1) ઉપભોક્તાનો સંતોષ

(2) પ્રલેખો, ક્ષતિપૂર્તિ પ્રલેખો, ઉછીના આપવાના પ્રલેખો, બાહ્ય સ્રોતમાંથી પ્રલેખ પૂર્તિ, પૂછપરછ અને સંદર્ભ સેવાઓ, માહિતી શોધ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવાના જાહેર સેવાઓના સામાન્ય સૂચકો અને વિશિષ્ટ સૂચકોનો સમાવેશ કરે છે. અને

(3) પ્રલેખ પ્રાપ્તિ કરવાના, પ્રક્રિયા કરવાના અને સૂચિકરણ કરવાના ક્ષેત્રો સહિત ટેકનિકલ સેવાઓમાંના નિર્દેશકો.

સંગઠનમાં અને સંગઠન બહાર કામગીરી માપન માહિતી ભેગી કરવા, ગાળવા, પૃથ્થકરણ કરવા, પ્રસાર કરવા યોગ્ય આંતરમાળખાની જરૂર છે.

ગુણાત્મક આંકડાઓ કરતાં પરિમાણ મૂલક અને વર્ણનાત્મક આંકડાઓ અગત્યના હોય છે અને વિકસાવવા અને માપવા માટે વધારે સહેલાં હોય છે.

યોગ્ય પ્રલેખીકરણ એટલે કે જે જે કરાયું હોય તેની ચોક્સાઈપૂર્વકની નોંધો રાખવી એ તમામ કામગીરી માપન પ્રવૃત્તિઓમાં અગત્યની છે. તે પ્રક્રિયાને સતત વિનિમયન કરવામાં મદદ કરે છે. યોગ્ય નોંધની ગેરહાજરીમાં પરલક્ષી રીતે નિર્ગમનોનું માપ કરવું મુશ્કેલ બને છે. આ પછીથી આયોજિત કામગીરીમાંથી કેટલી વાસ્તવિક કામગીરી ચલિત થાય છે તેનું મૂલ્યાંકન કરવાનું અને વિકાસના માપને નિશ્ચિત કરવાનું પણ મુશ્કેલ બનાવે છે.

ઉદ્દેશ્યોની અસરકારકતા અને ઉદ્દેશ્યો સિદ્ધ કરવામાં અનુસરાતી નીતિઓ અને વ્યવહારો, સ્રોતની ઉપલબ્ધતા, ફાળવાયેલ અંદાજપત્ર અને ભંડોળ, કર્મચારીઓની કાર્યક્ષમતા અને કર્મચારીઓનાં નેતૃત્વ કૌશલ્યો ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રની કામગીરીને પ્રભાવિત કરતાં વિવિધ પરીબળો છે.

ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોમાં કામગીરી માપન નીચેની બાબતોમાં મદદ કરે છે.

- સંસ્થાકીય વિસ્તૃત ઉદ્દેશ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને માનાંકો અને લક્ષ્યો ગોઠવવા
- આ લક્ષ્યો અને ઉદ્દેશ્યો સિદ્ધ કરવામાં ઊભી થતી સમસ્યાઓને શોધવી અને સુધારવી
- સંસ્થામાં વિવિધ પ્રક્રિયાઓનું વ્યવસ્થાપન કરવું, વર્ણન કરવું અને સુધારવી.
- સંપૂર્ણતાઓ અને પ્રાપ્તિઓનું પ્રલેખીકરણ
- કર્મચારીઓ અને ઉપભોક્તાઓને અપાતી વિવિધ સેવાઓ અને ઉપભોક્તાઓને અને કાર્યક્રમોની અસરકારકતા અને કાર્યક્ષમતા વિષે નિર્ણયો લેવા અને પૃથ્થકરણ કરવું.
- ગ્રંથાલયો અને માહિતીકેન્દ્ર ઉપભોક્તા અભિમુખતા ઉદ્દેશ્યો પરિપૂર્ણ કરવા અને તેના સદ્કાર્ય ભાવને પૂર્ણ કરે છે કે કેમ તેનું મૂલ્યાંકન કરવું.
- સંસ્થાકીય લક્ષ્યો અને ઉદ્દેશ્યોની સિદ્ધિ પરત્વે કરાયેલ પ્રગતિનું માપન કરવું તે.

માપન કરાતી કામગીરીનાં પાસાંએ સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ. ઉદ્દેશ્યો પરિપૂર્ણ થાય છે કે કેમ ? ઉપયોગમાં લેવાયેલ વિવિધ કામગીરી પગલાં શક્ય એટલાં પૂર્ણ, પરલક્ષી અને સહાનુભૂતિવાળાં હોવો જોઈએ. હેમ્ટન વગેરેએ (1986) વિધાન કર્યા મુજબ ''પૂર્ણ પગલાં લોકોને મપાયેલ કાર્યોની તરફેણમાં બિનમપાયેલાં કાર્યોની અવગણનાને બદલે કાર્યનાં તમામ પાસાં ઉપર એકાગ્રતા સાધવામાં સહાય કરે છે. ઉદ્દેશ્ય પગલાં કામગીરીના વ્યક્તિગત અને આત્મલક્ષી મૂલ્યાંકનોમાં નિહિત પક્ષપાત અને કટુતાનું જોખમ નિવારે છે.''

સંસ્થા, વિભાગ અને સંકળાયેલ વ્યક્તિઓ માટે સ્થાપિત ઉદ્દેશ્ય 'શું માપવું' તે નિશ્ચિત કરવામાં મદદ કરે છે.

કામગીરી વ્યવસ્થાપન પુસ્તકાલય અને માહિતી કેન્દ્રને તેની અસરકારકતા સુધારવા મદદ કરે છે. કામગીરી માપન પદ્ધતિની રચના કરવામાં સમાવિષ્ટ વિવિધ મુદ્દાઓ છે : શું માપવું છે તે નિશ્ચિત કરવું, અસરકારક કામગીરી માપને વિકસાવવાં, વૈકલ્પિક માપ સાથે સંલગ્ન મુશ્કેલીઓ અને ખર્ચાઓની વિચારણા, પ્રતિભાવની અસરોનું પૃથ્થકરણ અને તે કોના તરફ નિર્દેશિત કરવો જોઈએ તેનો નિર્ણય લેવો તથા કામગીરી માપ તથા પ્રતિભાવ અને જોડાયેલાં વિવિધ અનિચ્છનીય અભિપ્રેરણાને લગતાં અને વર્તણૂકને લગતાં પરિણામો.

પુસ્તક ગોઠવણી કાર્યની ચોક્સાઈ માપવા માટેની સાદી કાર્યપદ્ધતિ કેન્ડી કે (1991) તેમના લેખ ''Perfomance measures of shelving accuracy'' મુકવાની દ્વારા સુચવી છે. આ પધ્ધતિ સની, સ્ટોની બ્રુક, મેલવીલ પુસ્તકાલયમાં વપરાઈ હતી. મેલવીલ ગ્રંથાલય દસ લાખ ગ્રંથોનો સમાવેશ કરે છે અને વ્યવસ્થાપન બે પૂર્ણકાલીન કારકૂની નિરીક્ષકો દ્વારા વિદ્યાર્થી મદદનીશના આધાર સાથે કરાઈ હતી. વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા પુસ્તક ગોઠવણી કાર્ય ગ્રંથભંડાર નિરીક્ષકો દ્વારા તપાસાયું હતું. નવી પદ્ધતિ હેઠળ, એક પત્રક અભરાઈ પર મૂકવામાં આવે તે પ્રત્યેક હાથગાડી પર પ્રત્યેક પાંચ પુસ્તકો માટે પુસ્તક ગોઠવણી માટેની એક પુસ્તકનો લાયબ્રેરી ઓફ કોગ્રેસનો સ્થાનાંક નોંધવા એક પત્રક વિકસાવેલ અને ઉપયોગ કરેલ. વિદ્યાર્થી દ્વારા પુસ્તકો ગોઠવ્યા મૂકવાની બાબત બાદ પાંચ પુસ્તકો પૈકી પ્રત્યેક ગ્રંથ બંડાર નિરીક્ષક દ્વારા ઘોડામાં શોધાય છે.આ નિરીક્ષણ નોંધે છે કે સાચી રીતે અભરાઈ પર મુકાઈ છે કેમ અને પત્રકમાં ટીકા લખે છે. દરેક બે અઠવાડિયે તમામ ચબરખીઓને

ગણતરી કરાય છે અને પ્રત્યેક પુસ્તક ગોઠવણી ગોઠવણી કરનારની ચોક્સાઈ સિદ્ધ થઈ રહી છે અને સરેરાશ ગ્રંથ ગોઠવણીની ચોક્સાઈ 91% છે. અભરાઈ પર મૂકવાની ચોક્સાઈ માટેની કામગીરી માપન કાર્યક્રમ ગ્રંથ ગોઠવણીની ચોક્સાઈનું માપ પૂરું પાડે છે અને કાર્યક્રમ દ્વારા એકત્રિત માહિતી પુનઃ ગ્રંથ ગોઠવણી ક્રિયા પ્રક્રિયાના એકંદર પ્રવેશનું મૂલ્યાંકન કરવા મદદ કરે છે. અને વ્યક્તિઓના કાર્યનું મૂલ્યાંકન કરવા મદદ કરે છે.

ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રમાં "તેમના ખર્ચા અને અસરકારકતાના આધારે સેવાઓનું પૃથ્થકરણ કરવાની જરૂર છે" ખર્ચ અસરકારક્તા પૃથ્થકરણ મેસન (1980) દ્વારા સૂચવાયા મુજબ નીચેના પ્રશ્નોના આધારે કરી શકાય છે.

(1) વૈકલ્પિક માહિતી સેવા કેવી રીતે પૂરી પડાશે ?

(2) કોણ પૂરી પાડશે ?

(3) અસ્તિત્વ ધરાવતી સેવાની અસરકારકતા સાથે તે બંધબેસતી છે ?

(4) તેનો કુલ ખર્ચ શું હશે ?

ઈવાન્સ અને બીજા (1971)એ ગ્રંથપાલની અસરકારકતાના માપ તરીકે સામગ્રીની પ્રાપ્તિ, ખર્ચ, ઉપભોક્તાનો સંતોષ, પ્રતિભાવ સમય, ખર્ચ/લાભ ગુણોત્તર, અને ઉપયોગને કક્ષાકિંત કર્યા હતા. તેણે નીચેની બાબતો માટે ચોક્સાઈપૂર્ણ ક્રિયાત્મક ક્રિયાવિધિઓના વિકાસ પર ભાર મૂક્યો છે.

(એ) પ્રત્યેક માનદંડના માપનમાં સમાવિષ્ટ ચલોની વ્યાખ્યા આપવી.

(બી) માનદંડ માપોને ગણતરી કરવા જરૂરી આંકડાકીય માહિતી અને સૂત્રોનું વિશેષીકરણ કરવું / નિર્દેશ કરવો.

(સી) ગ્રંથાલયની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે આ વ્યક્તિગત માનદંડ માપોને જોડવા તેવી ક્રિયાવિધિનું સૂચન કરવું સક્ષમ બનાવે છે.

(ડી) દરેક ગ્રંથાલય દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓની અગત્યતા પ્રમાણે વ્યક્તિગત માનદંડનો ભાર માપવા પ્રક્રિયા વિકસાવવી.

(ઈ) આખરે એવી ક્રિયાવિધિએ પહોંચવું/ આવવું કે જેથી ગ્રંથાલયોની અર્થપૂર્ણ તુલનાઓ કરી શકાય.

પ્રતિભાવ એ કામગીરી માપન પદ્ધતિનો અંતર્ગત ભાગ છે. કામગીરી માપનનું પ્રતિપોષણ વાસ્તવિક અને નિર્ધારિત પરિણામ સાથે સરખાવવાનું શક્ય બનાવે છે. તે જ્યાં જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં ફેરફારો કરવા શક્તિમાન બનાવે છે. પ્રતિભાવ બાહ્ય નિરીક્ષક, કર્મચારી નિષ્ણાત અથવા ઉપભોક્તામાંથી આવી શકે. તે પ્રવૃત્તિઓનાં અવલોકન કરવાં જેવા પરિણામો અથવા પરિણામો નોંધતા કાર્ય સાધન અથવા સ્વ-ઉત્પાદિત પણ હોઈ શકે.

કાર્યમાપનને જેમનું માપન થતું હોય તેવા લોકોની વર્તણૂકને પણ પ્રભાવિત કરે છે. ઉચ્ચ અધિકારીઓ દ્વારા ગૌણ કર્મચારીઓની કામગીરી માપન ગ્રાહ્યતા, બોદ્ધિક અને અભિપ્રેરણાત્મક પ્રક્રિયાઓને સાંકળને ગતિ આપે છે.

યોગ્ય કામગીરી માપની પસંદ કરતી વખતે સ્થાપિત ઉદ્દેશને સંબંધી કામગીરી વિનિમયન કરવા વૈકલ્પિક પદ્ધતિઓનો પણ સ્વીકાર કરવો જોઈએ. આ વૈકલ્પિક માપના ખર્ચમાં તફાવત અને વિવિધ વર્તણૂકીય પ્રતિસાદો કે જે જેમનું માપન થવાનું છે એ લોકોમાં ઉત્પન્ન કરે; તે સ્વીકારવા માટેના અન્ય પરિબળો છે.

વિશિષ્ટ ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રો પિતૃસંસ્થામાં માહિતી જરૂરિયાતો પૂરી પાડે છે આથી તેમનો કામગીરીના માપ પિતૃ સંસ્થાના ઉદ્દેશ્યો સાથે કોઈ રીતે જોડાયેલાં હોય છે. આ ગ્રંથાલયો પ્રાપ્તિ કરીને, પૃથ્થકરણ કરીને અને ચોક્કસ અને સમયસરની માહિતી પૂરી પાડીને સંગઠનમાં જ્ઞાનની ગુણવત્તામાં મૂલ્ય ઉમેરે છે. આ રીતે કામગીરી માપનો તેમના કાર્ય મુજબ ગોઠવાય છે. જ્યારે જાહેર ગ્રંથાલયો સામાન્ય જનતાની માહિતી જરૂરીયાતોની સેવા કરે છે. તેમનાં કામગીરીનાં માપનો વિવિધ નાણાંકીય અને આર્થિક નિગ્રહોને ધ્યાનમાં રાખીને તેઓ જે સમાજની સેવા કરે છે તેની માહિતી જરૂરિયાત પ્રમાણે નિશ્ચિત કરાય છે. અંદાજપત્રીય નિગ્રહોના આધુનિક સમયમાં ગ્રંથાલય અને માહિતી સેવાને ગુણવત્તા નહીં કે જથ્થો ભેદ પારખે છે. ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોના કર્મચારીઓના જ્ઞાન અને

યુક્તિબાજપણાની પૂરી પડાયેલ સેવાની ગુણવત્તા ઉપર મહત્વની અસર હોય છે. કાર્યક્રમો અને તેમની કામગીરીનું પુનરાવલોકન કરતી વખતે અપનાવાયેલ વિવિધ બજારને લગતાં વ્યૂહો તકનીકી અને ભૌતિક સ્રોતની પૂર્ણતા મપાય છે. પછી કાર્યક્ષમતા, કૌશલ્ય, જ્ઞાન, અનુભવ, કર્મચારીઓની ઉત્પાદકતા ના નેતૃત્વ કક્ષાનું મૂલ્યાંકન થવું જોઈએ. આખરે વ્યવસ્થાપન કૌશલ્યનું મૂલ્યાંકન થવું જોઈએ.

8.3 મૂલ્યાંકન: (EVALUATION)

વ્યવસ્થાપનમાં કોઈપણ સેવા, પ્રક્રિયા અથવા પ્રવૃત્તિનું મૂલ્યાંકન સામાન્ય રીતે તેની યોગ્યતા નિશ્ચિત કરવી અથવા મૂલ્ય પરિક્ષણ, કિંમત, મૂલ્ય નક્કી કરવું, આલોચન, પુનરાવલોકન, ગણતરી અને માપન અથવા ઉપયોગિતાનું નજીકથી જાણવાની જરૂરિયાતનો નિર્દેશ કરે છે. આ રીતે, મૂલ્યાંકન એ વાસ્તવિક પરિણામોની તુલનાની બાબત માત્ર અપેક્ષિત પરિણામો સાથે નહીં પણ વળી બાહ્ય માનદંડો વડે અસ્તિત્વમાન સંસ્થાકીય વાસ્તવિકતાઓના સંદર્ભમાં કે જે કાર્યક્રમ અથવા સેવાની ભાવિ ગતિમાન માર્ગનું મૂલ્યાંકન કરવામાં સંબંદ્ધ હોય અને નિર્ણય પ્રક્રિયામાં ઉદ્દેશ પાયો પૂરો પાડે.

કોઈપણ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને અમુક હેતુઓ હોય છે.

- અમલીકરણ પહેલાં કાર્યક્રમ ઉદ્દેશ્યોનું જૂથ, કાર્યક્રમ યોજના અથવા યોજના રૂપરેખાનું મૂલ્યાંકન કરવું.
- કેટલી સારી રીતે ઉદ્દેશ્યો અથવા કામગીરીની અપેક્ષાઓ પરિપૂર્ણ (પરિપૂર્ણ) થઈ રહી છે તે નિશ્ચિત કરવી.
- સફળતાઓ અને નિષ્ફળતાઓનાં કારણો સુનિશ્ચિત કરવા.
- કાર્યક્રમની સફળતામાં રહેલ સિદ્ધાંતો શોધવા.
- કાર્યક્રમ અસરકારકતા વધારવા માટે વિકલ્પો અને પ્રયુક્તિઓની તપાસ કરવી.
- વૈકલ્પિક પ્રયુક્તિઓની સાપેક્ષમાં સફળતા માટે કારણો ઉપર વિશેષ સંશોધન માટે પાયો સ્થાપવી.
- અમલીકરણ બાદ કાર્યક્રમ રૂપરેખા અને કાર્યક્રમ ઉદ્દેશોનું પુનઃમૂલ્યાંકન કરવું.

મૂલ્યાંકનના ઉદ્દેશ્યો પૈકી કેટલાક છે આ પ્રમાણે છે :

(એ) તે કામગીરી અપેક્ષાઓ કેટલી સારી રીતે સાકાર થાય છે તે નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે.

(બી) તે અસલીકરણ પહેલાં ઉદ્દેશ્યોના જૂથને નિશ્ચિત કરે છે.

(સી) તે ખાસ સફળતાઓ અને નિષ્ફળતાઓ માટેનાં કારણોનું મૂલ્યાંકન કરે છે.

(ડી) તે સફળતા નીચે રહેલાં સિદ્ધાંતોને શોધવા મદદ કરે છે.

(ઈ) તે અસરકારકતા સુધારવા માટે પ્રયુક્તિઓ શોધે છે.

(એફ) તે વિશેષ સંશોધન માટે પાયો સ્થાપિત કરે છે.

(જી) તે પદ્ધતિ ઉદ્દેશ્યોને પુનઃ વ્યાખ્યાયિત કરે છે.

કોઈપણ ગ્રંથાલય/ માહિતી કેન્દ્રનું મૂલ્યાંકન બે પ્રકારનું હોય છે. જેમ કે સ્થૂળ મૂલ્યાંકન અને સૂક્ષ્મ મૂલ્યાંકન.

સ્થૂળ મૂલ્યાંકન માત્ર પદ્ધતિ કેટલી સારી રીતે કાર્ય બજાવી રહી છે તે અભિવ્યક્ત કરવાનો ઈરાદો રાખે છે. અહીં પદ્ધતિની કામગીરીની માત્ર રીત અથવા તેની નિષ્ફળતાઓને ધ્યાનમાં લેવાય છે અને તેનાં ઘટકોની વિગતો (ધ્યાનમાં લેવાતી નથી) મૂલ્યાંકન પછીનું પરિણામ એ કામગીરી વિષેનું માત્ર વિધાન છે.

બીજી બાજુએ સૂક્ષ્મ મૂલ્યાંકન નિદાનાત્મક છે; જે પદ્ધતિની કામગીરી અને ખાસ કરીને તેની નિષ્ફળતાઓનું વિગતવાર પરીક્ષણ કરે છે. અહીં, પદ્ધતિ શ્રેણી તરીકે વિચારવામાં આવે છે દરેકને અલગ રીતે સ્વીકારાય છે. આંતરક્રિયા કરતાં ઘટકો તરીકે ગણાય છે. સૂક્ષ્મ મૂલ્યાંકન પદ્ધતિના સુધારાઓ માટે કરાતી ભલામણોને શક્ય બનાવે છે. જ્યારે સ્થૂળ મૂલ્યાંકન તે સુધારાનો નિર્દેશ કે જે સમગ્ર રીતે નબળી કામગીરીના નિદર્શન દ્વારા સુધારો જરૂરી છે તે સિવાય કઈ કરતી નથી.

8.3.1 મૂલ્યાંકનની પદ્ધતિઓ : (METHODS OF EVALUATION)

મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયા અત્યંત જટિલ હોય છે અને તપાસણી હેઠળની પરિસ્થિતિને સુધારવા માટે નિર્ણયકારોને મદદ કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે. મૂલ્યાંકનની કેટલીક પદ્ધતિઓ છે જે ગ્રંથાલય/ માહિતી સંદર્ભમાં વિનિયોજિત કરી શકાય છે. તે પૈકી કેટલીક છે.

(1) પ્રયોગાત્મક મૂલ્યાંકન (EXPERIMENTAL EVALUATION):

અહીયાં અભિગમ છે કે તપાસણી હેઠળની સમસ્યાનાં કેટલાક પાસાંનો અલગ રીતે અભ્યાસ કરવાનો અહીંયા અભિગમ છે. ભાર તમામ ચલોના નિયંત્રણ ઉપર હોય છે એટલે કે દરેક વસ્તુ કે જે પરિણામોને પ્રભાવિત કરે, સૌથી વધારે ચલો સતત રખાતાં હોય અથવા નિકાલ કરાતો હોયતે સાથે અને થોડાં પર્યાવરણનાં અંકુશ હેઠળ બદલાતાં હોય.

માહિતી પદ્ધતિઓનાં પ્રયોગાત્મક અભ્યાસો માહિતી પુનઃ પ્રાપ્તિના સિદ્ધાંતો પુરવાર કરવા અથવા ઘણીવાર માહિતી પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓની કામગીરી વિષે ઉત્કલ્પના કસોટી કરવા કરાય છે. કમ્પ્યુટર આધારિત માહિતી પદ્ધતિઓમાં આ પ્રકારનાં પ્રયોગાત્મક મૂલ્યાંકનો પાર પાડવાં શક્ય છે.

(2) ગુણાત્મક મૂલ્યાંકન (QUALITACTIVE EVALUATION):

ગુણાત્મક મૂલ્યાંકન વિવિધ પ્રયુક્તિઓને આવરી લે છે જેમાં સામાન્ય પાસું વર્તણૂકનો અભ્યાસ છે એટલેકે વાસ્તવિક પરિસ્થિતિમાં માહિતી શોધવાની અને વર્તણૂક હાથ પર લેવી. ગુણાત્મક પદ્ધતિમાં મુખ્ય લાભ એ છે કે ઉપભોક્તાનું દૃષ્ટિબિંદુ ઊભરી આવે છે કે જે મૂલ્યાંકનમાં ખરેખરું પરિબળ બને છે. વળી, ગુણાત્મક માહિતી સમયની વિગત અને ઊંડાણ પૂરા પાડે છે. ખાસ કરીને પ્રત્યક્ષ અવતરણો અને કાળજીપૂર્વક વર્ણનમાંથી વિવિધ પદ્ધતિઓ મૂલ્યાંકનની ગુણાત્મક પદ્ધતિમાં આવે છે મૂલ્યાંકનની કેટલીક પ્રયુક્તિઓ નીચે આપી છે.

મુલાકાતની સર્વોત્તમ ગુણાત્મક મૂલ્યાંકન તરીકે ગણના કરાય છે. કારણ કે શાબ્દિક ચર્ચાએ માહિતી પદ્ધતિના ઉપભોક્તાના દૃષ્ટિબિંદુમાંથી પરિસ્થિતિની ઊંડાણભરી સમજ મેળવવાનો સર્વોત્તમ માર્ગ છે. મુલાકાતનું માળખું ઔપચારિક હોવાથી બંધ અથવા મુક્ત રીતે રૂપરેખિત, બિનરૂપરેખિત અથવા અનૌપચારિક સુધી બદલાતું રહે.

અવલોકન એ મુલાકાત લેવાનું મૂલ્યવાન પૂરક છે. એ પાયા પર કે લોકો જે હોવા સંભવ હોય તે જ કહેતા હોય તેનાં કરતાં વધારે ખુલ્લું/ સ્પષ્ટ હોય છે. ઘણીવાર અવલોકન પ્રાથમિક માહિતી મેળવવા અથવા વાસ્તવિક જીવન પરિસ્થિતિનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે વધારે મૂલ્યવાન હોવાનું માલુમ પડ્યું છે.

પ્રશ્નાવલિઓ સૌથી વધારે અધિકૃત ઉચ્ચકક્ષાના માળખાયુક્ત મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓ હોવાનું સામાન્ય રીતે મનાય છે. જો ગુણવત્તા તત્ત્વને પ્રશ્નાવલીમાં તમામ પ્રશ્નોમાં દાખલ કરાય તો અહીં મુક્ત ઉત્તરવાળા પ્રશ્નોને નિવારવા જોઈએ કારણ કે તેઓ માહિતીના પૃથ્થકરણમાં મુશ્કેલીઓ તરફ લઈ જાય છે.

પરીક્ષણ : નોંધો અને પ્રલેખોની પરીક્ષા ગુણાત્મક મૂલ્યાંકનનું અન્ય ઉપયોગી સ્વરૂપ હોઈ શકે. અહીં, નોંધણીઓ, પત્રો, આવેદનપત્ર, પત્રકો વગેરે અગત્યના મુદ્દા અને મૂલ્યાંકન માટે સંમસ્યાઓ ઓળખવાના હેતુથી પરીક્ષણ કરાય છે. સંશોધન ક્રિયાપદ્ધતિ દરમિયાન તમે મૂલ્યાંકનની ગુણાત્મક પદ્ધતિઓ વિશે વધારે વિગતો ભણી રહ્યા હશો.

(3) નિર્ણય પૃથ્થકરણ : મૂલ્યાંકનના સંદર્ભમાં નિર્ણય પૃથ્થકરણએ નિર્ણયને યથાર્થ બનાવવા અને પહોંચવા માટે નિરપેક્ષ/ ઉદ્દેશ્ય ક્રિયાવિધિ પૂરી પાડવાનું લક્ષ્ય રાખે છે. કે જે પોતે જ વિકલ્પોની પસંદગી છે. આ માટેની ક્રિયાવિધિ એ ઉપભોક્તાને તમામ વિચારણાઓને વિગતવાર જણાવે એ જરૂરી છે. આ વિચારણાઓ પ્રત્યેક વિકલ્પને મૂલ્ય આપવા નિર્ણય પ્રક્રિયામાં આવે છે. આ વિકલ્પો પ્રત્યેક વિચારણા માટે ગોઠવાયેલ જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરવા અને પ્રત્યેક વિકલ્પ માટે એકંદર મૂલ્યની ગણતરી કરવા તેઓ કેવી સારી રીતે આમ કરે છે. ઉચ્ચોચ્ચ મૂલ્ય સ્વાભાવિક રીતે વિજેતા થાય છે.

આ પદ્ધતિ વિચારણાઓની પસંદગીની પસંદગીમાં ખૂબ જ આત્મલક્ષી નિર્ણય માટે તેમને અપાયેલ વજન (મહત્ત્વ)માં અને વિકલ્પો માટે મૂલ્યોમાં પરવાનગી આપે છે.

પરિણામક નિર્ણય પૃથ્થકરણ પણ શક્યછે અને ઘણીવાર તે બે વિકલ્પો વચ્ચે નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે. નિર્ણય પૃથ્થકરણનું અન્ય સ્વરૂપ ચેકલીસ્ટ છે. જેનો વસ્તુઓની તમામ રીતોથી પસંદગી અને ગ્રંથાલયમ માહિતી કાર્ય સંબંધી સેવાઓ માટે ઉપયોગ કરી શકાય છે.

(4) ઉપભોક્તા અભ્યાસો : કોઈપણ માહિતી પદ્ધતિ કે સેવામાં, ઉપભોક્તા લાક્ષણિકતાઓ અને વર્તણૂકનો અભ્યાસ કરવો ખૂબ જ જરૂરી છે. ઉપભોક્તાની જરૂરિયાતોનો સંતોષ આખરી છે અને

માત્ર જે રીતે તે ઉપયોગ કરાઈ હતી તે માહિતી મેળવવા માટે કોઈપણ માહિતી સેવાના અસ્તિત્વ માટે યથાર્થતા અને તેના ઉપભોક્તા દ્વારા સિદ્ધ કરાયેલ સફળતાની માત્રાની મૂલ્યાંકનનો મૂળાભૂત ભાગ છે.

(5) કિંમત-લાભ/ફાયદો પૃથ્થકરણ :

સ્રોતની વિચારણ કર્યા સિવાય કોઈપણ માહિતી પદ્ધતિ અથવા સેવાની કામગીરી વ્યર્થ છે. આ સ્રોત હંમેશા આર્થિક સંદર્ભમાં મૂલ્યાંકિત થાયછે. જે ખર્ચના શીર્ષક હેઠળ આવે છે. આ પાસાની વિગતો જાણવા, ખર્ચ સંબંધી મૂલ્યાંકનોનું છ-કક્ષીય વર્ગીકરણ પાર પાડી શકાય છે. આ છ પાસાં છે : ખર્ચ, અસરકારકતા, ખર્ચ-અસરકારકતા, ખર્ચ-ફાયદો અને ખર્ચ-કામગીરી ફાયદો.

◆ **તમારી પ્રગતિ ચકાસો :**

(1) 'મૂલ્યાંકન' શબ્દનો અર્થ આપો.

(2) મૂલ્યાંકનની વિવિધ પદ્ધતિઓની યાદી આપો.

નોંધ : (1) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારો ઉત્તરો લખો.

(2) આ એકમનાં અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારો ઉત્તરો લખો.

....

....

....

....

....

....

8.4 મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓ : (EVALUATION TECHNIQUES)

તમને ખરેખર કહેવાયું છે કે મૂલ્યાંકન એ ગ્રંથાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રમાં માહિતી પદ્ધતિ કે માહિતી સેવા શું કરે છે અને તેનો કેવી રીતે એ ઉપયોગ થાય છે. તેના વિશ્વસનીય અને ઊંડાણપૂર્વકના જ્ઞાનની પાર પડાય છે. મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા પાર પાડવા માટે અમુક પ્રયુક્તિઓ ઉપલબ્ધ છે. આ પ્રયુક્તિઓનું વિનિયોજન પરિસ્થિતિના પ્રકાર, કક્ષા, માહિતી સંસ્થાનો પ્રકાર અથવા તેમાં સંમિલિત ઉપયોગકારો પર આધાર રાખીને બદલાય છે. આ પ્રયુક્તિઓ પૈકી ઘણી વૈજ્ઞાનિક વ્યવસ્થાપનમાંથી ઉછીની લેવાય છે. તમે અગાઉના એકમોમાં આ પ્રયુક્તિઓ પૈકી કેટલીક સાથે ખરેખર પરિચિત થયા છો. મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ માટે લાગુ પાડી શકાય એવી કેટલીક પાયાગત પ્રયુક્તિઓ નીચે આપી છે.

8.4.1 કામગીરી માપન : (PERFOMANCE MEASUREMENT)

કામગીરી માપન આપણને કેટલાક સૈદ્ધાંતિક મહત્તમની સરખામણીએ માહિતી પદ્ધતિ, સેવા અથવા સ્રોત કેટલી સારી રીતે કાર્ય કરી રહ્યો છે તે નક્કી કરવા સહાય કરે છે. માહિતી સેવાઓ અને પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન એવાં માપો/ માપનોનો ઉપયોગ કરે છે કે જે એ જ ક્રિયાપદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને જીવનનાં અન્ય પાસાંના મૂલ્યાંકનમાં વપરાતાં માપો કરતા નજીવાં અલગ છે અથવા અલગ નથી. કામગીરી માપનો પૈકી કેટલાંક ખર્ચ-લાભ પૃથ્થકરણ માપ, નિર્ણયો પૃથક્કરણ, સર્વેક્ષણ પદ્ધતિઓ છે. (અવલોકન, મુલાકાત, પ્રશ્નાવલિ અને નમૂના અભ્યાસ પદ્ધતિનો સમાવેશ કરે છે)

આ ઉપરાંત વ્યક્તિગત પુસ્તકાલયો/ માહિતી કેન્દ્રો તેમની પોતાની મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓનું જૂથ વિકસાવે કે જે તેમના કામગીરી માપન માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે. વિભાગ 8.2માં કામગીરી માપનની વિગતવાર ચર્ચા કરાઈ છે.

પુનઃ પ્રાપ્તિના માપ/ માપનો :

માહિતી પુનઃ પ્રાપ્તિની અસરકારકતાની ખાતરી કરવા વધારે અગત્યનાં બે માપ છે : પુનઃ પ્રાપ્તિ એ આવશ્યક રીતે પધ્ધતિમાં રહેલ સુસંગત પ્રલેખો કેટલી સારી રીતે મેળવી આપે છે તેને સંબંધિત છે અને કયાં સુધી (કેટલી માત્રામાં) સુસંગત પ્રલેખોની પુનઃ પ્રાપ્તિ થાય છે તેને પુનઃ પ્રાપ્તિ ગુણોત્તર તરીકે સંદર્ભ અપાય છે.

જ્યારે ચોકસાઈ માપ પદ્ધતિ માત્ર સુસંગત પ્રલેખ કેટલા બાબતો કેવી કાર્યક્ષમ રીતે પૂરી પાડે છે. તેનું વર્ણન કરે છે. ઉપભોક્તા તેમની પ્રસ્તુતતા તેની જરૂરિયાત દ્વારા અને પરિણામે મેળવવા લેવાયેલ સમય દ્વારા પણ શોધનાં પરિણામોનો નિર્ણય કરશે. અહીં વિનંતીકાર સંબંધ્ધ માને છે તે બાબતોનું પ્રમાણની ક્ષતિપૂર્તિ કરવા અને પૂર્તિ કરવાના સંદર્ભમાં પ્રસ્તુતતા અભિવ્યક્ત કરવામાં પરંપરાગત/ રૂઢિગત અને અર્થપૂર્ણ છે. આ પ્રમાણ સામાન્ય રીતે ચોક્સાઈ ગુણોત્તર માપ તરીકે નિર્દેશિત થાયછે.

શોધ કેટલી કાર્યક્ષમ અથવા વિવેકપૂર્ણ છે તેવું સૂચન આપવા પુનઃ પ્રાપ્તિ ગુણોત્તર અને ચોક્સાઈ ગુણોત્તરના સંયોજનમાં અવારનવાર ઉપયોગમાં લેવાય છે. આ રીતે ચોક્સાઈમાપ પ્રમાણ ખરેખર ઉપભોક્તાના સમય અને પ્રયત્નનું પરોક્ષ માપન છે. એટલે કે ચોક્સાઈમાપન પ્રમાણ જેટલુ ઊંચુ હોય તેટલી અસંબંદ્ધ હોય તેવી બાબતોમાંથી સંબંદ્ધ બાબતોને અલગ કરવામાં ઉપભોક્તાનો ઓછો સમય ખર્ચવામાં જરૂર પડશે.

માહિતીની ગુણવત્તા :

જ્યારે વાસ્તવિક જીવનની પરિસ્થિતિઓ સાથે વ્યવહાર કરીએ ત્યારે એવા માનદંડો ગોઠવવા શક્ય છે જેના દ્વારા ગુણવત્તાનો અભિપ્રાય અપાય. આ પ્રકારના માનદંડો આત્મલક્ષી અને કોઈ ખાસ જરૂરિયાતો ઉપર નિર્ભર હોય છે. તેઓને સતતરીતે લાગુ પાડી શકાય છે. દા.ત. ગુણવત્તાનો અભિપ્રાય બે પ્રકારના પ્રલેખો દ્વારા કરાય; (દા.ત. વર્તમાનપત્ર કાપલી અથવા પરિષદ પત્ર કરતાં સામયિક લેખને પસંદ કરો) તારીખ (દા.ત. છેલ્લાં પાંચ વર્ષોમાં પ્રકાશિત થયેલું કામ) સ્થળ દ્વારા (દા.ત. આફ્રિકાના દેશો કરતાં અમેરિકા અથવા ઈંગ્લેંડમાંથી પત્રો પસંદ કરાય) ભાષા દ્વારા (દા.ત. અંગ્રેજી ભાષામાં પત્રો)

નિષ્ફળ પૃથ્થકરણ :

નિષ્ફળ પૃથ્થકરણ વસ્તુઓ શા માટે તે રીતે કામ કરે છે અને બાબતોને કઈ રીતે સુધારાય તે શોધી કાઢવા મદદ કરે છે. તે પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓના વધારે વિસ્તૃત અભ્યાસને પાર પાડવા મદદ કરે છે અને સમૂહકાર્ય મૂલ્યાંકનમાં ખાસ મહત્વનું છે. તે પરિસ્થિતિમાં કે જ્યાં સુધારાઓની જરૂર છે તેવી સમસ્યાઓને પાર પાડવા મદદ કરે છે. તે પુનઃપ્રાપ્તિ પધ્ધતિમાં નવા શોધ વ્યુહોને ઘડવા ઉપયોગી છે અને (પરત/ પશ્ચાદ્) શોધ માટે પણ ઉપયોગી છે.

8.4.2 કામગીરી મૂલ્યાંકન : (PERFOMANCE EVALUATION)

કામગીરી મૂલ્યાંકન એ અગાઉ નિશ્ચિત કેટલાક કરાયેલા માપ મુજબ કોઈ પદ્ધતિ કે સેવા કેવી રીતે કાર્ય કરી રહી છે તેનું પરીક્ષણ છે. તે પૂર્વનિશ્ચિત ધારાધોરણ, માનદંડ અથવા અભિવ્યક્ત લક્ષ્યોની સામે પદ્ધતિપૂર્વ અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરવાની પદ્ધતિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરાય છે.

સંગઠનની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરવા ઉપરાંત, કામગીરી મૂલ્યાંકન તેઓ કઈ રીતે કામ કરી રહ્યા છે તે જાણવા વ્યક્તિઓને સહાય કરે છે. જ્યારે સાચી રીતે પાર પડાય ત્યારે કામગીરી મૂલ્યાંકન કેટલીક અગત્યની આવશ્યકતાઓને પરિપૂર્ણ કરે છે. કામગીરી મૂલ્યાંકનમાં માહિતી સેવાની પૂર્ણ કામગીરીનો સ્પર્શ મેળવવા માટે અને વિવિધ ઘટકો રીતે આંતરક્રિયા કરે છે તે વિચાર માટે પરીક્ષણ થવું જોઈએ. પદ્ધતિ અથવા સેવાનાં ઘટકોનું અલગ રીતે પરીક્ષણ કરાય છે.

કામગીરી મૂલ્યાંકન માટે બે પ્રકારનાં માપનોનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

નિવેશ માપનો તેના ચાલકોના દષ્ટિબિંદુથી પદ્ધતિની તપાસણી કરે છે અને રોકાણ કરેલા સ્રોતો અને તેને યોગ્ય રીતે કામે લગાડાય છે - ખર્ચયેલ પૈસા, કુલ અને વિગતવાર કર્મચારીઓની સંખ્યા, કુલ અને ખાસ ક્રિયાઓમાં ખરીદીઓની સંખ્યા, પૂછપરછો, લોન વગેરેનું ધ્યાન રાખે છે.

નિર્ગમન માપનો ઉપયોગકારનો સંતોષ અને સેવા તેના ઉદ્દેશ્યોમાં કેટલી માત્રામાં સફળ થઈ રહી છે તે તપાસવા પ્રયત્ન કરે છે.

આ માપનો અસરકારકતા અથવા કેટલીક માત્રામાં ફાયદાઓનો અંદાજ કાઢે છે. પડતર કિંમતએ બીજી બાબત છે જે કામગીરી મૂલ્યાકંનમાં અગત્યની છે.

કામગીરી મૂલ્યાંકન ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોમાં પદ્ધતિઓ અને સેવાનાં ઘટકોને વિનિયોજિત કરાય છે. અન્ય ક્ષેત્રો કે જેઓ આવી તપાસણીઓના વિષયો છે તે સંદર્ભ સેવાઓ, ગ્રંથાલય સંગ્રહો, પ્રલેખ વિતરણ, અદ્યતન અવબોધન વગેરે છે. આ ખાસ મુદ્દાઓની આ એકમમાં પાછળથી વધારે વિગતવાર ચર્ચા થશે.

કોઈપણ પુસ્તકાલય અને માહિતી કેન્દ્રમાં છેલ્લું પાસું કે જે ખૂબ અગત્યનું છે તે કર્મચારીઓ અને સફળતાની માત્રા કે જેના વડે તેઓ ઉપભોક્તાના લાભ માટે તેમનાં માહિતી સંગઠનોનું સંચાલન કરે છે તે છે. આ બાબત કોઈપણ સેવાના મૂલ્યનું આખરી નિશ્ચયકારક બનશે. કર્મચારીઓની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન અગત્યનો મુદ્દો છે કે જે આ અભ્યાસક્રમના વિભાગ-3માં ચર્ચાઈ રહ્યો છે.

8.4.3 બજાર સંશોધન : (MARKETING RESEARCH)

બજાર સંશોધન પરીક્ષણ, ઓળખ અને બજાર માપનનો હેતુ ધરાવે છે. તે બજાર સંશોધનનો બજાર મિશ્રણ, કિંમત સંશોધન, જાહેરાતની અસરકારકતા અને સમગ્ર બજાર સમુદાયની તપાસનો સમુદાય કરે છે. બજાર સંશોધન એ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા તરીકે આવશ્યક છે કારણ કે તે હાલના સમયમાં મોટાભાગના ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રો માટે લગભગ સતત પ્રક્રિયા બનવાની જરૂરિયાતો અને આયોજન તથા અમલીકરણમાં મદદ કરે છે. એકત્રિત કરેલી માહિતી, પૂર્વાનુમાન આયોજન, સૂચન અને નિર્ણય પ્રક્રિયાના સમગ્ર વ્યવસ્થાપનના પ્રકાશિત કરવાને અસરકારક ઉપયોગમાં મુકાવું જ જોઈએ.

બજાર સંશોધન વર્તમાન ઉપભોક્તાકારો તથા સંભવિત ઉપભોક્તા અને બજારો ઉપભોક્તા પુસ્તકાલય અને માહિતી સેવાના કલ્યાણને બદલવા જરૂરી એવા પ્રવર્તમાન સેવા અને ઉત્પાદનોના મૂલ્યાંકનની તપાસણીમાં સહાય કરે છે. તે અસંતુષ્ટ પૂછપરછ ઓળખવા, સેવાઓના ઉપયોગનું વિનિમયન કરવા, સેવાઓ જે રીતે ઉપયોગમાં લેવાય છે તે કહેવા અને આ સેવાઓના સંતોષની કક્ષાઓ માટે મદદ કરે છે. આ તમામ એ પગથિયાં તરફ દોરી જાય છે જે ઘણી પરિસ્થિતિઓનો ઇલાજ કરે છે. બજાર મૂલ્યાંકનની પ્રયુક્તિ અવલોકન પર આધારિત સર્વેક્ષણમાંથી વિકસી છે.

બજારનું સંશોધન કરવું એ અસંખ્ય સ્વરૂપો લે છે. પ્રયોગાત્મક, અવલોકન અને સર્વેક્ષણો.

એક અંકુશિત જૂથના અને બીજું ચલો આધિન જૂથ - જે ત્યાર પછી ચલોની અસર નોંધપાત્ર રીતે અલગ પડે છે કે કેમ તેનું મૂલ્યાકંન કરવા માપી શકાય છે. આ પધ્ધતિનો ઉપયોગ જ્યાં ગ્રંથાલય પુસ્તક આપ-લે વિભાગ, ગ્રંથભાર, બેઠક વિસ્તાર (વાચનખંડ) માં નવી બેઠક વ્યવસ્થા ઈચ્છા રાખે છે ત્યાં આગળ વધતા પહેલાં ઉપભોક્તાઓની પ્રતિક્રિયાઓના પરીક્ષણ કરવા ઉપયોગ કરી શકાય છે. અવલોકનો માપન માત્ર વર્તણૂક કસોટી કરવા ઇચ્છે છે. ઉપયોગકારો વિવિધ દૃષ્ટિકોણથી ભૌતિક રીતે અવલોકાય છે.

મોટાભાગની સંશોધન પરિસ્થિતિઓમાં વિસ્તૃત રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા સર્વેક્ષણોને બજાર સંશોધનમાં પણ મહત્ત્વની ભૂમિકા હોય છે. તેઓને ઉપભોક્તાના જ્ઞાન, માન્યતાઓ, વર્તણૂકો, પસંદગીઓ, સંતોષ દર વગેરે શોધી કાઢવા ઉપયોગમાં લેવાવા જોઈએ કર્મચારીગણ મુલાકાત, ટપાલ, દૂરભાષ અથવા પ્રશ્નાવલી સર્વેક્ષણને પાર પાડવા ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે.

બજાર સંશોધન બજારોનું માપન મેળવે છે અને ઉપભોક્તાની અભિપ્રેરણાઓ અને વર્તનની ઉપભોક્તા તપાસ કરે છે. બજાર સંશોધન સક્રિય હોય છે, આંકડાઓ મેળવે છે. હેતુ-અભિમુખિત હોય છે અને એવી મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિ છે કે જે ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રો વિષે માહિતી વિશ્વમાં સંગ્રહ, ઉપયોગકારો અને માહિતીનો પ્રસાર કરે છે.

8.4.4 પડતર કિંમત અસરકારકતા પૃથક્કરણ (Cost Effectiveness Analysis)

પડતર ખર્ચ અસરકારકતા એ તે કક્ષા પ્રાપ્ત કરવા સમાવેશ કામગીરી કક્ષા (અસરકારકતા) અને થતા ખર્ચ વચ્ચેનો સંબંધ છે. ખાસ કામગીરી કક્ષા મેળવવા માટે કેટલીક પદ્ધતિઓ ઉપયોગમાં લેવાય. સૌથી ઓછો ખર્ચાળ વિકલ્પ સૌથી વધારે અસરકારક છે. પડતર કિંમત ખાસ ઉત્પાદન અથવા સેવા

અને તેને પૂરો પાડવાના પડતર ખર્ચ વચ્ચે સંબંધનો નિર્દેશ કરે છે. સામાન્ય રીતે લાભ કરતાં કામગીરી (અસરકારકતા)નું માપન કરવું સૌથી વધારે મુશ્કેલ છે.

પડતર કિંમત-કામગીરી-લાભો અભિવ્યક્તિ એ ખર્ચાઓ, કામગીરી (અસરકારકતાની કક્ષા) અને લાભોના સમગ્ર પરિપટની સાથે સંબંધ ધરાવે છે. ગ્રંથાલય સેવાનો પડતર ખર્ચ સ્રોતના નિવેશના સંદર્ભમાં મપાય છે. પડતર ખર્ચ હેઠળ, બંને પડતર ખર્ચ જે સાપેક્ષ રીતે નિશ્ચિત હોય છે અને જે સાપેક્ષ રીતે ચલિત હોય છે તેમને સ્વીકારવાની જરૂર હોય છે. પડતર ખર્ચ-અસરકારકતા પૃથ્થકરણ સ્રોતો ખર્ચેલ (ખર્ચ) માટે પ્રાપ્ત મૂલ્ય (અસરકારકતા)ને વધારવા પ્રયત્ન કરે છે. ગ્રંથાલય કાર્ય પડતર ખર્ચ-અસરકારકતા એક અથવા બે માર્ગોએ સુધારી શકાય છે.

(1) પદ્ધતિ સંચાલનની પડતર ઘટાડતી વખતે વર્તમાન કામગીરી કક્ષાને જાળવી રાખવી.

(2) સરેરારાશ કામગીરી કક્ષાનું ઊંચે લાવતી વખતે સંચાલન પડતર અચળ રાખવી.

મૂલ્યાંકન કરાય એવા છ પાસાં આ પ્રમાણે છે :

(એ) પડતર ખર્ચ :

તે સેવા પર ખર્ચેલ સ્રોતોની આર્થિક બાબતોમાં અભિવ્યક્ત માપન માત્ર છે.

(બી) અસરકારકતા :

ઉપભોક્તાની જરૂરિયાતો સંતોષાય છે અથવા અલગ રીતે દર્શાવીએ તો સેવા અને પદ્ધતિનાં એકંદર ઉદ્દેશ્યો કેટલા અંશે મેળવાયાં છે. જ્યારે આ પરિક્ષણ કરવાં મુશ્કેલ છે ત્યારે અસરકારકતા નક્કી કરેલ કામગીરીની કક્ષા જે સામાન્ય રીતે હેતુલક્ષીતા રીતે અને પરિમાણાત્મકરીતે દર્શાવાય છે તેને પહોંચવાની ક્ષમતાના ઉપાય તરીકે લેવામાં આવે છે.

(સી) લાભ : આ ઉપભોક્તાને માહિતી સેવાઓના સાચા મૂલ્યનું માપન કરે છે અને તેને પરિમાણવું મુશ્કેલ છે. અહીં એક મહત્વની સમસ્યા છે કે લાભનું સાચું માપન મેળવવા વ્યક્તિએ સૌથી વધારે પરિસ્થિતિઓમાં અસંભવતાઓ, માહિતી સેવાના તમામ લાભોથી વંચિત અંકુશ જૂથનું સરખામણી કરવી પડે અને ઓળખવાં પડે.

(ડી) પડતરની અસરકારકતા : આ અભિગમ અસરકારકતાની થોડીક કક્ષાએ પદ્ધતિ અથવા સેવાના પડતર ખર્ચ સાથે સંબંધ ધરાવે છે. આ એ સૂચવે છે કે સુધારો સમીકરણની ગમે તે એકબાજુ કે બંને બાજુ શોધાયછે. એટલે કે કામગીરી સુધારીને જ્યારે પડતર ખર્ચ ઘટાડીને અથવા જાળવી રાખીને સંપૂર્ણ પદ્ધતિ માટે પડતર ખર્ચ અને અસરકારકતાની વ્યાખ્યા કરવામાં મુશ્કેલીઓના કારણે, આ પ્રયુક્તિઓ સામાન્ય રીતે વૈકલ્પિક ક્રિયાવિધિઓ વચ્ચે વિશિષ્ટ રીતે પસંદ કરીને અલગ પાડેલા ઘટકો પર વપરાય છે.

(ઈ) પડતર ખર્ચ-લાભ : આ એકંદર લાભોના ખર્ચાઓ સાથે સંબંધ જોડવા પ્રયત્ન કરે છે. પરંતુ લાભની વ્યાખ્યા કરવાના કારણે આ અભિગમ થોડો અનુસરવો મુશ્કેલ છે.

(એફ) પડતર ખર્ચ-કામગીરી-લાભ : આ પદ્ધતિ પડતર ખર્ચ, કામગીરી અને લાભો વચ્ચે આંતર સંબંધોના સમગ્ર જૂથની તપાસણીનો હેતુ રાખે છે અને તે પડતર ખર્ચ સંબંધિત મૂલ્યાંકનની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિ છે.

ગ્રંથાલય વ્યવસ્થાપકોને સામાન્ય સંમતિ હોય છે કે પડતર ખર્ચ સંબંધિત કામગીરી અને લાભના માપ ગ્રંથાલય માહિતી વ્યવસ્થાપનનો મહત્ત્વનો ભાગ છે.

8.4.5 ગ્રંથમિતિશાસ્ત્ર (Bibliometrics)

ગ્રંથમિતિશાસ્ત્ર લેખકપણા, પ્રકાશન અને સાહિત્ય ઉપયોગની લઢણનો અભ્યાસ કરવા વિવિધ આંકડાકીય પૃથ્થકરણનું વિનિયોજન છે. જુદી જુદી અસંખ્ય પ્રયુક્તિઓ ઓળખી કાઢવામાં આવેલ છે કે જે ગ્રંથાલયોમાં વ્યવહારું વિનિયોજન હોય છે. ગ્રંથાલયોમાં અવારનવાર ઉપયોગમાં લેવાતી ગ્રંથમિતિશાસ્ત્રની પ્રયુક્તિઓ આ પ્રમાણે છે.

(1) એક લેખક અને એક સામયિક દ્વારા વેરવિખેર પત્રોને સુનિશ્ચિત કરવા ઉદ્ધકરણ પૃથ્થકરણનો ઉપયોગ

(2) ખાસ ક્ષેત્રના સંશોધન અગ્રીમ હરોળને ઓળખવા ઉદ્ધકરણ પૃથ્થકરણનો ઉપયોગ થાય છે. સંશોધનની અગ્રીમ રજૂઆત કરતા ક્ષેત્રમાં દર્શાવેલાં વધુ ઉદ્ધત થયેલ શોધપત્ર અને આ કેવી રીતે વાગ્મય સૂચીય રીતે જોડાયછે તેનું પૃથ્થકરણ કરી શકાય છે.

(3) ક્ષેત્ર ખાસ કરીને વૃદ્ધિ પામી રહ્યું છે કે પતન પાની રહ્યું છે તે ઓળખવું પણ શક્ય છે અને જ્યારે તે પ્રકાશિત થયેલા સાહિત્યની માત્રાના સંદર્ભમાં ટોપ પર પહોંચે તે સુનિશ્ચિત કરવા.

ગ્રંથમિતિ શાસ્ત્ર એક વિનિયોજન પ્રયુક્તિઓ ખાસ કરીને જ્યારે સામયિકોના લવાજમને ચાલુ રાખવાની બાબતમાં નિર્ણય લેવાનો હોય ત્યારે કોઈપણ ગ્રંથાલયના સામયિક સંગ્રહનું મૂલ્યાંકન કરવા સફળતાપૂર્વક વિનિયોજિત કરાય છે.

8.4.6 ડેલ્ફી પ્રયુક્તિ : (DELPHI TECHNIQUE)

ડેલ્ફી પ્રયુક્તિ વ્યવસ્થાકારો અને નિર્ણયકારોને વધારે સારી આગાહીઓ અને સલાહ બનાવવા મદદ કરે છે. આ પદ્ધતિ માનવીય નિર્ણયોને કાયદેસરતાની માન્યતા આપે છે અને આગાહીઓ સર્જન કરવામાં ઉપયોગી નિવેશ બનાવે છે અને વળી અસંખ્ય માહિતગાર લોકોનો નિર્ણય એકલ વ્યક્તિના નિર્ણય કરતાં વધારે સારો હોય. એકલ વ્યક્તિને ખોટી માહિતી અપાઈ હોય અથવા તે અત્યંત પક્ષપાતી હોય, આ રીતે ડેલ્ફી પ્રયુક્તિ એ માર્ગ છે જે માત્ર તે આંતરક્રિયાઓને બનવા પરવાનગી આપે છે જેઓ આગાહી અથવા નિર્ણયની ગુણવત્તા સુધારવા સંભવિત હોય છે.

ડેલ્ફી પ્રયુક્તિ તકનીકી, શિક્ષણ અને અન્ય ક્ષેત્રમાં આગાહીઓ ઉત્પન્ન કરવા માટે વિસ્તૃત રીતે વપરાય છે. આ પ્રયુક્તિઓને કોઈ કિસ્સામાં પરિસ્થિતિ માગણી કરે ત્યારે મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિ તરીકે વિનિયોજિત કરવું પણ શક્ય બને.

◆ **તમારી પ્રગતિ ચકાસો :**

(3) પુસ્તકાલયોમાં વિનિયોજિત કેટલીક મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓની યાદી બનાવો.

(4) ગ્રંથાલયો/ માહિતી કેન્દ્રોના મૂલ્યાંકનની બજાર સંશોધન કેવી રીતે મદદ કરે છે ?

(5) પડતર ખર્ચ-અસરકારકતાની તમારી સમજ આપો.

નોંધ : (1) નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારા ઉત્તરો લખો.

(2) આ એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરો ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

8.5 માહિતી પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન : (EVALUATION OF INFORMATION SYSTEMS)

અગાઉના વિભાગમાં વિવિધ મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓનો અભ્યાસ કર્યો. હવે ચાલો આપણે કે આ પ્રયુક્તિઓ માહિતી પદ્ધતિઓ અથવા ગ્રંથાલયના વિવિધ પાસાંનું મૂલ્યાંકન કરવામાં કેવી રીતે વિનિયોજિત હોય છે. તેનો અભ્યાસ કરીએ.

8.5.1 સંગ્રહ મૂલ્યાંકન : (Collection Evaluation)

સંગ્રહ એ કોઈપણ ગ્રંથાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રનું સૌથી મહત્વનું પાસું છે. કારણ કે માહિતી સંગઠનનું પૂરેપૂરું કાર્ય સંગ્રહની આસપાસ પરિભ્રમણ કરે છે. સંગ્રહ મૂલ્યાંકન માટે ઉપયોગમાં લેવાતી વિવિધ પ્રયુક્તિઓ સામગ્રીની ગણતરીનો ઉપભોક્તાઓને તેનો પણ સમાવેશ કરે છે અને માહિતી સંગઠનની ઉપભોક્તાઓને તેના મૂલ્યના સંદર્ભમાં પરિમાણિક હોય તો સંગ્રહ મૂલ્યાંકન કરવા માટે વિવિધ પદ્ધતિઓ આધારિત આપણે સંગ્રહ મૂલ્યાંકનમાં મુખ્ય અભિગમોનું વર્ગીકરણ કરી શકીએ. જેમ કે :

(1) પરિમાણિક :

- સંગ્રહના કદથી
- વર્ગીકરણની વિવિધ પદ્ધતિઓ દ્વારા સંગ્રહના કદથી
- પ્રવર્તમાન વૃદ્ધિદરથી
- અન્ય ચલોના સંબંધમાં કદ (પ્રસાર પામેલ દરેક મુદ્દા વાર ગ્રંથોની સંખ્યા અને વ્યક્તિ દીઠ ગ્રંથોની સંખ્યાનો સમાવેશ કરે છે.)
- સંગ્રહ ઉપર ખર્ચ (દરેક વ્યક્તિ દીઠ ખર્ચ અને સંપૂર્ણ અંદાજપત્રના સંબંધમાં સંગ્રહ પર ખર્ચ)

(2) ગુણાત્મક :

વસ્તુલક્ષી મૂલ્યાંકન (નિષ્ણાંત નિર્ણય)

યાદી તપાસ પદ્ધતિ (અન્ય સંસ્થાઓનો સંગ્રહ અથવા ઉપયોગના પૃથ્થકરણ દ્વારા માનદંડ યાદીઓ સામે મૂલ્યાંકન)

- સંગ્રહ ઉપયોગનું પૃથ્થકરણ
- ગ્રંથ આપ-લે વિભાગના આંકડા
- ગ્રંથાલય સ્થિત ઉપયોગ

8.5.2 પુનઃ પ્રાપ્તિ પધ્ધતિઓનું મૂલ્યાકંન (EVALUATION OF RETRIEVAL SYSTEMS):

પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિ કોઈપણ પ્રકારના માહિતી સ્રોત, છપાયેલ નિર્દેશિકા, ઓન લાઈન શોધ પદ્ધતિ, પુસ્તકાલય, સુચિપત્રો વગેરેમાં સમાવિષ્ટ માહિતી પ્રાપ્ત કરવા કોઈપણ પદ્ધતિનો સમાવેશ કરે છે. નમૂના પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન કરવામાં સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતી પ્રયુક્તિઓ, નમૂના અભ્યાસ અને ગુણાત્મક મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓ મોટાભાગે નિષ્ફળતા પૃથ્થકરણનો સમાવેશ કરે છે.

(એ) વાગ્મયસૂચીય શોધ પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન :

વાગ્મય સૂચીય શોધ પદ્ધતિઓ માહિતી પદ્ધતિનું ક્રિયાત્મક પાસું હોવાના કારણે તેમનું મૂલ્યાંકન કરવા વપરાતી પ્રયુક્તિઓ નમૂના, અભ્યાસ, પદ્ધતિ, પ્રશ્નાવલી અને નિષ્ફળતા પૃથ્થકરણનો સમાવેશ કરે છે. અહીં મૂલ્યાંકનકાર પદ્ધતિને સેવાની સુસંગતતા અને પરિપૂર્ણતા નિશ્ચિત કરે છે અને પદ્ધતિમાપન અને ચોક્કસતા માપનના સંદર્ભમાં પરિણામો તપાસે છે.

(બી) છાપેલી નિર્દેશિકાઓનું મૂલ્યાંકન :

છાપેલી નિર્દેશિકાઓ ઉપભોક્તામાં ખૂબ લોકપ્રિય રહી છે અને તેમની કામગીરી અથવા મૂલ્યનો સામાન્ય રીતે ઉપભોક્તાના દૃષ્ટિબિંદુથી અભિપ્રાય રચાય છે. જો ઉપભોક્તા તેને જેની જેની જરૂર હોય તેની પુનઃપ્રાપ્તિ કરવા શક્તિમાન હોય તો પછી તે મૂલ્યવાન સેવા ગણી શકાય છે નહીં તો નહીં. આથી અહીં ઉપયોગમાં આવી રહેલી પ્રયુક્તિ પુનઃપ્રાપ્તિ

ચોક્સાઈ ગુણોત્તર કારણ કે નિર્દેશિકાને શોધવા ખર્ચયેલ સમય અહીં સૌથી મહત્વનું પરિબળ છે.

(સી) માહિતી બેન્કોનું મૂલ્યાંકન :

બંને પ્રકારની માહિતી બેંકો આંકડાકીય અને હકીકતદર્શીનું મૂલ્યાંકન કરવું શક્ય છે અને તેમનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે માનદંડો સામાન્ય રીતે માહિતી સંગ્રહો કરતાં અલગ હોય છે. માહિતી બેન્કોનું મૂલ્યાંકન કરવા માટેના માનદંડો છે - આવરણ, અર્થગ્રહણ, ગુણવત્તા, ચોક્સાઈ, વિશ્વસનીયતા અને પ્રાપ્તિ સુગમતા. ગુણવત્તાનો પ્રશ્ન પણ અહીં અગત્યનો છે. ઉપયોગમાં લેવાયેલ પ્રયુક્તિઓ વ્યક્તિગત નમૂના અભ્યાસ અભિગમ ઉપરાંત પદ્ધતિ માપન અને ચોક્સાઈ માપનનો સમાવેશ કરે છે.

(ડી) સૂચિ અને સંસ્થા સ્થિત માહિતીસંગ્રહોનું મૂલ્યાંકન :

સૂચિ સંસ્થા-સ્થિત ક્રિયાત્મક માહિતી સંગ્રહોનું મૂલ્યાંકન જે પૈકી સૌથી વધારે લોકપ્રિય ગ્રંથાલય સૂચિ છે તેને પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓના મૂલ્યાંકન સાથે સામાન્યતા છે. અહીં ઉપયોગમાં લીધેલા અભિગમો પરિમાણક કામગીરી મૂલ્યાંકન અને ઉપયોગકાર અભ્યાસો છે. પરંતુ આ કિસ્સામાં મૂલ્યાંકનકારો કાર્યના આ પ્રકાર ઉપર અત્યંત અંકુશ અને જ્ઞાન સાથેની વ્યક્તિઓ હશે. બીજી પ્રયુક્તિ કે પ્રત્યેક સૂચિકરણકારના કાર્યની પરિમાણક તુલના અને મોટા પાયા પર ઉપભોક્તાના પ્રતિભાવોનું મૂલ્યાંકન કરવા દ્વારા સૂચિની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં ઉપયોગ કરી શકાય છે.

(ઈ) SDI પદ્ધતિનું મૂલ્યાંકન :

SDI પદ્ધતિઓ અવારનવારના અંતરકાલોમાં તાજેતરની સામગ્રીને મર્યાદિત માત્ર શોધો પૂરી પાડે છે અને તમે સારી રીતે જાણો છો કે તે અદ્યતન અવબોધન સેવાઓનો ભાગ છે. આ કિસ્સામાં મૂલ્યાંકનકારક ઉત્પાદિત સામગ્રીની સુસંગતા સાથે પદ્ધતિમાન, ચોક્કસતા માપન દ્વારા અભિવ્યક્ત કામગીરી સાથે, પદ્ધતિના ઉપયોગની સુગમતા સાથે, ખર્ચ અસરકારકતા સાથે સંબંધ ધરાવે છે. સમયપાલનતા એ દેખીતી ચિંતા છે એ જ રીતે અદ્વિતીયતા જે માત્રા છે કે જે પદ્ધતિ સામગ્રીની પૂર્તિ કરે છે. ગુણવત્તા પણ ગણનાપાત્ર અગત્યની છે. કારણ કે ઉપભોક્તા ઉચ્ચ ગુણવત્તાની નાની માત્રાઓ, ઉચ્ચ સંબંદ્ધ સામગ્રી પસંદ કરે છે નહીં કે નકલી ગુણવત્તા સામગ્રીની મોટી માત્રા.

8.5.3 પ્રલેખ પૂર્તિ પદ્ધતિઓ મૂલ્યાંકન : (Document Delivery Systems Evalution)

પ્રલેખ પૂર્તિ પદ્ધતિઓ કોઈપણ સાધનોનો નિર્દેશ કરે છે. જેના દ્વારા પ્રલેખો-પુસ્તકો, સામયિક લેખ વગેરે ઉપભોક્તા તરફ લવાય છે. આ ઉપભોક્તાને ક્ષતિપૂર્તિ પદ્ધતિઓ દ્વારા તેમના અસ્તિત્વથી માહિતગાર બનાવાય છે. મૂલ્યાંકન હેતુઓ માટે પ્રલેખ વિતરણ પાસાને બે કોણોથી જોવા પડે છે. પ્રથમ પ્રલેખ ઉપલબ્ધતા એટલે કે ઉપયોગકારના સ્થાનિક ગ્રંથાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રમાં શું જોવા મળી શકે છે અને બીજું સાચું પ્રલેખ વિતરણ કે જે વાસ્તવિક પ્રલેખની પૂર્તિ કરે છે. આ કિસ્સામાં ઉપયોગમાં લેવાતી પ્રયુક્તિઓ નિષ્ફળતા પૃથ્થકરણ, ઉપલબ્ધતા અભ્યાસ, પ્રશ્નાવલી, મુલાકાત, અવલોકન અને પરિમાણક પૃથ્થકરણ, પ્રતીક્ષા સમય, ખર્ચાઓ ઉપલબ્ધતાની માત્રાનું પરિમાણક માપન પાર પાડી શકાય છે. આ કિસ્સામાં ઉપભોક્તાને નિરુત્સાહ સેવાના મૂલ્યાંકનને પાર પાડવા અન્ય પરિમિતિ છે.

◆ **તમારી પ્રગતિ ચકાસો :**

(6) પુસ્તકાલય સંગ્રહને મૂલ્યાંકન કરી શકાયછે તે રીતોથી ગણના કરો

(7) નીચેનાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે તમે કઈ પ્રયુક્તિઓનો ઉપયોગ કરશો.

(એ) છાપેલાં સૂચિપત્રો

(બી) પ્રલેખ પૂર્તિ પદ્ધતિઓ

નોંધ : (1) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તરો લખો.

(2) આ એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારો ઉત્તરો ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

8.6 માહિતી સેવાઓનું મૂલ્યાંકન : (EVALUATION OF INFORMATION SERVICES)

ગ્રંથાલય માહિતી સેવા પ્રાપ્ત કરવા મહત્વનું લક્ષ્ય ચકાસણી અને માપનની બહુલતા છે. મૂલ્યાંકનકારે શક્ય એટલા વધારે દષ્ટિકોણથી પુસ્તકાલયની સેવાઓ જેટલા સંગ્રહ/ જથ્થાના વિસ્તારોનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ. જેટલા વધારે વિસ્તારો ગ્રંથાલયો મૂલ્યાંકન કરવા માટે ગોઠવે એટલું વધારે સારું અને વધારે મૂલ્યાંકન વિશ્વસનીય બનશે.

માહિતી સેવાઓનો મૂલ્યાંકનમાં પાયાગત અભિગમ શક્ય એટલી વધારે રીતે સેવાની ચકાસણી કરવી અને પરીક્ષણ કરવું એ છે એવો પ્રયત્ન કરીને કે ઉપભોક્તોની જરૂરિયાતો માટે ઉપયોગમાં લેવાતાં માપનોનો સંબંધ જોડીને માહિતી સેવાઓના મૂલ્યાંકનમાં આ રીતે ઉપયોગકાર અત્યંત મહત્વનો છે એને ઉપયોગકાર પર પ્રત્યેક સેવાની અસરનું માપન કરાવવું પડે અથવા મૂલ્યાંકન કરાવવું પડે. ચાલો આપણે માહિતી સેવાઓનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય એ વિવિધ રીતોનો અભ્યાસ કરીએ.

8.6.1 કર્મચારીગણનું મૂલ્યાંકન : (Evaluating the Personnel)

કોઈપણ માહિતી કેન્દ્રમાં પાર પાડવાના મૂલ્યાંકનનો પ્રારંભિક મુદ્દો કર્મચારીઓ ના તેમના પોતાના રીતે મૂલ્યાંકન માટેનો વિષય છે, વ્યક્તિઓની કામગીરી પ્રત્યેક ગ્રંથાલય અથવા માહિતી સેવાઓમાં વિશિષ્ટ કાર્યોના સંબંધમાં મૂલ્યાંકન કરાય છે. મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયામાં કર્મચારીઓની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન જ્યારે સેવાનું મૂલ્યાંકન કરાઈ રહ્યું હોય છે. કર્મચારીગણના મૂલ્યાંકનનાં વિવિધ પાસાં આ અભ્યાસમાં વિભાગ-3માં આવરી લેવાયાં છે.

8.6.2 માહિતી સેવાઓનું સ્થૂળ કક્ષાએ મૂલ્યાંકન : (Macro-Level Evaluation of Information Services)

મોટા ભાગનાં માહિતી કેન્દ્રો/ ગ્રંથાલયોમાં, પ્રત્યેક સેવાનું મૂલ્યાંકન વ્યક્તિગત રીતે થતું નથી. સમગ્ર સંગઠન માટે એકંદર કામગીરી મૂલ્યાંકન પાર પડાય છે. જેનો સ્થૂળ-મૂલ્યાંકન તરીકે નિર્દેશ કરાયછે. તે સામાન્ય રીતે 'ગ્રંથાલય આંકડાઓ', 'ગ્રંથાલય સર્વેક્ષણો' અથવા ઘણીવાર 'ગ્રંથાલય સૂચકો'ના સ્વરૂપમાં હોય છે.

સેવાઓના સ્થૂળકક્ષીય મૂલ્યાંકનમાં મહત્વની સંકલ્પના છે કે કોઈપણ પ્રયુક્તિ દ્વારા મૂલ્યાંકન કરવાનાં પ્રયત્નો એ માત્ર જાણવા માટે કરી શકાય છે. કે જે પરત્વે માહિતી સેવાઓના ઉપભોક્તા સમુદાયના વિવિધ વિભાગો દ્વારા વાસ્તવિક રીતે ઉપયોગ કરાય છે. સેવાઓની તમામ તુલનાઓ, યોગ્ય ઉપયોજન અથવા સેવાઓનું ઓછું ઉપયોજન અને સેવાનું મૂલ્ય પોતાને જ માપી શકાય છે.

મૂલ્યાંકનના આ પ્રકારની પ્રયુક્તિઓ ઘણી અને વિવિધ છે. વિનિયોજિત કરવાની પ્રયુક્તિનો પ્રકાર મૂલ્યાંકન કરવાની સેવાના સ્વરૂપ પ્રમાણે વિનિયોજિત કરાય છે.

8.6.3 ઉપભોક્તા અભ્યાસો : (USER STUDIES)

ઉપભોક્તા અભ્યાસો કોઈપણ માહિતી સેવાનો અગત્યનો ભાગ છે અને સેવાઓના મૂલ્યાંકનમાં અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે. કારણ કે વિશિષ્ટ (ખાસ) સેવાનો ઉપયોગ કરતાં ઉપભોક્તા મૂલ્યાંકનનું મૂલ્યાકંન શ્રેષ્ઠ વ્યક્તિઓ છે.

ઉપભોક્તા અભ્યાસોને પાર પાડવા અમુક પ્રયુક્તિઓ છે - દાખલા તરીકે સર્વેક્ષણ (આ અવલોકન, મુલાકાત, પ્રશ્નાવલીઓ, નમૂના અભ્યાસો વગેરે) ઉપયાગકાર દ્વારા સેવાના ગુણાત્મક, ઉદાહરણાત્મક, વર્ણનાત્મક હેવાલો ઉપયોગકાર અભ્યાસો પાર પાડવાની વાસ્તવિક પરિસ્થિતિઓમાં વાસ્તવિક ઉપભોક્તાની વર્તણૂકો પણ મૂલ્યવાન હોય છે.

8.6.4 પ્રત્યક્ષ મૂલ્યાંકન : (Direct Assessment)

સેવાની સફળતા અથવા નિષ્ફળતા જાણવાનો સારો માર્ગ ખાસ ઉપભોક્તા સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે તેનું પ્રત્યક્ષ મૂલ્યાંકન છે. આ સંદર્ભ સેવાની પર્યાપ્તતા જાણવામાં ખૂબ ઉપયોગી છે. આને ફાયદો છે. જેમ કે, જો ઉપભોક્તાને કંઈ જાણવાની ઇચ્છા થાય તો, તે ગ્રંથાલયમાં આવે છે અને કાં તો સાચો અથવા ઉપયોગી ઉત્તર મેળવે છે અથવા મેળવતો નથી. સફળતા અથવા નિષ્ફળતા વિવિધ પરિબળો દ્વારા સુનિશ્ચિત કરાય છે. - ગ્રંથાલય સ્રોતોનું ક્ષેત્ર, સ્રોતોની ગુણવત્તા, ઉપભોક્તાની શોધમાં જરૂરિયાતો જાણવામાં કર્મચારીઓનું કૌશલ્ય વગેરે. આથી તે સેવાની સંપૂર્ણતાની સાચી કસોટી છે.

આ અભિગમમાં ઉપયોગમાં લેવાયેલ મૂલ્યાંકનની પ્રયુક્તિઓ છે - ઉપયોગકારને પૂછવું, ગ્રંથપાલને પૂછવું અને અવલોકન. અહીં પ્રશ્નાવલી અભિગમ અથવા રોજનીશી રાખવામાં મદદ પણ મેળવી શકાય છે.

8.6.5 અદ્યતન અવબોધન સેવાઓનું મૂલ્યાંકન : (EVALUCTION OF CURRENT AWARENESS SERVICES)

મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા પાર પાડતી વખતે અદ્યતન અવબોધન સેવાઓને ખાસ ઉપચારની જરૂર પડે છે. કારણ કે તેઓ માહિતી સેવાના સંપૂર્ણ સંચાલનમાં કેન્દ્રીય ભૂમિકા ભજવે છે. વળી, અદ્યતન અવબોધન પ્રવૃત્તિઓ અત્યંત વ્યક્તિગત કરાયેલી હોય છે અને પ્રત્યેય ઉપયોગકારની માહિતી શોધવાની વર્તણૂકનું વ્યક્તિગત પાસું અહીં રજૂ કરાય છે.

અદ્યતન અવલોકન સેવાઓનું મૂલ્યાંકન પડતર ખર્ચ-અસરકારકતા પ્રયુક્તિઓ અને ક્રિયાવિધિઓ અને પદ્ધતિઓના પૃથ્થકરણ પ્રયુક્તિઓ દ્વારા પાર પડાય છે.

- **તમારી પ્રગતિ ચકાસો**

(8) સ્થૂળ-કક્ષાએ સંગઠનનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે પાર પડાય છે ?

(9) મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયામાં ઉપભોક્તા અભ્યાસો શાથી અગત્યના હોય છે ?

નોંધ : (1) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તરો લખો.

(2) આ એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરો ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

8.7 સારાંશ : (SUMMARY)

આ એકમમાં તમને ગ્રંથાલય અથવા માહિતી કેન્દ્રમાં કામગીરી માપનને અને મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓની સંકલ્પનાનો પરિચય કરાવવામાં આવ્યો છે. ગ્રંથાલય કામગીરીની વૈવિધ્યતા હોય છે. ગ્રંથાલયો વિવિધ/ અસંખ્ય સેવાઓ બજાવે છે અને તેથી તે અસંભવ દેખાય છે કે કોઈપણ એક જ માનદંડને ગ્રંથાલય કામગીરીનું એકમાત્ર યથાર્થ માપન ગણી શકાય છે. જ્યારે અમુક વિવિધ માનદંડો વિનિયોજિત કરવું શક્ય છે ત્યારે એવા માનદંડ પર ભાર મૂકવો એ કટોકટીમુક્ત બને છે. વિશિષ્ટ ગ્રંથાલય કાર્ય સિદ્ધ કરવામાં પ્રત્યેક તત્ત્વની સાપેક્ષ અગત્ય જાણવી આવશ્યક છે.

આથી, સર્વોત્તમ અભિગમ મૂલ્યાંકન કરવા માટે પ્રયુક્તિનો વિકાસ હશે કે જે સંપૂર્ણ ગ્રંથાલય કાર્યક્રમો પ્રત્યેક સેવાને તેના સાપેક્ષ અગત્યને કારણભૂત માનીને પ્રત્યેક વ્યક્તિગત ગ્રંથાલય માટે તેની સેવાઓની યાદી સ્થાપિત કરવામાં મદદ કરશે .

એકંદર દષ્ટિબિંદુથી, સર્વોત્તમ માર્ગ મૂલ્યાંકનનાં અસ્તિત્વ ધરાવતાં માપનો અને ચોક્સાઈપૂર્ણ ક્રિયાત્મક ક્રિયાવિધિઓનો સુધારો વિકસાવવો હશે. તે એટલા માટે કે :

- પ્રત્યેક માનદંડ સંકલ્પનાના માપનમાં સમાવિષ્ટ ચલોની વ્યાખ્યા આપીને.
- માનદંડ માપોની જરૂરી આંકડાકીય માહિતી અને સૂત્રોની સ્પષ્ટ ગણતરી કરવા.
- ક્રિયાવિધિઓનું સૂચન કરવું કે જે વ્યક્તિને આ વ્યક્તિગત માનદંડ માપોને જોડવા શક્તિમાન બનાવશે કે જેથી સંપૂર્ણ ગ્રંથાલય કાર્યોનું મૂલ્યાંકન થાય.
- પૂરી પડાતી સેવાઓની અગત્યના પ્રત્યેક ગ્રંથાલય અંદાજ મુજબ વ્યક્તિગત માનદંડોના માપો પર ભાર આપવા ક્રિયાવિધિઓ વિકસાવવી.
- આખરે એવી ક્રિયાવિધિએ પહોંચવું જેના દ્વારા ગ્રંથાલયની અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય.

તમે આ રીતે અભ્યાસ કર્યો કે ગ્રંથાલય/ માહિતી કેન્દ્રનું મૂલ્યાંકન ગ્રંથાલય વ્યવસ્થાપકોને માહિતી સંગઠનના લાંબા ગાળાનાં ઉદ્દેશોને સિદ્ધ કરવામાં મદદ કરે છે અને ઉપભોક્તાઓને અસરકારક ઉપયોગી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં મદદ કરે છે અને ઉપભોક્તાઓને વધારે સંતોષ આપે છે.

8.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો. (ANSWERS TO SELF EXERCISES)

(1) વ્યવસ્થાપનમાં કોઈપણ સેવા પ્રક્રિયા અથવા પ્રવૃત્તિનું સામાન્ય રીતે તેની યોગ્યતા નિશ્ચિત કરવી. કિંમત અથવા મૂલવણી, હેવાલ, આલોચન, ગણતરી, માપનનો નિર્દેશ કરે છે અથવા તેની ઉપયોગિતાને નજીકથી જાણવાની જરૂરિયાત છે.

(2) મૂલ્યાંકનની કેટલીક પ્રક્રિયાઓ છે : પ્રયોગાત્મક પદ્ધતિ, પરિમાણાત્મક પદ્ધતિ, નિર્ણય પૃથ્થકરણ, ઉપભોક્તા અભ્યાસો અને પડતર ખર્ચ-લાભ પૃથ્થકરણ.

(3) પુસ્તકાલયોમાં લાગુ પડાય એવી કેટલીક મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિઓ આ પ્રમાણે છે.

- કામગીરી મૂલ્યાંકન
- કામગીરી માપન
- બજાર સંશોધન
- પડતર ખર્ચ-અસરકારકતા પૃથ્થકરણ

(4) બજાર સંશોધન સાંપ્રત અને અપેક્ષિત ઉપભોક્તાની તપાસમાં અને બજારો ઉપરાંત અદ્યતન સેવા અને ઉત્પાદનોના મૂલ્યાંકનમાં મદદ કરે છે. અદ્યતન સેવા અને ઉત્પાદનો ગ્રંથાલય અને માહિતી સેવાના બદલાતા કલ્યાણને માટે આવશ્યક છે.

(5) પડતર ખર્ચ-અસરકારકતા કામગીરી (અસરકારકતા)ની કક્ષા અને આ કક્ષા સિદ્ધ કરવામાં સમાવિષ્ટ ખર્ચાઓ વચ્ચે સંબંધ છે. એક ખાસ કામગીરી કક્ષા મેળવવા માટે અમુક પદ્ધતિનો

ઉપયોગ કરાય. સૌથી ઓછો ખર્ચાળ વિકલ્પ એ સૌથી વધારે પડતર ખર્ચ-અસરકારક હોય છે.

(6) ગ્રંથાલય સંગ્રહનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય એવી રીતે આ પ્રમાણે છે.

(એ) પરિમાણક :

- સંગ્રહના કદ દ્વારા
- વર્ગીકરણની વિવિધ પદ્ધતિઓ દ્વારા સંગ્રહના કદ મારફતે
- અદ્યતન વૃદ્ધિ દર દ્વારા
- અન્ય ચલોના સંદર્ભમાં કદ (વ્યક્તિ દીઠ ગ્રંથોની સંખ્યા અને પ્રસારિત મુદ્દા દીઠ ગ્રંથોની સંખ્યાનો સમાવેશ કરે છે)
- સંગ્રહ પર ખર્ચ (વ્યક્તિ દીઠ ખર્ચ અને કુલ અંદાજપત્રના સંબંધમાં સંગ્રહ પર ખર્ચ)

(બી) ગુણાત્મક :

આત્મલક્ષી મૂલ્યાંકન (નિષ્ણાત નિર્ણય) યાદી તપાસણી પદ્ધતિ (માનદંડ યાદીઓ સામે મૂલ્યાંકન અથવા અન્ય સંસ્થાો ઉપર કબજો) ઉપયોગ પૃથ્થકરણ દ્વારા

- સંગ્રહ ઉપયોગનું પૃથ્થકરણ
- પુસ્તક આપ-લે વિભાગના આંકડા
- પુસ્તકાલય સ્થિત ઉપયોગ

(7) છાપેલ નિર્દેશિકા પુનઃ પ્રાપ્તિ અને ચોકસાઈ ગુણોત્તર માપનથી પ્રયુક્તિ દ્વારા મૂલ્યાંકન કરી શકાયછે. પ્રલેખ વિતરણ પદ્ધતિ નીચેની પ્રયુક્તિઓ દ્વારા મૂલ્યાંકિત કરી શકાય છે. આ કિસ્સામાં પ્રયુક્તિઓ છે નિષ્ફળતા પૃથ્થકરણ, ઉપલબ્ધતા અભ્યાસ, પ્રશ્નાવલી, મુલાકાત, અવલોકન અને પરિમાણક પૃથ્થકરણ. પ્રતિક્ષા સમય, ખર્ચાઓ ઉપલબ્ધતાની માત્રાનું પરિમાણિક માપન પાર પાડી શકાય છે.

(8) સ્થૂળ-કક્ષા મૂલ્યાંકન ગ્રંથાલય આંકડાઓ, ગ્રંથાલય સર્વેક્ષણો અને કામગીરી સૂચકો દ્વારા પાર પાડી શકાય છે.

(9) ઉપભોક્તા અભ્યાસો કોઈપણ માહિતી સેવાનો અગત્યનો ભાગ છે અને સેવાઓના મૂલ્યાંકનમાં અગત્યનો ભાગ જ ભજવે છે. કારણ કે ખાસ સેવાનો ઉપયોગ કરતા ઉપભોક્તા સેવાના મૂલ્યનું મૂલ્યાંકન કરવા શ્રેષ્ઠ વ્યક્તિઓ છે.

8.9 ચાવીરૂપ શબ્દો : (KEYWORDS)

ગ્રંથમિતિશાસ્ત્ર વાગ્મય એવું વિનિયોજન (Bibliogratics) : લેખકર્તા, પ્રકાશન અને સાહિત્ય ઉપયોગની રીતોનો અભ્યાસ કરવા વિવિધ આંકડાકીય પૃથ્થકરણનું વિનિયોજન છે.

ખર્ચ-લાભ પૃથ્થકરણ (Cost Benefit Analysis) : તે આ સેવા દ્વારા ઉત્પાદિત લાભોને ખાસ અને પૂરી પાડવાના ખર્ચની સાથે સંબંધ ધરાવે છે.

પડતર ખર્ચ અસરકારકતા : તે અસરકારકતાના માપન સાથે સંબંધ ધરાવે છે.

મૂલ્યાંકન (COST-Effectiveness Evaluation) : તે વાસ્તવિક પરિણામોની માહિતી સંગઠનના ઉદ્દેશ્યો આ આધારે અપેક્ષિત પરિણામો સાથે તુલના છે.

બજાર સંશોધન (Market Research) : તે વધારે સારી અને સુધારેલી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે બજારનું માપન, ઓળખ અને ચકાસણીનો હેતુ રાખે છે.

કામગીરી મૂલ્યાંકન (Perfomance Evaluation) : તે કેટલાક પૂર્વ નિશ્ચિત માપનોના સંદર્ભમાં કેવી સારી રીતે પદ્ધતિ અથવા સેવા કામ કરી રહી છે તેનું મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદ કરે છે.

કામગીરી માપન (Performance Measurement) : તેનો અર્થ થાય છે કે કેવી સારી રીતે ક્રિયાત્મક પદ્ધતિ તેના ઉપયોગકારોની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરે છે તે તપાસણી અને માપન.

ચોક્કસતા માપન (Precision) : કેટલી કાર્યક્ષમ રીતે પદ્ધતિ માત્ર સુસંગત બાબતો પૂરી પાડે છે તે કહે છે.

પદ્ધતિ માપન (Recall) : કેટલી સારી રીતે પદ્ધતિ તેમાં નિહિત તમામ સુસંગત બાબતો આપવામાં પદ્ધતિ બજાવે છે તે ચકાસવાનું માપન.

8.9 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન : (REFERENCES AND FURTHER READING)

Bawden, David (1990). User Oriented Evaluation of Information System and Services. Aldershot : Gower.

Brophy, Peter (1986). Management Information System and Decision Support Systems in Libraries. USA : Grower.

Bryson, Jo (1996). Effective Library and Information Center Management. Bombay : Jaico Publishing House.

Evans, G. Edwar, Ward, Patricia L. and Rugaas Bendlick (2000). Management Basic for Information Professionals. New York : Noal-Schuman Publishers.

Griffin, Ricky (2005). Principals of Management. 4th ed. Boston, M.A. : Houghton Mirplin Company.

Hampton, David R. et. al. (1986) Organisational Behaviour and the Practice of Management 5th ed. USA : Scott, Foresman.

Lancaster, F.W. (1977). The Mesurement and Evaluation of Library Services. Washington : Information Resources Press.

Lawler, E. E. III, and J. G. Rhode (1976). Information and Control in Organisation. GoodYear

O'Brien, James A. and Marakas, George M (2005) Management Information Systems. 7th ed. Boston : Mc Graw - Hill/Irwin.

Peter Hernon (1997) Service quality and outcome Measures. Journal of Academic Librarianship, 23:1.

Reeves, T. K., and Wood ward (1970). The Study of Mangerial Control in 3. Woodward, ed. Industrial Organisation : Behaviour and Control. Oxford University press.

Robbins, Stephen P. (2004). Organisational Behavior. 11th ed. NJ : Prentic Hall.

Stueart, Robert D. and Moran Barbara B. (2002), Library and Information Center Management, 6th ed. USA : Libraries Unlimited.