

રૂપરેખા

- 9.0 ઉદ્દેશો
- 9.1 પ્રસ્તાવના
- 9.2 નિયમોની વ્યાખ્યા
- 9.3 નિયમબદ્ધતા / નિયમન
- 9.4 નિયમો અને નિયમન / નિયમબદ્ધતામાં તફાવત
- 9.5 નિયમો અને નિયમનમાં સમાનતા
- 9.6 નિયમબદ્ધતાની જરૂરિયાત
- 9.7 ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં નિયમો અને નિયમબદ્ધતા
- 9.8 સંગઠન સંચાલનમાં ફરિયાદો
- 9.9 ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં ફરિયાદો અને તેનું નિરાકરણ
- 9.10 સારાંશ
- 9.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો
- 9.12 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 9.13 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

9.0 ઉદ્દેશો (Objectives)

સંગઠનના સંચાલન અને વ્યવસ્થાપનમાં જે તે સંસ્થાના સંચાલન માટે નિયમો નક્કી કરવા એ પાયાની બાબત ગણાય છે. સાથે-સાથે તે નિયમોનું પાલન કરવું અથવા તો નિયમોનું પાલન થાય તેવી ધારાઓ નક્કી કરી નિયમોનું નિયમન કરવું અતિ આવશ્યક છે, કારણકે સમગ્ર વહીવટ નક્કી કરેલા નિયમો તેમ જ તેની નિયમબદ્ધતાના આધારે ઘડાતો હોય છે, તેમ જ તેનો વિકાસ પણ આ જ પાયાગત બાબતો ઉપર રહેલો છે. પ્રસ્તુત પ્રકરણના અધ્યયન દ્વારા નિયમો એટલે શું ?, નિયમબદ્ધતા શું છે ?, નિયમોના નિયમનની જરૂરિયાત, સંગઠનના વહીવટમાં ફરિયાદો કેવી આવશે, તેનું નિરાકરણ શું હોઈ શકે ? વગેરે અનેક પ્રશ્નોના જવાબો અભ્યાસુ વિદ્યાર્થીઓ મેળવી શકશે. પ્રકરણના અંત સુધીમાં ગ્રંથાલય અને માહિતીવિજ્ઞાનમાં અભ્યાસ કરતા વિદ્યાર્થીઓ ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોના વ્યવસ્થાપન અને સંગઠનમાં નિયમો, નિયમન, ફરિયાદો અને તેનું નિરાકરણ વગેરે બાબતોથી સંપૂર્ણપણે માહિતગાર થશે.

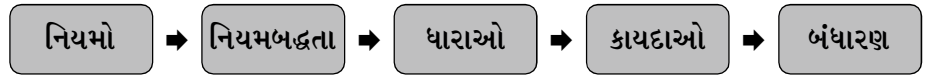
9.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

કોઈપણ સંગઠનમાં માનવશક્તિ / માનવસ્ત્રોતના નિયમન માટે ચોક્કસ નિયમોનું ઘડતર કરવું અત્યંત જરૂરી છે. સામાન્ય રીતે કોઈપણ સંસ્થા કે સંગઠનમાં શરૂઆતથી જ તેના પાયાગત નિયમો નક્કી કરવામાં આવતા હોય છે. ઉદ્યોગો, સંસ્થા, સંગઠનના પ્રકાર મુજબ તેની વિવિધતાને અનુલક્ષીએ નિયમોમાં પણ વિવિધતા હોઈ શકે. નિયમો અને તેનું પાલન એવી પ્રક્રિયા છે, જે સંગઠનને તેના વ્યવસ્થાપન માટે તૈયાર કરે છે. સંસ્થાઓની મૂળભૂત સંસ્કૃતિ કઈ છે ?, કાર્યપ્રણાલી

કઈ છે? વગેરેને અનુલક્ષીને નિયમોનું ઘડતર કરવામાં આવતું હોય છે. જ્યાં નિયમોનું યોગ્ય પાલન નથી થતું ત્યાં અરાજકતા ફેલાઈ શકે છે. જેનું પરિણામ નકારાત્મક આવતું હોય છે. સામાન્ય રીતે નિયમો એટલે માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો એવું કહી શકાય. સંસ્થાના વિકાસ માટે, તેના પથદર્શન માટે કેટલાક ચોક્કસ નિયમોનું માળખું બનાવવું અત્યંત જરૂરી છે. એવા સિદ્ધાંતો નક્કી કરવા જે સંસ્થા અને વ્યક્તિને સંચાલિત કરે. દા.ત. કાયદાઓ એ પણ એક ચોક્કસ નિયમોનું ઝૂમખું છે, જેનું કડકાઈથી પાલન થતું હોય છે. જે પ્રક્રિયાને આપણે નિયમબદ્ધતા એમ કહી શકીએ. કાયદા દ્વારા લાગુ કરેલા નિર્દેશોને અનુલક્ષીને દેશનું સંચાલન થતું હોય છે. નિયમો અને નિયમન વચ્ચેની મુખ્ય ભેદરેખા એ છે કે, નિયમો એ વ્યવસ્થા અને સંચાલનમાં સંગઠનની કાર્યપદ્ધતિ માટે નક્કી કરેલ માપદંડો છે. જ્યારે નિયમન એ નિયમોનું પાલન કરાવવું તે પ્રક્રિયા. ઉદ્યોગો, સંસ્થા, શાળા, કોલેજ, યુનિવર્સિટી, બેન્કો વગેરે દરેક ક્ષેત્રે નિયમો નક્કી કરવામાં આવતા જ હોય છે. જે આગળ જતા ધારાઓ, કાયદાઓ અને બંધારણમાં પરિણમે છે.

9.2 નિયમોની વ્યાખ્યા (Definition of Rules)

નિયમો એ લોકો માટે બનાવેલી સૂચનાઓના માપદંડો/માનાંકોનો સમૂહ છે. જે કાર્યનું સંચાલન કેવી રીતે કરવું તે સમજાવે છે. સામાન્ય રીતે નક્કી કરેલા નિયમોનું પાલન લોકોએ એટલે કે સંસ્થાના કર્મચારીઓએ કરવું જ જોઈએ. કારણ કે તે તેઓના કલ્યાણ માટે જ બનાવેલ હોય છે. કોઈપણ સંસ્થા/સંગઠનની શરૂઆતમાં તેનું બંધારણ નક્કી કરવા માટે કેટલાક મૂળભૂત નિયમો નક્કી કરી તેના નિયમનનું નિર્ધારણ કરવામાં આવે છે, આ માટે ધારાઓ નક્કી કરવામાં આવતી હોય છે. આ ધારાઓ કાયદાનું ઘડતર કરે છે અને આ જ કાયદાઓને અનુલક્ષીને બંધારણનું ઘડતર થતું હોય છે. બંધારણ એ કોઈપણ સંસ્થાનો પાયાનો સ્ત્રોત છે.



સામાન્ય રીતે જે મર્યાદિત નિયમો સંસ્થાને ઘોરતા હોય છે, કે જે શું કરવું? શું ન કરવું? વગેરે. તેમ જ કેટલાક નિયમો એવા હોય છે જેમાં સમયને અનુલક્ષીને બદલવા શક્ય હોય છે. એટલે કે પરિસ્થિતિને અનુલક્ષીને સમય અને સંજોગો અનુસાર નિયમોમાં સામાન્ય ફેરફાર શક્ય હોય છે. કેટલાક નિયમો જડ કે દઢ હોય છે. આવા નિશ્ચિત નિયમોનું ગમે તે સંજોગોમાં અધીન રહીને કાર્ય કરવું પડતું હોય છે.

9.3 નિયમબદ્ધતા / નિયમન (Regulations)

નિયમન કે નિયમબદ્ધતા એટલે નિયમોનું પાલન એમ સામાન્ય રીતે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય. જે નિયમો સંગઠન દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવ્યા હોય તેનું સમગ્રતયા પાલન કરવું એટલે નિયમબદ્ધતા એમ કહી શકાય. સંગઠનની વ્યવસ્થા અને સંચાલન માટે સંગઠનના પ્રકાર અને તેના તમામ કર્મચારીઓને ધ્યાનમાં રાખીને નક્કી કરેલ નિયમોનું નિયમન એટલે નિયમબદ્ધતા. નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરવાથી દંડ કે શિક્ષા થઈ શકે જેની નોંધ પણ તેમાં કરેલી હોય છે. કોઈપણ સંગઠનમાં તેની મુખ્ય કમિટી દ્વારા નિયમો બનાવવામાં આવતા હોય છે. જેને સંગઠનના બોર્ડ કમિટીમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. જ્યાં ચર્ચા વિચારણાને અંતે નિયમોના સમૂહને મંજૂર કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ તેનું નિયમન કે નિયમોનું પાલન કરવું શક્ય બને છે.

દા.ત. સંસદના બંને ગૃહોમાં સૌ પ્રથમ કોઈપણ બાબતનું બિલ રજૂ કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ સર્વસંમતિ જો મળે તો તેને મંજૂર કરી બંને ગૃહોમાંથી પસાર કરવામાં આવે છે. ત્યારે તે અધિનિયમ બને છે. આ એક્ટને આધારે નિયમોનું અમલીકરણ શક્ય બનતું હોય છે. આ પ્રક્રિયા દરેક સંગઠન માટે સમાન છે. સંગઠનમાં તેના પ્રકાર, વ્યાપ અને કાર્યપદ્ધતિને આધારે તે થતી રહેતી હોય છે.

9.4 નિયમો અને નિયમન / નિયમબદ્ધતામાં તફાવત (Difference between Rules and Regulations)

નીચે દર્શાવેલ બાબતો નિયમો અને નિયમબદ્ધતાની કેટલીક ભેદરેખા સ્પષ્ટ કરે છે,

1. સામાન્ય રીતે નિયમો એ સંગઠનના કર્મચારીઓને અપાતી સૂચનાઓનો સમૂહ છે. આનો જ્યારે સંચાલકો અથવા તો સંચાલન કમિટી કે બોર્ડ દ્વારા અધિકૃત કરીને તેને સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે ત્યારબાદ તેનું નિયમન શક્ય બને છે.
2. નિયમોની સામાન્ય પ્રકૃતિ કડક કે દઢ નથી, જ્યારે નિયમનની મૂળભૂત પ્રકૃતિ કડક તેમ જ નિશ્ચિત રહેતી હોય છે.
3. નિયમો એ નિયમબદ્ધતાનો એક ભાગ છે, જ્યારે નિયમન એ અધિનિયમનો એક ભાગ છે.
4. સંગઠનની માળખાગત કમિટી નિયમોનું ઝૂમખું બનાવી શકે છે, પરંતુ સંગઠનની ઉચ્ચ કમિટી કે બોર્ડ દ્વારા જ જે-તે નિયમોમાં યોગ્ય ફેરફારો સાથે તેની નિયમબદ્ધતા નક્કી થતી હોય છે. એટલે કે નિયમો બનાવવા સહેલા છે પરંતુ તેનું યોગ્ય પાલન કરાવવા નિયમબદ્ધતા નક્કી કરવી તે અઘરું છે.

9.5 નિયમો અને નિયમનમાં સમાનતા (Common factors in Rules and Regulations)

નિયમો અને નિયમનમાં કેટલીક સામ્યતાઓ નીચે મુજબ છે.

1. તે બંધારણનો ભાગ છે.
2. કર્મચારીઓ દ્વારા તેનું પાલન કરવામાં આવતું હોય છે.
3. નિયમો તેમજ નિયમનનું ઉલ્લંઘન એ સજા કે દંડમાં પરિણમી શકે છે.
4. સામાન્ય રીતે સંસ્થા કે સંગઠનના દરેક સ્તરના કર્મચારીઓના રક્ષણ માટે, તેમની પ્રગતિ માટે, સંસ્થાના વિકાસ માટે વગેરેને અનુલક્ષીને નિયમો અને તેનું નિયમન નક્કી થતું હોય છે. દા.ત. કર્મચારીઓની કલ્યાણકારી યોજના માટેના નિયમો, તેમની સુરક્ષાના નિયમો, કાર્યસમય અને તેને અનુલક્ષીને નક્કી કરેલ નિયમો, કર્મચારી નિયુક્તિ અંગેના નિયમો વગેરે.

ટૂંકમાં નિયમો અને નિયમબદ્ધતા એ એક સિક્કાની બે બાજુ જેવા છે. પહેલાનું અસ્તિત્વ હોય તો બીજું હોય અને બીજું હોય તો પહેલું હોય જ. નિયમોનો ઉપયોગ કર્મચારીઓના મનસ્વી સ્વભાવને અંકુશમાં રાખવાનું મહત્ત્વનું કાર્ય કરે છે. એટલે કે કર્મચારીઓને પ્રતિબંધિત કરે છે. સંસ્થામાં પોતાની જરૂરિયાત અનુસાર નિયમોનું ઘડતર થતું હોય છે. જેનું પાલન તેના કર્મચારીઓ સામાન્ય રીતે કરતા હોય છે. પરંતુ મોટા ઉદ્યોગો, સંસ્થાઓના વ્યવસ્થાપન અને સંચાલન માટે બનાવેલ નિયમોનું પદ્ધતિસરનું નિયમન અત્યંત જરૂરી હોય છે. નિયમો તોડવાની તુલનામાં નિયમોનું પાલન ના કરવાની જવાબદારી વધુ હોય છે. આમ નિયમબદ્ધતા સાચવવામાં ના આવે તો તેનું પરિણામ ગંભીર આવી શકે છે.

1. કામગીરીના ધોરણો સ્થાપિત કરવાં.
2. વાસ્તવિક કામગીરીનું માપન (Standard) નક્કી કરવું.
3. સંચાલનમાં કર્મચારીઓની કામગીરીના નિયમો અને તેના નિયમનમાં સમયે સમયે સુધારણા કરવી જરૂરી છે કે, જેથી કોઈ અયોગ્ય નિર્ણયના પાલનથી મોડું થઈ જાય નહીં.

4. નિયમોની નિયમબદ્ધતામાં જ્યારે નિષ્ફળતા જણાય ત્યારે તેમાં યોગ્ય સુધારાત્મક પગલાં લેવાં જોઈએ.

ઉપરોક્ત બાબતને ઉદાહરણ દ્વારા સમજાવે. ગુજરાત સરકારે શૈક્ષણિક સંસ્થાઓના કર્મચારીઓની રોજની હાજરી પૂરવા માટેનો નવો નિયમ નક્કી કર્યો કે, “દરેક શૈક્ષણિક સરકારી, અર્ધસરકારી કર્મચારીઓએ સરકાર દ્વારા તૈયાર કરેલ મોબાઈલ એપ દ્વારા પોતાની રોજની હાજરી પૂરવાની રહેશે.” પરંતુ કોવીડ-19 નામક એક જીવલેણ વૈશ્વિક મહામારીનું સંક્રમણ થતાં મોટાભાગના કર્મચારીઓને ઘરે રહેવાની તેમ જ ઘરેથી કામ કરવાની ફરજ પડી. આ સંજોગોમાં સાંપ્રત પરિસ્થિતિમાં સુધારો ના આવે ત્યાં સુધી સરકારે બનાવેલ હાજરીનો નિયમ સ્થગિત કરી દેવામાં આવ્યો. જે સમયની માંગ હતી.

9.6 નિયમબદ્ધતાની જરૂરિયાત (Need of Regulation)

નિયમબદ્ધતા અથવા તો નિયમોનું પાલન નીચે દર્શાવેલ કારણોસર કરવું જરૂરી છે.

1. દરેક સંગઠન/સંસ્થા તેના કર્મચારીઓ અને કાર્યપ્રણાલીના આધારે પ્રસિદ્ધ થતા હોય છે. સંસ્થાના કર્મચારીઓ અને તેનો દૃષ્ટિકોણ એ સંગઠનનો અરીસો છે. આ માટે યોગ્ય નિયમન જરૂરી છે.
2. સંગઠનમાં પૂર્વનિર્ધારિત નીતિ, નિયમોને આધારે તેનું સંચાલન સરળ બને છે. જેનું પાલન સંસ્થાના કર્મચારીઓ સાથે તેના ગ્રાહકોએ પણ કરવાનું રહેતું હોય છે.
3. સંગઠનમાં કાર્યરત કર્મચારીઓમાં યોગ્ય શિસ્ત અને કાર્ય પરત્વે ગંભીરતા લાવવા માટે યોગ્ય નિયમો અને તેના નિયમનની જરૂરિયાત રહેતી હોય છે.
4. નિયમોની ગેરહાજરીમાં સંગઠન દિશાવિહીન બનતું હોય છે. જ્યારે નિયમો અને નીતિઓ ખંડિત થાય છે ત્યારે સંગઠન ઉપર નકારાત્મક અસર ઊભી થતી હોય છે. નિયમોનું ઉલ્લંઘન થવાથી સંસ્થાની પ્રણાલી અને નીતિમત્તા ઓછી થઈ જતી હોય છે. આ સંજોગોમાં સંગઠનનું પતન શક્ય બને છે. માટે નિયમબદ્ધતા જરૂરી છે.

નિયમોના મહત્ત્વ સાથે નીતિના મહત્ત્વ વિષે જાણવું પણ જરૂરી છે. “નીતિ એટલે કોઈપણ સંગઠનનાની પ્રક્રિયાનો સિદ્ધાંત, કે જે કોઈ ચોક્કસ વ્યાવસાયિક કે વ્યાપારિક ધ્યેય અને ઉદ્દેશ તરફ નિર્દેશિત હોય છે.” નીતિનિર્ધારણ કે જેમાં નિયમો સમાવિષ્ટ છે, એ એક એવી પ્રક્રિયા છે જે સંગઠનની યોજનાઓને દૈનિક કાર્યો દ્વારા પાર પાડીને સંગઠનના ધ્યેયને પ્રાપ્ત કરવા માટે પથદર્શક બની રહે છે.

9.7 ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં નિયમો અને નિયમબદ્ધતા (Rules & Regulations in Library and Information Science)

ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં આગાઉ જણાવેલ નિયમો અને નિયમબદ્ધતાના સૈદ્ધાંતિક ધોરણો સંપૂર્ણપણે લાગુ પડે છે. એટલે કે અગાઉ દર્શાવેલ તમામ સૈદ્ધાંતિક બાબતો ગ્રંથાલયો અને માહિતીકેન્દ્રોના સંચાલન માટે પૂર્ણતઃ ઉપયોગી છે. સાર્વજનિક, શૈક્ષણિક અને વિશિષ્ટ વગેરે ગ્રંથાલયોના પ્રકારો પ્રમાણે તેના ઉપલબ્ધતાઓ પણ ભિન્ન ભિન્ન હોય છે તેમ જ તેના સંગ્રહમાં પણ ભિન્નતા હોય છે. આથી આ દરેક પ્રકારના સંચાલક મંડળોની વિવિધતાને કારણે તેના વ્યવસ્થાપનમાં પણ કેટલાંક અંશે બદલાવ જોવા મળતો હોય છે. આમ ગ્રંથાલયના પ્રકારોને અનુલક્ષીને તેના નિયમોનું ઘડતર કરવામાં આવે છે. તેમ જ તેની નિયમબદ્ધતા પણ તેને અનુલક્ષીને નક્કી કરવામાં આવતી હોય છે. તેમ છતાં ગ્રંથાલયોમાં કેટલાક નિયમો સાર્વત્રિક હોય છે, જેમ કે,

1. ગ્રંથાલયમાં પ્રવેશ સમયે ઓળખપત્રક સાથે રાખવું ફરજિયાત છે.
2. ગ્રંથાલયમાં હંમેશા શાંતિ જાળવવી.
3. ગ્રંથાલયમાં ચર્ચા કરવાની સંપૂર્ણ મનાઈ છે.
4. ગ્રંથાલયમાં પ્રવેશ સમયે દરેક ઉપભોક્તાઓએ રજિસ્ટરમાં નોંધ કરવી.
5. ગ્રંથાલયનો ઉપયોગ કરતા પહેલા તેનું સભ્યપદ લેવું ફરજિયાત છે. વગેરે.

ઉપરોક્ત સામાન્ય નિયમો લગભગ તમામ પ્રકારના ગ્રંથાલયોમાં નક્કી કરેલા હોય છે. પરંતુ ગ્રંથાલયોના પ્રકારોને અધીન તેના ઉપભોક્તાઓને અનુલક્ષીને કેટલાક મૂળભૂત નિયમોની નિયમબદ્ધતા નક્કી થતી હોય છે. ભારતમાં ઉચ્ચશિક્ષણનું મૂલ્યાંકન કરતી નેક (NAAC) નામક સંસ્થા જે ઉચ્ચશિક્ષણમાં ગુણવત્તા ધોરણો નક્કી કરી તે મુજબ તેનું મૂલ્યાંકન કરતી હોય છે, તેના માર્ગદર્શન મુજબ, “ગ્રંથાલયો એ સમગ્ર શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓના આધારસ્તંભ તરીકે સતત પ્રવૃત્ત રહે છે. આધુનિક યુગના હાઈટેક લર્નિંગના વાતાવરણમાં શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયો મુખ્ય સ્ત્રોત તરીકે સતત પ્રવૃત્ત રહેતા હોય છે.” આ માટે ઉચ્ચ શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયોએ પોતાના ચોક્કસ નિયમો અને તેની નિયમબદ્ધતા નક્કી કરવી રહી. ‘નેક’ આ માટે કેટલાંક માર્ગદર્શનો નક્કી કરે છે. જેમ કે,

1. ગ્રંથાલયો રવિવાર તેમ જ અન્ય રજાના દિવસોમાં પોતાના ઉપભોક્તાઓને સેવા આપે છે ?
2. વર્ગખંડ બાદ ગ્રંથાલયમાં વધારાનો સમય અધ્યયન માટે આપવામાં આવે છે ?
3. ગ્રંથાલયમાં “ગ્રંથાલય એડવાઈઝરી કમિટી” છે. જેનો ગ્રંથાલયના વિકાસમાં ફાળો શું છે ?
4. ગ્રંથાલયનું ભવન સુસજ્જિત છે ? વિદ્યાર્થીઓ માટે બેઠક વ્યવસ્થા યોગ્ય છે ?
5. શું ગ્રંથાલયમાં સ્વચ્છતા માટેની જોગવાઈ છે ?
6. કમ્પ્યુટર અને ઈન્ટરનેટને અનુલક્ષીને નક્કી કરેલ વ્યવસ્થા.
7. પુસ્તક ખરીદી માટેના નીતિ નિયમો તેમ જ નાણાકીય સ્ત્રોત નક્કી કરતા નિયમો. વગેરે વગેરે.

ઉપરોક્ત માર્ગદર્શક પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરવા માટે દરેક ઉચ્ચ શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયોમાં સૌ પ્રથમ તેના નિયમો નક્કી થતા હોય છે. સાથે સાથે તે નિયમોની નિયમબદ્ધતા નક્કી કરવા માટે નક્કી કરેલ ગ્રંથાલયના નિયમોને ગ્રંથાલયની એડવાઈઝરી કમિટીમાંથી પસાર કરવામાં આવતા હોય છે. સામાન્ય રીતે દરેક ગ્રંથાલય તેની માતૃસંસ્થા અને ગ્રંથાલયના પ્રકારને અનુલક્ષીને ગ્રંથાલયના વ્યવસ્થાપન માટે સૌ પ્રથમ ગ્રંથાલય નીતિ (Policy) નક્કી કરવામાં આવતી હોય છે. જે અંતર્ગત ગ્રંથાલય સાથે સંકળાયેલ તમામ કાર્યો જેવા કે ગ્રંથસંગ્રહ માટે પુસ્તકોની ખરીદી, પુસ્તકોનું પ્રોસેસિંગ જેમ કે સૂચિકરણ, વર્ગીકરણ, કમ્પ્યુટર સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ, ગ્રંથાલયનું યાંત્રિકીકરણ, સામયિકો/જર્નલ્સની ખરીદી, બેક વોલ્યુમ્સનો સંગ્રહ, પુસ્તક આપ-લે, ગ્રંથાલય સભ્યપદ, ગ્રંથાલયનો સમય વગેરેનું મૂલ્યાંકન કરી તેના સંચાલન માટે કેટલાક નિશ્ચિત નિયમો બનાવવામાં આવે છે. આ નિયમો ગ્રંથાલય કમિટી દ્વારા સ્વીકૃતિ મળે એટલે તેની એક ચોક્કસ ગ્રંથાલય નીતિ એટલે કે Library Policy તૈયાર કરવામાં આવતી હોય છે. આ નીતિ નિર્ધારિત થયા બાદ તેનું અમલીકરણ કરીને નીતિ અંતર્ગત દર્શાવેલ તમામ નિયમોને નિયમબદ્ધ કરીને તેનું અમલીકરણ કરવામાં આવતું હોય છે. ગ્રંથાલયનું સંપૂર્ણ સંચાલન આ નીતિ નિયમોની નિયમબદ્ધતા સાથે કરવામાં આવતું હોય છે.

ડૉ. એસ. આર. રંગનાથન દ્વારા 1931માં પ્રકાશિત કરેલા “ગ્રંથાલય શાસ્ત્રના પાંચ કાયદાઓ” (Five Laws of Library Science) એ તમામ પ્રકારના ગ્રંથાલયો તેમ જ માહિતી કેન્દ્રો માટે સાર્વત્રિક સત્ય છે. જેને આધારસ્તંભ તરીકે રાખીને ગ્રંથાલયનું સંચાલન કરવામાં આવે તો તે હંમેશા સફળ સંચાલન બની રહે છે. આ પાંચ કાયદાઓ એટલે, 1. પુસ્તકો ઉપયોગ માટે છે. 2. દરેક વાચકને તેનું પુસ્તક મળે. 3. દરેક પુસ્તકને તેનો વાચક મળે. 4. વાચકોનો સમય

બચાવવો. 5. ગ્રંથાલય ચિરવર્ધમાન સંસ્થા છે. આ પાંચ કાયદાઓને સાથે રાખીને ગ્રંથાલયના નિયમો નિર્ધારિત કરવા જોઈએ. આધુનિક ઈન્ટરનેટ અને ઈ રીસોર્સના સમયમાં પણ આ કાયદાઓ સંપૂર્ણપણે ઉપયોગી છે. “એગ્રીકલ્ચર ઈન્ફોર્મેશન મેનેજમેન્ટ સ્ટાન્ડર્ડ”ના વેબપેજ ઉપર નીચે દર્શાવેલ માહિતીના આધારે ચોક્કસપણે કહી શકાય કે ડૉ. રંગનાથન પ્રણિત પાંચ કાયદાઓનું નિયમન કેટલું આધુનિક છે.

Ranganathan's five laws: Original vs. new conceptions

	Ranganathan's Original Conception	New Conceptions in the Current Environment		
First Law	Books are for use.	E-books are for reading.	Netflix is for watching.	Blackboard is for studying.
Second Law	Every person his or her book.	Every listener her iTunes.	Every artist his Photoshop.	Every student her EasyBib.
Third Law	Every book its reader.	Every blog its reader.	Every Google Map, its traveler.	Every digital repository its researcher.
Fourth Law	Save the time of the reader.	Save the time of the listener.	Save the time of the traveler.	Save the time of the researcher.
Fifth Law	A library is a growing organism.			

(<http://aims.fao.org/activity/blog>)

આથી કહી શકાય કે ગ્રંથાલય શાસ્ત્રના પાંચ કાયદાઓની નિયમબદ્ધતા જાળવવામાં આવે તો ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોના વહીવટ અને સંચાલનમાં એ દીવાદાંડી સમાન બની રહે.

9.8 સંગઠન સંચાલનમાં ફરિયાદો (Complains in Organizational Management) :

ઉપરોક્ત નિયમબદ્ધતાની ચર્ચા કર્યા બાદ સંગઠનના સંચાલન દરમ્યાન આવતી ફરિયાદો અને તેનાં નિરાકરણની બાબતોની ચર્ચા પણ અનિવાર્ય બની રહે છે. દરેક સંગઠનના વહીવટ દરમ્યાન કેટલાક પ્રશ્નો પણ ઉદભવતા હોય છે. માનવશ્રમ જ્યાં હોય ત્યાં ફરિયાદોને નકારી શકાય નહિ. સંગઠનના સંચાલનમાં કાર્યરત કર્મચારીઓ પ્રત્યે જવાબદાર રહેવા માટે ફરિયાદોની મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા છે. ફરિયાદો એ સંસ્થાકીય કામગીરી તેમ જ તેમાં કાર્યરત લોકોની સમીક્ષા કરવા માટે મૂલ્યવાન સંકેતો પૂરા પાડે છે. ફરિયાદ એ સંસ્થા વિષે અથવા તેનાં ઉત્પાદનો, સેવાઓ, કર્મચારીઓ સંબંધિત અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે. જ્યાં ફરિયાદોના નિરાકરણમાં કે નિયંત્રણમાં ઠરાવ, પ્રતિસાદ અથવા કાયદાકીય રજૂઆત સ્પષ્ટ રીતે અપેક્ષિત છે. ઠરાવ એટલે કોઈપણ એક સમસ્યાના સમાધાન માટે બનાવવામાં આવતા નિયમોનું જૂમખું, જેને ઠરાવ દ્વારા નિયમબદ્ધ કરવામાં આવતા હોય છે. સામાન્યતઃ સંસ્થામાં સીધી રીતે ફરિયાદ થઈ શકે છે. સાર્વજનિક અથવા ગ્રાહક સ્તરે પણ ફરિયાદ કરવી શક્ય બનતી હોય છે. અસરકારક ફરિયાદ સંચાલન પદ્ધતિમાં નીચેની ત્રણ બાબતો મહત્વની છે.

1. તે ઓછા ખર્ચે નિયત સમયમાં અસંતોષ ધરાવતા વ્યક્તિ દ્વારા ઊભા કરાયેલા મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કરે છે.
2. તે એવી માહિતી પૂરી પાડે છે જે સેવા વિસ્તરણમાં સુધારો લાવી શકે છે.
3. ફરિયાદ નિયંત્રણ અને નિરાકરણની એક યોગ્ય પદ્ધતિ સંગઠનની પ્રતિષ્ઠા સુધારી શકે છે, સંગઠનના વહીવટમાં લોકોનો વિશ્વાસ વધારે છે.

નીચે દર્શાવેલ ચાર્ટ આ બાબત વધુ સ્પષ્ટ કરે છે.

લોકો શું ઈચ્છે છે ?	સંસ્થા/સંગઠનને કઈ જરૂરિયાત છે ?
1. ઉપભોક્તાલક્ષી ફરિયાદ નિરાકરણ કેન્દ્ર.	1. ઉપભોક્તાલક્ષી ફીડબેક મેળવવાની વ્યવસ્થા પદ્ધતિ અપનાવવી.
2. ફરિયાદો સાંભળવી અને સમજવી.	2. ફરિયાદોના ઉપાયો શોધવા માટે સ્પષ્ટ પ્રતિનિધિ મંડળની સ્થાપના કરવી.
3. ફરિયાદોને માન આપવું.	3. ફરિયાદોના ડેટા મેળવવા માટે એક રેકોર્ડિંગ સિસ્ટમ બનાવવી.
4. સમજૂતી	4. ફરિયાદોના ડેટાનો ઉપયોગ કરીને સમસ્યા અને તેના વલણોને સમજવાનો પ્રયત્ન કરવો.
5. માફી	5. ઓળખાયેલ સમસ્યાના ક્ષેત્રોમાં સેવાઓને વધારવી.

મોટાભાગે દરેક સંગઠનમાં ફરિયાદ રજૂ કરવાની સરળતા માટે ફરિયાદ પેટી મૂકેલી હોય છે. જેમાં વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યા કોઈપણ પ્રકારના દબાણ વગર એક પત્રમાં લખીને મૂકી શકે છે.

● **અસરકારક ફરિયાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ :**

ફરિયાદો ઓળખવી	ફરિયાદોનું નિરાકરણ	ફરિયાદોના ડેટાનો હિસાબ અને સીખ
ગ્રાહકોને કેન્દ્રમાં રાખીને તેનું મૂલ્ય સમજીને તેઓની ફરિયાદોને સંગઠનના સપોર્ટ દ્વારા વિભાજિત કરવી.	ફરિયાદોના ઉદ્દેશ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને ફરિયાદોના જવાબો તાત્કાલિક આપવામાં આવે છે. જ્યાં ગુપ્તતા પણ જળવાતી હોય છે.	ફરિયાદોની જવાબદારી સમજીને તેના ડેટાના અભ્યાસ તેમ જ તેના નિરાકરણના અભ્યાસ દ્વારા સંગઠનનો વિકાસ શક્ય બને છે. વહીવટમાં પારદર્શકતા આવે છે.

9.9 ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં ફરિયાદો અને તેનું નિરાકરણ (Complains & Their Solution in Library Information Science)

ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં તેના સંગ્રહના સંસાધનોમાં જેમાં પ્રિન્ટ અને ડિજિટલ સામગ્રી પણ સામેલ હોય છે, તેને અનુલક્ષીને કેટલીકવાર તેના ઉપભોક્તાઓમાં પ્રશ્નો ઉદભવતા હોય છે. કોઈ ચોક્કસ સ્ત્રોત વિશેની ફરિયાદને એક પડકાર તરીકે ગણાવી શકાય. આ પડકારો કેટલીકવાર વ્યક્તિગત, વિવાદાસ્પદ અને દુર્લભ હોઈ શકે, જે ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોને વિચલિત કરી શકે છે.

ગ્રંથાલયમાં આવતા બધા પડકારોને જ્યાંથી તે ઉદભવતા હોય છે, તે પ્રમાણે તેને ઝીલી અને ગ્રંથાલયના નીતિ/નિયમોને અધીન રહીને તેનું નિરાકરણ કરો. ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રો એ સેવા આપતી સંસ્થાઓ છે. આ સંસ્થાઓના ઉપભોક્તાઓમાં સમાજના દરેક ક્ષેત્રના, દરેક વયના, વિવિધ વિષયો સાથે સંકળાયેલા, સામાન્ય, વિશિષ્ટ, વિદ્યાર્થીઓ, સંશોધકો, વૈજ્ઞાનિકો વગેરે અનેક વિવિધતાસભર ઉપયોગકર્તાઓ હોય છે. દરેકના પોતાના વ્યક્તિગત પ્રશ્નો હોઈ શકે. સાથે સાથે તેઓની માંગ પણ અલગ અલગ હોઈ શકે. આથી ફરિયાદોની સંભાવના અચૂક હોય છે. પરંતુ અગાઉની ચર્ચામાં દર્શાવ્યા પ્રમાણે ગ્રંથાલયો પોતાના ચોક્કસ નીતિ/નિયમો શરૂઆતથી જ નક્કી કરતા હોય છે અને મોટાભાગે ગ્રંથાલયોમાં આવતી મોટાભાગની ફરિયાદોનું નિરાકરણ

તેઓએ નક્કી કરેલા નિયમોને અધીન થઈ જતું હોય છે. ગ્રંથાલયમાં ફરિયાદો કે મુશ્કેલી ના હોય તે લગભગ શક્ય નથી હોતું. કારણ કે ગ્રંથાલયનું સેવા ક્ષેત્ર ઘણું વ્યાપ હોય છે. કેટલીક અણસમજ અને નકારાત્મક કમ્યુનિકેશનને કારણે પણ ગેરસમજ થતી હોય છે. ફરિયાદો આંતરિક અને બાહ્ય તેમ જ ઔપચારિક અને અનૌપચારિક એમ હોઈ શકે. આંતરિક ફરિયાદો ગ્રંથાલયમાં કાર્યરત કર્મચારીઓ તેમ જ તેના કાર્યને લઈને હોઈ શકે. દા.ત. કર્મચારીઓને ગ્રંથાલયમાં આપવામાં આવતી સેવાઓ માટે સંસાધનોની ખોટ વર્તાતી હોય અને અધિકારીઓ તેમાં ધ્યાન આપતા ન હોય, નાણાકીય સમસ્યા વગેરે. આ ફરિયાદો સામાન્યતઃ પરસોનલ મેનેજમેન્ટને અધીન રહેતી હોય છે. બાહ્ય ફરિયાદો એ ગ્રંથપાલ અને અન્ય ગ્રંથાલય કર્મચારીઓનું તેના ઉપભોક્તાઓ સાથેનું વલણ તેમ જ ઉપભોક્તાઓની અપ્રમાણિકતાને અધીન ઉદભવતી હોય છે. ઔપચારિક ફરિયાદોનું નિરાકરણ ગ્રંથપાલ સહજતા કરી દેતા હોય છે. અનૌપચારિક ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે યોગ્ય પગલાં લેવાં પડતાં હોય છે. ઉપભોક્તાઓના સંતોષ-અસંતોષને સમજવા સમયે સમયે ગ્રંથાલયો દ્વારા ફીડબેક લેવો અત્યંત જરૂરી છે. આ ફીડબેકના ડેટા વિશ્લેષણ દ્વારા મહત્તમ પ્રશ્નોનું સમાધાન શક્ય બને છે. ગ્રંથાલય કમિટી સામાન્ય રીતે ફરિયાદ નિવારણ કમિટી તરીકે પણ કાર્યરત હોય છે. કેટલીક સામાન્ય બાબતો આ મુજબ હોઈ શકે.

1. જાહેર સેવાઓ આપતી સંસ્થાઓ તરીકે ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોમાં ફરિયાદો આવે તે અપેક્ષિત છે. ફરિયાદો માટે આશ્ચર્યચકિત થવું ના જોઈએ. એ વિકાસનાં દ્વાર ખોલવાનું કાર્ય કરે છે.
2. ફરિયાદો એ નિષ્ફળતાનું પ્રતીક નથી. તે નવા માર્ગો ચીંધે છે. વળી ફરિયાદોને ગંભીર બનાવવી ના જોઈએ. ગ્રંથપાલ અને ઉપભોક્તાઓ સાથેના સંબંધોનો વિકાસ ફરિયાદ નિવારણ દ્વારા શીખવા મળતું હોય છે.
3. કોઈપણ ગ્રંથાલય એવો દાવો ના કરી શકે કે તેની સેવાઓ સંપૂર્ણ છે. સંભવતઃ ભૂલો હોઈ શકે, જેને સમજીને તેના યોગ્ય સુધારણા માટેની પ્રક્રિયા કરવી મહત્વની છે.
4. ગ્રંથાલયમાં આવતા પ્રત્યેક વાચકોના અસંતોષને સમજીને તેનું સમાધાન કરવું જરૂરી છે.
5. દરેક ગ્રંથાલયમાં પુસ્તક સંગ્રહના વિકાસ માટેની ચોક્કસ નીતિ હોવી જોઈએ, આથી સંગ્રહની બાબતમાં વાચકોના અસંતોષને આ નીતિ અનુસાર નિવારી શકાય તેમ જ વાચકોના વિચારોને અધીન નીતિમાં પણ બદલાવ કરી શકાય.

ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રો એ માહિતીની જરૂરિયાત પૂરી કરવા માટેની સમર્પિત સંસ્થાઓ છે. તેઓ માનવ વિચાર અને અનુભવની શ્રેણીને પ્રસ્તુત કરતા પોતાના ઉપભોક્તાઓને અધીન અનેક સંસાધનો એકત્રિત કરી તેની યોગ્ય ગોઠવણ કરી પ્રસ્તુત કરે છે. છતાં પણ તે સંપૂર્ણ નથી. ગુજરાત રાજ્યના સરકારી જાહેર ગ્રંથાલયો માટે જાહેર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રનું ગઠન કરેલું છે. જે અંતર્ગત ગ્રંથાલય નિયામકશ્રી, મદદનીશ ગ્રંથાલય નિયામક, ગામડાંનાં ગ્રંથાલયો, જિલ્લા ગ્રંથાલયો વગેરે સંકળાયેલા હોય છે. દરેક સરકારી ગ્રંથાલયોમાં સૂચનો માટે જરૂરી વ્યવસ્થા રાખવામાં આવે છે. યોગ્ય સૂચનો હમેશા આવકારવામાં આવે છે. સરકારી કે જાહેર ગ્રંથાલયો પોતાની અરજી સંદર્ભે પ્રથમ જે તે ગ્રંથાલયના વડાઓનો રૂબરૂમાં સંપર્ક કરે છે. પરંતુ વાજબી કારણોસર તેનો નિકાલ થઈ શક્યો ના હોય તો તે સંબંધિત સરકારી ગ્રંથાલયોના નિયંત્રક અધિકારી/ વિભાગીય કચેરીના મદદનીશ ગ્રંથાલય નિયામકશ્રીને અરજી કરી તેમાં જરૂરી પુરાવાઓ સામેલ કરી ન્યાય મેળવી શકે છે અથવા કચેરીના સમયે રૂબરૂ મળીને પોતાના પ્રશ્નો રજૂ કરી શકે છે. જ્યાં તેમની ફરિયાદનું યોગ્ય અને વાજબી નિરાકરણ થતું હોય છે.

દરેક ગ્રંથાલયોમાં સૂચન ડેસ્ક કે સૂચન પેટી મૂકવામાં આવતી હોય છે. જેમાં વાચકોના યોગ્ય સૂચનો હમેશા આવકાર્ય હોય છે. ગ્રંથપાલના હકારાત્મક વલણ, કાર્ય કરવાની તત્પરતા, વાચકો સાથેની સહજ વાતચીત, ગ્રંથપાલનું માર્ગદર્શક વલણ, ગ્રંથાલયના તમામ કર્મચારીઓનો સહકાર

વગેરે બાબતો ગ્રંથાલયના પ્રશ્નોનું નિરાકરણ સહજતાથી કરી શકે છે. દા.ત. પુસ્તક ખોવાઈ ગયું હોય, પુસ્તકોનાં પાનાં ફાટી ગયાં હોય કે ફાડી નાખ્યાં હોય, કોઈ એક વાચકને એક કરતા વધુ પુસ્તકોની માંગ હોય, ગ્રંથાલયમાં કેટલાક વાચકો દ્વારા અસભ્ય વર્તન અંગેની ફરિયાદ, ઈન્ટરનેટના વપરાશ સંબંધી ફરિયાદો, ગ્રંથાલયના સમય બાબતે સમસ્યા, ગ્રંથાલયમાં બેઠક વ્યવસ્થા, પાણીની સમસ્યા અંગે અસંતોષ, અન્ય ગ્રંથાલયો દ્વારા પુસ્તકોની માંગ, કોલેજોના ભૂતપૂર્વ વિદ્યાર્થીઓ દ્વારા ગ્રંથાલયનું સભ્યપદ મેળવવાની ઝંખના વગેરે અનેક ક્ષેત્રે ફરિયાદો, સમસ્યા હોઈ શકે. મોટાભાગે હકારાત્મક અભિગમ ધરાવતા ગ્રંથાલયોમાં અસંતોષ ઓછો જોવા મળે છે. ગ્રંથપાલ પોતાની આંતરસૂઝ અને યોગ્ય હકારાત્મક વાતાવરણ દ્વારા મહત્તમ ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરી શકે છે. અહીં વ્યક્તિગત ટકરાવનું કોઈ સ્થાન લગભગ હોતું નથી.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : i. નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારો ઉત્તર લખો.

ii. એકમના અંતે આપેલ ઉત્તર સાથે તમારો ઉત્તર ચકાસો.

1. નિયમબદ્ધતા એટલે શું ? સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

2. નિયમો અને નિયમબદ્ધતા વિષે નોંધ લખો.

.....

.....

.....

.....

.....

3. ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રોમાં નિયમબદ્ધતા વિષે ટૂંકનોંધ લખો.

.....

.....

.....

.....

.....

4. ફરિયાદો અને તેનું નિવારણ સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

5. ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપન ક્ષેત્રે ફરિયાદો વિષે નોંધ લખો.

.....

.....

.....

.....

.....

6. ગ્રંથાલય અને માહિતી સંચાલનમાં નિયમબદ્ધતા અને ફરિયાદ વિષયક વિસ્તૃત ચર્ચા કરો.

.....

.....

.....

.....

.....

7. નિયમબદ્ધતા અને ફરિયાદ : સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

9.10 સારાંશ (Summary)

સમગ્ર ચર્ચાને અંતે એવું ચોક્કસ કહી શકાય કે કોઈપણ સંગઠન કે સંસ્થામાં તબક્કાવાર યોગ્ય નિયમોને બનાવવા, અધિકારી કમિટીમાં તે નિયમોની ચર્ચા કરવી, ચર્ચાને અંતે જે-તે સંગઠનને ધ્યાનમાં રાખીને યોગ્ય નિયમોના જૂમખાને પસંદ કરી તેની નીતિનું નિર્ધારણ કરવું. આ નીતિ નિયમોની પુષ્ટિ થઈ ગયા બાદ તેને નિયમબદ્ધ કરવા અને આ નિયમોના નિયમન થાય તેવા પ્રયત્નો કરવા. મહત્તમ ફરિયાદોનું નિરાકરણ આ નિયમો અને નીતિની નિયમબદ્ધતાને અનુલક્ષીને થઈ જતું હોય છે. ગ્રંથાલય અને માહિતી કેન્દ્રો પણ આ જ માર્ગદર્શનને આધારે કાર્યરત હોય છે. ડૉ. રંગનાથનના ગ્રંથાલય શાસ્ત્રના પાંચ કાયદાઓને ધ્યાનમાં રાખીને ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાનમાં વ્યવસ્થા અને સંચાલન કરવામાં આવે તો ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોમાં નિયમબદ્ધતાનું ગઠન અને નિયમન તેમ જ ફરિયાદોના નિરાકરણમાં તે દીવાદાંડી સમાન બની રહે છે.

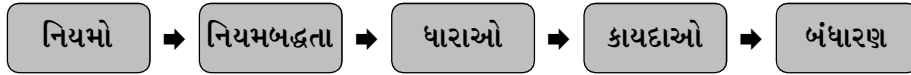
9.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer of Self-check Exercise)

(1) “નિયમન કે નિયમબદ્ધતા એટલે નિયમોનું પાલન કરવું”, એમ સામાન્ય રીતે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય. જે નિયમો સંગઠન દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવ્યા હોય તેનું સમગ્રતયા પાલન કરવું એટલે નિયમબદ્ધતા એમ કહી શકાય. સંગઠનની વ્યવસ્થા અને સંચાલન માટે સંગઠનના પ્રકાર અને તેના તમામ કર્મચારીઓને ધ્યાનમાં રાખીને નક્કી કરેલ નિયમોનું નિયમન એટલે નિયમબદ્ધતા. નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરવાથી દંડ કે શિક્ષા થઈ શકે જેની નોંધ પણ તેમાં કરેલી હોય છે. દા.ત. સંસદના બંને ગૃહોમાં સૌ પ્રથમ કોઈપણ બાબતનું બિલ રજૂ કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ સર્વસંમતિ જો મળે તો તેને મંજૂર કરી બંને ગૃહોમાંથી

પસાર કરવામાં આવે છે. ત્યારે તે અધિનિયમ બને છે. આ એક્ટને આધારે નિયમોનું અમલીકરણ શક્ય બનતું હોય છે. આ પ્રક્રિયા દરેક સંગઠન માટે સમાન છે. સંગઠનમાં તેના પ્રકાર, વ્યાપ અને કાર્યપદ્ધતિને આધારે તે થતી રહેતી હોય છે.

(2) નિયમોની વ્યાખ્યા (Definition of Rules) :

નિયમો એ લોકો માટે બનાવેલી સૂચનાઓના માપદંડો/માનાંકોનો સમૂહ છે. જે કાર્યનું સંચાલન કેવી રીતે કરવું તે સમજાવે છે. સામાન્ય રીતે નક્કી કરેલા નિયમોનું પાલન લોકોએ એટલે કે સંસ્થાના કર્મચારીઓએ કરવું જ જોઈએ. કારણ કે તે તેઓના કલ્યાણ માટે જ બનાવેલ હોય છે. કોઈપણ સંસ્થા/સંગઠનની શરૂઆતમાં તેનું બંધારણ નક્કી કરવા માટે કેટલાક મૂળભૂત નિયમો નક્કી કરી તેના નિયમનનું નિર્ધારણ કરવામાં આવે છે, આ માટે કાયદાઓ/નિયમો નક્કી કરવામાં આવતાં હોય છે. બંધારણ એ કોઈપણ સંસ્થાનો પાયાનો સ્ત્રોત છે.



કેટલાક નિયમો એવા હોય છે જેમાં સમયને અનુલક્ષીને બદલાવ શક્ય હોય છે. એટલે કે પરિસ્થિતિને અનુલક્ષીને સમય અને સંજોગો અનુસાર નિયમોમાં સામાન્ય ફેરફાર શક્ય હોય છે. કેટલાંક નિયમો જડ કે દ્રઢ હોય છે. સંસ્થાઓ આવા નિશ્ચિત નિયમોનું ગમેતે સંજોગોમાં તેને આધિન રહીને કાર્ય કરવું પડતું હોય છે.

● **નિયમબદ્ધતા/નિયમન (Regulations) :**

નિયમન કે નિયમબદ્ધતા એટલે નિયમોનું પાલન એમ સામાન્ય રીતે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય. જે નિયમો સંગઠન દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવ્યા હોય તેનું સમગ્રતયા પાલન કરવું એટલે નિયમબદ્ધતા એમ કહી શકાય. સંગઠનની વ્યવસ્થા અને સંચાલન માટે સંગઠનના પ્રકાર અને તેના તમામ કર્મચારીઓને ધ્યાનમાં રાખીને નક્કી કરેલ નિયમોનું નિયમન એટલે નિયમબદ્ધતા. નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરવાથી દંડ કે શિક્ષા થઈ શકે જેની નોંધ પણ તેમાં કરેલી હોય છે. કોઈપણ સંગઠનમાં તેની મુખ્ય કમિટી દ્વારા નિયમો બનાવવામાં આવતા હોય છે. જેને સંગઠનના બોર્ડ કમિટીમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. જ્યાં ચર્ચા વિચારણાને અંતે નિયમોના સમૂહને મંજૂર કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ તેનું નિયમન કે નિયમોનું પાલન કરવું શક્ય બને છે.

(3) ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં આગાઉ જણાવેલ નિયમો અને નિયમબદ્ધતાના સૈદ્ધાંતિક ધોરણો સંપૂર્ણપણે લાગુ પડે છે. સાર્વજનિક, શૈક્ષણિક અને વિશિષ્ટ વગેરે ગ્રંથાલયોના પ્રકારો પ્રમાણે તેના ઉપબોક્તાઓ પણ ભિન્ન ભિન્ન હોય છે તેમ જ તેના સંગ્રહમાં પણ ભિન્નતા હોય છે. આથી આ દરેક પ્રકારના સંચાલક મંડળોની વિવિધતાને કારણે તેના વ્યવસ્થાપનમાં પણ કેટલેક અંશે બદલાવ જોવા મળતો હોય છે. આમ ગ્રંથાલયના પ્રકારોને અનુલક્ષીને તેના નિયમોનું ઘડતર કરવામાં આવે છે. તેમ જ તેની નિયમબદ્ધતા પણ તેને અનુલક્ષીને નક્કી કરવામાં આવતી હોય છે. તેમ છતાં ગ્રંથાલયોમાં કેટલાક નિયમો સાર્વત્રિક હોય છે, જેમકે

1. ગ્રંથાલયમાં પ્રવેશ સમયે ઓળખપત્રક સાથે રાખવું ફરજિયાત છે.
2. ગ્રંથાલયમાં હંમેશા શાંતિ જાળવવી.
3. ગ્રંથાલયમાં ચર્ચા કરવાની સંપૂર્ણ મનાઈ છે.
4. ગ્રંથાલયમાં પ્રવેશ સમયે દરેક ઉપબોક્તાઓએ રજિસ્ટરમાં નોંધ કરવી.
5. ગ્રંથાલયનો ઉપયોગ કરતા પહેલા તેનું સત્યપદ લેવું ફરજિયાત છે. વગેરે.

ઉપરોક્ત સામાન્ય નિયમો લગભગ તમામ પ્રકારના ગ્રંથાલયોમાં નક્કી કરેલા હોય છે. આધુનિક યુગના હાર્ડટેક લર્નિંગના વાતાવરણમાં શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયો મુખ્ય સ્ત્રોત તરીકે સતત પ્રવૃત્ત રહેતા હોય છે. આ માટે ઉચ્ચશૈક્ષણિક ગ્રંથાલયોએ પોતાના ચોક્કસ નિયમો અને તેની નિયમબદ્ધતા નક્કી કરવી રહી. 'નેક' આ માટે કેટલાંક માર્ગદર્શનો નક્કી કરતી હોય છે. જેમકે,

- (1) ગ્રંથાલયો રવિવાર તેમ જ અન્ય રજાના દિવસોમાં પોતાના ઉપભોક્તાઓને સેવા આપે છે ?
- (2) વર્ગખંડ બાદ ગ્રંથાલયમાં વધારાનો સમય અધ્યયન માટે આપવામાં આવે છે ?
- (3) ગ્રંથાલયમાં “ગ્રંથાલય એડવાઈઝરી કમિટી” છે. જેનો ગ્રંથાલયના વિકાસમાં ફાળો શું છે ?
- (4) ગ્રંથાલયનું ભવન સુસજ્જિત છે? વિદ્યાર્થીઓ માટે બેઠક વ્યવસ્થા યોગ્ય છે ?
- (5) શું ગ્રંથાલયમાં સ્વચ્છતા માટેની જોગવાઈ છે ?
- (6) કમ્પ્યુટર અને ઈન્ટરનેટને અનુલક્ષીને નક્કી કરેલ વ્યવસ્થા.
- (7) પુસ્તક ખરીદી માટેના નીતિ નિયમો તેમજ નાણાકીય સ્ત્રોત નક્કી કરતા નિયમો. વગેરે સામાન્ય રીતે દરેક ગ્રંથાલય તેની માતૃસંસ્થા અને ગ્રંથાલયના પ્રકારને અનુલક્ષીને ગ્રંથાલયના વ્યવસ્થાપન માટે સૌ પ્રથમ ગ્રંથાલય નીતિ નક્કી કરતી હોય છે.
- (4) સંગઠનના સંચાલન દરમ્યાન આવતી ફરિયાદો અને તેનાં નિરાકરણની બાબતોની ચર્ચા પણ અનિવાર્ય બની રહે છે. દરેક સંગઠનના વહીવટ દરમ્યાન કેટલાક પ્રશ્નો પણ ઉદ્ભવતા હોય છે. માનવશ્રમ જ્યાં હોય ત્યાં ફરિયાદોને નકારી શકાય નહિ. ફરિયાદો એ સંસ્થાકીય કામગીરી તેમ જ તેમાં કાર્યરત લોકોની સમીક્ષા કરવા માટે મૂલ્યવાન સંકેતો પૂરા પાડે છે. ફરિયાદ એ સંસ્થા વિષે અથવા તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, કર્મચારીઓ સંબંધિત અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે. જ્યાં ફરિયાદોના નિરાકરણમાં કે નિયંત્રણમાં ઠરાવ, પ્રતિસાદ અથવા કાયદાકીય રજૂઆત સ્પષ્ટ રીતે અપેક્ષિત છે. ઠરાવ એટલે કોઈપણ એક સમસ્યાના સમાધાન માટે બનાવવામાં આવતા નિયમોનું ઝૂમખું, જેને ઠરાવ દ્વારા નિયમબદ્ધ કરવામાં આવતા હોય છે. સામાન્યતઃ સંસ્થામાં સીધી રીતે ફરિયાદ થઈ શકે છે. અસરકારક ફરિયાદ સંચાલન પદ્ધતિમાં નીચેની ત્રણ બાબતો મહત્વની છે.
 1. તે ઓછા ખર્ચે નિયત સમયમાં અસંતોષ ધરાવતા વ્યક્તિ દ્વારા ઊભા કરાયેલા મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કરે છે.
 2. તે એવી માહિતી પૂરી પાડે છે જે સેવા વિસ્તરણમાં સુધારો લાવી શકે છે.
 3. ફરિયાદ નિયંત્રણ અને નિરાકરણની એક યોગ્ય પદ્ધતિ સંગઠનની પ્રતિષ્ઠા સુધારી શકે છે, સંગઠનના વહીવટમાં લોકોનો વિશ્વાસ વધારે છે.

નીચે દર્શાવેલ ચાર્ટ આ બાબત વધુ સ્પષ્ટ કરે છે.

લોકો શું ઈચ્છે છે ?	સંસ્થા/સંગઠનને કઈ જરૂરિયાત છે ?
1. ઉપભોક્તાલક્ષી ફરિયાદ નિરાકરણ કેન્દ્ર.	1. ઉપભોક્તાલક્ષી ફીડબેક મેળવવાની વ્યવસ્થા પદ્ધતિ અપનાવવી.
2. ફરિયાદો સાંભળવી અને સમજવી.	2. ફરિયાદોના ઉપાયો શોધવા માટે સ્પષ્ટ પ્રતિનિધિ મંડળની સ્થાપના કરવી.
3. ફરિયાદોને માન આપવું.	3. ફરિયાદોના ડેટા મેળવવા માટે એક રેકોર્ડિંગ સીસ્ટમ બનાવવી.

4. સમજૂતી	4. ફરિયાદોના ડેટાનો ઉપયોગ કરીને સમસ્યા અને તેના વલણોને સમજવાનો પ્રયત્ન કરવો.
5. માફી	5. ઓળખાયેલ સમસ્યાના ક્ષેત્રોમાં સેવાઓને વધારવી.

● અસરકારક ફરિયાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ :

ફરિયાદો ઓળખવી	ફરિયાદોનું નિરાકરણ	ફરિયાદોના ડેટાનો હિસાબ અને સીખ
ગ્રાહકોને કેન્દ્રમાં રાખીને તેનું મૂલ્ય સમજીને તેઓની ફરિયાદોને સંગઠનના સપોર્ટ દ્વારા વિભાજિત કરવી.	ફરિયાદોના ઉદ્દેશ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને ફરિયાદોના જવાબો તાત્કાલિક આપવામાં આવે છે. જ્યાં ગુપ્તતા પણ જળવાતી હોય છે.	ફરિયાદોની જવાબદારી સમજીને તેના ડેટાના અભ્યાસ તેમ જ તેના નિરાકરણના અભ્યાસ દ્વારા સંગઠનનો વિકાસ શક્ય બને છે. વહીવટમાં પારદર્શકતા આવે છે.

(5) સંગઠનના સંચાલન દરમિયાન આવતી ફરિયાદો અને તેનાં નિરાકરણની બાબતોની ચર્ચા પણ અનિવાર્ય બની રહે છે. દરેક સંગઠનના વહીવટ દરમિયાન કેટલાક પ્રશ્નો પણ ઉદભવતા હોય છે. ફરિયાદ એ સંસ્થા વિષે અથવા તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, કર્મચારીઓ સંબંધિત અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે. જ્યાં ફરિયાદોના નિરાકરણમાં કે નિયંત્રણમાં ઠરાવ, પ્રતિસાદ અથવા કાયદાકીય રજૂઆત સ્પષ્ટ રીતે અપેક્ષિત છે. અસરકારક ફરિયાદ સંચાલન પદ્ધતિમાં નીચેની ત્રણ બાબતો મહત્વની છે.

1. તે ઓછા ખર્ચે નિયત સમયમાં અસંતોષ ધરાવતા વ્યક્તિ દ્વારા ઊભા કરાયેલા મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કરે છે.
2. તે એવી માહિતી પૂરી પાડે છે જે સેવા વિસ્તરણમાં સુધારો લાવી શકે છે.
3. ફરિયાદ નિયંત્રણ અને નિરાકરણની એક યોગ્ય પદ્ધતિ સંગઠનની પ્રતિષ્ઠા સુધારી શકે છે, સંગઠનના વહીવટમાં લોકોનો વિશ્વાસ વધારે છે.

ગ્રંથાલય અને માહિતી વ્યવસ્થાપનમાં તેના સંગ્રહના સંસાધનોમાં જેમાં પ્રિન્ટ અને ડિજિટલ સામગ્રી પણ સામેલ હોય છે, તેને અનુલક્ષીને કેટલીક વાર તેના ઉપભોક્તાઓમાં પ્રશ્નો ઉદભવતા હોય છે. ગ્રંથાલયમાં આવતા બધા પડકારોને જ્યાંથી તે ઉદભવતા હોય છે, તે પ્રમાણે ગ્રંથાલયના નીતિ/નિયમોને અધીન રહીને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવતું હોય છે. ગ્રંથાલયો અને માહિતીકેન્દ્રો એ સેવા આપતી સંસ્થાઓ છે. આ સંસ્થાઓના ઉપભોક્તાઓમાં સમાજના દરેક ક્ષેત્રના, દરેક વયના, વિવિધ વિષયો સાથે સંકળાયેલા, ગ્રંથાલયમાં ફરિયાદો કે મુશ્કેલી ના હોય તે લગભગ શક્ય નથી હોતું. કારણકે ગ્રંથાલયનું સેવા ક્ષેત્ર ઘણું વ્યાપક હોય છે. કેટલીક અણસમજ અને નકારાત્મક કમ્યુનિકેશનને કારણે પણ ગેરસમજ થતી હોય છે. ફરિયાદો આંતરિક અને બાહ્ય તેમ જ ઔપચારિક અને અનૌપચારિક એમ હોઈ શકે. આંતરિક ફરિયાદો ગ્રંથાલયમાં કાર્યરત કર્મચારીઓ તેમ જ તેના કાર્યને લઈને હોઈ શકે. દા.ત. કર્મચારીઓને ગ્રંથાલયમાં આપવામાં અપાતી સેવાઓ માટે સંસાધનોની ખોટ વર્તાતી હોય અને અધિકારીઓ તેમાં ધ્યાન આપતા ન હોય, નાણાકીય સમસ્યા વગેરે.

(6) સામાન્ય રીતે સંચાલન અને વ્યવસ્થાપનની સૈદ્ધાંતિક બાબતો ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રોના સંચાલન માટે પૂર્ણતઃ ઉપયોગી છે. સાર્વજનિક, શૈક્ષણિક અને વિશિષ્ટ વગેરે ગ્રંથાલયોના પ્રકારો પ્રમાણે તેના ઉપભોક્તાઓ પણ ભિન્ન ભિન્ન હોય છે તેમ જ તેના સંગ્રહમાં પણ ભિન્નતા હોય છે. આથી આ દરેક પ્રકારના સંચાલક મંડળોની વિવિધતાને

કારણે તેના વ્યવસ્થાપનમાં પણ કેટલાક અંશે બદલાવ જોવા મળતો હોય છે. આમ ગ્રંથાલયના પ્રકારોને અનુલક્ષીને તેના નિયમોનું ઘડતર કરવામાં આવે છે. તેમ છતાં ગ્રંથાલયોમાં કેટલાક નિયમો સાર્વત્રિક હોય છે, ગ્રંથાલયોના પ્રકારોને અધીન તેના ઉપભોક્તાઓને અનુલક્ષીને કેટલાક મૂળભૂત નિયમોની નિયમબદ્ધતા નક્કી થતી હોય છે. માર્ગદર્શક પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરવા માટે દરેક ઉચ્ચશૈક્ષણિક ગ્રંથાલયોમાં સૌ પ્રથમ તેના નિયમો નક્કી થતા હોય છે. સાથેસાથે તે નિયમોની નિયમબદ્ધતા નક્કી કરવા માટે નક્કી કરેલ ગ્રંથાલયના નિયમોને ગ્રંથાલયની એડવાઈઝરી કમિટી માંથી પસાર કરવામાં આવતા હોય છે. આ પ્રક્રિયા દરેક પ્રકારના ગ્રંથાલયો માટે લાગુ પડે છે. ગ્રંથાલયો પોતાના ચોક્કસ નીતિ/નિયમો શરૂઆતથી જ નક્કી કરતા હોય છે અને મોટાભાગે ગ્રંથાલયોમાં આવતી મોટાભાગની ફરિયાદોનું નિરાકરણ તેઓએ નક્કી કરેલા નિયમોને અધીન થઈ જતું હોય છે. ગ્રંથાલયમાં ફરિયાદો કે મુશ્કેલી ના હોય તે લગભગ શક્ય નથી હોતું. કારણકે ગ્રંથાલયનું સેવા ક્ષેત્ર ઘણું વ્યાપક હોય છે. આંતરિક ફરિયાદો ગ્રંથાલયમાં કાર્યરત કર્મચારીઓ તેમ જ તેના કાર્યને લઈને હોઈ શકે. દા.ત. કર્મચારીઓને ગ્રંથાલયમાં આપવામાં આવતી સેવાઓ માટે સંસાધનોની ખોટ જણાતી હોય અને અધિકારીઓ તેમાં ધ્યાન આપતા ન હોય, નાણાકીય સમસ્યા વગેરે.

ઔપચારિક ફરિયાદોનું નિરાકરણ ગ્રંથપાલ સહજ કરી દેતા હોય છે. અનૌપચારિક ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે યોગ્ય પગલાં લેવાં પડતાં હોય છે. ઉપભોક્તાઓના સંતોષ-અસંતોષને સમજવા સમયે સમયે ગ્રંથાલયો દ્વારા પ્રતિભાવ લેવા અત્યંત જરૂરી છે. આ ફિડબેકના ડેટા વિશ્લેષણ દ્વારા મહત્તમ પ્રશ્નોનું સમાધાન શક્ય બને છે. ગ્રંથાલય કમિટી સામાન્ય રીતે ફરિયાદ નિવારણ કમિટી તરીકે પણ કાર્યરત હોય છે. ગ્રંથાલયો અને માહિતી કેન્દ્રો એ માહિતીની જરૂરિયાત પૂરી કરવા માટેની સમર્પિત સંસ્થાઓ છે. તેઓ માનવ વિચાર અને અનુભવની શ્રેણીને પ્રસ્તુત કરતા પોતાના ઉપભોક્તાઓને આધીન અનેક સંસાધનો એકત્રિત કરી તેની યોગ્ય ગોઠવણ કરી પ્રસ્તુત કરે છે. છતાં પણ તે સંપૂર્ણ નથી. ગુજરાત રાજ્યના સરકારી જાહેર ગ્રંથાલયો માટે જાહેર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રનું ગઠન કરેલું છે. જે અંતર્ગત ગ્રંથાલય નિયામકશ્રી, મદદનીશ ગ્રંથાલય નિયામક, ગામડાંનાં ગ્રંથાલયો, જિલ્લા ગ્રંથાલયો વગેરે સંકળાયેલા હોય છે. દરેક સરકારી ગ્રંથાલયોમાં સૂચનો માટે જરૂરી વ્યવસ્થા રાખવામાં આવે છે. યોગ્ય સૂચનો હમેશા આવકારવામાં આવે છે.

(7) નિયમબદ્ધતા/નિયમન (Regulations) :

નિયમન કે નિયમબદ્ધતા એટલે નિયમોનું પાલન એમ સામાન્યરીતે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય. જે નિયમો સંગઠન દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવ્યા હોય તેનું સમગ્રતયા પાલન કરવું એટલે નિયમબદ્ધતા એમ કહી શકાય. સંસ્થાઓના વ્યવસ્થાપન અને સંચાલન માટે બનાવેલ નિયમોનું પદ્ધતિસરનું નિયમન અત્યંત જરૂરી હોય છે. નિયમો તોડવાની તુલનામાં નિયમોનું પાલન ના કરવાની જવાબદારી વધુ હોય છે. આમ નિયમબદ્ધતા સાચવવામાં ના આવે તો તેનું પરિણામ ગંભીર હોઈ શકે છે.

- (1) કામગીરીના ધોરણો સ્થાપિત કરવાં.
- (2) વાસ્તવિક કામગીરીનું માપન નક્કી કરવું.
- (3) સંચાલનમાં કર્મચારીઓની કામગીરીના નિયમો અને તેના નિયમનમાં સમયે સમયે સુધારણા કરવી જરૂરી છે કે, જેથી કોઈ અયોગ્ય નિર્ણયના પાલનથી મોડું થઈ જાય.
- (4) નિયમોની નિયમબદ્ધતામાં જ્યારે નિષ્ફળતા જણાય ત્યારે તેમાં યોગ્ય સુધારાત્મક પગલાં લેવા જોઈએ.

● **નિયમબદ્ધતાની જરૂરિયાત :**

નિયમબદ્ધતા અથવા તો નિયમોનું પાલન નીચે દર્શાવેલ કારણોસર કરવું જરૂરી છે.

- (1) દરેક સંગઠન/સંસ્થા તેના કર્મચારીઓ અને કાર્યપ્રણાલીના આધારે પ્રસિદ્ધ થતા હોય છે. સંસ્થાના કર્મચારીઓ અને તેનો દૃષ્ટિકોણ એ સંગઠનનો અરીસો છે. આ માટે યોગ્ય નિયમન જરૂરી છે.
- (2) સંગઠનમાં પૂર્વનિર્ધારિત નીતિ, નિયમોને આધારે તેનું સંચાલન સરળ બને છે. જેનું પાલન સંસ્થાના કર્મચારીઓ સાથે તેના ગ્રાહકોએ પણ કરવાનું રહેતું હોય છે.
- (3) સંગઠનમાં કાર્યરત કર્મચારીઓમાં યોગ્ય શિસ્ત અને કાર્ય પરત્વે ગંભીરતા લાવવા માટે યોગ્ય નિયમો અને તેના નિયમનની જરૂરિયાત રહેતી હોય છે.
- (4) નિયમોની ગેરહાજરીમાં સંગઠન દિશાવિહીન બનતું હોય છે. જ્યારે નિયમો અને નીતિઓ ખંડિત થાય છે ત્યારે સંગઠન ઉપર નકારાત્મક અસર ઊભી થતી હોય છે. નિયમોનું ઉલ્લંઘન થવાથી સંસ્થાની પ્રણાલી અને નીતિમત્તા ઓછી થઈ જતી હોય છે. આ સંજોગોમાં સંગઠનનું પતન શક્ય બને છે. માટે નિયમબદ્ધતા જરૂરી છે.

● **ફરિયાદો (Complains) :**

ઉપરોક્ત નિયમબદ્ધતાની ચર્ચા કર્યા બાદ સંગઠનના સંચાલન દરમિયાન આવતી ફરિયાદો અને તેનાં નિરાકરણની બાબતોની ચર્ચા પણ અનિવાર્ય બની રહે છે. દરેક સંગઠનના વહીવટ દરમિયાન કેટલાક પ્રશ્નો પણ ઉદભવતા હોય છે. માનવશ્રમ જ્યાં હોય ત્યાં ફરિયાદોને નકારી શકાય નહિ. સંગઠનના સંચાલનમાં કાર્યરત કર્મચારીઓ પ્રત્યે જવાબદાર રહેવા માટે ફરિયાદોની મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા છે. ફરિયાદો એ સંસ્થાકીય કામગીરી તેમ જ તેમાં કાર્યરત લોકોની સમીક્ષા કરવા માટે મૂલ્યવાન સંકેતો પૂરા પાડે છે. સામાન્યતઃ સંસ્થામાં સીધી રીતે ફરિયાદ થઈ શકે છે. સાર્વજનિક અથવા ગ્રાહક સ્તરે પણ ફરિયાદ કરવી શક્ય બનતી હોય છે. અસરકારક ફરિયાદ સંચાલન પદ્ધતિમાં નીચેની ત્રણ બાબતો મહત્વની છે.

- (1) તે ઓછા ખર્ચે નિયત સમયમાં અસંતોષ ધરાવતા વ્યક્તિ દ્વારા ઊભા કરાયેલા મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કરે છે.
- (2) તે એવી માહિતી પૂરી પાડે છે, જે સેવા વિસ્તરણમાં સુધારો લાવી શકે છે.
- (3) ફરિયાદ નિયંત્રણ અને નિરાકરણની એક યોગ્ય પદ્ધતિ સંગઠનની પ્રતિષ્ઠા સુધારી શકે છે, સંગઠનના વહીવટમાં લોકોનો વિશ્વાસ વધારે છે.

મોટાભાગે દરેક સંગઠનમાં ફરિયાદ રજૂ કરવાની સરળતા માટે ફરિયાદ પેટી મૂકેલી હોય છે. જેમાં વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યા કોઈપણ પ્રકારના દબાણ વગર એક પત્રમાં લખીને મૂકી શકે છે.

9.12 ચાવીરૂપ શબ્દો (Key Words)

- **નિયમબદ્ધતા (Regulation) :** જે નિયમો બનાવ્યા હોય તેનું પાલન કરવું તે. નિયમોનું નિયમન.
- **ફરિયાદ (Complain) :** સંગઠન કે સંસ્થા માટેનો અસંતોષ.
- **નીતિ (Policy) :** સંગઠનના અધિકારીઓ દ્વારા બનાવવામાં આવેલ નિયમોનું ઝૂમખું. જે દૃઢ હોય છે.
- **E-books :** ઈલેક્ટ્રોનિક પુસ્તકો જેને ઈન્ટરનેટ દ્વારા મેળવી શકાય.

- **Listener સાંભળનાર :** અહીં આ શબ્દનો ઉપયોગ ઈન્ટરનેટ આધારિત દૃશ્ય શ્રાવ્ય માધ્યમોનો ઉપયોગ કરનાર.
- **Photoshop :** ફોટોગ્રાફ્સમાં ફેરફાર કરી શકતું એક સોફ્ટવેર.
- **Digital Repository :** ડિજિટલ ગ્રંથાલયની ભાષામાં અગ્રંથ સાહિત્ય સામગ્રીને સંગ્રહિત કરતો સ્ત્રોત જેને કમ્પ્યુટર અને ઈન્ટરનેટની મદદથી તૈયાર કરવામાં આવે છે.
- **Researcher :** સંશોધક કે જે કોઈ ચોક્કસ વિષયને અધીન સંશોધન કરતો હોય.
- **Blog :** નિયમિત રીતે અપડેટ થતી વેબસાઈટ કે વેબપેજ જે કોઈ વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓના નાના સમૂહ દ્વારા ચલાવવામાં આવતું હોય. તે ઔપચારિક કે વાતચીત સ્વરૂપે હોઈ શકે.
- **Google Map :** એક વેબ આધારિત સેવા જે વિશ્વના ભૌગોલિક ક્ષેત્રો અને સાઈટ વિષે વિગતવાર માહિતી પ્રદાન કરે છે.

9.13 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (Reference and Further Readings)

- Complaints about library items. (n.d.). Retrieved from <https://natlib.govt.nz>.
- Differences Between Rules and Regulations. (n.d.). Retrieved from <https://keydifferences.com>.
- Five Laws of Library Science. (n.d.). Retrieved from <https://www.librarianshipstudies.com>.
- <http://aims.fao.org/>. (n.d.).
- <http://aims.fao.org/activity/blog>. (n.d.).
- <http://www.ala.org/tools/>. (n.d.). Retrieved from [ala.org](http://www.ala.org).
- <https://dolib.gujarat.gov.in/writereaddata/Portal>. (n.d.).
- <https://www.library.qmul.ac.uk/>. (n.d.).
- Library Management System. (n.d.). Retrieved from <https://www.sciencedirect.com>.
- ORGANIZATION RULES AND REGULATIONS. (n.d.). Retrieved from <https://www.academia.edu>.
- Public Libraries: Norms, Standards and Guidelines. (n.d.). Retrieved from <http://epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata>.
- Public library users' dissatisfaction attributions and complaining behaviour. (n.d.). Retrieved from <https://www.researchgate.net>.
- Robinson, W. C. (1984). Complaint Handling in the Library. Retrieved from <https://www.ideals.illinois.edu>.

