

User Satisfaction on Public Library Services: Special reference to Public Libraries in Vavuniya District

S. Kalaivani¹, S. Shanmugathan²

ABSTRACT

This study is to identify the public library services in Vavuniya district and the satisfaction of the users about their services. It aims to assess the current status of the service provisions of public libraries to the users. There are one Urban Council Library and six Pradeshiya Sabha Libraries available in Vavuniya District and 230 users are officially registered in these seven public libraries. The sample of 144 users was selected for this study by the adaption of Krejcie & Morgan sampling table from the total population. These 144 users from seven libraries were selected on the basis of stratified random sampling method. In addition, seven Chief Librarians were issued a structured questionnaire and interviewed to counter check the library services. Data were collected using questionnaires, direct observation and discussions as primary source from the users and the documents were retrieved as secondary source. Data were analysed by the way of rating scale, percentage system by using MS Excel. The results showed as per the users point of view that the Public Libraries are lagging behind in physical resources, infrastructure facilities and human resources. The physical condition of the libraries indicated by the library facilities, furniture, documents, electronic equipment and basic facilities are not sufficient. On this basis 68 per cent of the users have expressed dissatisfaction with the services of the public libraries. Based on the Chief Librarians' responses, there is shortage of library personnel and at the same time there are inappropriate staff employed. As library staff is not aware of cataloguing, classification and physical information resources due to their low level of education and training, which also leads to the user dissatisfaction. Further, it states that electronic information service is marginal and is not found in 85% of the public libraries. Beside, Vavuniya District Public Libraries face problems in providing services due to the lack of adequate funds, insufficient library buildings and shortage of furniture facilities. Therefore, this study points out to the need to move towards a user-centered service environment with the appropriate physical and information resources in order to enhance the user satisfaction.

Keywords: Information Services, Public Library, User Satisfaction, Vavuniya, Library management

¹Nelukkulam Kalaimagal Maha Vidyalayam, Vavuniya

²Library, University of Vavuniya.

Email : shan@vau.ac.lk

பொது நூலகங்களின் சேவைகளில் வாசகர் திருப்தி : வவுனியா மாவட்டத்தில் உள்ள பொது நூலகங்களை அடிப்படையாகக் கொண்ட ஆய்வு

அறிமுகம் (Introduction)

இலங்கையில் பண்டைய காலத்திலிருந்தே நூலகங்கள் காணப்பட்டிருக்கின்றன. ஆலயங்கள், பௌத்த விகாரைகள் மற்றும் மன்னர்களின் அரண்மனைகளிலும் நூல்கள் பாதுகாக்கப்பட்டு பயன்படுத்தப்பட்டு வந்திருக்கின்றன. 13ஆம் நூற்றாண்டில் “சரஸ்வதி மஹாலயம்” எனும் பெயரில் நூலகம் நல்ல நிலையில் செயற்பட்டதாகவும் வரலாறுகள் கூறுகின்றன. அந்நியராட்சி காலங்களிலிருந்தே நூலகங்கள் தோற்றம் பெற்றிருந்தன. ஆங்கிலேயர் ஆட்சியின் கீழ் நவீன முறையிலான நூலகத் தேவையின் வளர்ச்சி அரும்பலாயிற்று. காலப்போக்கில் உள்ளூராட்சி மன்றங்களுக்கு கீழ் பொது நூலகங்கள், சனசமூக நிலையங்கள் தோற்றம் பெற்றதுடன் கல்விசார் நூலகங்கள், சிறப்பு நூலகங்களும் உருவாக்கம் பெற்று அறிவுத்தேடலின் பொக்கிஷமாக நூலகங்கள் வளர்ச்சியடைந்து வருகின்றன.

மக்களுக்காக மக்களால் மக்களைக் கொண்டு உருவாக்கப்படும் ஒரு நிறுவனமே பொது நூலகமாகும். இலங்கையில் உள்ளூராட்சி திணைக்களத்திடம் நிதியினைப் பெற்று மாநகர சபை, நகர சபை, பிரதேச சபை மட்டத்தில் இயங்கும் நூலகங்கள், கிராம மட்டத்தில் கிராம மக்களின் ஒன்றிணைந்த முறையில் உருவாக்கப்பட்டு அவற்றின் தனிப்பட்ட நிதியினால் இயங்கும் நூலகங்கள், சனசமூக நிலையங்களின் ஒரு பிரிவாக இயங்கும் நூலகங்கள் என்பன பொது நூலகங்கள் என்ற வரையறைக்குள் வருகின்றன. நவீன சமுதாயத்தின் முக்கிய அம்சமாகக் கருதப்படும் பொது நூலகம் சமூகத்தின் நாளாந்த செயற்பாடுகளின் மிக முக்கியம் வகிக்கின்ற ஒரு சமூக நிறுவனமாகும்.

சமூகத்தில் கலாசார நிறுவனங்களாக சேவையாற்றும் இந்நிறுவனங்கள் சமூக அங்கத்தவர்களை இன, வயது, மொழி வேறுபாடு இன்றி ஒன்றிணைக்கும் நிலையங்களாகக் காணப்படுகின்றன. இவை குறிப்பிட்டதொரு வாசகர் பிரிவிற்சென மட்டும் சேவை செய்வனவல்ல. சிறுவர், மாணவர், முதியவர், பெண்கள், விசேட தேவைக்குட்பட்டோர், கல்வியாளர், ஆராய்ச்சியாளர் போன்ற சமூகத்தின் அனைத்து மட்டத்தினருக்கும் சேவை செய்யக் கூடிய கடமைப்பாட்டினைக் கொண்டவை பொது நூலகங்களாகும்.

பரந்தளவில் தமது சேவைகளை வழங்கி நாட்டின் சமூக, பொருளாதார முன்னேற்றத்திற்கும் அபிவிருத்திக்கும் பிரதானமானவையாக விளங்குபவை பொது நூலகங்களாகும். இவை சமுதாயத்தின் தேவைகளை அறிந்து அவற்றின் வளர்ச்சிக்கு உந்துசக்தியாகவும் உறுதுணையாகவும் விளங்குவனவாகும்.

தகவல் வெடிப்புயுகம் என்று கருதப்படுகின்ற இன்றைய காலகட்டத்தில் நூலகத்தின் தேவைப்பாடு, பயன்பாடு என்பன நன்கு உணரப்பட்டுள்ளது. வளர்ந்து வரும் தகவல் யுகத்தில் அறிவுக்கான தேவை முக்கியத்துவம் வாய்ந்ததாகின்றது. வாசகரின் அறிவுத் தேடலுக்கான தகவல்களையும், தகவல் சாதனங்களையும் வழங்கும் நிலையங்களாக பொதுசன நூலகங்கள் விளங்குகின்றன. “எமது சமுதாயத்தில் சகல மக்களினதும் அறிவுசார் தேவைகளையும் நிறைவேற்ற வேண்டிய ஒருநிலையில் வரையறுக்கப்பட்ட

சட்டதிட்டங்களையும் நிர்வாக ஒழுங்கமைப்பு முறைகளையும் கொண்டு இயங்கி வருவதால் இவை சமுதாயத்தில் மிக முக்கிய அம்சமாகத் திகழ்கின்றன” (ஸ்ரீகாந்தலட்சுமி, 2010).

வாசகர் திருப்தியான சேவையைப் பெறுவதற்கு பொது நூலகங்கள் வினைத்திறனான சேவையை வழங்கவேண்டிய நிலையில் உள்ளன. ஆனால் வவுனியா மாவட்டத்தைப் பொறுத்தவரையில் கூடுதலான பிரதேசங்கள் கிராமப்புறங்களாகக் காணப்படுவதுடன் தகவல் தொடர்புசாதனப் பயன்பாடுகளைப் பெற்றுக்கொள்வதிலும் சிரமங்களை எதிர் நோக்குகின்றன. இவ்வாறான நிலைமையில் பொது நூலகங்களின் சேவை முக்கியம் பெறுகின்றது. இவை சேவையை வழங்குவதிலும் வாசகரைத் திருப்திப்படுத்துவதிலும் சில சவால்களை எதிர்கொள்கின்றன.

தகவல் அறிதிறன் விருத்தியடைந்து வருகின்ற நிலையில் வாசகர் தமக்குத் தேவையான தகவல்களைப் பெற்றுக் கொள்ள பொது நூலகங்களையே நாடிச்செல்கின்றனர். இவ்வாறு நாடிச்செல்பவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதில் பொது நூலகங்கள் இடர்களை எதிர்கொள்கின்றன. அவற்றில் பௌதீக வளம், உட்கட்டமைப்பு, மனித வளம், நூற்சேர்க்கை, தகவல் வளத் தொழிநுட்பச் செயற்பாடுகள், தகவல் வளச் செயற்பாடுகள் எனவற்றை முறைப்படி செயற்படுத்துவதில் உள்ள இடர்கள் வாசகரை எந்தளவிற்குத் திருப்திப்படுத்துவதாக உள்ளது என்பது ஆய்வுப் பிரச்சனையாகக் காணப்படுகின்றது.

பொது நூலகமானது அனைத்து வகையான அறிவுகளையும், தகவல்களையும் தனது வாசகர்களுக்கு உடனடியாகத் தயாரித்து வழங்குகின்ற ஒரு தகவல் நிலையமாகக் காணப்படுகின்றது. நூலகத்தின் சேகரிப்புகளும், சேவைகளும் வாசகர்களுக்குத் திருப்தியளிக்கக்கூடிய வகையில் பொருத்தமான சாதனங்களைக் கொண்டிருப்பதுடன், இன்றைய நவீன தொழிநுட்பங்களையும் கொண்டிருத்தல் அவசியமானதாகும். வாசகர்களுக்குத் திருப்தியளிக்கக்கூடிய வகையில் சேவைகளை வழங்க வேண்டியது பொது நூலகங்களின் முக்கிய கடமைப்பாடாகும்.

இலக்கிய மீளாய்வு (Literature Review)

பொது நூலகங்களினால் வாசகர்களுக்கு வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் திருப்திகரமானதாக இருப்பதற்குப் பல காரணிகள் தடையாக உள்ளமையை பல நூல்களிலிருந்தும், ஆய்வுக் கட்டுரைகளிலிருந்தும் கள ஆய்வில் இருந்தும் அறியக்கூடியதாக உள்ளது. பொது நூலகங்கள் நகர்ப்புறங்களில் ஓரளவு சேவையை வழங்கினாலும் கிராமப்புற நூலகங்களின் சேவைகள் கேள்விக்குரியதாகவே உள்ளன.

ஒரு சமூகத்தின் உயிர் நாடிகள் வாசகர்கள். வாசிப்பைத் தூண்டக்கூடிய மிகப் பொருத்தமான இடம் நூலகமே இதனால் தான் மாணவர் சமுதாயம் பயனடைய வேண்டும் என்ற நோக்கத்தோடு பாடசாலைகளிலும் கிராமங்களிலும் நூலகங்கள் தோற்றுவிக்கப்படுகின்றன. நூல்களை வாசிக்க வாசிக்க அறிவு பலமடையும். இதனால் மனிதன் பூரணமடைகின்றான். ஒரு சமூகத்தை சீர்திருத்த, அவர்களின் அறிவு பிரகாசிக்க, சமூக ஊழல்களிலிருந்து பாதுகாக்க, இளம் சிறார்களை

இலட்சியப் பாதையில் புகுத்த, அறப் பண்புகளில் தர்ம நெறியில் வாழ வைக்க நாட்டில் நல்ல நூல் நிலையங்கள் இருக்கவேண்டும். பெரியார்களின் வாழ்க்கை வரலாற்று நூல்களை வாசிப்பதால் பிள்ளைகளின் உள்ளங்களில் இலட்சிய உணர்வு ஏற்படும் (கமல்தீன், 1992).

வினைத்திறனான வாசகர் திருப்திக்கு நூலகத்தில் போதியளவான சேகரிப்புக்கள் மற்றும் சிறந்த பௌதீக வசதிகள் என்பன இருத்தல் அவசியம். வாசகர்களின் மாறும் தேவைகளுக்கு ஏற்ப சேகரிப்புக்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை மேம்படுத்துவது மட்டுமன்றி வழங்கப்படும் வளங்கள், சேவைகளின் விளைதிறனின் பின்னூட்டலையும் கண்டுகொள்ளல் வேண்டும் (இஜாஸ் மெய்ரா மற்றும் முகம்மட் நசீர், 2013).

நூல்சாதனத் தெரிவின் போது வாசகரின் கருத்துக்கள் உள்வாங்கப்படாமை நூலகப் பாவனையாளர்களிடையே திருப்தியின்மையை ஏற்படுத்துகின்றது. நூலகத்தின் நோக்கமானது அது சார்ந்த சமூகத்தின் தேவைகள் மற்றும் அபிலாசைகளை திருப்திப்படுத்தக் கூடியதாகவும் ஆதரவளிப்பதாகவும் இருத்தல் வேண்டும். எனவே நூலக சாதனத் தெரிவுச் செய்முறையின் போது சமூகத்தின் பங்களிப்பும் இருத்தல் அவசியமானதாகும். எவ்வாறாயினும் சில நூலகர்கள் நூல்தெரிவுச் செய்முறையின் போது சமூகத்தின் பங்களிப்பை எதிர்ப்பவர்களாகக் காணப்படுகின்றனர் (கில்பேட், 2015).

உலகத்தில் தகவலானது அடிக்கடி மாற்றமடையும் தன்மையைக் கொண்டுள்ளதாகக் காணப்படுகிறது. மனித அறிவின் வளர்ச்சியில் பொது நூலகங்கள் முக்கிய பங்கினை வகிக்கின்றன. சமூகத்தில் வாசிப்புத் திறனை ஊக்குவிப்பதுடன் அறிவுசார் திறன்களையும் வாழ்க்கைத் திறன்களையும் மேம்படுத்துவதிலும் பொது நூலகங்கள் முக்கிய பங்காற்றுகின்றன (சின்னசாமி மற்றும் நாச்சிமுத்து, 2018).

பொது நூலக நூலகர்கள் அதிகாரப் பகிர்வு, பதவி உயர்வு, வேலைச் சூழல், ஆராய்ச்சி மற்றும் பயிற்சிக்கான வாய்ப்புக்கள் எனவற்றில் சவால்களை எதிர்கொள்கின்றனர். மேலும் ஒழுங்கு முறையிலான இடமாற்றங்கள் மற்றும் பிரமாணக் குறிப்பில் குறிப்பிடப்பட்டவாறு தடை தாண்டல் பரீட்சைகள் நடாத்தப்படாமை அவர்களின் தொழில் திருப்தியைக் குறைக்கின்றது (சண்முகதாசன், 2020). தொழிற் திருப்தி குறைவாகக் காணப்படும் போது வாசகர் சேவையினை திருப்திகரமாக மேற்கொள்ளல் என்பதும் சாத்தியம் குறைந்ததாகின்றது.

பொது நூலகங்களின் சேவைகள் மற்றும் வாசகர்களின் திருப்தி நிலையில் பல்வேறு காரணிகள் செல்வாக்குச் செலுத்துவதை அவதானிக்க முடிகின்றது. வாசிப்பைத் தூண்டுவதற்கு, உலகளாவிய ரீதியில் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வுகளினூடாக வாசகர்கள் தமது தகவல் தேவையைப் பெற்றுக்கொள்வதில் முக்கியமாகக் கிராமங்களிலுள்ள நூலகங்களின் தேவைப்பாடு, சிறந்த பௌதீக வசதிகள், காலத்திற்கு ஏற்ற வகையிலான தகவல் சேமிப்பு சாதனங்கள், வினைத்திறனான வளங்கள் மற்றும் சேவைகளின் பின்னூட்டல்கள் என்பவை கவனத்தில் கொள்ளப்படவேண்டியவையாகக் காணப்படுகின்றன. அத்துடன் நூல்சாதனத் தெரிவுகளின்போது நூலகரினதும் வாசகர்களினதும் கருத்துக்கள் உள்வாங்கப்படாத நிலைமை காணப்படுகின்றது. உலகில் தகவலானது அடிக்கடி மாற்றமடைவதால் சமூகத்தின் வாசிப்புத்திறன், அறிவுத்திறன்,

வாழ்க்கைத்திறன் போன்றவற்றினை மேம்படுத்துவதில் பொது நூலகங்கள் முக்கிய பங்கை வகிக்கின்றன. இந்நிலையில் நூலக ஊழியர்கள் தமது சேவையினை மேற்கொள்வதில் அதிகாரப் பகிர்வு, பதவி உயர்வு, வேலைச் சூழல் என்பவற்றில் பல்வேறு சவால்களை எதிர்கொள்கின்றனர். இவற்றின் காரணமாக வாசகர்கள் பொது நூலகங்களின் சேவையில் போதிய திருப்தித் தன்மையை பெற்றுக்கொள்ள முடியாத நிலையில் உள்ளனர்.

ஆய்வின் நோக்கங்கள் (Research Objectives)

1. பொது நூலகங்கள் வாசகர்களுக்கான சேவையை வழங்குவதில் வினைத்திறனாக எந்த அளவிற்குச் செயற்படுகின்றன என்பதனைக் கண்டறிதல்.
2. வாசகர் நூலக சேவையைப் பெறும் போது எதிர்கொள்ளும் சவால்களைத் தெளிவாக இனம் கண்டுகொள்ளல்.
3. சவால்களுக்கான காரணங்களைப் பகுப்பாய்வு செய்தல்.
4. நூலக சேவையில் வாசகர்களைத் திருப்திப்படுத்துவதற்கான உபாயங்களைக் கண்டறிதல்.
5. எதிர்கால முன்னேற்றத்திற்கான ஆலோசனைகளை முன்மொழிதல்.

ஆய்வு முறையியல் (Research Methodology)

ஆய்வுப் பிரதேசமாக இலங்கையின் வடமாகாணத்தின் வவுனியா மாவட்டத்தில் அமைந்துள்ள பொது நூலகங்கள் ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட்டுள்ளன. இங்கு ஒரு நகர சபை நூலகம் மற்றும் ஆறு பிரதேச சபை நூலகங்களும் காணப்படுகின்றன. இவற்றில் 230 வாசகர்கள் தொடர்ச்சியான சேவையைப் பெறுபவர்களாக உள்ளனர். ஆய்வுக்கான மாதிரிமுறை கிரைசி மற்றும் மோகனின் (Krejcie & Morgan) மாதிரி எடுப்புமுறை அடிப்படையில் தொடர்ச்சியான வாசகர்களான 230 பேரில் இருந்து 144 பேர் குடித்தொகை மாதிரியாக எடுக்கப்பட்டனர். ஏழு நூலகங்களில் இருந்தும் படையாக்க மாதிரி எடுப்புமுறை மூலம் 144 பேரும் தெரிவு செய்யப்பட்டனர்.

அட்டவணை 01: ஆய்வுக்குத் தெரிவு செய்யப்பட்ட பொது நூலகங்களின் வாசகர் மாதிரியின் பருமன்

இல.	உள்ளூராட்சி மன்றங்கள்	தேரிவு செய்யப்பட்ட பொது நூலகங்கள்	வாசகர் மொத்த எண்ணிக்கை	மாதிரியின் பருமன்
1	நகரசபை	வவுனியா பொது நூலகம்	150	93
2	வவுனியா தெற்கு தமிழ் பிரதேச சபை	கூமாங்குளம் பொது நூலகம்	20	12
3		ஓமந்தை பொது நூலகம்	15	9
4	வெண்கலச் செட்டிகுளம்	செட்டிகுளம் பொது நூலகம்	15	9
5		பாவற்குளம் பொது நூலகம்	10	7
6	வவுனியா தெற்கு சிங்களப் பிரதேச சபை	உலுக்குளம் பொது நூலகம்	10	7
7		மடுகந்தை பொது நூலகம்	10	7
மொ- த்தம்			230	144

இவ்வாய்வில் முதலிலைத் தரவுகளும் இரண்டாம் நிலைத் தரவுகளும் சேகரிக்கப்பட்டு பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டது. 144 மாதிரிக் குடித்தொகையினருக்கும் வினாக்கொத்து வழங்கப்பட்டும் குறிப்பிட்ட சிலருடன் கலந்துரையாடல்கள் மேற்கொண்டும் தரவுகள் பெறப்பட்டன. அத்துடன் நூலகப் பொறுப்பாளர்களுக்கும் வினாக்கொத்து வழங்கப்பட்டு தரவுகள் பெறப்பட்டதுடன் நேரடி அவதானம், கலந்துரையாடல் மற்றும் ஆவணப் பதிவேடுகளைப் பார்வையிடல் போன்றவற்றின் மூலமும் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டன. பெறப்பட்ட தரவுகள் தரவளவுச் சட்டம் மூலமும் MS Excel ஐப் பயன்படுத்தி சதவீதம் மூலமும் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அட்டவணைகள், வரைபடங்கள் மூலம் அளிக்கை செய்யப்பட்டுள்ளன.

தரவளிக்கையும் தரவுப் பகுப்பாய்வும் (Data Presentation and Data Analysis)

ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட்ட நூலகங்கள் தொடர்பான தரவுகள் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளன. அந்தவகையில் நூலகத்தின் தரம், நூலகப் பொறுப்பாளர் நியமனம், நூலகப் பொறுப்பாளர் கல்வித் தகைமை, நூலக வளங்கள் தொடர்பான தரவுகள் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளன.

அட்டவணை 02: பொது நூலகங்களின் தரம்

இல.	தரம்	எண்ணிக்கை	சதவீதம்
1	சாதாரணம்	3	43
2	தரம் 3	2	29
3	தரம் 2	1	14
4	தரம் 1	1	14

மூலம் - நூலகப் பொறுப்பாளர் வினாக்கொத்து

இங்கு 43 வீதமான நூலகங்கள் சாதாரண தரத்திலும், தரம் 1 மற்றும் தரம் 2 இல் தலா 14 வீதமாகவும் தரம் 3 இல் 29 வீதமாகவும் காணப்படுகின்றன.

அட்டவணை 03: நூலக வளங்கள்

இல.	அளவுத்திட்டம்	நூலக எண்ணிக்கை	சதவீதம்
1	1000 இற்கும் குறைவு	2	29
2	1000 - 5000	3	43
3	5000 - 10000	1	14
4	10000 இற்குமேல்	1	14

மூலம் - நூலக நூற்சேர்க்கைப் பதிவேடு

இங்கு 10000 இற்கு மேல் நூல்களைக் கொண்டவையாக 14 வீதமான (ஒரு நூலகம்) நூலகங்களும், 5000 இற்கும் 10000 இற்கும் இடைப்பட்ட நூற் தொகையைக் கொண்டதாக 14 வீத நூலகங்களும், 1000 இற்கும் 5000 இற்கும் இடைப்பட்ட நூற் தொகையைக் கொண்டதாக 43 வீத நூலகங்களும், 1000 இற்கும் குறைவான நூல்களைக் கொண்டவையாக 29 வீதமான நூலகங்களும் காணப்படுகின்றன.

அட்டவணை 04: நூலகப் பொறுப்பாளர் விபரம்

இல.	துலங்கல்	எண்ணிக்கை
1	நூலகர்	04
2	நூலக உதவியாளர்	02
3	ஏனையவை	01

மூலம் - நூலகப் பொறுப்பாளருக்கான வினாக்கொத்து

இத்தரவின்படி நூலகர் தரத்தில் நால்வர் நூலகராக சேவையாற்றும் அதே நேரத்தில் நிரந்தர நூலக உதவியாளர் நியமனம் பெற்ற இருவர் மற்றும் தற்காலிக நூலக உதவியாளர் நியமனம் பெற்ற ஒருவருமாக மூவர் பொது நூலகங்களை வழிநடத்திவருகின்றனர்.

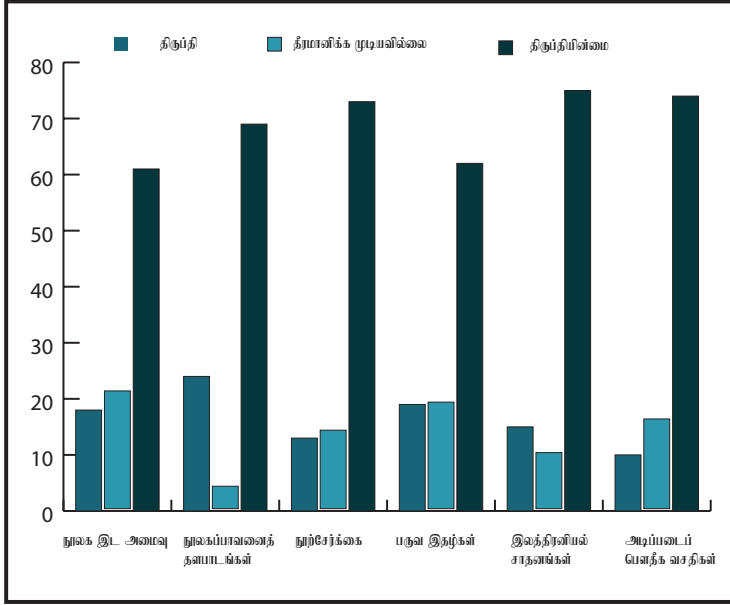
அட்டவணை 05: நூலகப் பொறுப்பாளர் கல்வித் தகமை

இல.	துலங்கல்	எண்ணிக்கை
1	க.பொ.த. உயர் தரம்	3
2	நூலகவியலில் உயர் தேசிய டிப்ளோமா	4
3	பட்டப்படிப்பு	-
4	பட்டப்பின் டிப்ளோமா	-
5	முதுமாணிப்பட்டம்	-

மூலம் - நூலகப் பொறுப்பாளருக்கான வினாக்கொத்து

பெறப்பட்ட தரவுகளின் அடிப்படையில் உயர்வான கல்வித் தகமையாக நூலகவியலில் உயர் தேசிய டிப்ளோமாவை 4 பேர் பெற்றிருக்கின்றனர். எனினும் நூலகப் பொறுப்பாளர்களின் கல்வித்தகமை போதாமையைக் காணக்கூடியதாக இருக்கின்றது.

நூலக சேவையும் வாசகர் திருப்தியும்



வரைபடம் 01: நூலகங்களின் பௌதீகநிலை (நூற்று வீதம்) (மூலம்: வாசகர் வினாக்கொத்து)

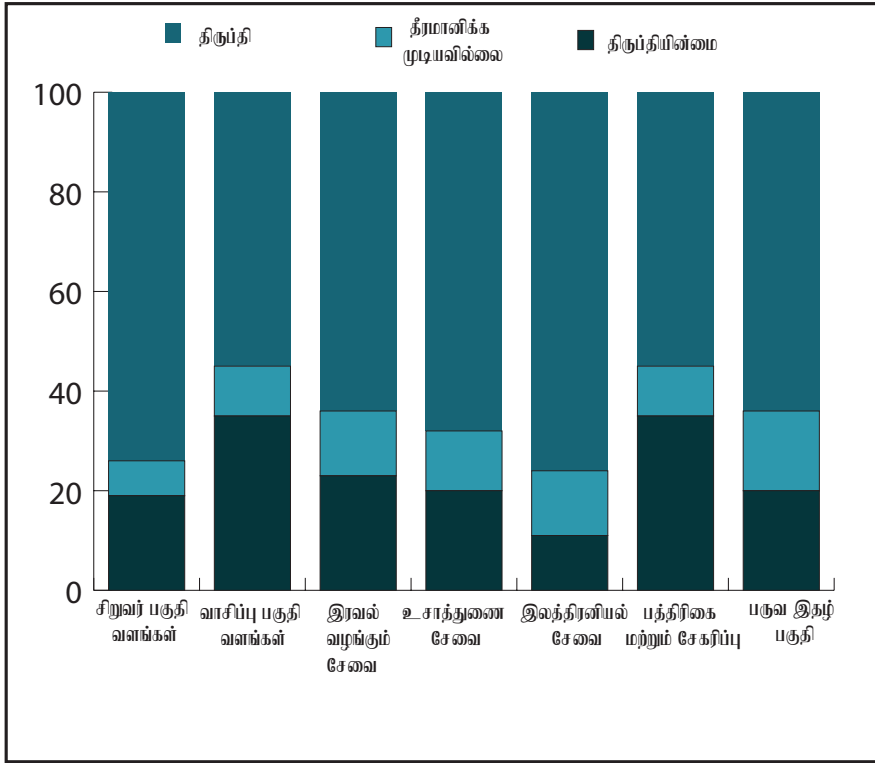
நூலகங்களின் பௌதீக நிலைமையின் பல்வேறு விடயங்களை எடுத்துநோக்கும் போது இட அமைவானது 18 வீத திருப்தி நிலையினையும் 61 வீதம் திருப்தியற்ற நிலையினையும் காட்டுகின்றது. நூலகத் தளபாடங்களைப் பொறுத்தவரையில் 24 வீதம் திருப்தி நிலையினையும் 69 வீதம் திருப்தியற்ற நிலையினையும், பத்திரிகைகள் மற்றும் இலத்திரனியல் சாதனங்களின் திருப்தி நிலை முறையே 19 மற்றும் 16 வீதமாகவும், திருப்தியைத் தீர்மானிக்க முடியாத நிலை முறையே 19 மற்றும் 07 வீதமாகவும், திருப்தியின்மையானது முறையே 62 மற்றும் 77 வீதமாகவும் காணப்படுகின்றது. நூல்கள் மற்றும் பருவ இதழ்களின் திருப்தி நிலை முறையே 13 மற்றும் 15 வீதமாகவும், திருப்தியைத் தீர்மானிக்க முடியாத நிலை முறையே 14 மற்றும் 10 வீதமாகவும், திருப்தியின்மையானது முறையே 73 மற்றும் 75 வீதமாகவும் காணப்படுவதை வரைபடம் 01 விளக்கி நிற்கின்றது. அடிப்படை பௌதீக வசதிகள் 10 வீதமான திருப்தியையும் 74 வீதமான திருப்தியின்மையையும் எடுத்துக்காட்டுகின்றது.

அட்டவணை 06: நூலக ஒழுங்கமைப்பு

இல.	தூலங்கல்	தரமீடும் அளவுப் பெறுமானம்
1	நூலக அமைவிடமும் வாசகர் அணுகலும்	3.29
2	நூலக கவின்நிலை	2.40
3	பௌதீக வளம்	2.57
4	நூல் பகுப்பாக்கம்	2.43
5	நூல் பட்டியலாக்கம்	2.16
6	இலத்திரனியல் / இறுவட்டு சாதனங்கள்	1.98
7	நூல்களின் பௌதீக நிலை	2.16

மூலம்: நூலகப் பொறுப்பாளருக்கான வினாக்கொத்து.

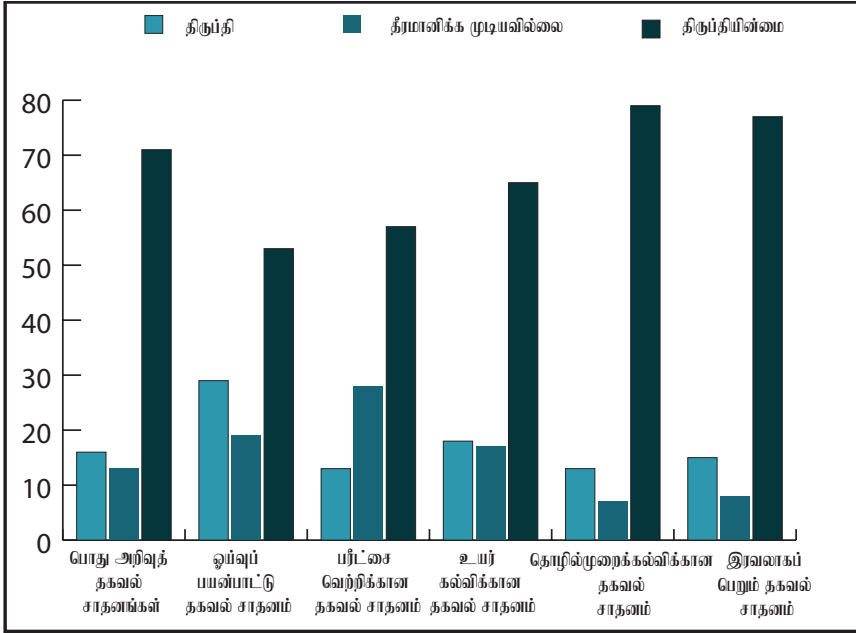
வாசகர் தேவையை நிறைவு செய்வதிலும், திருப்திப்படுத்துவதிலும், நூலக ஒழுங்கமைப்பு முக்கியமானதாகும். தரமிடும் அளவுகோல் பெறுமானத்தின்படி மூன்று என்ற பெறுமானத்திற்கு கூடுதலாக நூலக அமைவிடமும் வாசகர் அணுகலும் (3.29) காணப்படுவது வாசகர்களுக்கு திருப்தியானதாக உள்ளதாயினும் ஏனைய நூலக கவின்றிலை, பௌதிக வளம், நூல் பகுப்பாக்கம், நூல் பட்டியலாக்கம், இலத்திரனியல் / இறுவட்டு சாதனங்கள் மற்றும் நூல்களின் பௌதிக நிலை போன்றவற்றின் தரமிடும் அளவுப் பெறுமானங்கள் மூன்றிலும் குறைவாகக் காணப்படுவதால் அவை திருப்தியற்ற தன்மையைச் சூட்டி நிற்கின்றன.



வரைபடம் 02: தகவல் வளங்கள் மற்றும் சேவைகள் (மூலம்: வாசகர் வினாக்கொத்து)

வாசகர்களுக்குத் தகவல் வளங்களும் அவற்றின் பொருத்தப்பாடும் மிக முக்கியமானதாகும். வரைபடம் 02 இன்படி சிறுவர் பகுதி சேவையில் 19 வீதத்தினர் திருப்தியையும், 74 வீதத்தினர் திருப்தியின்மையையும் வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். வாசிப்புப் பகுதியைப் பொறுத்தவரையில் 35 வீதத்தினர் திருப்தியையும், 55 வீதத்தினர் திருப்தியின்மையையும் வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். இவ்வாறே இரவல் வழங்கும் பகுதி மற்றும் உசாத்துணைப் பகுதி போன்றவற்றில் முறையே 23 வீதம் மற்றும் 20 வீதத்தினர் திருப்தியையும், 64 வீதம் மற்றும் 68 வீதத்தினர் திருப்தியின்மையையும் வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். இலத்திரனியல் தகவல் சேவையில் 11 வீதத்தினர் திருப்தியையும், 76 வீதத்தினர் திருப்தியின்மையையும் வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். மேலும் பத்திரிகைப் பகுதி மற்றும் பருவ இதழ் பகுதி என்பனவற்றின் திருப்தி நிலையானது முறையே 35 வீதம் மற்றும் 20 வீதமும், திருப்தியின்மை முறையே 55 வீதம் மற்றும் 64 வீதமுமாகக் காணப்படுகின்றது.

இத் தரவின் பிரகாரம் நூலகங்களின் சேவை வழங்கும் பகுதிகளை நோக்கும் போது அவை பல்வேறு வகையில் காணப்படுகின்ற போதிலும் வாசகர்களுக்கு தகவல் வள சேவைகளில் திருப்தியின்மையே மேலோங்கிக் காணப்படுகின்றது.



வரைபடம் 03: வாசகர் தகவல் சாதனப் பயன்பாடு (மூலம்: வாசகர் வினாக் கொத்து.)

வாசகர் தகவல் சாதனப் பயன்பாட்டில் பொது அறிவிற்கான தகவல் சாதனங்கள், ஓய்வு நேரப் பயன்பாட்டிற்கான தகவல் சாதனங்கள் மற்றும் பரீட்சை வெற்றிக்கான தகவல் சாதனங்கள் போன்றவற்றின் திருப்தி நிலை வரைபடம் 03 இன்படி முறையே 16, 29 மற்றும் 13 வீதமானவர்களும், திருப்தியின்மையை முறையே 71, 52 மற்றும் 59 வீதமானவர்களும் வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். இவ்வாறே உயர் கல்விக்கான தகவல் சாதனங்கள், தொழில் முறைக் கல்விக்கான தகவல் சாதனங்கள் மற்றும் இரவலாகப் பெறும் தகவல் சாதனங்கள் என்பனவற்றின் திருப்தி நிலை முறையே 18, 13 மற்றும் 15 வீதமானவர்களும், திருப்தியின்மையை முறையே 65, 80 மற்றும் 77 வீதமானவர்களும் வெளிப்படுத்தியுள்ளனர்.

இவ்வாய்வறிக்கையுடன் தொடர்புபட்ட பல ஆய்வுகள் காணப்படுகின்றன. அவற்றில் சிலவற்றின் முடிவுகள் பின்வருமாறு அமைகின்றன. “யாழ் மாவட்டத்தின் பொது நூலகங்கள் : அபிவிருத்தி நோக்கிய பிரச்சினைகளும், கட்டுமானங்களும்” எனும் ஆய்வின் முடிவாக போதிய நிதி வசதி மற்றும் போதிய உட்கட்டமைப்பு வசதிகள் இன்மை, ஊழியர்கள் பற்றாக்குறை, நூலக மற்றும் தகவல் அறிவியல் கல்வி பற்றாக்குறை, தகவல் நூலக ஊழியர் பற்றாக்குறை மற்றும் சேவைப் பயிற்சிக் கூடங்கள் இல்லாமை, நூலகங்களுக்கான ஒழுங்குமுறை அல்லது வழிகாட்டல் மிகக்குறைவாக இருக்கின்றமை என்பன கண்டறியப்பட்டவையாகும் (சந்திரசேகர் மற்றும் விசாகரூபன், 2005).

“இலங்கையின் யாழ்ப்பாண மாவட்டத்திலுள்ள பொது நூலகங்களின் சவால்கள்” என்ற ஆய்வின் முடிவாக சவால்களாக போதிய நிதி வசதியின்மை, போதிய உட்கட்டமைப்பு வசதியின்மை, இலத்திரனியல் சாதனங்கள் மற்றும் பயன்பாடு,

ஊழியர்களிடையே தொழில் முறை மற்றும் தனிப்பட்ட திறனில் குறைந்த தன்மை போன்றன காணப்படுகின்றன (சந்திரசேகர், 2013).

“யாழ் மாவட்ட பிரதேச சபைக்குட்பட்ட பொது நூலகங்கள் பற்றிய ஓர் மதிப்பீடு” எனும் ஆய்வின் முடிவுகளாக போதிய பண ஒதுக்கீடு இன்மை, திருப்தியான கட்டட, தளபாட வசதியின்மை, வாசகரை இலக்காக கொண்ட தகவல் சேகரிப்பின்மை அத்துடன் இலத்திரனியல் தகவல் வளத்திற்கு முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்படாமை. மக்களுக்கு அவசியமான சமுதாய தகவல் சேவை வழங்கப்படாமை என்பன கண்டறியப்பட்டுள்ளன (முருகதாஸ், 2014).

மேற்படி ஆய்வுகளின் முடிவுகளை தொகுத்து நோக்குகையில் பொது நூலகங்களில் போதிய நிதி வசதியின்மை, போதியளவான இட வசதியின்மை மற்றும் தளபாடப் பற்றாக்குறை போன்றவற்றுடன் ஆளணிப் பற்றாக்குறை, ஆளணியினர் பொருத்தமான கல்வித் தகைமை மற்றும் தொழிற் தகைமையைப் பெற்றுக்கொள்ளாமை என்பதுடன் அவர்களுக்கான சேவைக்காலப் பயிற்சிகள் வழங்கப்படாமை போன்ற பல்வேறு காரணங்களினால் வெவ்வேறுபட்ட சேவைப் பகுதிகளில் இருந்தும் சேவைகளை வழங்குவதில் நூலகங்கள் சவால்களுக்கு முகம் கொடுக்கின்றன என்பதுடன் இதனால் வாசகர்களும் முழுமையான சேவைகளைப் பெறமுடியாத நிலையில் உள்ளனர் என்பதையும் காணமுடிகின்றது. இவ்வாறே “வவுனியா மாவட்டத்தில் பொது நூலகங்களின் சேவைகளில் வாசகர் திருப்தி” என்ற இவ் ஆய்வின் மூலமாக வவுனியா மாவட்ட பொது நூலகங்களும் மேற்படி சவால்களுக்கு முகம் கொடுப்பதையும் இதன் காரணமாக வாசகர் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதில் திருப்தியற்ற நிலை காணப்படுவதையும் அவதானிக்கமுடிகின்றது.

முடிவுரையும் விதப்புரையும் (Conclusion and Recommendations)

வவுனியா மாவட்டத்தில் பொது நூலகங்களின் சேவைகளில் வாசகர் திருப்தி என்ற இவ் ஆய்வானது நூலக சேவைகள் மற்றும் அவற்றைப் பெறுவதில் வாசகர்களின் திருப்தி நிலை பகுப்பாய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட்டன. நூலகங்களின் பௌதீக நிலைமைகளில் வாசகர்கள் திருப்தியின்மையையே கொண்டவர்களாகக் காணப்படுகின்றனர். போதிய நிதி வசதியின்மை, போதியளவான இட வசதியின்மை மற்றும் தளபாடப் பற்றாக்குறை போன்றவை காரணமாக வெவ்வேறுபட்ட சேவைப் பகுதிகளில் இருந்தும் சேவைகளை வழங்குவதில் நூலகங்கள் சவால்களுக்கு முகம் கொடுக்கின்றன. இதனால் வாசகர் முழுமையான சேவையைப் பெறமுடியாத நிலையில் உள்ளனர். பொருத்தமான வகையில் ஆவணங்கள் இன்மை அத்துடன் இலத்திரனியல், உசாத்துணை மற்றும் பருவ இதழ் பகுதிகளில் இருந்து சேவையை வழங்குவதில் நூலகங்கள் பல்வேறு பிரச்சனைகளை எதிர்கொள்வதால் வாசகர் திருப்தியடைய முடியாத நிலை காணப்படுகின்றது. பயிற்சி பெற்ற தகவல் வழிகாட்டுனர்கள் நூலகங்களில் காணப்படாமை, நூற்சேர்க்கையின் அளவு குறைவாகக் காணப்படுதல் மற்றும் ஆளணிப் பற்றாக்குறை போன்றன வாசகர் தமக்கான சேவைகளைப் பெறுவதில் திருப்தியின்மையை ஏற்படுத்துகின்றன. ஆளணியினர் பொருத்தமான கல்வித் தகைமை மற்றும் தொழிற் தகைமையைப் பெற்றுக்கொள்ளாமை, அவர்களுக்கான சேவைக்காலப் பயிற்சிகள் இன்மை போன்றனவும் நூலக சேவையில் வாசகர் தமக்கான தகவல்வள சேவையைப்

பெறுவதில் திருப்தியற்ற நிலையை வெளிப்படுத்துவதற்குக் காரணமாக அமைகின்றது. மாறிவரும் தகவல் யுகத்திற்கான பொருத்தமான ஆவணச் சேர்க்கைகள் குறைவாகவே காணப்படுகின்றன. இந்நிலையில் நடைமுறைத் தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்வதில் வாசகர் திருப்தியடைய முடியாத நிலை காணப்படுகின்றது.

பொது நூலகங்கள் சேவையை வழங்குவதில் வெற்றி கொள்ளும் வகையிலும் வாசகர் தேவையைப் பூர்த்தி செய்து திருப்தியைப் பெறும் வகையிலும் பல இற்றைப்படுத்தல் திட்டங்களை மேற்கொள்ளலாம்.

- உள்ளூராட்சி சபைகள் கூடுதலான நிதியை நூலகத்திற்கு ஒதுக்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
- காலத்தின் தேவை கருதி ஊடக சாதனங்கள், இலத்திரனியல் சாதனங்கள் சமூக வலைத்தளப் பயன்பாடுகள் என்பவற்றை எல்லா பொது நூலகங்களிலும் இருக்கக் கூடிய வகையில் நிதி ஒதுக்கீட்டில் முன்னுரிமைப்படுத்தல்.
- பொருத்தமான தகுதியுடைய ஆளணியினரை நியமனம் செய்தல்.
- நூலக ஆளணியினரின் கல்வித் தகைமை, தொழில் தகைமை என்பவற்றை மேம்படுவதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளல்.
- நூலக அங்கத்துவத்தினை வழங்குவதற்கான நடவடிக்கைகளை இலகுபடுத்துவதன் மூலம் இரவல் வழங்கும் சேவையில் வாசகர் திருப்தியை ஏற்படுத்தலாம்.
- அண்மைய பாடசாலைகளுடன் பொது நூலகங்கள் சிறந்த தொடர்பாடலை பேணுதல்.
- நூற்சேர்க்கையின் போது வாசகர் கருத்துக்களும், நூலகர்களின் கருத்துக்களும் உள்வாங்கப்படுவதுடன் அவற்றிற்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்படல் வேண்டும்.
- பொது நூலகங்களின் அடிப்படை வசதிகள் உள்ளூராட்சி நிறுவனங்களினால் பூர்த்தியாக்கப்படல் வேண்டும்.
- உள்ளூராட்சி சபைகள் தமக்குக் கீழ் உள்ள பொது நூலகங்களின் சேவைகளை விரிவுபடுத்துவதன் மூலம் வாசகர்களின் தகவல் தேவையை பூர்த்தி செய்வதனுடாக பிரதேச ரீதியான கல்வி, பொருளாதார மேம்பாட்டினை மென்மேலும் இற்றைப்படுத்திக் கொள்ளலாம்.

உசாத்துணை (References)

- கமால்தீன், எஸ்.எம். (1992). நூலும் நூலகமும். அயோத்திநூலகசேவைகள்.
- ஸ்ரீகாந்தலட்சுமி, அ. (2010). நூலகதகவல் அறிவியல் கோவை. சேமமடுபுத்தகசாலை.
- Chandrasekar, K. (2013). Public Libraries in Jaffna District, Sri Lanka - Challenges. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/957>.
- Chandrasekar, K. & Visakaruban, M. (2005). Public libraries of Jaffna District: Problems and constraints towards development. *Sri Lanka Library Review*, 19.

- Chinnasami, K. & Nachimuthu, R. (2018). User satisfaction of public library resources and services in Chennai City : A study. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/348019526>
- Gilbert, K. (2015). A Survey of User satisfaction with public library services in Mubi, Adamawa state. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 20(8), 52-57. Retrieved from <https://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol20-issue8/Version-3/H020835257>.
- Mairaj, M.I. & Naseer, M.M. (2013). Library services and user satisfaction in developing countries: A case study. *Health Information and Libraries Journal*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/258765422>.
- Murugathas, M. (2014). A Study on Pradheshiasabha public libraries in Jaffna district. *Sri Lanka Library Review*, 28.
- Shanmugathan, S. (2020). Factors influencing the job satisfaction of librarians of the public libraries in Northern Province, Sri Lanka. *Sri Lanka Library Review*, 34(02).