BAOU
Education for All

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી

(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

CS - MDC - 202

BLIS - 109
Communication Skills

1 કોમ્યુનિકેશનના ઉદ્દેશ્યો

સ્વાધ્યાયનું અજવાળું

ભારતના સંવિધાનના સર્જક, ભારતરત્ન ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકરની પાવન સ્મૃતિમાં ગરવા ગુજરાતમાં, ગુજરાત સરકારશ્રીએ ઈ.સ. ૧૯૯૪માં યુનિવર્સિટી ગ્રાન્ટ કમિશન અને ડિસ્ટન્સ એજ્યુકેશન કાઉન્સિલની માન્યતા મેળવી અમદાવાદમાં ગુજરાતના એક માત્ર મુક્ત વિશ્વવિદ્યાલય **ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી**ની સ્થાપના કરી છે.

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકરની ૧૨૫મી જન્મજયંતીના અવસરે જ ગુજરાત સરકાર દ્વારા યુનિવર્સિટી માટે અદ્યતન સગવડ સાથે, શાંત જગ્યા મેળવી જ્યોતિર્મય પરિસરનું નિર્માણ કરી આપ્યું. BAOUના સત્તામંડળે પણ યુનિવર્સિટીના આગવા ભવિષ્ય માટે ખૂબ સહયોગ આપ્યો, આપતા રહે છે.

શિક્ષણ એટલે માનવમાં થતું મૂડી રોકાણ, શિક્ષણ લોકસમાજની ગુણવત્તા સુધારણામાં અધિક ફાળો આપી શકે છે. અહીં મને સ્વામી વિવેકાનંદનું શિક્ષણવિષયક દર્શન યાદ આવે છેઃ **'જેનાથી ચારિત્ર્યનું ઘડતર થાય, જેનાથી માનસિક ક્ષમતાનું નિર્માણ થાય, જેનાથી બૌદ્ધિક વિકાસ સાધી શકાય અને જેના થકી વ્યક્તિ પગભર બની શકે તેને શિક્ષણ કહેવાય.'**

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી શિક્ષણમાં આવા ઉમદા વિચારને વરેલી છે. તેથી વિદ્યાર્થીઓને ગુણવત્તાયુક્ત, વ્યવસાયલક્ષી, જીવનલક્ષી શિક્ષણની સગવડ ઘરે બેઠાં મળી રહે તેવા પ્રયત્નો મક્કમ બની કરે છે. બહોળા સમાજના લોકોને ઉચ્ચશિક્ષણ પ્રાપ્ત થાય, છેવાડાના માણસોને ઉત્તમ કેળવણી એમનાં રોજિંદાં કામો કરતાં પ્રાપ્ત થતી રહે. વ્યવસાયિક લોકોને આગળના ભણતરની ઉત્તમ તક સાંપડે અને જીવનમાં પોતાની ક્ષમતાઓ, કૌશલ્યોને પ્રગટ કરી સારી કારકિર્દી ઘડે, સ્વાવલંબી બની ઉત્તમ જીવન જીવતાં સમાજ અને રાષ્ટ્રનિર્માણમાં પોતાનો પ્રદાન આપે એ માટે પ્રયાસરત છે.

'સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ' ધ્યાનમંત્રને કેન્દ્રમાં રાખીને આ ઓપન યુનિવર્સિટી અહીં પ્રવેશ મેળવતા છાત્રોને સ્વઅધ્યયન માટે સરળતાથી સમજાય એવા ગુણવત્તાલક્ષી અભ્યાસક્રમ ઉપલબ્ધ કરાવી આપે છે. દરેક વિદ્યાર્થીને પ્રત્યેક વિષયની પાયાની સમજણ મળે તેની કાળજી રાખવામાં આવે છે. વિદ્યાર્થીઓને રસ પડે અને તેમની રુચિ કેળવાય તેવાં પાઠ્યપુસ્તકો નિષ્ણાત અધ્યાપકો દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવે છે. દૂરવર્તી શિક્ષણ પ્રાપ્ત કરવાની ખેવના રાખતા કોઈપણ ઉંમરના છાત્રોને માટે અભ્યાસસામગ્રી તૈયાર કરવા માટે શિક્ષણવિદ્ સાથે પરામર્શ કરવામાં આવે છે. એ પછી જ માળખું રચી અભ્યાસ સામગ્રીને પુસ્તક સ્વરૂપે છાત્રોના કરકમળોમાં અપાય છે. જેનો ઉપયોગ કરીને વિદ્યાર્થીઓ સંતોષપ્રદ અનુભવ કરી શકે છે.

યુનિવર્સિટીના તજ્જ્ઞ અધ્યાપકો ખૂબ જ કાળજીથી આ અભ્યાસક્રમોનું લેખન કરે છે. વિષય નિષ્ણાત પ્રોફેસર્સ દ્વારા તેનું પરામર્શન થયા પછી જ પરિણામલક્ષી અભ્યાસ સામગ્રી યુનિવર્સિટીના વિદ્યાર્થીઓને પહોંચે છે. ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી જ્ઞાનનું કેન્દ્રબિંદુ બની રહી છે. વિદ્યાર્થીઓને 'સ્વાધ્યાય ટેલિવિઝન', 'સ્વાધ્યાય રેડિયો' જેવાં દૂરવર્તી ઉપાદાનો થકી પણ એમનાં ઘરમાં શિક્ષણ પહોંચાડવાનો પુરુષાર્થ થઈ રહ્યો છે. ઉમદા હેતુ, શ્રેષ્ઠ ધ્યેયને આંબવા પરિશ્રમ રત યુનિવર્સિટીના જ્ઞાનની પરબસમા અધ્યાપકો તેમજ કર્મઠ કર્મચારીગણને અભિનંદન અને અમારી યુનિવર્સિટીના વિદ્યાર્થીઓ સફળ થવા ખૂબ મહેનત કરી, જીવન સફળ કરવાની સાથે જીવન સાર્થક કરે એવી પરમેશ્વરને પ્રાર્થના કરું છું.

અસ્તુ.

કુલપતિશ્રી ડૉ. અમીબહેન ઉપાધ્યાય

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, 'જ્યોતિર્મય પરિસર',

સરખેજ-ગાંધીનગર હાઈવે, છારોડી, અમદાવાદ.

BLOCK- 1

કોમ્યુનિકેશનના ઉદ્દેશ્યો

(Communication Fundamentals)

CS - MDC - 202

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી

(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

BLIS-109

પ્રત્યાયનના કૌશલ્યો

Communication Skills

વિભાગ

CS - MDC - 202

1

કોમ્યુનિકેશનના ઉદ્દેશ્યો (Communication Fundamentals)

એકમ-1: પ્રત્યાયનનો મૂળભૂત ખ્યાલ

એકમ-2: સામાજિક કૌશલ્ય

એકમ-3: સંસ્થાનો પરિચય

નિદર્શન :

પ્રો. ડૉ. અમી ઉપાધ્યાય — નિયામકશ્રી, સ્કૂલ ઓફ હ્યુમિનિટીઝ એન્ડ સોશિયલ સાયન્સિઝ ,
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સંપાદન :

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

ડૉ. ચેતના શાહ — ગ્રંથપાલ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સહ – સંપાદન :

કિંજલ પરમાર — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

વિષય સમિતિ:

(2020-2022)

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

ડૉ. પ્રયત્કર કાનડીયા — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત વિદ્યાપીઠ,અમદાવાદ.

ડૉ. અતુલ ભટ્ટ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ

(2017-2019)

ડૉ. વૈશાલી ભાવસાર — ગ્રંથપાલ, આણંદ એજ્યુકેશન કૉલેજ, આણંદ.

ડૉ. વૈદેહી પંડ્યા — ગ્રંથપાલ, હિંમતનગર લો કૉલેજ, હિંમતનગર.

ડૉ. યોગેશ પારેખ — ગ્રંથપાલ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

લેખન:

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

વિષય પરામર્શન:

ડો. મયંક ત્રિવેદી — ગ્રંથપાલ, શ્રીમતી હંસા મહેતા ગ્રંથાલય, એમ.એસ. યુનિવર્સિટી, બરોડા.

ભાષા પરામર્શન:

શ્રી છગન ભૈયા — પૂર્વ ગ્રંથપાલ, એમ.જે.લાયબ્રેરી, એલિસબ્રિજ, અમદાવાદ.

પ્રકાશક: કાર્યકારી કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

ISBN : 978-93-91468-65-1

પ્રકાશન વર્ષ : 2021

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યયન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસસામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

<u>પ્રસ્તાવના</u>

ગ્રંથપાલ તરીકે તમારા વ્યવસાયિક જીવનમાં સફળ થવા માટે માત્ર વિશિષ્ટ ક્ષેત્રનું જ્ઞાન પુરતું નથી તેની સાથે – સાથે તમારી પાસે સામાજિક કુશળતા છે કે જેથી સરળતાથી સંવાદ કરી શકો. દરેક ક્ષેત્રમાં પ્રત્યાયન તમારી આવડત, શિષ્ટાચારને એક અલગ ઓળખ આપે છે. પ્રત્યાયનથી સામાજિક કૌશલ્ય તેમજ સંસ્થા સાથેના ભવિષ્યના વ્યવહારોથી પરિચિત થઇ શકીએ છીએ. સામાજિક કૌશલ્યથી વધારે પ્રત્યાયન આવડતમાં વિદ્યાર્થીઓ પ્રેક્ટિકલી નોકરીના ઈન્ટરવ્યૂ માટે જાય તો કેવી રીતે તૈયાર રહેવું જોઈએ એ જાણવું જરૂરી છે. જે આ પાઠયક્રમમાં સમજાવવામાં આવ્યું છે.

BLIS-109 Communication Skills_વિષય કુલ 5 વિભાગમાં વહેંચવામાં આવ્યા છે જેમાં 17 એકમો કુલ પાંચ વિભાગમાં વહેંચવામાં આવ્યા છે.

વિભાગ:૧ કોમ્યુનિકેશનના ઉદ્દેશ્યો (Communication Fundamentals)માં કુલ 3 એકમ છે. મૂળભૂત ઉદ્દેશો; સામાજિક કૌશલ્ય; સંસ્થાનો પરિચયનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. પ્રત્યાયનના મુખ્ય ઉદેશો, વાતચીત દરમિયાન સામાજિક કૌશલ્યમાં વધારો થાય, તેમજ પ્રત્યાયન વધારે લોકો સાથે જોડાવવામાં મદદરૂપ બને છે. સંસ્થાના પરિચય સાથે તમારામાં કુશળ પ્રત્યાયન માટેનો આત્મવિશ્વાસ આવે છે. જે કોઈ પણ સ્પિચ, પ્રેસેન્ટેશન, કોન્ફરન્સ તેમજ લેકચર આપતી વખતે પ્રત્યાયન કૌશલ્ય ખુબ જરૂરી છે.

વિભાગ:૨ નોકરી મેળવવા માટેનાં ઇન્ટરવ્યુની તૈયારી (Preparing for job interview)માં કુલ ૪ એકમ છે. જેમાં સ્વ પ્રોફાઈલ; નોકરીની ફરજો તથા કર્તવ્ય (Portfolio); રિઝયુમ અને બાયોડેટા લેખન ; નોકરી માટે ઇન્ટરવ્યુનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રંથાલય વ્યવસાયિક સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓ જયારે પ્રેકટીસ માટે અથવા નોકરી માટે જાય ત્યારે કઈ બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ તેની ચર્ચા કરવામાં આવી છે. આ ઉપરાંત પોતાની પ્રોફાઇલ તૈયાર કરવી, રિઝયુમ અને બાયોડેટા લેખનનું માહિતી, તેમજ નોકરીના ઈન્ટરવ્યૂમાં ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતોની માહિતી આ એકમમાં આપવામાં આવી છે.

વિભાગ:3 કામનું કૌશલ્ય (Work Place Skills)માં કુલ ૪ એકમ છે, જેમાં પ્રેઝન્ટેશન કૌશલ્ય, ટેલીફોન કૌશલ્ય, જૂથ ચર્ચા અને બોડી લેન્ગવેજનો સમાવેશ થાય છે. પ્રત્યાયન આવડતની સાથે સાથે પ્રેઝન્ટેશન કૌશલ્ય પણ અગત્યનું છે. પ્રેઝન્ટેશન આપતી વખતે પેનલ્ટીસ વ્યક્તિના હાવભાવ, તેનો પહેરવેશ, બોડી લેન્ગવેજ ઉપર વધારે ધ્યાન કેન્દ્રિત

કરે છે. નોકરી માટે પરીક્ષા પછીનું બીજું પગથીયું એટલે જૂથ ચર્ચામાં નિર્ણય શક્તિ, પોતાના વિચાર રજુ કરતી વખતે આત્મવિશ્વાસ, બીજાના વિચારોને અપનાવવાની તાર્કિક શક્તિનો અભ્યાસ થાય છે.

વિભાગ: ૪ **The Writing Skills** માં કુલ ૩ એકમ છે. **જેમાં** લેખન કૌશલ્ય, આંતરિક પત્રવ્યવહાર અને બાહ્ય વ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. એક ગ્રંથપાલ તરીકે તેમજ ગ્રંથાલય વ્યવસાયિક તરીકે લેખન કૌશલ્યનું આગવું સ્થાન છે. વિવિધ હોદ્દાના વ્યક્તિઓ સાથે આંતરિક પત્રવ્યવહાર તેમજ બાહ્ય-પત્રવ્યવહારથી ગ્રંથાલયના કાર્યો સરળ બને છે.

વિભાગ:૫ આધુનિક લેખન કૌશલ્યમાં કુલ ૩ એકમ છે. Proposal લેખન કૌશલ્ય, writing reports skills અને પ્રશ્નાવલી કૌશલ્યનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. સંશોધન ક્ષેત્રે પ્રશ્નાવલી તૈયાર કરવી, રિપોર્ટ તૈયાર કરવા માટે લેખન કૌશલ્ય જરૂરી છે. ગ્રંથાલય માત્ર પુસ્તકોની આપ-લે નથી થતી, પરંતુ પુસ્તકો મંગાવવા, વિવિધ રિપોર્ટ તૈયાર કરવા, બિલીંગ થી માંડીને પુસ્તકોની ગોઠવણી સુધીની તમામ માહિતીમાં લેખન કૌશલ્ય અને રિપોર્ટ અગત્યનો ભાગ ભજવે છે.

એકમ 1	પ્રત્યાયનનો મૂળભૂત ખ્યાલ

(Basics of Communication)

રૂપરેખા

1.0. હેતુઓ

1.1. પ્રસ્તાવના

1.2 પ્રત્યાયનનો ખ્યાલ

1.2.1. અર્થ અને વ્યાખ્યા

1.2.2. હેતુઓ

1.2.3. લક્ષણો

1.2.4 પ્રક્રિયા અને પ્રત્યાયન ચક્ર

1.3 પ્રત્યાયનના સિદ્ધાંતો

1.4. પ્રત્યાયનના પ્રકારો

1.5. પ્રત્યાયનના માધ્યમો/ સાધનો

1.6. પ્રત્યાયન કૌશલ્યો

1.6.1. વાંચન કૌશલ્ય

1.6.2. લેખિત કૌશલ્ય

1.6.3. બોલવાનું કૌશલ્ય

1.6.4. સાંભળવાનું કૌશલ્ય

1.7. સારાંશ

1.8. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1.9. એકમ અંત પ્રવૃતિઓ

1.10. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

1.0. હેતુઓ (Objectives)

આ એકમમાં આપણે કમ્યુનિકેશન વિશે મૂળભૂત સમજણ મેળવીશું. આ યુનિટથી તમે નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે સક્ષમ બની શકો.

- પ્રત્યાયનના અર્થની સમજણ
- પ્રત્યાયનની પ્રક્રિયા વિશેની ઓળખ
- પ્રત્યાયનના કાર્યો, પ્રકારો વિશેની સમજુતી
- પ્રત્યાયનના વપરાતા વિવિધ સાધનો અંગેની જાણ
- પ્રત્યાયનની વિવિધ કૌશલ્યો વિશેની સમજણ

- અસરકારક સાંભળવાની કેટલાક મુદ્દાઓની સમજણ વગેરે.
- અસરકારક બોલવા માટેના કેટલાક સુચનો તેમજ
- વાક્ય રચના અને પરિચ્છેદ લેખન શૈલી વિશેની સમજણ.

1.1. *પ્રસ્તાવના* (Introduction)

Communication (કમ્યુનિકેશન) એટલે કે આદાન પ્રદાન કે પ્રત્યાયન/માહિતીસંચાર જેમાં એકબીજા સાથે માહિતીની આપ-લે તથા વિચારો અને લાગણીઓની આપ-લે કરવાની પ્રવૃત્તિ એટલે માહિતીસંચાર કેટલાંક ઉદાહરણો જોઈએ તોઃ મિત્રો સાથે રૂબરૂમાં કે ફોન પર વાતચીત, ડાઈનીંગ ટેબલ પર કુટુંબના સભ્યો સાથે ચર્ચા, ચાની લારી પર મિત્રો સાથે ગપશપ વગેરે. આવા તો કેટલાંય ઉદાહરણો આપણે આપણી આજુબાજુથી શોધી શકીએ છીએ કેમ ખરુંને મિત્રો !! રડવું, હસવું, સ્મિત કરવું, બૂમો પાડવી, હસ્તધૂનન કરવું, હાથ હલાવવા, માથું હલાવવું વગેરે માહિતીસંચારની ક્રિયાઓ છે. જેમ કે, જયારે કોઈ મિત્ર જોક કહે છે, ત્યારે આપણે હસીએ છીએ. એવી જ રીતે મિત્રો, ચાર રસ્તા પર લાલ લાઈટ ઝબુકે ત્યારે આપણે ઉભા રહીએ છીએ. તમે પણ ઉભા રહેતા હશો, ખરુંને !!

1.2. *પ્રત્યાયનનો ખ્યાલ* (Concept of Communication)

માનવ જ્યારે પ્રાથમિક અવસ્થામાં જીવતો હતો ત્યારે કોઈ ચોક્કસ ભાષા અસ્તિત્વમાં ન હતી પરંતુ કેટલાક અવાજો, ઈશારાઓ, વર્તન અને ભાવો દ્વારા પ્રત્યાયન કરતા હતા. કાળક્રમે માનવ સંસ્કૃતનો વિકાસ થતા ભાષાનો આવિષ્કાર થયો અને પ્રત્યાયન વધુ સરળ, ઝડપી અને સ્પષ્ટ બન્યું આ સાથે ટેકનોલોજીનો વિકાસ થતા પ્રત્યાયનને સહાયક અવનવા સાધનોની મદદથી પ્રત્યાયન વધુ ઝડપી, સ્પષ્ટ, મુદ્રિત અને બહુમુખી બન્યું. વિવિધ માહિતી સ્ત્રોતોમાં પથરાયેલી માહિતીનો યોગ્ય ઉપયોગ યોગ્ય સમયે સરળતાથી પ્રાપ્ત થાય તે માહિતી સેવાનું હાર્દ છે એ હદ સુધી પહોંચવા પ્રત્યાયનની પ્રક્રિયાને યથાર્થ રીતે સમજવી જોઈએ. માનવીનો મોટાભાગનો સમય એકબીજા સાથે વાતચીત કરવામાં પસાર થતો હોય છે. તેઓ વાંચકને અથવા લખીને, બોલીને અથવા સાંભળીને, જોઈને અથવા દોરીને દિવસનો મોટો ભાગ પસાર કરતા હોય છે. બાળકનો જ્યારે જન્મ થાય છે ત્યારે તે રડે છે તેની જાણ તેની આસપાસ લોકોને થાય છે કે જીવંત જન્મ થયો છે. બાળક પણ તેના માતા પિતા, શિક્ષક, તથા બીજા લોકો પાસેથી કંઈક સાંભળવા માટે કે જાણવા માટે વ્યસ્ત હોય છે. વ્યક્તિ જ્યારે ઓફિસ જાય છે ત્યારે તે તેના કાર્ય સ્થળે એક બીજા સાથે વાતચીત કરવાનું શરૂ કરે છે. વ્યક્તિના મૃત્યુ સમયે પણ એ વ્યક્તિ અંતિમ શ્વાસ વખતે તેમના પરિવારો સાથે વાત કરવા માંગતો હોય છે. આ રીતે સમગ્ર જીવનમાં પ્રત્યાયન જરૂરી બને છે.

દરેકના જીવનમાં પ્રત્યાયન મહત્ત્વનો ભાગ ભજવે છે. માનવી એક સામાજિક પ્રાણી છે. તેઓ એક બીજા સાથે વાતચીત કર્યા વગર રહી શકતા નથી. અસરકારક સંચાર ત્યારે જ થઈ શકે કે સંદેશે સ્પષ્ટ રીતે બીજી વ્યક્તિ સરળતાથી સમજી શકે. અસરકારક સંચાર કરવા માટે કુશળ વ્યક્તિ 7'C' ધરાવે છે. જે આ પ્રમાણે છે.

1. Confidence *(કોન્ફિડેન્સ) - આત્મવિશ્વાસ*
2. Commitment *(કમીટમેન્ટ) - પ્રતિબદ્ધતા*
3. Conviction *(કન્વિકશન) ખાતરી*
4. Courage *(કરેજ) દૃઢ નિશ્ચય*
5. Clarity *(ક્લેરિટી) સ્પષ્ટતા*
6. Content and *(કન્ટેન્ટ) -સામગ્રી અને*
7. Conciseness *(કન્સાઈઝનેશ) - સંક્ષિપ્ત*

1.2.1. *પ્રત્યાયનનો અર્થ અને વ્યાખ્યાઓ*

પ્રત્યાયન એ શબ્દ અંગ્રેજી ભાષાનાં કોમ્યુનિકેશન શબ્દ માંથી પ્રયોજાયેલો ગુજરાતી શબ્દ છે કમ્યુનિકેશન શબ્દ એની વ્યુત્પત્તિની દ્રષ્ટિએ જોઈએ તો તે લેટિન ભાષામાંથી ઉતરી આવ્યો છે જે શબ્દ Communis *પરથી આવ્યો છે એનો મતલબ શેર કરવું આદાન-પ્રદાન કરવું જેનાથી લોકો વચ્ચે પરસ્પર સમજણ કેળવી શકાય.*

જેનો અર્થ એકબીજા સાથે વાતો કરવી, સલાહ-મસલત કરવી, સંવાદ કે પ્રવચન કરવું, એકબીજા સાથે સંપર્કમાં આવવું એવો થાય છે બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો પરસ્પરની મનોસ્થિતિ મુજબ લાગણીઓ કે વિચારોનું આદાન-પ્રદાન કરવું એમ કહી શકાય.

ઓક્સફર્ડ ઈંગ્લિશ ડિક્શનરીમાં આપવામાં આવેલ અર્થ મુજબ "પ્રત્યાયન એટલે વિચારો કે જ્ઞાનનું આદાન-પ્રદાન ભાષા કે બોલી દ્વારા અથવા લખીને કે સંકેતો દ્વારા થતી પ્રક્રિયા"

જ્હોન ડ્યુઈ ના મત અનુસાર "પ્રત્યાયન એ અનુભવોનું આદાન-પ્રદાન છે સામાન્ય માલિકીની વસ્તુ છે તે પરસ્પર પ્રત્યેના ભાગ લેનાર બંને વ્યક્તિઓના વર્ણન ને બદલે છે"

નીલ મેઘનના મત અનુસાર "પ્રત્યાયન એ ક્રિયા પ્રક્રિયા કે પરિણામ છે કે જે એક વ્યક્તિ દ્વારા સીધી રીતે કે કોઈ માધ્યમ દ્વારા વિચારો વ્યક્ત કરવાની પ્રક્રિયા છે"

ન્યુમેન અને સમર "માહિતી સંચાર એટલે હકીકત વિચારો અભિપ્રાય અને લાગણીઓની બે કે વધુ વ્યક્તિઓ વચ્ચે થતી આપ લે"

કુન્ઝ અને ઓડોનેલના મત અનુસાર " એક વ્યક્તિ પાસેથી બીજી વ્યક્તિ પાસે માહિતીની હેરફેર છે અને આ માહિતી મેળવનાર સમજી શકે તેવી હોય તેને માહિતીસંચાર કહે છે"

1.2.2 *પ્રત્યાયનના હેતુઓ*

➢ **To be understood** ***(સમજી શકાય તેવું)***

તેનો મુખ્ય હેતુ જે માહિતી પ્રસારિત કરવામાં આવી છે તે બીજા વ્યક્તિઓ જાણી શકે અને સમજી શકે તેના માટે વાત કરવામાં આવી રહી છે આ માહિતી હકીકતો અથવા લાગણીઓ દ્વારા આપી શકાય છે

➢ **To be accepted (*સ્વીકારી શકાય તેવું*)**

સંદેશો જે મોકલવામાં આવ્યો છે તેને પૂરેપૂરો સ્વીકારવો કોઈને આપણે ગંભીરતાપૂર્વક સાંભળ્યા પછી જ આ વસ્તુ થઈ શકે જે સંદેશો પ્રસારિત કર્યો છે તે વ્યક્તિ પ્રાપ્ત કરે અને સમજે

➢ **To get something done (*કંઈક કરવા માટે*)**

જે પણ સંદેશો પ્રસારિત કરવાનો છે તેને સમજાવવું અને ખાતરી કરાવવાની અને પછી જ સંદેશો પ્રસારિત કરવો જોઈએ આ બધું પ્રશ્નો પૂછીને અથવા તો વાતો કરીને પણ કરી શકાય

➢ **To understand others (*માહિતી મેળવનારને સમજવું*)**

જે સંદેશો મેળવે છે તે વ્યક્તિનું વલણ તમે જાણી શકો એવો અભિગમ તમે અપનાવો કે જે સંદેશો મેળવનાર ના મગજમાં તમારા વિચારો પ્રસ્થાપિત કરી શકો.

1.2.3 *પ્રત્યાયનના લક્ષણો*

I. ***બે કે બેથી વધારે વ્યક્તિઓ:*** *પ્રથમ મહત્ત્વનું લક્ષણ એ છે કે પ્રત્યાયન માટે ઓછામાં ઓછા બે વ્યક્તિઓ કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓ હોય છે એકલી વ્યક્તિ પોતાની રીતે તેના વિચારો ફેરબદલ કરી શકતી નથી સંદેશો સાંભળનાર કોઈના વિચાર માટે જરૂરી છે તેમ છતાં માત્ર માહિતી મેળવનાર અને માત્ર મોકલનાર વ્યક્તિ જ હોય છે.*

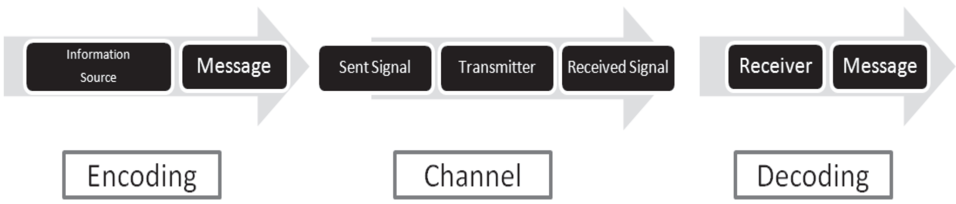
II. ***વિચારોની ફેરબદલ:*** *વિચારોની ફેરબદલની ગેરહાજરી એ પ્રત્યેના વિચાર કરી શકાતું નથી એક સંપૂર્ણ પ્રત્યાયન પ્રક્રિયા છે કે જેમાં વિચારો હુકમો અભાવ વગેરેની ફેરબદલી થતી હોય છે બે કે બેથી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે તે જોવા મળે છે.*

III. ***પરસ્પર સમજણ:*** *પરસ્પરની સમજણ એટલે કે જેવી રીતે માહિતી મળશે તેવી તીવ્રતાથી માહિતી મોકલવામાં પણ આવે છે પ્રત્યાયનની પ્રક્રિયામાં માહિતી હાથ ધરવા કરતા માહિતીની સમજૂતી વધારે મહત્ત્વની છે.*

IV. ***પ્રત્યક્ષ અને અપ્રત્યક્ષ પ્રત્યાયન :*** *પ્રત્યેક પ્રત્યાયન એટલે ફેસ ટુ ફેસ કન્વર્ઝેશન અને અપ્રત્યક્ષ કમ્યુનિકેશન એટલે કંઈક અલગ કાયમી પ્રક્રિયા અત્યંત કે અનંત પ્રક્રિયા છે ધંધામાં મેનેજર તેના કર્મચારીઓને કાર્ય સોંપતા હોય છે કાર્ય ની પ્રગતિ જાણતા હોય છે અને દોરવણી પણ આપતાં હોય છે*

V. ***શબ્દો અને સંકેતનો ઉપયોગ:*** *પ્રત્યાયન લેખિત મૌખિક અને સાંકેતિક રીતે આપવામાં આવે છે સાંકેતિકમાં જોઈએ તો સ્કુલ અથવા કૉલેજ બંધ કરવા માટે વાગતો બેલ આંખ દ્વારા નામંજૂરી ક્રિકેટની અંદર હાથની આંગળીઓ ઉભી કરી ને રન લેવો આ સાંકેતિક ભાષા કહી શકાય.*

1.2.4. પ્રત્યાયનની પ્રક્રિયા અને ચક્ર



ક્રિયાઓના તાર્કિક ઘટનાક્રમમાં માહિતીની આપ-લે ને પ્રત્યાયનની પ્રક્રિયા કહેવાય છે. કમ્યુનિકેશનમાં એકસાથે એક કરતાં વધારે પ્રક્રિયાઓ થતી હોવાથી તે એક જટિલ પ્રક્રિયા છે. ઉપરની આકૃતિ પ્રત્યાયનની પ્રક્રિયા ના ઘટકો દર્શાવે છે.

સંદેશ મોકલનાર (The Sources of information) :

પ્રત્યાયનમાં સંદેશ મોકલનાર વ્યક્તિને source of information (સોર્સ ઓફ ઈન્ફર્મેશન) કહે છે. જેમ કે, આવતી કાલના શીડ્યુલની ચર્ચા કરવા હું મારા મિત્રને ફોન કરું છું. અહીં 'હું' source of information છે.

સંદેશ (Message) :

Message (મેસેજ) સંદેશો, Sender (સેન્ડર) સંદેશો મોકલનાર વ્યક્તિ. સંદેશ એટલે વ્યક્તિ દ્વારા વ્યક્ત કરવામાં આવેલ વિચારો, લાગણીઓ, ઈચ્છાઓ, અર્થ સભર, ચર્ચાઓ, વક્તવ્યો, લખાણ કે વર્તન. જેમ કે કોઈ વ્યક્તિને કંઈક કહેવું, લેખિત (written) કે મૌખિક (oral) સૂચનાઓ કે માહિતી આપવી, હાથ હલાવીને કોઈને આવજો કહેવું વગેરે.

પ્રસારણ (Transmitter) :

Transmitter (ટ્રાન્સમીટર) સંદેશો, પ્રસારણ કે સંકેત મોકલવાનું યંત્ર sensroy ogans (સેન્સરી ઓર્ગન્સ) ઈન્દ્રિયો. Transmitter એ પ્રત્યાયનમાં સંદેશો કે સંકેતો મોકલવા માટે મદદરૂપ થતું સાધન છે.આપણી પાંચ ઈન્દ્રિયો (આંખ, કાન, ત્વચા, સ્વાદ અને ગંધ) પ્રત્યાયનમા સંદેશાને એક વ્યક્તિથી બીજી વ્યક્તિ સુધી પહોંચાડવામાં transmitterની ભૂમિકા ભજવે છે.

સંકેત (Signal) :

Signal (સિગ્નલ) સંકેત અર્થાત માહિતી, સંદેશો કે ચેતવણી આપતી ક્રિયા, હલનચલન કે અવાજ જેમ કે, મૌખિક કે લેખિત શબ્દો, અશાબ્દિક સંકેતો, જુદા જુદા રંગો, નિશાનીઓ કે પ્રતિકો,.

અન્ય શબ્દો : vocalization (વોક્લાઈઝેશન) શબ્દનું ઉચ્ચારણ, non- verbal (નોન- વર્બલ) અશાબ્દિક, facial expression (ફેઈશલ એક્સપ્રેશન) ચહેરાનો હાવભાવ.

માધ્યમ (Channel) :

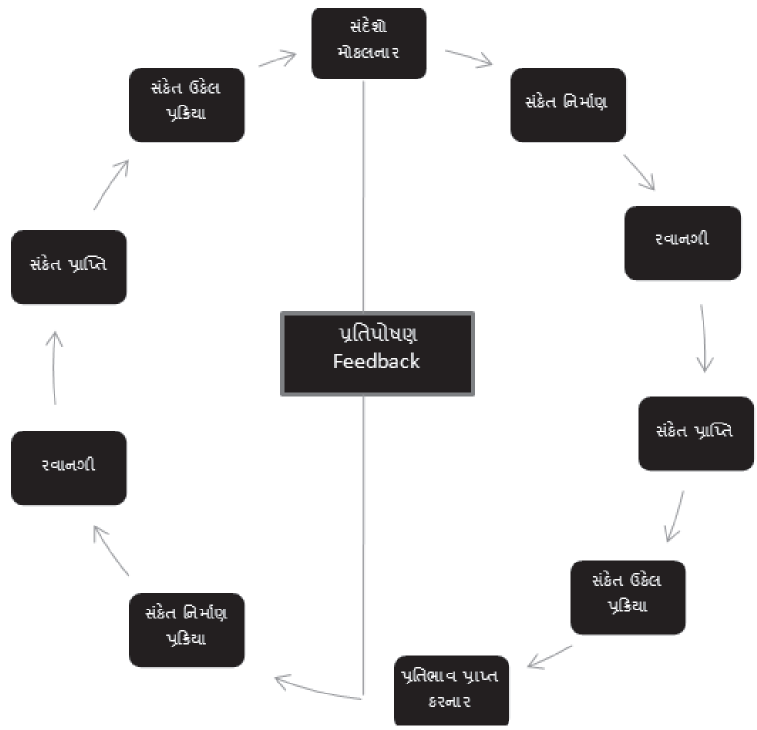
પ્રત્યાયન પ્રક્રિયામાં મોકલનાર થી મેળવનાર સુધી સંદેશાનું વહન કરનાર માધ્યમ કે સાધનને channel કહેવાય છે. ભાષા, કુરિયર સેવા, ટપાલ સેવા, ટેલીફોન નેટવર્ક વગેરે તેના ઉદાહરણો છે

સંદેશ મેળવનાર (Receiver) :

Receiver(રીસીવર) એટલે કમ્યુનિકેશન પ્રક્રિયામાં સંદેશો મેળવનાર વ્યક્તિ. રીસીવર સંદેશો પ્રાપ્ત કર્યા પછી તેને સમજવા માટે તેનું માહિતીના સ્વરૂપમાં રૂપાંતર કરે છે. સામાન્ય સંવાદમાં સાંભળનાર વ્યક્તિ, ચોપડી કે વર્તમાનપત્રને વાંચનાર વગેરે રીસીવરના ઉદાહરણો છે. મિત્રો આવા તો કેટલાય ઉદાહરણોની યાદી તમે તૈયાર કરી શકો છો . કેમ ખરું ને ! General conversations (જનરલ કોન્વર્સેશન) સામાન્ય સંવાદો.

પ્રત્યાયન ચક્ર (Communication Cycle)

પ્રત્યાયના સંદેશાઓની આપ-લે થાય છે માહિતી એક વ્યક્તિ પાસેથી બીજી વ્યક્તિ પાસે જાય છે આમ સંદેશાની આપ-લે સમજવા માટે પ્રત્યાયન ચક્રની આકૃતિ દ્વારા સમજવાનો પ્રયત્ન કરીએ સંદેશો મોકલના મનમાં વિચાર આવે ત્યારથી આ પ્રક્રિયાની શરૂઆત થાય છે અને સંદેશાના યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા યોગ્ય સ્થળે સંદેશો પહોંચાડવામાં આવે છે સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર સાંકેતીક ભાષામાં પ્રાપ્ત કરેલા સંદેશાની સંકેત ઉકેલ પ્રક્રિયા હાથ ધરે છે તથા તેનો યોગ્ય પ્રતિપોષણ સંદેશ મોકલને આ જ પ્રકારની પ્રક્રિયા દ્વારા પાઠવવામાં આવે છે આમ બને ત્યારે પ્રત્યાયન ચક્ર પૂર્ણ થયું કહી શકાય પ્રત્યાયન ચક્ર અને આકૃતિ દ્વારા સમજવાનો પ્રયત્ન કરીએ.



પ્રત્યેક તબક્કાને તેનાં કાર્યના સંદર્ભમાં સમજવા પ્રયત્ન કરીએ.

- **સંદેશો મોકલનાર**

આ પ્રક્રિયામાં સંદેશો મોકલનારના મનમાં વિચાર ઉત્પન્ન થાય છે વિચાર ઉત્પન્ન થતા સંદેશો મોકલે છે

- **સંકેત નિર્માણ**

આ તબક્કામાં સંદેશો મોકલનારના સંદેશ વેચાણનું સાંકેતિક રૂપાંતર કરવામાં

આવતો હોવાથી એમ કહી શકાય કે સંકેત નિર્માણ પ્રક્રિયા આ તબક્કા દરમિયાન હાથ ધરાય છે.

- **રવાનગી**

આ તબક્કામાં સંદેશો મોકલનારના મનમાં જે વિચાર આવે તે વિચાર ને કોઈ માધ્યમ દ્વારા સંકેતોની યોગ્ય પ્રાપ્ત કરવાની દિશામાં રવાનગી કરાય છે આ તબક્કામાં સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર કોઈ સંકેત દ્વારા સંદેશો પ્રાપ્ત કરે છે

- **સંકેત ઉકેલ પ્રક્રિયા**

આ તબક્કામાં સાંકેતિક ભાષામાં આવેલ સંદેશાને ઉકેલવામાં આવે છે તથા તેનો વિચારોમાં રૂપાંતર કરવામાં આવે છે

- **પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરનાર**

આ તબક્કામાં માહિતી પ્રાપ્ત કરનાર પોતે સંદેશો સમજ્યો હોય તે સ્વરૂપ મોકલનારને પ્રતિપોષણ કરી પ્રતિભાવ આપે છે પ્રતિપોષણની આ પ્રક્રિયા દરમિયાન પણ ઉપર જણાવ્યા મુજબ પુનઃ સંકેત નિર્માણ પ્રક્રિયા રવાનગી સંકેત પ્રાપ્તિ તથા સંકેત ઉકેલ પ્રક્રિયાના તબક્કાઓ સ્વભાવિક રીતે સહજ સ્થાન લે છે જે પ્રત્યાયન ચક્રની આકૃતિમાં સ્પષ્ટ દર્શાવેલ છે

જ્યારે સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર સંકેત પ્રક્રિયા દ્વારા યથાવત આ સંદેશા ગ્રહણ કરે છે ત્યારે તે તેના પરત્વે ત્વરિત પ્રતિભાવ આપે છે આ પ્રતિભાવ તેના મનના વિચાર કે લાગણીના સ્વરૂપમાં અસ્તિત્વ ધરાવતો હોય છે જ્યારે પ્રતિભાવ યોગ્ય સંકેતમા રૂપાંતરિત કરીને મોકલનાર ને પાછો મોકલવામાં આવે છે ત્યારે આ પ્રક્રિયાને પ્રતિપોષણ ફીડબેક કહેવામાં આવે છે સફર અને અસરકારક પ્રત્યાયન માટે પ્રતિપોષણ એ ખૂબ જ જરૂરી છે જ્યાં સુધી પ્રતિપોષણ પ્રાપ્ત થતું નથી ત્યાં સુધી મોકલનારને તેમ જ મોકલેલા સંદેશો યથાવત રીતે ચોકસાઈપૂર્વક સામા છેડે સ્પષ્ટ રીતે સર્જાયો હોવાની પ્રતીતિ થતી નથી કેટલીક વાર પ્રતિપોષણ ક્રિયા ના રૂપમાં પણ હોઈ શકે છે દાખલા તરીકે સંસ્થાના વ્યવસ્થાપન ના વડા સ્ટાફને સમયસર જ આવા જણાવે જેના પ્રતિભાવરૂપે સ્ટાફ સમયસર આવવાની શરૂઆત કરે તો આ પ્રતિપોષણ કહી શકાય.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો :

નોંધઃ

1. **તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.**
2. **તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમાં ચકાસો.**

1. Communication means _______________ of a ideas and feelings in a mode of maturity.

   a. dividing　　　b. hiding

   c. speaking　　　d. sharing

2. A person who interprets the message is called __________.

a. Vehicle b. text

c. receiver d. sender

1.3. *પ્રત્યાયનના સિદ્ધાંતો* (Principal of Communication)

Principles *(પ્રિન્સિપલ) સિદ્ધાંતો,* basic ideas; two –way process *(ટુ-વે પ્રોસેસ) દ્વિમાર્ગી પ્રક્રિયાઃ દ્વિમાર્ગી અર્થાત બંને દિશામાં ગતિ કરતું. પ્રત્યાયન એ દ્વિમાર્ગી પ્રક્રિયા છે. કારણ કે અહીં મોકલનાર અને મેળવનાર એમ બંને છેડા સક્રિય રીતે ભાગ લેતા હોય છે. જો કોઈ પણ એક છેડો નિષ્ક્રિય હોય તો પ્રત્યાયન નિષ્ફળ જાય છે.*

➢ **Communication is inescapable** ***(ઈનેસ્કેપેબલ) ટાળી ન શકાય તેવું.***

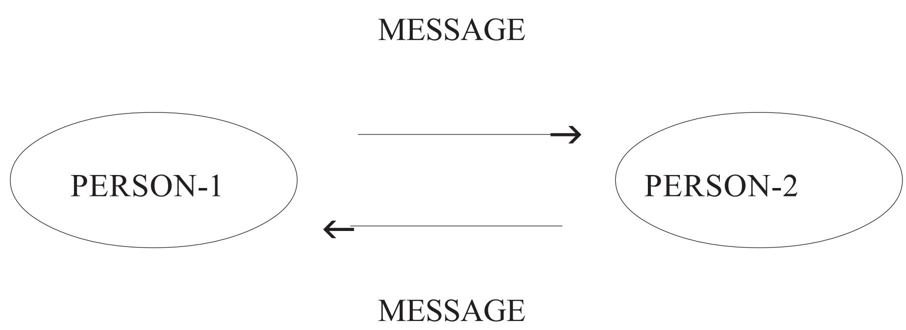
પ્રત્યાયન વ્યક્તિની આંતરિક ઈચ્છા છે જેને કાબુમાં કરવી મુશ્કેલ અથવા અશક્ય છે. પ્રત્યાયન વિના માણસનું જીવવું મુશ્કેલ છે. તે રોટી, કપડા અને મકાન ની જેમ જ માણસની એક પ્રાથમિક જરૂરિયાત છે.

➢ **Communication is an irreversible process**

Ongoing *(ઓન્ગોઈંગ) અર્થાત* continuous *(કન્ટીન્યુઅસ) સતત ચાલતું ;* irreversible *(ઈરીવર્સીબલ) પાછું ફેરવી ન શકાય તેવું.*

મિત્રો પ્રત્યાયન એક સતત ચાલતી પ્રક્રિયા છે. તેને કોઈ ચોક્કસ શરૂઆત કે અંત હોતો નથી. તે જિંદગીના પહેલા શ્વાસથી શરૂ થાય છે અને અંતિમ શ્વાસે પૂરું થાય છે. આપણે તેને રોકી શકતા નથી. એ જ રીતે મિત્રો એકવાર પ્રત્યાયન કર્યા પછી આપણે પાછા વળી શકતા નથી. કહેવાય છે ને કે કમાનમાંથી છુટેલું તીર અને મોઢેથી બોલેલા શબ્દો એકવાર નીકળ્યા પછી પાછા વળતાં નથી,

➢ **Communication is a transactional process.**



Transactional *(ટ્રાન્ઝેક્શન્લ) અર્થાત આપ-લે અથવા અદલા બદલી કરતું.*

પ્રત્યાયન લોકો વચ્ચે લાગણીઓ અને વિચારોની આપ-લે કરવાની પ્રક્રિયા છે. મિત્રો, ઉપરના ઉદાહરણો જોશો તો ખ્યાલ આવશે કે લોકો પોતાના વિચારો અને

લાગણીઓની આપ-લે કેવી રીતે કરે છે. તમે પણ તમારી આજુબાજુમાંથી આવા કેટલાંક ઉદાહરણો શોધી તેની યાદી બનાવી શકો છો.

➢ **Communication is contextual**

Contextual *(કોન્ટેકસટશનલ) કોઈ સંદર્ભ પર આધારિત.*

પ્રત્યાયન તળની આસપાસના સંદર્ભ પર આધાર રાખે છે. જેમ કે, મોકલનાર અને મેળવનાર ની ઈચ્છાઓ, જરૂરિયાતો, મૂલ્યો, વ્યક્તિત્વ જેવા મનોવૈજ્ઞાનિક સંદર્ભો, બંને વચ્ચેના સંબંધો, સ્થળ અને સમય, સમાજના નક્કી કરેલા નીતિ નિયમો (રીવાજો) કે વર્તનો વગેરે. આવા સંદર્ભો પ્રત્યાયન અને તેના અર્થ ઉપર અસર કરેછે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નોંધઃ

1. *તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.*

2. *તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમા ચકાસો.*

3. Communication is the _____________ way process.

a. three b. four

c. two d. one

4. In above diagram Person- 1 is called __________________.

a. viewer b. sender

c. receiver d. writer

1.4. પ્રત્યાયનના પ્રકારો (Type of Communication)

પ્રત્યાયનનાં પ્રકારોને નીચે મુજબ વિભાજીત કરી શકાય..

- Formal & Informal communication
  (ઔપચારિક અને અનૌપચારિક પ્રત્યાયન)
- Verbal & non- verbal communication
  (શાબ્દિક અને અશાબ્દિક પ્રત્યાયન)
- Mass communication
  (સામુહિક પ્રત્યાયન)
- Electronic communication
  (ઈલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન)

- Visual communication

  (દ્રશ્ય સામગ્રી પ્રત્યાયન)

➢ **Formal & Informal communication**

FORMAL COOMUICATION		FORMAL MEETINGS,
An oral written communication in which we observe some rules and codes and which is free of informal expression	⇨	Seminars and conferences Interviews Face- to-face talk in office Formal letters Circulars and reports Company news bulletins

Fromal and Infromal (ફોર્મલ એન્ડ ઈન્ફોર્મલ) ઔપચારિક અને અનૌપચારિક; ઔપચારિક પ્રત્યાયન એટલે ચોક્કસ પરીસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખી નિયમોને અનુસરીને કરવામાં આવતું પ્રત્યાયન, જેમ કે ઓફીસમાં કરવામાં આવતા રજૂઆત જેવું ઓફીસને લગતું કોઈપણ પ્રત્યાયન એ ઔપચારિક પ્રત્યાયન છે. આ પ્રકારના પ્રત્યાયનમાં વિશેષ પ્રકારની તાલીમ અને મહાવરો જરૂરી બને છે.

અનૌપચારિક પ્રત્યાયન એટલે મિત્રો સાથે ગપશપ, સંબંધીઓ સાથેનો સામાજિક વાર્તાલાપ જેવું રોજબરોજનું પ્રત્યાયન. અનૌપચારિક પ્રત્યાયનમાં કોઈ નિયમો અનુસરવાના હોતા નથી. અહીં લોકો slang (સ્લેંગ) એટલે કે બોલચાલના પ્રાદેશિક શબ્દોનો પ્રયોગ કરતાં પણ જોવા મળે છે. વધુ સમજવા માટે ઉપરના ઉદાહરણો ધ્યાનથી જુઓ !!

➢ **Verbal & non-verbal communication**

શાબ્દિક પ્રત્યાયન

જ્યારે પ્રત્યાયનમાં ભાષાનો ઉપયોગ થાય ત્યારે તેને શાબ્દિક પ્રત્યાયન કહેવાય છે જેને બે વિભાગમાં વહેંચી શકાય.

ભાષા અને લેખન સમાન વ્યક્તિ ભાષાના જાણકાર હોય ત્યારે જ પ્રત્યાયન થાય છે દાખલા તરીકે ગુજરાતી ભાષાના જાણકાર વચ્ચે થતો પ્રત્યાયન. જેમ કે, રોજબરોજની વાતચીત, મીટીંગ દરમ્યાન થતી ચર્ચા, નોટીસ, સરક્યુલર્સ, લેટર્સ વગેરે શાબ્દિક પ્રત્યાયનના ઉદાહરણો છે.

અશાબ્દિક પ્રત્યાયન

ભાષાનો ઉપયોગ કર્યા વગર પ્રત્યાયન થાય ત્યારે તેને અશાબ્દિક પ્રત્યાયન કહેવાય છે જેમાં શરીર સંબંધી કોઈ હાવભાવ કે સંકેત દ્વારા પ્રત્યાયન થાય છે દાખલા તરીકે વિદ્યાર્થી પ્રશ્નોનો જવાબ આપે ત્યારે શિક્ષક વિદ્યાર્થી સામે જોઈ સ્મિત કરે છે ચહેરા પર વ્યક્ત થતા હાવભાવ હલનચલન કાર્ય આંખ દ્વારા સંકેત વગેરે આમ પ્રત્યાયનમાં ભાષાનો ઉપયોગ કર્યા વગર જુદી જુદી રીતે અશાબ્દિક પ્રત્યાયન ની પ્રક્રિયા થાય છે તેને અશાબ્દિક પ્રત્યાયન કહેવાય છે. અશાબ્દિક પ્રત્યાયનમાં facial

expressions *(ફેઈશલ એક્સપ્રેશનન્સ)* *ચહેરાના હાવભાવ,* gestures *(જેસ્ચર્સ) પ્રત્યાયનના આશયથી શરીરના ભાગોનું હલનચલન,* postures *(પોસ્ચર્સ) શરીરની સ્થિતિ,* body movements *(બોડી મુવમેન્ટ) શરીરનું હલનચલન,* signs *(સાઈન્સ) ઈશારા કે સંકેતો અને* symbols *(સિમ્બોલ્સ) પ્રતિકોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.*

➢ **Mass communication**

Mass communication *(માસ કમ્યુનિકેશન) કોઈ સમૂહ સાથે કમ્યુનિકેશન* – Mass Communication*માં મોટા સમૂહ સાથે* communication *કરવા માટે રેડિયો, ટેલીવીઝન જેવી* technolog*નો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.* Mass communication *એક માર્ગીય હોય છે. જેમાં* message *માત્ર* sender *થી* reciever *તરફ જ ગતિ કરે છે.* Mass communication*માં* feedback*ની સંભાવના ખૂબ જ ઓછી હોય છે. ખાસ કરીને* mass communication*માં શ્રોતા પોતે પોતાના મનપસંદ કાર્યક્રમો જોવાનું કે સાંભળવાનું પસંદ કરે છે. જેમ કે લોકો પોતાને રસ હોય તેવા જ ટીવી કાર્યક્રમો જોતા હોય છે કે છાપા કે મેગેઝીન્સ વાંચતા હોય છે.*

➢ **Electronic communication**

Electronic communication *(ઈલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન) એટલે ટેકનોલોજીના માધ્યમથી લાંબા અંતરનું પ્રત્યાયન. અહીં પ્રત્યાયનમાટે ટેલીફોન, ઈન્ટરનેટ, ફેક્સ મશીન વગેરેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આવા પ્રત્યાયન ને* online communication *(ઓનલાઈન કમ્યુનિકેશન) પણ કહેવાય છે. જે કાગળ રહિત પ્રત્યાયનની આધુનિક રીત છે.*

➢ **Visual communication**

Visual communication *અર્થાત્ પદાર્થ, ચિત્ર, ગ્રાફ, નકશો, નિશાની, પ્રતિક, રંગ જેવી દ્રશ્ય સામગ્રીનો ઉપયોગ કરી કરવામાં આવતું પ્રત્યાયન. અહીં*receiver *દ્રશ્ય સામગ્રીને સમજી સંદેશનો અર્થ સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે.*

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નોંધઃ

1. ***તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.***
2. ***તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમા ચકાસો.***

5. _______________ is the key and base of any verbal communication.

a. dancing   b.writing

c. drawing   d. languages

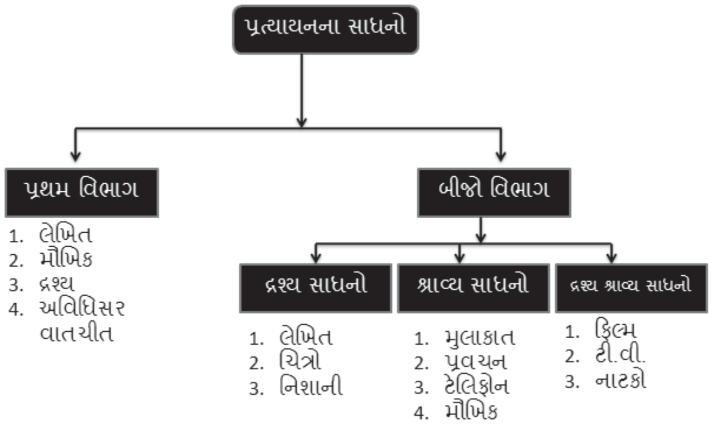
6. _________________.expression may very communicate the feelings, thoughts and intentions of the communication.

a. Facial　　　b. Band

c. Receiver　　　d. none of these

1.5. પ્રત્યાયનના સાધનો/ માધ્યમો (Tools of Communication)

પ્રત્યાયન અનેક સાધનો દ્વારા થઈ શકે માહિતી-પ્રસારણ કરવાનું કોઈ પણ સાધન અથવા તો જેના દ્વારા માહિતી મોકલવામાં આવે તેવું કોઈપણ સાધન.



પ્રથમ વિભાગ

1. લેખિત પ્રત્યાયનના સાધનો

શાળા/ કોલેજ વિશેની માહિતી દર્શાવતી માહિતી પુસ્તિકા કે નીતિ-નિયમોની પુસ્તિકા શાળાનું મેગેઝીન વાર્ષિક અહેવાલમાંથી બહાર પડતું મેગેઝિન વગેરે લેખિત પ્રત્યાયન ના સાધનો છે

2. મૌખિક પ્રત્યાયનના સાધનો

અંગત મુલાકાત કે વાતચીત દ્વારા જ્યારે બે વ્યક્તિ ભેગી થાય ત્યારે સારા વિશેની માહિતી વિશે વાતચીત થાય છે ટેલિફોન અન્ય સાધનો દ્વારા વાતચીત, સેમિનાર, સામાન્ય સભામાં શાળા/ કોલેજ વિશેની માહિતી આપવામાં આવે તો દરેક માહિતી મૌખિક પ્રત્યાયનના સાધન તરીકે કાર્ય કરે છે.

3. દ્રશ્ય પ્રત્યાયનના સાધનો

શાળા કે કોલેજને લગતી માહિતી ટેલિવિઝન પરથી જાહેરાત આપવામાં આવે સ્થિર પોસ્ટરો, સાઈનબોર્ડ સહેલાઈથી જોઈ શકાય વાંચી શકાય તેવા સાધનોને દ્રશ્ય પ્રત્યાયનના સાધનો કહેવાય.

બીજો વિભાગ

1. દ્રશ્ય સાધનો

દ્રશ્ય સાધનો એટલે જે સાધનો દ્વારા જોવા માત્રથી પ્રત્યાયન કરી શકાય તેવા સાધનોનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે લેખિત સાધનો છાપેલા સાધનો પરિપત્રો, મેગેઝીન, વર્તમાનપત્ર, અહેવાલ, વાર્ષિકી, નોટિસ, માહિતી પુસ્તિકા, ચિત્ર, સિમ્બોલ વગેરે દ્રશ્ય સાધનો છે

2. શ્રાવ્ય સાધનો

જે સાધનો દ્વારા બોલીને તેમજ સામી વ્યક્તિને સંભળાવીને પ્રત્યાયન કરવામાં આવે તેને શ્રાવ્ય સાધનો કહેવાય વાતચીત મુલાકાત સભાઓ ટેલીફોન મૌખિક જાહેરાત વગેરે શ્રાવ્ય સાધનોને વ્યક્તિગત કે સમૂહમાં બોલીને શાળામા વ્યક્તિ ને બતાવવામાં આવે છે આ રીતે શાળા વિશે શ્રાવ્ય પ્રત્યાયન થાય છે દાખલા તરીકે કોઈ શાળાનું પરિણામ સારું આવે તો શાળા પાસે કે અન્ય વ્યક્તિ તરફથી સાંભળવા મળે છે કે આણંદ હાઈસ્કુલ સારી છે

3. દ્રશ્ય શ્રાવ્ય સાધનો

જેમાં સંદેશો જોઈ શકાય અને સંદેશો સાંભળી શકાય તેને દ્રશ્ય-શ્રાવ્ય સાધનો કહેવાય ફિલ્મ-ટીવી નાટકો શેરીનાટકો વગેરે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નોંધ:

1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમા ચકાસો.

7. Which of the following is not a written media?

a. Newspaper b. Reports

c. Audio d. none of these

8. Which of the following is aaudio-visual devices ________________.

a. audio cassette b. magazine

c. film d. all of the above

1.6. પ્રત્યાયનનાં કૌશલ્યો (Communication Skills)

સમગ્ર જીવનમાં પ્રત્યાયન જરૂરી બને છે ભાષાને સંપૂર્ણપણે જાણવા માટે અને તેનાથી યોગ્યતા હાંસલ કરવા માટે જરૂરી છે ચાર કૌશલ્યો જેમકે વાંચન, લેખન, સાંભળવું અને બોલવું વગેરે લેખિત પ્રત્યાયન એ મૌખિક પ્રત્યાયનથી અલગ છે અસરકારક લેખન એ અસરકારક પ્રત્યાયનની ચાવી છે લખાણ વગર ભાષા શીખવી એ પણ અઘરી છે. જેમાંની ચાર કૌશલ્યો વિશે ટુંકમાં સમજીએ.

1.6.1. વાચન કૌશલ્ય

'વાંચન' શબ્દ એ વાંચન સાથે સમજશક્તિ સૂચવે છે. વાંચન સમજશક્તિમાં સામગ્રીનો અર્થ, શબ્દભંડોળ, માળખું, ખ્યાલ અને વિચારોના સંબંધો સમાયેલા હોય છે. વાંચન એ સાંભળવા બરાબર છે જેને ડીકોડીંગ પ્રક્રિયા કહેવામાં આવે છે. જેમાં ઘણાં ભૌતિક, બૌદ્ધિક અને ઘણીવાર લાગણીશીલ પ્રતિક્રિયાઓ સમાયેલી હોય છે. એટલે તેને જટિલ પ્રક્રિયા કહેવામાં આવે છે. ઉપરાંત, વાંચનની આવડતથી ચિત્રાત્મક નિશાનીઓ અને તેઓને અનુરૂપ અવાજ ઉચ્ચારણને તમે ઓળખી શકો.

1.6.1.1. વાંચન કૌશલ્યનું મહત્ત્વઃ

ભાષાની આ ચાર કૌશલ્યો જેવા કે, બોલવું, સાંભળવું, લખવું અને વાંચવું આમાંથી સૌથી અગત્યનું કૌશલ્ય એ વાંચન છે. વાંચન એ ઘણી અગત્યની શૈલી છે જેનાથી લોકો વચ્ચે આ કૌશલ્યનો વિકાસ કરી શકાય. આ એક શીખવા માટેનો પ્રવેશદ્વાર છે. વાંચન શૈલી એટલે કે અંગ્રેજી શિક્ષણથી મૌખિક અભિગમ સાથે પ્રત્યક્ષ રીતે સંપર્કમા આવી શકો છો. આ એક વાંચન છે કે જેનાથી લોકો શબ્દો અને તેની રચના પર સંપૂર્ણ રીતે અંકુશ લાવી શકે છે.

1.6.1.2. વાંચનના પ્રકારો

વાંચનનાં પ્રકારો નીચે મુજબ છે:

1. મોટેથી વાંચન
2. શાંતિ થી વાંચન
3. ખૂબ ધ્યાનથી વાંચન
4. વિસ્તૃત વાંચન

1.6.1.3 વાંચન કૌશલ્યના અવરોધો

નીચે જણાવેલ કેટલાક અવરોધો જે વાંચન કૌશલ્યમાં અવરોધ ઉભા કરી શકે જે આ પ્રમાણે છે:

1. ભૌતિક પરિબળો
2. લાગણીશીલ પરિબળો
3. પર્યાવરણીય પરિબળો

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નોંધઃ

1. *તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.*

2. *તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમા ચકાસો.*

9. The _______________ skill is directly connected with oral approach to the teaching of English.

a. reading b. speaking
c. writing d. listening

10. ____________________ reading is a kind of wide reading

a. intensive b. oral
c. extensive d. loud

1.6.2. *લેખન કૌશલ્ય*

ભાષા શિક્ષણનાં ચાર કૌશલ્યોમાં 'લેખન' એ વધારે મહત્ત્વનું કૌશલ્ય ગણાય છે. લેખનનાં માધ્યમથી આપણે જે લોકો આપણાથી દૂર છે તેના વિચારો, લાગણીઓને આપણે પ્રત્યાન્વિત કરી શકીએ છીએ. હકીકતમાં ભાષા શિક્ષણ એવું કહે છે કે, લેખન શૈલીનાં વિકાસ વગર અધૂરું છે.

1.6.2.1 *લેખન કૌશલ્યનું મહત્ત્વઃ*

1. *જે લોકો પ્રત્યક્ષ રીતે બોલી શકતા નથી તે માટે લેખન એક પ્રત્યાયન માટેનું માધ્યમ છે.*

2. કોઈ ચોક્કસ ક્ષેત્રમાં વિવિધ ઘટનાઓની વિગતોને નોંધવા માટે જરૂરી છે.

3. ભવિષ્યમાં સંદર્ભ તરીકે ઉપયોગમાં લેવા માટે પ્રેલેખો, નોંધો, અને અહેલાવ તૈયાર કરવા માટે લેખન જરૂરી છે.

4. લખેલ દસ્તાવેજનાં સ્વરૂપમાં સાક્ષી કે પુરાવાઓ આપવા માટે પણ લેખન જરૂરી બને છે.

1.6.2.2. સારા લેખન શૈલી માટેની લાક્ષણિકતાઓ

1. વિશિષ્ટતા
2. સુવાચ્યતા
3. નિખાલસતા
4. એકરૂપતા
5. અંતર રાખવું
6. મોટા મુળાક્ષરો અને વિરામ ચિહ્નો

1.6.2.3 લેખન શૈલીના અવરોધોઃ

1. લખાણમાં સુચનાઓની ખામી
2. વાક્યરચનામાં તફાવતો
3. જોડણી અને વ્યાકરણ

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નોંધઃ

1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમા ચકાસો.

11. Writing aims at facilitating clear and effective ________________

a. communication b. speaking

c. listening d. none of these

12. ____________________ letters should be used at appropriate places.

a. small   b. capital

c. short   d. sender.

1.6.3 સાંભળવાનું કૌશલ્ય

પ્રત્યાયનમાં સાંભળવાનું મહત્ત્વ ઘણું વિશાળ છે. પ્રત્યાયન પ્રક્રિયામાં સંદેશાને મેળવવું અને તેનું અર્થઘટન કરવાની આવડતને સાંભળવું કહી શકાય. સંભાળવું એ અસરકારક પ્રત્યાયનની ચાવી ગણવામાં આવે છે. સાંભળવાની આવડત વગર સંદેશા માટે ગેરસમજ ઉભી થાય છે. માણસો સૌથી વધારે મહત્ત્વ બોલવાની આવડતને આપતા હોય છે. સારું બોલવું એ સારું કોમ્યુનિકેશન બરાબર ગણે છે. બોલવાની આવડતને સફળતાપૂર્વક પ્રત્યાયનનું એક જરૂરી ઘટક ગણવામાં આવે છે. સાંભળવાની આવડતને પણ એટલું જ મહત્ત્વ આપવામાં આવે છે

1.6.3.1 સાંભળવાના કૌશલ્યનું મહત્ત્વ

Listening (સાંભળવું) અને Hearing (સાંભળવું) આ બે વચ્ચેનો તફાવત બહુ જ સ્પષ્ટ છે જ્યારે આપણે સાંભળીએ છીએ ત્યારે આપણે સભાનપણે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીએ છીએ. એક સારો શ્રોતા એ ભાષાને વધારે અસરકારક અને કાર્યક્ષમ રીતે શીખે છે. જ્યારે આપણે 'Hear' કરીએ ત્યારે તેમાં વધારે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતા નથી. જ્યારે આપણે કોઈ અવાજ જાણતાં કે અજાણતાં સાંભળીએ છીએ ત્યારે તેને જલ્દી ભૂલી જઈએ છીએ. હેતુપૂર્વક સાંભળવું જેના પરિણામે વધારે સારી સમજશક્તિ આવી શકે. સાંભળ્યા વગર કોઈ પ્રત્યાયન થઈ શકતું નથી.કહેવામાં આવે છે કે ભાષા શિક્ષણની પ્રક્રિયામાં સમજણ માટે Listening (સાંભળવું) ને પાયાનું કૌશલ્ય ગણવામાં આવે છે. જેનાથી શબ્દોના અર્થ, શબ્દસમુહો અને લખ્યા રચના સમજી શકાય છે. બોલનાર દ્વારા આપવામાં આવેલ આદેશો કે હુકમોને અનુસરી શકે. બોલનાર દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાયેલા સંયોજક યુક્તિઓ જેમ કે 'such as', 'in addition to', 'in fact', 'in tune with' વગરેનાં સરળ વર્ણન સાંભળનાર સ્વીકારી શકે સમજી શકે.

1.6.3.2 સાંભળવું કૌશલ્યનાં અવરોધો

અહીંયા કેટલાંક અવરોધો છે કે જે અસરકારક રીતે સાંભળવા માટે અડચણ ઊભી કરાવી શકે છે.

- ભૌતિક અવરોધો
- ભાવાત્મક અવરોધો

- કલ્પનાત્મક અવરોધો
- સાંસ્કૃતિક અવરોધો
- ભાષાનાં અવરોધો

માહિતી સંચારમાં મોટે ભાગે આપણે જે સાંભળવાનું છે તેના કરતા આજુબાજુનું વધારે સાંભળીએ છીએ જેમા જે કરવું જોઈએ અથવા તો જે થવું જોઈએ તે થતું નથી. સાંભળવું માહિતી સંચાર પ્રક્રિયાની એક કળા છે આપણે જાણીએ છીએ કે મોટાભાગના માહિતી સંચાર નિષ્ફળ જવાના કારણોમા સૌથી મહત્ત્વનું કારણ એ છે કે માહિતીને બરાબર ન સાંભળવી તો પછી આ ખામીઓને દૂર કરવા આપણે શું કરીશું.

1.6.3.3. સાંભળવાની પ્રક્રિયામાં ધ્યાનમાં રાખવા જેવી બાબતો :

● પૂર્વ શિક્ષણ માટે ધ્યાનથી સાંભળવું:

સંદેશાના મુખ્ય બે ભાગ હોય છે એક તો સંદેશાનો વિષય વસ્તુ અને બીજું સંદેશો સાથે જોડાયેલી લાગણી આથી સાંભળનાર ચોક્કસપણે તકેદારી રાખવી જોઈએ કે સંદેશામાં વિષય વસ્તુ માત્ર જ નહીં પરંતુ તેની સાથે સંકળાયેલી લાગણીને કે વર્ણોને સમજે.

● સાંભળીને યોગ્ય પ્રતિચાર આપો :

પ્રત્યેક સાંભળનારે વક્તાના પ્રવચન સામે હકારાત્મક અને યોગ્ય પ્રતિચાર આપવો જરૂરી છે. દાખલા તરીકે ડોક હલાવીને પ્રતિચાર આપવો..

● શક્ય હોય તો બધા મુદ્દાને વિગતવાર નોંધ લો:

બોલેલી વસ્તુઓ એકસાથે યાદ રાખવી મુશ્કેલ છે તેમજ બધી જ વસ્તુઓ બોલી ને બતાવવી પણ મુશ્કેલ બને છે માટે શક્ય હોય તો મહત્ત્વની વિગતોની નોંધી લેવી જોઈએ

- ❖ જૂથના વ્યક્તિઓ પોતાનાં મંતવ્યો અને અભિપ્રાયો સાંભળવામાં આવે તો વધારે સારું કામ કરી શકે છે
- ❖ જૂથની દરેક નાની સમસ્યાને સાંભળવામાં આવે તો જૂથના મોટા ઝઘડા થતાં અટકાવી શકાય છે
- ❖ સાંભળવાની પ્રક્રિયા સારી થાય તે માટે તેને યોગ્ય સમય આપવો જરૂરી.
- ❖ સાંભળવાની પ્રક્રિયામાં પૂર્ણ ધ્યાન જરૂરી બને છે જ્યારે વાત ચાલતી હોય ત્યારે મગજ બીજે ક્યાંય હોય તો સારી રીતે સાંભળવું અશક્ય બને છે

1.6.3.4. સાંભળવાની પ્રક્રિયાને અસરકારક બનાવવા માટેના માર્ગદર્શનો

- **વાતચીત ન કરો:** જ્યારે સાંભળવાની પ્રક્રિયા ચાલતી હોય ત્યારે નકામી વાતચીત કરવાથી સાંભળવાની પ્રક્રિયામાં ખલેલ પડે છે તેમજ બોલનારના મગજમાં તમે સાંભળવામાં રસ ધરાવતા નથી તેમ લાગે છે.

- બોલનાર વ્યક્તિ ને પૂરતી તક આપો તે શું કહેવા માંગે છે તે શાંતિથી સાંભળો અને જરૂર પડે તો જ પ્રશ્ન કરો.
- બોલનાર વ્યક્તિ ને તમે ખરેખર સાંભળવા માંગો છો તે બતાવો બોલનાર વ્યક્તિને યોગ્ય પ્રતિચાર આપવાથી અને તેમા રસ દેખાડવાથી સામેવાળી વ્યક્તિને પ્રોત્સાહન મળે છે, એ વાતનો વિરોધ કરવાને બદલે તેને સાંભળો અને સમજવાનો પ્રયત્ન કરો.
- કોઈપણ જાતના અવરોધોને દૂર કરો બને ત્યાં સુધી એકાંત અને શાંત વાતાવરણ વાળી જગ્યા પસંદ કરો તેમજ નકામાં ગણ ગણાગણાટ કરશો નહીં
- **ધીરજપૂર્ણ વર્તોઃ** સામેવાળાની વાત સાંભળી ન સાંભળી કરી ને વચ્ચે ના બોલો તેને બોલવાનો પૂરો સમય આપો અને ક્યારેય પણ વચમાંથી ઊભા થઈ ચાલવા ન માંડો. વિરામનો યોગ્ય સમયે જ ઉપયોગ કરો

સાંભળનાર અને બોલનાર સાચે સાચ શું કહેવા માગે છે એ સમજવા માટે જરૂરી એવી એકાગ્રતા કેળવવી પડે છે. બોલનારની લાગણીઓ એના મનોવલણો તેની દુનિયાને જોવાની દ્રષ્ટિને સમજવા માટે સહાનુભૂતિની જરૂર પડશે. સહાનુભૂતિ એ સહાનુભૂતિ નથી. સહાનુભૂતિમાં બોલનારના પેંગડામાં પગ રાખવો પડે છે બોલનાર શું કહેવા માંગે છે એનું ધ્યાન રાખવું પડે છે તમારે જે સાંભળવું છે એ જો સંભળાતું રહેશે અને સમજાતું રહેશે તો બોલનાર બોલશે કાંઈ અને તમે કરશો કાંઈ. બોલનાર જે સંદેશો આપી રહ્યો છે એનો એ જ હાલતમાં તમારે સ્વીકાર કરવાનો છે. સંદેશા પર તમારે તમારું જજમેન્ટ આપતા રહેવાનું નથી તમારા જવાબ તૈયાર કરવાના પ્રયત્નો કરવાનાં નથી ફક્ત ધ્યાનથી અને હેતુપૂર્વક સાંભળતા રહેવાનું છે.

1.6.3.5 ધ્યાનથી સાંભળવાના નિયમો

- બોલનારની આંખ જોડે સીધો સંપર્ક રાખો એની નજર જોડે નજર મેળવી રાખો તમે ભલે કાનથી સાંભળતા હો, તમે સાંભળો છો કે નહીં તે બોલનાર નક્કી કરશે તમારી આંખો જોઈને.
- સાંભળતી વખતે તમારા ચહેરા ઉપર યોગ્ય ભાવો બતાવતા રહો. ચહેરા પણ યોગ્ય ભાવ લાવીને તમારે બોલનાર ને બતાવતા રહેવાનું છે કે તમે ધ્યાનથી સાંભળી રહ્યા છો.
- સાંભળતી વખતે બિનજરૂરી હરકતો કરવાનું ટાળો.
- જરૂર પડે સવાલો પૂછતાં અચકાસો નહીં. જે કંઈક બોલાઇ રહ્યું છે એ પૂરેપૂરું સમજવાની જવાબદારી સાંભળનારની છે
- જરૂર પડે તો બોલનાર જે કાંઇ બોલી રહ્યો હોય એ સાંભળનારે ફરીથી તેના શબ્દોમાં દોહરાવવો જોઈએ.
- વચમાં જરૂરિયાત વગરનું બોલવાનું ટાળવું જોઈએ.

- બોલનારના વિચારો પણ સમજવાના છે ફક્ત હકીકતો નહીં.
- બોલનારના હોદ્દાને પણ સમજવો જરૂરી છે.

સ્ટીફન બેંક જણાવે છે કે,

- સ્વસ્થ રીતે સાંભળનારા સુંદર સંબંધો સ્થાપિત કરી શકે છે બીજાઓને પોતાના કરી દેવાની વિદ્યા સાંભળવાની કુશળતામાં જ સમાયેલી છે.
- આપણે વર્ષો સુધી લખતા-વાંચતા બોલતાં શીખીએ છીએ પણ સાંભળવાનું તો કોઈ જ આપણને શીખવાડતું નથી.
- તમારે જો તમારી અસરકારકતા સાબિત કરવી હોય તો સામેવાળાની જરૂરિયાત લક્ષમાં લો એની વાતો ધ્યાનથી સાંભળવી જેથી જે તમે તેના પર ધારી અસર પાડી શકશો

લૅરી કિંગ કહે છે કે,

"સાચા સવાલો પૂછવા એ સારા શ્રવણનું ઉત્તમ લક્ષણ છે"

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નોંધઃ

1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમાં ચકાસો.

13. A good __________ learns a language more effectively and efficiently.

a. speaker　　b. listener

c. viewer　　d. writer

14. A needs a lot of patience

a. sender　　b. listener

c. receiver　　d. all of the above

1.6.4 બોલવાનું કૌશલ્ય

ભાષાના ચાર કૌશલ્યો પૈકી આ એક અગત્યનું કૌશલ્ય છે બોલવું અથવા તો તેની વાણી. મોટે ભાગે જ્યારે કોઈ નવી ભાષા ઉદ્દભવે છે ત્યારે તેવી પરીસ્થિતિમાં શીખવાની જરૂર વર્તાય છે. જ્યાં નવી ભાષામા એક બીજા સાથે વાતચીત કરવાની જરૂરીયાત વર્તાય ત્યારે તમે ધીમે ધીમે બોલી શકો. ત્યાર પછીનો તબક્કો એ ભાષાનું વર્ણન કરવા માટે યોગ્ય શબ્દો અથવા શબ્દસમુહો તેમજ સાચી વાક્ય રચના બનાવવાનાં આધારે તમે પારંગત બની શકો.

1.6.4.1. બોલવું કૌશલ્યના અવરોધો

નીચે દર્શાવેલા કેટલાક અવરોધો જે બોલવા માટે અવરોધ ઉભા કરી શકે જે આ પ્રમાણે છેઃ

1. ભાષા ઉપર પ્રભુત્વની ખામી
2. લોકોમાં વ્યક્તિગત ભેદભાવો
3. લાગણીશીલ પરિબળો
4. ભૌતિક પરિબળો

1.6.4.2. અસરકારક બોલવાના સૂચનો

પ્રેષકે પોતાનું કૌશલ્ય વિકસાવવા માટે નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ

- સંદેશો આપવાનો ધ્યેય નક્કી કરો.
- સામાન્ય વ્યક્તિ પણ સમજી શકે તેમ સંદેશાને સ્પષ્ટ બનાવો
- સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિની વય, જાતિ, કેળવણી વગેરે ધ્યાનમાં લઈ સંદેશાની વિગતો નક્કી કરો.
- સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિ પ્રશ્નો પુછશે જ એમ વિચારીને તેના સંભવિત પ્રશ્નોના શક્ય ઉત્તરો તૈયાર રાખો.
- સંદેશો આપવામાં કોઈ મુદ્દો રહી ના જાય તે માટે મહત્ત્વના મુદ્દાઓની નોંધ રાખો.
- આત્મવિશ્વાસ અને પ્રભાવશાળી રીતે બોલો
- રજૂઆત કરતા અગાઉ તેનો મહાવરો કરો.
- પ્રત્યાયન વખતે વાપરવાની સાધન સામગ્રી ચકાસીને તૈયાર રાખો.
- સમય મર્યાદામાં પ્રત્યાયન પૂરું કરો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો :

નોંધ :

1. *તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.*

2. *તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતમાં ચકાસો.*

15. The most important among the ____________________ skills of a language is speaking.

a. two b. three
c. five d. four

16. __________________ is an additional language which the people learn besides their mother tongue.

a. Hindi b. English
c. German d. Tamil

1.7. *સારાંશ* (Summary)

આ યુનિટની અંદર આપણે માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાઓ, પ્રકારો વિશે સમજણ મેળવી. તમે જાણો છો કે શાબ્દિક અને અશાબ્દિક વચ્ચેનો તફાવત. તેમજ માહિતીસંચારની કેટલીક શૈલીઓ જેવી કે બોલવું સાંભળવું અને લખવું વિશે પણ આપણે આ યુનિટ ની અંદર સમજણ કેળવી. પ્રત્યાયનના ચાર કૌશલ્યોની સાથે અસરકારક બોલવા અને સાંભાળવા માટેની કેટલીક ટીપ્સ પણ આપણને આપવામાં આવી.

1.8. *તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો*

1.d sharing

2.c receiver

3.c two

4.b sender

5.d languages

6.c receiver

7.c audio

8.c film

9.a Reading

10.c Extensive

11.a Communication

12.b Capital

13.b listener

14.b listener

15.d four

16.b English

1.9. એકમ- અંત પ્રવૃત્તિઓ

1. પ્રત્યાયન એટલે શું?
2. પ્રત્યાયનના ઘટકોની યાદી આપો.
3. પ્રત્યાયનના પ્રકારો સમજાવો.
4. પ્રત્યાયન ચક્રને આકૃતિ સહ વર્ણન કરો.
5. વાંચન કૌશલ્ય વિસ્તારથી સમજાવો.

1.10. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

* Kumar, K. (2008). *Educational Technology.* New Delhi: New Age International Publisher.

* Patel, V., & Patel, U. (2013). *Textbook of Communication Skills.* Anand: Ria Publishers

* Schilling, D. (2012, November 9). 10 step to effective listening. *Fobes* .

* *પટેલ, ગ. (*2010). *ખેડૂત તાલીમ મોડ્યુલ, શ્રોફ ફાઉંડેશન ટ્રસ્ટ.*

★

એકમ 2	સામાજિક કૌશલ્ય (Social Skills)

 રૂપરેખા

2.0 હેતુ

2.1. પ્રસ્તાવના

2.2. મુલાકાત અને અભિવાદન

2.3. અભિવાદનઃ નુમનાઓ

2.4. અભિવાદનઃ વાર્તાલાપો

2.5. વાર્તાલાપ માટે થતી મૂંઝવણ ટાળો

2.6. સામાજિક કૌશલ્ય સારું કેવી રીતે બની શકે?

2.7. સામાજિક કૌશલ્યના ફાયદાઓ

2.8. સારાંશ

2.9. તમારી પ્રગતિના ચકાસોના ઉત્તરો

2.10. એકમ-અંત પ્રવૃત્તિઓ

2.11. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

2.0. હેતુ (objectives) :

આ એકમથી આપણે નીચે મુજબ સક્ષમ બની શકીશું

- મીટીંગ કેવી રીતે ગોઠવી શકો તેમજ અભિવાદન કેવી રીતે કરી શકશો તેની પ્રેક્ટિસ
- સારી શરૂઆત કરવા માટે અભિવાદનની વ્યૂહરચનાઓ જાણવી.
- સારા અભિવાદન માટેના નમૂનાઓની જાણકારી.
- વાતચીત દરમ્યાન થતી સંકોચ અને મૂંઝવણ દૂર કરવી.
- વ્યાકરણનાં ઉપયોગથી વાર્તાલાપમાં પ્રેક્ટિસ વગેરે.

2.1. પ્રસ્તાવના (Introduction) :

માનવી એક સામાજિક પ્રાણી છે. આપણે ઘણાં બધા માર્ગે સંદેશાઓ, લાગણીઓ, વિચારો એક બીજા સાથે પ્રત્યાન્વિત કરીએ છીએ. આ યુનીટથી આપણને પ્રત્યાયનનું મહત્ત્વ સામાજિક વ્યવહારમાં કેટલું છે તેની સમજણ મળશે. તમે કેટલાક મહત્ત્વના પાસાંઓ જેવા કે કોઈક ને કેવી રીતે મળવું અને કેવી રીતે તેનું અભિવાદન કરવું તે

અંગે જાગૃત બની શકશો. જ્યારે તમે કોઈની સમક્ષ રજૂઆત કરતા હોઈએ ત્યારે તેઓ તમને કેવી રીતે પ્રતિચાર આપશે. કેવી રીતે તમે પોતાની અથવા તો બીજાઓ પ્રત્યે મુંજવણ દૂર કરી શકશો. કેવી રીતે તમે સામાજિક સંમેલનમા રાહત અનુભવી શકશો. તમે કોઈ પણ ચર્ચામાં બૌદ્ધિક રીતે બોલી શકવા માટે સક્ષમ છો તે વધારે મહત્ત્વનું છે. અહીંયા એ મહત્ત્વનું છે કે અભિવાદનમાં કઈ ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. તમારી વાતચીત ઔપચારિક અને અનૌપચારિક પરિસ્થિતિમા રજૂ થવી જોઈએ.

2.2. *મુલાકાત અને અભિવાદન* (Visits and Greetings)

According to Cambridge Dictionary “A Meet- and-greet event is one that has been arranged so that a famous person can meet and talk to people”.

મળવું અને આવકારવું આ એક ઘટના છે તેમાં કોઈ મહાન વ્યક્તિ અન્ય વ્યક્તિઓને મળી શકે અને વાતો કરી શકે તે માટે ગોઠવવામાં આવે છે.

મીટીંગ (મુલાકાત) એટલે બે કે બેથી વધારે વ્યક્તિઓ કોઈ સામાન્ય હેતુની સિદ્ધી માટે શાબ્દિક પ્રતિક્રિયા જેમકે માહિતીની આપ-લે અથવા તો કોઈ કરાર પર પહોચવા માટે એકઠા થાય છે તેને મીટીંગ કહેવામાં આવે છે.

ગ્રીટિંગ (અભિવાદન) એ એક પ્રત્યાયનનું કાર્ય છે. જેમાં વ્યક્તિગત અથવા તો લોકોના જૂથ વચ્ચે એક બીજાને જાણવા, તેનાં પર ધ્યાન દોરવા, અને ઘણાં બધા પ્રકારના સંબંધો વિકસાવવા અથવા તો સામાજિક હોદ્દો(ઓપચારિક અથવા અનોપચારિક) માટે તેઓ એકબીજાનાં સંપર્કમાં આવે ત્યારે માનવીઓ જાણી જોઈને પોતાની હાજરી બતાવે છે.

2.2.1 *મુલાકાતના હેતુઓ:*

- *પ્રવૃતિઓ ગોઠવવી અને સહકાર આપવો.*
- *કેટલીક પ્રવૃત્તિ અથવા તો અનુભવ અંગે અહેવાલ આપવો.*
- *જૂથના લોકોને સૂચનાઓ આપવી.*
- *નવા વિચારો આપવા અને લેવા અને તેનાં પર ત્વરિત પ્રતિક્રિયા કરવી.*
- *ઉત્સાહ અને હકારાત્મક વલણ ઉભા કરવા.*
- *બીજા પાસેથી શીખવું અને એક બીજાને તાલીમ આપવી.*
- *મદદ મેળવવા માટે રુચિ બતાવવી અને તેમાં સામેલ થવું.*
- *કાર્યોની સમીક્ષા કરવી.*

2.2.2. *અભિવાદનથી સારી શરૂઆત કરવા માટેની કેટલીક વ્યૂહરચનાઓ:*

- *જ્યારે કોઈ તમને મળવા આવે ત્યારે તેની સમક્ષ ઉભા થવું.*
- *મળનાર વ્યક્તિને એક સ્મિત આપવું.*
- *આંખોથી આંખનાં સંપર્કમાં રહેવું.*

- તરત જ તમારી ઓળખાણ આપવી.
- જરૂર પડે તો તમે કોણ છો તેવું નિવેદન સામેલ કરવું.
- મજબુત હેન્ડશેક માટે ઓફર કરવી.
- કેવી રીતે સરળ પરિચય આપવો તે શીખવું.
- જાણો કોણ વધારે મહત્ત્વનો વ્યક્તિ છે
- જ્યારે તમે લોકોને મળો છો તો નામો પર વધારે ધ્યાન દોરો.
- જે વ્યક્તિ તમારી સાથે છે, જો એ વ્યક્તિ તમને પરવાનગી આપે તો પ્રથમ તેનાં નામનો ઉપયોગ કરો.

2.3. અભિવાદનના નમૂનાઓ (Greetings Samples)

અહીયા કેટલીક મોટાભાગની પરિસ્થિતિ આપેલી છે જેમાં અભિવાદન જરૂરી બને છે.

- કાર્ય મુલાકાત
- ધંધાકીય મુલાકાત
- ઉચ્ચ સંચાલક અથવા તો સી.ઈ.ઓ. સાથે પ્રત્યાયન
- નવા સહ કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત
- અસીલ સાથે કરેલ વાતચીત
- વૃદ્ધ વ્યક્તિને આપવામાં આવતું માન સન્માન
- કોઈ વ્યક્તિ જેને તમે ભાગ્યે જ જાણતા હોય તેની સાથે બોલવું.

કોઈ પણ પરિસ્થિતિમાં ઓપચારિક વાતચીત શરૂ કરવા માટે નીચે જણાવેલ અભિવાદનનાં નમૂનાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. જે આ પ્રમાણે છેઃ

1. Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening
2. How do you do?
3. Nice to meet you Pleased to meet you
4. How have you been?
5. Hello/ Hi/ Hey
6. How are you doing? How is going?
7. Nice to see you/ It's great to see you/ Good to see you.
8. Long time to see/ It's been a while
9. Are you ok?/ Alright mate?
10. Howdy!
11. Sup? / Whazzup?

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. અભિવાદન અને પ્રતિભાવ વચ્ચેના આપેલા જોડકા જોડો :

નોંધ : 1. આપેલ જગ્યામાં તમારા જવાબ લખો.

2. એકમના અંતે આપવામાં આવેલા જવાબો તમારા જવાબો સાથે ચકાસવું.

Greeting	Response
1. How are you?	a. I really enjoyed meeting you, too.
2. How do you do?	b. Fine, thanks. And you?
3. Please to meet you	c. I hope so, too.
4. It was nice meeting you	d. How do you do?
5. Have a good weekend	e. Yes, That's right
6. See you next month	f. see youg.
7. You must be Ann Peterson	g. Please to meet you, too.
8. I hope to see you again	h. Same to you

2.4. અભિવાદનઃ વાર્તાલાપો

ટૂંકી વાર્તાલાપ આ પ્રમાણે છે.

વાર્તાલાપ : 1

Sita: Hello I'm Sita

Diya: I'm Diya

Sita: Happy to meet you. Diya

વાર્તાલાપ : 2

Rita: Hello I'm Rita

Binti: I'm Binti, I'm from Baroda

Rita: A *pleasure* meeting you, I'm from Ranchi

Binti: Very please to meet you.

વાર્તાલાપ : 3

Sita: I'm so happy to see you again. Gita

Gita: Yes, *it's been ages* since we met.

Sita: How have things been with you?

Gita: Good, I've finally *wound up* my thesis.

વાર્તાલાપ : 4

Binti: What a *pleasant surprise*! When did you come back?

Sita: I got back last night

Binti: Did you enjoy the *vacation*?

Sita: Yes, I had a *wonderful* time. Thank you.

Word/ Prrase	**Meaning**
1. pleasure	feeling of joy or happiness
2. it's been ages	a long time
3. wound up	completed, finished
4. pleasant surprise	unexpected joy
5. vacation	period of rest, holidays
6. wonderful	excellent very good.

પુસ્તકાલય મુલાકાત દરમ્યાન થતો વાર્તાલાપ :

વાર્તાલાપ - 1. ગ્રંથપાલ અને વિદ્યાર્થી વચ્ચે થતી વાતચીતઃ

Librarian: Good morning. What can I do for you?

Student: I am a student of the Social Science Department. I am looking for some *resource* material for a project. I need your guidance.

Librarian: Your card please. Have you made your entry?

Student: Yes, sir. Here is my card. Where can I find this *reference* material?

Librarian: We have a *library catalogue*. We have online public access catalogue to help you locate your material. We have a Technical service *Librarian* to assist you.

Student: Can I get material *issued*?

Librarian: No, that won't be possible because reference material cannot be taken out of the library. You can read it here or request a photocopy. The Reference Service Librarian can help you.

Student: Thank you very much for your help.

Librarian: You're welcome.

Word/ Phrase	Meaning
1. resource	reference material
2. reference	directing to page, a book
3. library	collection of book
4. catalogue	a book containing a list of items
5. Librarian	in-charge of a library
6. issued	given or made available

વાર્તાલાપ 2.ગ્રંથપાલ અને વિદ્યાર્થી વચ્ચે થતી વાતચીત:

Student: Hello ma'am, how are you?

Librarian: Hello! I am perfectly fine. And how are you?

Student: I am good ma'am. Actually I was searching a book.

Librarian: What kind of book are you searching for?

Student: An excellent English language book. From which I can get new vocabulary words and basically pronunciation practice for long words.

Librarian: You can go through Charles Dickens and John Milton books. There you can get vocabulary and pronunciation practice.

Student: I which section can I get those books?

Librarian: You can get those books in the Literature.

Student: Can I get them issued for a month?

Librarian: Yes, you can. Do you want to get both the books issued at the same time.

Student: Yes Ma'am.

Librarian: For that you need to get a membership card issued for you that card will permit you can get 2-3 books simultaneously

Student: Ma'am it is mandatory?

Librarian: Yes for issuing more than 1 book at a time.

Student: Do I have to pay something for that.

Librarian: Yes, Rs. 1000 for 6 months subsequently, you can get you card reissued only at Rs. 100 for 6 more months

Student: Ok ma'am, please issue me a membership card

Librarian: Surely, There you go.

Student: Thanks a lot Ma'am

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નીચે આપેલ વાર્તાલાપમાં યોગ્ય શબ્દોનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

નોંધઃ 1. આપેલ જગ્યામાં તમારા જવાબ લખો.

2. એકમના અંતે આપવામાં આવેલા જવાબો તમારા જવાબો સાથે ચકાસવું.

Conversation 1

M = Martin J= Jacqueline

M: Excuse me, ________________ Jacqueline Tumer?

J: Yes, that's _______________

M: May I ________________ myself ? I'm Martin Young. How do you do?

J: __________________? Martine Young.

(introduce, right, are you, How do you do)

Conversation 2

C= Chris F= Frank

C: Hello, Chris Evans. Mind if I _______you?

F: Oh, ___________not. Frank Richards

C: _______________ to meet you, Frank.

So how you finding conference so far.

F: Actually, I've not ___________ this morning.

(Pleased, of course, arriving, join)

2.5. વાર્તાલાપ માટે થતી મૂંઝવણ ટાળો

પ્રત્યાયનમાં થતી વાતચીત દરમ્યાન શરમ, સંકોચ અને મૂંઝવણ અનુભવતા હોય છે. ખાસ કરીને પ્રથમ વાર મળતી વ્યક્તિ સાથે થતી વાતચીતમાં કે ઉપરી અધિકારી સાથે થતી વાતચીતમાં હંમેશા જોવા મળે છે. જેનાથી પ્રત્યાયન પ્રક્રિયામાં અંતરાલ જોવા મળે છે અને અંતે પ્રત્યાયન નિષ્ફળ જાય છે. આવા સંકોચ, શરમ તથા મૂંઝવણને દૂર કરવા માટેના કેટલાક મુદ્દાઓ આ પ્રમાણે છે.

- પ્રથમ તો તમારી મૂંઝવણને ઓળખોઃ ક્યા પ્રકારની પરિસ્થિતિમાં મોટા ભાગની મૂંઝવણ તમને હોય છે. તેવી મૂંઝવણને તમે ઓળખો. દાખલા તરીકે, તમે જયારે કોઈ મોટા જન સમુદાયમાં ભાષણ આપવાના હોય ત્યારે તમે એકલા છો એવી મૂંઝવણ અનુભવો છો.
- મૂંઝવણમાં મુકાયા પછી બધું બરાબર છે તેને સ્વીકારોઃ દરેક માનવીના જીવનમાં શરમ, સંકોચ અને મૂંઝવણ અનુભવાતી હોય છે. જેમકે થયેલી ભૂલમાંથી કંઈક શીખવાનું મળે. સકોચ અને મૂંઝવણ ભરેલી પરિસ્થિતિમાંથી તમે એક

વ્યક્તિ તરીકે તમારું મુલ્ય કેટલું છે એ ઘણું બધું તમને શીખવાનું મળશે. તમારા ક્ષેત્રમાં તમારે આગળ વધવાનું છે તે માટે તમને શીખવાડશે.

- *ભૂતકાળમાં થયેલી ભૂલોને ભૂલી જાઓ*
- *તમે જાણો છે કે અમુક પરિસ્થિતિથી તમને સંકોચ કે મૂંઝવણ લાગતી હોય તો તે પરિસ્થિતિને દૂર કરો.*
- *મદદ માટે તમારા મિત્રને પૂછોઃ જો તમને તમારી ફેમીલી કે મિત્રોમાં વધારે વિશ્વાસ હોય તો તમને કોઈ અસલામતી કે સકોચનો પ્રશ્ન રહેશે નહિ. અમુક પરિસ્થિતિમાં થતી મૂંઝવણને દૂર કરવા તમને મદદરૂપ બનશે. તમને મુંઝવતા પ્રશ્નો વગરે.તમારા મિત્રોને જણાવો*

2.6. *સામાજિક કૌશલ્ય સારું કેવી રીતે બની શકે?*

દરેક વ્યક્તિ પાસે પોતાની હકારાત્મક તેમજ નકારાત્મક સામાજિક કૌશલ્ય હોય છે. કેટલીક વ્યક્તિ પાસે હકારાત્મક કૌશલ્ય વધારે તો નકારાત્મક કૌશલ્ય ઓછી. એના વિપરીત હકારાત્મક કૌશલ્ય ઓછી અને નકારાત્મક કૌશલ્ય વધારે. અહીંયા એ મહત્ત્વનું છે કે હકારાત્મકતાનો ઉપયોગ કરી સારા સંબંધો વિકસાવી શકાય અને નકારાત્મક કૌશલ્યોને કોઈ તાલીમ કાર્યક્રમ, વાંચન તથા સહ કર્મચારીઓ પાસેથી શીખીને દૂર કરવાનો પ્રયત્ન કરી શકાય.

અહીંયા તમારા કૌશલ્યની એક કસોટી કરીએ. જેમાં તમારું કૌશલ્ય કેટલું હકારાત્મક અને કેટલું નકારાત્મક છે અને નકારાત્મકતાને દૂર કરવા તમે શું પ્રયોજન કરશો.

3. Exercise

તમારી સામાજિક કૌશલ્ય ચકાસવા 10 મિનિટનો સમાય લો. તમરી પાસે ચોક્કસ હકારાત્મક અને નકારાત્મક કૌશલ્ય હશે. નીચે આપેલ જગ્યામાં હકારાત્મક અને નકારાત્મક મુદ્દાઓ લખો અને જો નકારાત્મક કૌશલ્ય હશે તો તેને દૂર કરવાના પ્રયત્નોનું આયોજન કરો.

હકારાત્મકઃ

1. ....

2. ....

3. ....

4.. ....

નકારાત્મકઃ

1. ....

2. ....

3. ....

4.. ....

નકારાત્મક કૌશલ્યને દૂર કરવાનું આયોજન :

હકારાત્મકઃ

....

....

....

....

....

....

....

....

....

2.7 સામાજિક કૌશલ્યના લાભો (Benifit of Social Skills)

સામાજિક કૌશલ્યથી નીચે મુજબમાં લાભો મેળવી શકાય.

1. વધારે અને સારા સંબંધો જાળવી શકાય

ઘણા વ્યક્તિઓ જાણે છે કે જીવનમાં મજબૂત આંતર વ્યક્તિગત સંબંધોની ઉણપ હોય તો તેની પ્રગતિ થઈ શકતી નથી. સારા સંબંધોના લીધે નોકરી મેળવવામાં પડતી મુશ્કેલીઓ અથવા તો નવા મિત્રો બનાવવા માટે મદદરૂપ બનશે. સામાજિક કૌશલ્ય એ સુખાકારીમાં વધારો કરી શકે અને સાથે જીવનમાં તમે સારા બની શકો તે માટે સંતોષ આપે છે. વધારે સારા સંબંધો એ નકારાત્મકતાની અસરો દૂર કરે છે અને સ્વ સન્માનમાં આગળ ધપાવે છે.

2. સારું પ્રત્યાયન કરી શકાય

સારુ સામાજિક કૌશલ્ય ત્યારે જ આવી શકે કે તમારું પ્રત્યાયન કૌશલ્ય સારું હોય. કોઈપણ વિચારો કે લાગણીઓને પ્રસારિત કરવા માટે તમે સક્ષમ હોવો જોઈએ. આ એક મહત્ત્વનું કૌશલ્ય જીવનમાં વિકસિત કરવું જોઈએ. લોકો સાથે રહી મોટા જૂથમાં કામ કરવા માટે સક્ષમ હશો તો તેથી પ્રત્યાયન કૌશલ્ય વિકસિત થશે.

3. વધુ કાર્યદક્ષતા

કેટલાક લોકો સામાજિક ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાઓથી ભયભીત થતા હોય છે કારણકે જેઓ એક સરખી અભિરુચિ કે દૃષ્ટિકોણ ધરાવતા ન હોવાથી તેઓ વ્યક્તિગત રીતે સમય પણ આપી શકતા નથી. એ ઘણું સરળ છે કે તમે તમારા કાર્યસ્થળે મિટિંગમાં હાજર રહો અથવા તો વ્યક્તિગત પાર્ટીમાં જોડાવો તેથી તેમાંથી કેટલાક લોકોને તમે જાણી શકશો. સામાજિક કૌશલ્યથી સારું તો એ છે કે તમે વિનમ્રતાપૂર્વક એકબીજા સાથે વાતચીત કરીને સમય પસાર કરી શકો જેથી એકબીજા સાથે હળી મળી શકો.

4. એડવાન્સ કરિયર પ્રોસ્પેક્ટ્સ

ઘણી બધી સંસ્થાઓ વ્યક્તિઓમાં પોતાની વ્યક્તિગત કળા, કૌશલ્ય તપાસતી હોય છે અને જુથમાં કામ કરવાની ક્ષમતા તપાસતી હોય છે અને સારા કામ માટે પ્રભાવિત કરી આવી પ્રેરણા આપતી હોય છે

5. એકંદરે સુખાકારીમાં વધારો

વ્યક્તિઓ સાથે મળવું અને લોકોને સમજવા જેનાથી ઘણા ઘણા વ્યક્તિઓમાં કરિયર સંબંધિત દરવાજાઓ ખુલ્લા થઈ જતા હોય છે કાર્યસ્થળે વિશ્વાસથી તમારે એકબીજા સાથે વાતચીત કરવી જોઈએ. સામાજિક સ્થિતિમાં જોઈએ તો એક સ્મિત અને હેલો શબ્દ એ મિત્રતા રચવા પર દોરી જાય છે.

2.8. સારાંશ (Summary) :

સામાજિક કૌશલ્ય એ દરેક વ્યક્તિમાં રહેલા સક્ષમતાનો સમુહ છે. દરેક વ્યક્તિઓ આ સામજિક કૌશલ્યો ધરાવે છે. તે પોતાની જિંદગી સરળતાથી, ઉત્સાહથી, આનંદપૂર્વક જીવી શકે છે. સામાજિક કૌશલ્ય એ સારું પ્રત્યાયન કૌશલ્ય સાથે જોડાયેલું છે જે દરેક પાસે હોવું જરૂરી છે. બીજી બાજુ આ અંગેની ઉણપથી વ્યક્તિ એકલવાયું જીવન જીવે છે તેમજ હતાશાનો ભોગ બને છે. સારી સામાજિક કૌશલ્ય ધરાવતો વ્યક્તિ એ રસ રુચિ ધરાવતા લોકો સાથે મળે છે. તેમેજ કાર્ય કરી શકે છે. સાથે કારકિર્દી અને સંબંધોમાં વધારો કરે છે અને છેલ્લે જીવનમાં સફળતા હાંસલ કરે છે.

2.9. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1. અભિવાદન અને પ્રતિભાવ વચ્ચેના આપેલા જોડકા જોડો.

Greeting	Response
1. How are you?	a. I really enjoyed meeting you, too.
2. How do you do?	b. Fine, thanks. And you?
3. Please to meet you	c. I hope so, too.
4. It was nice meeting you	d. How do you do?
5. Have a good weekend	e. Yes, That's right
6. See you next month	f. see youg.
7. You must be Ann Peterson	g. Please to meet you, too.
8. I hope to see you again	h. Same to you
1- b, 2-d, 3-g, 4-a, 5-h, 6-f, 7-e, 8-c	

2. નીચે આપેલ વાર્તાલાપમા યોગ્ય શબ્દોનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

Conversation-1

M= Martin J= Jacqueline

M: Excuse me, *are you* Jacqueline Tumer?

J: Yes, that's *right*

M: May I *introduce*myself? I'm Martin Young. How do you do?

J: *How do you do*? Martine Young.

Conversation 2

C= Chris

F= FrankC: Hello, Chris Evans. Mind if I *join*you?

F: Oh, *of course*not. Frank Richards

C: *Pleased*to meet you, Frank. So how you finding conference so far.

F: Actually, I've not *arriving* this morning.

3. Exercise: Do it yourself

2.10. એકમ- અંત પ્રવૃતિઓ

1. સામજિક કૌશલ્ય એટલે શું? તેનાં લાભોની ચર્ચા કરો.
2. મીટીગ અને ગ્રીટિંગ એટલે શું? ગ્રીટિંગનાં કેટલાક નમૂનાઓ જણાવો.
3. મુલાકાતના હેતુઓ જણાવો.

2.11. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

* Dayalbagh Educational Institute. (n.d.). Spoken English: Conversations for all occasions. Agra, Uttar Pradesh, India.

* Griffin, T. (2019, March 28). *How to avoid getting embrassed.* Retrieved May 19, 2019, from wikihow: http://www.wikihow.com

* IGNOU. *Business Social Skills and the Recruitment Process.* New Delhi: IGNOU.

* Pettry, D. W. (2006). *Building Social Skills through Activities.* USA: Danny Pettry.

* Raj, T. (2017, March 30). *English conversations: Between Librrarian and studient.* Retrieved May 19, 2019, from Peptalkindia: http://www.peptalkindia.com

* Ramsey, L. (n.d.). *Successfully meeting and greeting.* Retrieved May 19, 2019, from Salesgarvy: http://salesgravy.com

★

એકમ 3	**સંસ્થા પરિચય**

(Organization Introduction)

3.0. *હેતુઓ*

3.1. *પ્રસ્તાવના*

3.2. *પરિચ્છેદવાંચનઃ સંસ્થા પ્રોફાઈલ*

3.3. *સંસ્થા પ્રોફાઈલનું લખાણ*

3.4. *વ્યાકરણ : કાર્યફરજોમાં વપરાતા ક્રિયાપદો*

3.5. *સારાંશ*

3.6. *તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો*

3.7. *એકમ-અંત પ્રવૃત્તિ*

3.8. *સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન*

3.0. *હેતુઓ* (objectives)

આ યુનિટ વાંચ્યા પછી તમે નીચે મુજબ સક્ષમ બની શકશો :

- *કેવી રીતે તમારી સંસ્થા વિશે પરિચય આપવો તેની સમજણ*
- *સંસ્થા વિશે કેવી રીતે પ્રોફાઈલ લખવી તે અંગેનું માર્ગદર્શન*
- *સંસ્થાની પ્રોફાઈલમાં કઈ કઈ માહિતીનો સમાવેશ કરવો તે અંગેની સમજણ*
- *સંસ્થામાં કામ કરતા વ્યક્તિઓની કાર્ય-ફરજોની ચર્ચા*
- *કાર્ય અને ફરજોમાં સર્વનામનો ઉપયોગ.*

3.1. *પ્રસ્તાવના* (Introduction) :

દરેક વ્યક્તિ જે સંસ્થા કે વિભાગોમાં કામ કરતા હોય તો સંસ્થાકે વિભાગનો પરિચય મીટીગ વખતે, જુદીજુદી સંસ્થાઓને, સામાજિક ઘટનાઓમાં, મિત્રોને આપવાની વારંવાર જરૂર પડતી હોય છે. તમને એ ગર્વ હોવું જોઈએ કે તમે તમારી સંસ્થાનો પરિચય આપો છો. આ યુનિટ વાંચ્યા પછી તમે સંસ્થાની પ્રોફાઈલમાં કઈ કઈ માહિતીનો ઉપયોગ કરશો અને તેની અસરકારકતા કેટલી રહેશે તે આ યુનિટ વાંચ્યા પછી જાણવા મળશે. કેવી રીતે પ્રોફાઈલ રજૂઆતનું માળખું હોવું જોઈએ. કેવી રીતે રજૂઆતને તમે

હેન્ડલ કરી શકશો વગેરે. સાથે સંસ્થામાં કામ કરતા કર્મચારીઓની જોબ પ્રોફાઈલ અને કાર્ય-ફરજોની માહિતી મળશે.

3.2. પરિચ્છેદ વાંચન : સંસ્થાની પ્રોફાઈલ

નીચે આપેલ પરિચ્છેદ વાંચી આપેલ પ્રશ્નોના જવાબ લખો.

INFLIBNET (Information and Library Network) centre is an autonomous Inter- University (IUC) of University Grants Commission (UGC) of India under the Ministry of Human Resource Development (MHRD) located in Gandhinagar, Gujarat. The centrewas initially started as a National Project under (IUCAA) in March 1991. It became a independent Inter University Centre in June 1996.INFLIBNET involves modernization of University libraries in India and connecting them as well as Information centre in the country through a nationwide high speed data network using the state- of- the art technologies for the optimum utilization of information. INFLIBNET is set out to be a major player in promoting scholarly communication among academicians and researcher in India.The main objectives of INFLIBNET are to promote and implement computerization, to evolve standards and uniform guidelines, to provide reliable access to document collection of libraries, to provide access to bibliographic information sources, to develop new methods and techniques for archival, to optimize information resource utilization, to create databases of projects, institutions, documentation centre& information centre in the country.The goals of INFLIBNET are achieving complete information of libraries in educational institutions, create union catalogue of document available in libraries in online and real time environment, and promote digitization of legacy document and creation of content in e-format in universities.The major functions of INFLIBNET are to facilitate academic communication, to undertake system design and studies in the field of communication computer networking, information handling & data management, to established appropriate control and monitoring system for the communication network and organized maintenance, to collaborate with institutions, libraries, information centre and other organizations.INFLIBNET major activi CS - MDC - 202 e-ShodhSindhu, NLIST program ii. Project & Con Vidhwan Databases, India Ranking (NIRF), Vidya-Mantra iii. Open access initiatives: INFPORT, IR@INFLIBNET, OJAS, Shodhganga, Shodhgangortivi. Library Automation: SOUL, IndCat Union Database, etc.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : 1. પ્રશ્નોના જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબો એકમનાં અંતે આપેલ જવાબોની સાથે સરખામણી કરો.

Q.1 What is the full form of INFLIBNET?

....

....

Q.2. When was INFLIBENT established as an dependent?

....

....

Q.3. State the goals and objectives of INFLIBNET

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Q.4 What are the major functions of INFLIBNET?

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Q.5 State the major activities of INFLIBNET

....

....

....

....

....

....

....

....

....

3.3. સંસ્થા પ્રોફાઈલનું લખાણ

સંસ્થાનો પરિચય આપવોએ પણ એક આગવું કૌશલ્ય છે. સંસ્થાનો પરિચય કેવી રીત ેઆપવો ? જેતે સંસ્થા અંગેની તમામ માહિતીથી તમે માહિતગાર હોવા જોઈએ. સંસ્થા પ્રોફાઈલ લખવા માટે નીચે આપેલ ત્રણ બાબતો મહત્વની છે.

- **Infromation Gathering *(માહિતી એકત્ર કરવી):***

  માહિતી એકત્ર કરવી એ એક પ્રક્રિયા છે કે જેમાં જુદા જુદા પ્રકારના માહિતી સ્ત્રોત જેવા કેવ્યક્તિગત કંપની, સંસ્થાઓ, વ્યક્તિ, વેબસાઈટ માંથી માહિતી એકત્ર કરવામાં આવે છે. જેતે સંસ્થા અંગેની પ્રોફાઈલ લખવાની છે તે સંસ્થા અંગેની તમામ પ્રકારની માહિતી જુદા જુદા સ્ત્રોતમાંથી એકત્ર કરવી.

- **Filtering Infromation *(માહિતી શુદ્ધ કરવી):***

  માહિતી એકઠી કર્યા બાદ માહિતીને શુદ્ધ કરવી કે જેમાં અનાવશ્યક તેમજ જરૂરી ન હોય તેવી માહિતીને દુર કરવામાં આવે છે. આ શુદ્ધ કરેલી માહિતી કે સંબંધિત માહિતી ઉપયોગકર્તાને આપી શકાય. જ્યારે તમે કોઈ માહિતી

આપી રહ્યા હોય તો તેમાંથી સુચનો આવશે. એટલે આ માહિતી શુદ્ધ કરવાની પદ્ધતિને ભલામણ કરનાર પદ્ધતિ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે.

- **Collation of infromation** ***(માહિતીનું સંકલન કરવું):***

  સંસ્થાની પ્રોફાઈલ લખવા માહિતીને સંકલિત કરવી. શુદ્ધ કરેલી માહિતીને પ્રોફાઇલમાં આંકડાકીય અથવા તો વર્ણાનુક્રમ અનુસાર રજૂ કરવી. માહિતીને વ્યવહારુ અને તાર્કિક ક્રમમાં એકત્ર કરવી અને ગોઠવવી જેથી માહિતી વધારે કાર્યદક્ષ અને અસરકારક બને છે. એકવાર યોગ્ય રીતે માહિતીને ક્રમમાં મુકવાથી સારી પ્રોફાઈલની રચના કરવાની શરૂઆત કરી શકાય.

આમ ઉપરોક્ત પ્રક્રિયામાં પસાર થયા બાદ પ્રોફાઈલનું માળખું બનાવીશકાય. સંસ્થાનો પરિચય આપતા પહેલા નીચે મુજબની માહિતી તમારી પાસે હોવી જોઈએ.

- સંસ્થાનું સ્થાપના વર્ષ, સંસ્થાના દાતાઓ વગેરે માહિતી ટુંકમાં સંસ્થાનો ઈતિહાસ
- સંસ્થાનું અન્ય યુનિવર્સિટી સાથેનું જોડાણ તેમજ સંસ્થામાં ચાલતા તમામ કોર્સ અંગેની માહિતી.
- સંસ્થાનુ ંવિદેશી યુનિવર્સિટી સાથેનુ ંજોડાણ તે અંગેની માહિતી.
- સંસ્થાના ભવન અંગેની માહિતી
- સંસ્થાની કારકિર્દી અંગેનું જ્ઞાન
- સંસ્થાની કામગીરી અંગેનું જ્ઞાન
- સંસ્થામા કામ કરતા ટ્રસ્ટીમંડળ, આચાર્ય, શિક્ષકગણ, અન્ય વહીવટી કર્મચારીઓ અંગેની માહિતી
- સંસ્થાએ હાંસલ કરેલી સિદ્ધિઓ અંગેની માહિતી.

આમ ઉપરોક્ત માહિતીઓ સંસ્થા વિશે હોય તો તમે સંસ્થાનો પરિચય વધુ અસરકારક રીતે આપી શકો.

3.4. વ્યાકરણઃ કાર્ય ફરજોમાં ક્રિયાપદનો ઉપયોગ

તમારા કાર્ય અંગેની ફરજોમાં તમે શું કામ કરી રહ્યા છો તેનો સમાવેશ કાર્યની ફરજોમાં જોવા મળે છે. અહીંયા દર્શાવેલ વિવિધ હોદ્દાઓની કાર્ય ફરજોમાં યોગ્ય ક્રિયાપદની પસંદગી અત્યંત મહત્ત્વની છે.

નીચે આપેલ ગ્રંથપાલની કાર્યની ફરજોમાં કેટલાક ક્રિયાપદોને highlighted (હાઈલાઈટેડ) પ્રકાશિત કરવામાં આવ્યા છે.

Job responsibility of Librarian ***(ગ્રંથપાલની કાર્ય ફરજો)***

- To **supervise** and **co-ordinate** the work of University Library system consisting of five Units.

- To **provide** instructions to new members in the **use** of the Library.
- To **plan** book acquisition programme of the library and **select** books for order.
- To **work out** exchange and gift arrangements with several hundred institutions in India and abroad.
- To **contribute** to the educational function of the University by **providing** bibliographical **guidance** to research scholars of the Universityand Visiting Scholars from other Indian Universities.
- To **develop** prgramme of library management for **improving** the efficiency of the library.
- General correspondence **relating** to financial matters.

આ ઉપરોક્ત ક્રિયાપદો વ્યક્તિની સિદ્ધિઓ અથવા તો વ્યક્તિની સંક્ષિપ્ત અને પ્રાસંગિક રીત રજૂ કરે છે.

અન્ય દ્રષ્ટાંતો જોઈએ તો,

તમારી પ્રગતિ ચકાસો :

નોંધ : 1. તમારા જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબો એકમના અંતમાં આપેલ જવાબો સાથે તપાસો.

નીચે આપેલ નાયબ ગ્રંથપાલનાં કાર્યની ફરજોમાં આપેલ યોગ્ય ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

નીચે આપેલ ક્રિયાપદોમાં તમને કોઈ મુશ્કેલી જણાય તો તમે એક કરતા વધારે ક્રિયાપદનો ઉપયોગ ખાલી જગ્યા માટે કરી શકો છો.

develop	contribute	attending
work out	assist	improving
assigned	providing	

Job responsibility of Deputy Librariant

- To generally _____________ the Librarian in planning of academic and professional work in the Library.
- To ______________to the educational functions of the University by _____________bibliographicguidance in the area of the specialization.
- Toplan book- acquisition programme in the area of specialization.
- To ___________exchange and gift arrangements with institutions in India and abroad.
- To ___________documentation programme in the concerned areas.

- To ___________toward professional inquiry and research through publications, ______________ seminars and conference,
- To ___________programmes of library management for _____________efficiency of the library.
- Any other duties ___________ from time to time.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

નોંધ: 1. તમારા જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબો એકમના અંતમાં આપેલ જવાબો સાથે તપાસો.

નીચે આપેલ મદદનીશ ગ્રંથપાલનાં કાર્યની ફરજોમાં આપેલ યોગ્ય ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

નીચે આપેલ ક્રિયાપદોમાં તમને કોઈ મુશ્કેલી જણાયતો તમે એક કરતા વધારે ક્રિયાપદનો ઉપયોગ ખાલી જગ્યા માટે કરી શકો છો.

acquires	determine	interact
prepare	provides	assigned
supervise	act	attend
bringing out	classify	

Job responsibility of Assistant Librarian

- To ___________with the academic communities of the University in order to ________ their requirements of reading materials, and acquire the same for the library.

- To _________ the documents _______________ their contents in class numbers ___________ reference services and documentation services to the faculty members, research scholars and students.

- ______________bibliographies and indexes.

- ________ as the liaison between the Librarian/Deputy Librarian and staff for communication purposes and supervise the activities of section.

- To _____________ correspondence relating to the section.

- Any other duties _______________ from time to time.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

નોંધ: 1. તમારા જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબો એકમના અંતમાં આપેલ જવાબો સાથે તપાસો.

નીચે આપેલ લાયબ્રેરી મદદનીશનાં કાર્યની ફરજોમાં આપેલ યોગ્ય ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

નીચે આપેલ ક્રિયાપદોમાં તમને કોઈ મુશ્કેલી જણાય તો તમે એક કરતા વધારે ક્રિયાપદનો ઉપયોગ ખાલી જગ્યા માટે કરી શકો છો.

repair	preparing	facilitate
maintain	operate	send
deal	perform	provide
locate	inspect	protect
lend	collect	enter
update	return	classify
permit	assist	preparation

Job responsibility of Library Assistant

- __________and ________books, periodicals, videotapes and other materials at circulation desks.
- ________and _________ patrons' record on computers.
- ____________new materials including books, audiovisual materials, and computer software.
- ______ books, publications, and other items to established procedure and return them to shelves, files, or other designed storage areas.
- ____________library materials for patrons, including books, periodicals, tape, cassettes, and pictures.
- ____________returned books for condition and due date status, and computer any applicable fines.
- ______________records of items received, stored, issued, and returned.
- __________clerical activities such as filing, typing, word processing, photocopying and mailing out material, and mail sorting.
- ________assistance to librarians in the maintenance of collections of library materials.
- _____________to_____with disruptive or problem patrons.
- ___________and catalog items according to content and purpose.

- ___________new patrons and issue borrower identification cards that permit patrons to borrow books and other materials.
- ___________notices and accept fine payments for lost or overdue books.
- __________and_________ audiovisual equipment.
- _________books, using mending tape, paste and brushes.
- ___________ the acquisition of books, pamphlets, periodicals, and audiovisual materials by checking prices, figuring costs, and preparing appropriate order forms.
- ____________in the preparation of book display.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

***નોંધ:* 1. તમારા જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.**

2. તમારા જવાબો એકમના અંતમાં આપેલ જવાબો સાથે તપાસો.

નીચે આપેલ લાયબ્રેરી એટેન્ડન્ટનાં કાર્યની ફરજોમાં આપેલ યોગ્ય ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

નીચે આપેલ ક્રિયાપદોમાં તમને કોઈ મુશ્કેલી જણાય તો તમે એક કરતા વધારે ક્રિયાપદનો ઉપયોગ ખાલી જગ્યા માટેકરીશકોછો.

assigned	shelving	preparation
pasting	shifting	display

Job responsibility of Library Attendant

- __________of books.
- ____________&___________ jobs.
- ______________of books.
- ___________of journals etc.
- As _______________ by the Librarian/Dy. Librarian/Assistant Librarian from time to time.

3.5. *સારાંશ* (Summary) :

કર્મચારીઓને વારંવાર પોતાની સંસ્થા વિશેનો પરિચય ઔપચારિકતાની સાથે પ્રસંગોપાત આપવાનો હોય છે, એટલે એ જરૂરી છે કે મહત્ત્વના તથ્યોની જાણ તમને

હોવી જોઈએ. એકવાર તમારી પાસે આ તથ્યોકે માહિતી હશે તો તમે સંસ્થા પ્રોફાઈલનું માળખું બનાવી શકશો. કેટલા પ્રમાણમાં માહિતીની જરૂર પડશે હેતુ અનુસાર જુદા જુદા પરિબળોને આધારે, શ્રોતાઓ, અને સમયને લક્ષમાં રાખીને માહિતી આપશો. તમારી રજૂઆત કયા પ્રકારની છે સાથે સંસ્થાનો ટૂંકો પરિચય ચાલતા ચાલતા પણ આપી શકાય. ઔપચારિકતા માટે સંસ્થાનો પરિચય મોટા જન સમુદાયને હોલમાં પાવર પોઈન્ટ પ્રેજન્ટેશનથી પણ આપી શકાય. જ્યારે તમે સંસ્થાનો પરિચય આપો ત્યારે તમે દરેક પ્રશ્નોના જવાબ શ્રોતાઓને આપવા માટે તૈયાર હોવા જોઈએ.

3.6. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો :

1. **Q.1 Information and Library Network**

   Q.2 June 199

   Q.3 Objectives:

- to promote and implement computerization
- to evolve standards and uniform guidelines
- to provide reliable access to document collection of libraries
- to provide access to bibliographic information sources
- to develop new methods and techniques for archival
- to optimize information resource utilization
- to create databases of projects, institutions, documentation centre& information centre in the country.

Goals:

- achieving complete information of libraries in educational institutions,
- create union catalogue of document available in libraries in online and real time environment, and promote digitization of legacy document and creation of content in e-format in universities.

Q.4 Functions:

- to facilitate academic communication,
- to undertake system design and studies in the field of communication computer networking, information handling & data management,
- to established appropriate control and monitoring system for the communication network and organized maintenance,
- to collaborate with institutions, libraries, information centre and other organizations.

Q.5 Activities are

i. e-consortium:e-ShodhSindhu, NLIST program

ii. Project & Consultancy:e-PGpathshala, Vidhwan Databases, India Ranking (NIRF), Vidya-Mantra

iii. Open access initiatives: INFPORT, IR@INFLIBNET, OJAS, Shodhganga, Shodhgangorti,

vi. Library Automation: SOUL, IndCat Union Database

3. Job responsibility of Deputy Librarian

- To generally **assist** the Librarian in planning of academic and professional work in the Library.
- To **contribute** to the educational functions of the University by providing bibliographic guidance in the area of the specialization.
- Toplanbook- acquisition programme in the area of specialization.
- To **work out** exchange and gift arrangements with institutions in India and abroad.
- To **develop** documentation programme in the concerned areas.
- To **contribute** toward professional inquiry and research through publications, **attending** seminars and conference,
- To **develop**programmes of library management for **improving** efficiency of the library.
- Any other duties **assigned** from time to time.

4. Job responsibility of Assistant Librarian

- To **interact** with the academic community of the University in order to **determine** their requirements of reading materials, and **acquires** the same for the library.
- To **classify** the documents **bringing out** their contents in class numbers **provides** reference services and documentation services to the faculty members, research scholars and students.
- **Prepare** bibliographies and indexes.
- **Act** as the liaison between the Librarian/Deputy Librarian and staff for communication purposes and **supervise** the activities of section.
- To **attend** correspondence relating to the section.
- Any other duties **assigned** from time to time.

5. **Job responsibility of Library Assistant**

- **Lend** and **collect** books, periodicals, videotapes, and other materials at circulation desks.
- **Enter** and **update** patrons' record on computers.
- **Process** new materials including books, audiovisual materials, and computer software.
- Sort books, publications, and other items to established procedure and **return** them to shelves, files, or other designed storage areas.
- **Locate** library materials for patrons, including books, periodicals, tape, cassettes, and pictures.
- **Inspect** returned books for condition and due date status, and computer any applicable fines.
- Answer routine inquires, and refer patrons in need of professional assistance to libraries.
- **Maintain** records of items received, stored, issued, and returned.
- **Perform** clerical activities such as filing, typing, word processing, photocopying and mailing out material, and mail sorting.
- **Provide** assistance to librarians in the maintenance of collections of library materials.
- Take action to **deal** with disruptive or problem patrons.
- **Classify** and catalog items according to content and purpose.
- Register new patrons and issue borrower identification cards that **permit** patrons to borrow books and other materials.
- **Send** out notices and accept fine payments for lost or overdue books.
- **Operate** and **maintain** audiovisual equipment.
- **Repair** books, using mending tape, paste and brushes.
- **Facilitate** the acquisition of books, pamphlets, periodicals, and audiovisual materials by checking prices, figuring costs, and **preparing** appropriate order forms.
- **Assist** in the **preparation** of book display.

6. **Job responsibility of Library Attendant**

- **Shelving** of books.
- **Preparation&pasting** jobs.
- **Shifting** of books.

- **Display** of journals etc.
- As **assigned** by the Librarian/Dy. Librarian/Assistant Librarian from time to time.

3.7. એકમ-અંત પ્રવૃત્તિ

1. *સંસ્થા પ્રોફાઈલ એટલે શું? સંસ્થા પ્રોફાઈલ લખવા માટે કઈ કઈ માહિતીનો સમાવેશ કરવો તે જણાવો.*
2. *સંસ્થા પ્રોફાઈલ લખવા માટેની ત્રણ પ્રક્રિયાઓ સમજાવો.*

3.8. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

* Attwood, G., & J., H. (1984). *Communication.* New Delhi: Tata McGrawHill.
* INFLIBNET. (2019). *INFLIBNET*. Retrieved May 23, 2019, from INFLIBNET Centre: https://www.inflibnet.ac.in/
* JNU. (n.d.). *jnuRTI.* Retrieved May 22, 2019, from jnu.ac.in: http://www.jnu.ac.in/RTI/TechnicalOfficials.pdf
* Planner, C. (n.d.). *Career Planner.* Retrieved May 22, 2019, from Career Planner: https://job-descriptions.careerpanner.com/Library-Assistant-Clerical.cfm

*

BLOCK- 2

નોકરી મેળવવા માટેનાં ઇન્ટરવ્યુની તૈયારી

(Preparing for job interview)

CS - MDC - 202

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી

(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

BLIS-109

પ્રત્યાયનના કૌશલ્યો

(Communication Skills)

CS - MDC - 202

વિભાગ

2

નોકરી મેળવવા માટેનાં ઇન્ટરવ્યુની તૈયારી (Preparing for job interview)

એકમ-4: વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ

એકમ-5: પોર્ટફોલીયો (Portfolio)

એકમ-6: રિઝયુમ અને બાયોડેટા લેખન

એકમ- 7: નોકરી માટે ઇન્ટરવ્યુ

નિદર્શન :

પ્રો. ડૉ. અમી ઉપાધ્યાય — નિયામકશ્રી, સ્કૂલ ઓફ હ્યુમિનિટીઝ એન્ડ સોશિયલ સાયન્સિઝ ,
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સંપાદન :

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

ડૉ. ચેતના શાહ — ગ્રંથપાલ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સહ – સંપાદન :

કિંજલ પરમાર — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

વિષય સમિતિ:

(2020-2022)

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

ડૉ. પ્રયત્કર કાનડીયા — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત વિદ્યાપીઠ,અમદાવાદ.

ડૉ. અતુલ ભટ્ટ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ

(2017-2019)

ડૉ. વૈશાલી ભાવસાર — ગ્રંથપાલ, આણંદ એજ્યુકેશન કૉલેજ, આણંદ.

ડૉ. વૈદેહી પંડ્યા — ગ્રંથપાલ, હિંમતનગર લૉ કૉલેજ, હિંમતનગર.

ડૉ. યોગેશ પારેખ — ગ્રંથપાલ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

લેખન:

ડો. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

કિંજલ પરમાર — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

વિષય પરામર્શન:

ડો. મયંક ત્રિવેદી — ગ્રંથપાલ, શ્રીમતી હંસા મહેતા ગ્રંથાલય, એમ.એસ. યુનિવર્સિટી, બરોડા.

ભાષા પરામર્શન:

ઉર્વિકા પટેલ — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગુજરાતી વિભાગ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

પ્રકાશક: કાર્યકારી કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

ISBN : 978-93-91468-85-9

પ્રકાશન વર્ષ : 2021

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યયન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસસામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

એકમ 4	વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ

રૂપરેખા

4.0. હેતુઓ

4.1. પ્રસ્તાવના

4.2. પરિચ્છેદ વાચનઃ વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ્સ

4.3. પ્રોફાઈલ એટલે શું ?

4.4. પ્રોફાઈલમાં કઈ માહિતીનો સમાવેશ કરવો.

4.5. વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલનાં નમૂનાઓ

4.6. પ્રોફાઈલ લખવા માટેના મહત્ત્વના મુદ્દાઓ

4.7. વ્યાકરણઃ સાદો વર્તમાન કાળ

4.8. સારાંશ

4.9. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

4.10. એકમ-અંત પ્રવૃત્તિ

4.11. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

4.0. હેતુઓ (objectives) :

આ યુનિટ વાંચ્યા પછી તમે નીચે મુજબ સક્ષમ બની શકશો.

- કેવી રીતે પ્રોફાઈલ બનાવવી તે અંગેનું માર્ગદર્શન
- પ્રોફાઈલમાં ક્યા પ્રકારની માહિતી સામેલ કરવા તેની ચર્ચા.
- પ્રોફાઈલ લખવા માટેના ધ્યાનમાં રાખવાના મહત્ત્વના મુદ્દાઓની ચર્ચા.

4.1. પ્રસ્તાવના (Introduction) :

પ્રોફાઈલ એ જોબની અરજી કરવા માટે મહત્ત્વનું સાધન ગણવામાં આવે છે. કેવી પ્રોફાઈલ હોવી જોઈએ અને તેમાં કઈ કઈ માહિતીનો સમાવેશ કરવો તેમજ પ્રોફાઈલ લખવા માટે ધ્યાનમાં રાખવામાં મહત્ત્વના મુદ્દાઓની ચર્ચા આ યુનિટમાં કરવામાં આવી છે. મહાન પ્રણેતા ભીમરાવ આંબેડકર, રાજા રામ મોહન રોય, સ્વામી વિવેકાનંદ જેવા વ્યક્તિત્વની પ્રોફાઈલ પરિચ્છેદ વાંચનમાં મુકવામાં આવેલી છે. તેમજ વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલનાં નમૂનાઓ પણ આપવામાં આવ્યા છે. જેટલી તમારી પ્રોફાઈલ

અસરકારક અને ધ્યાન ખેંચે તેવી હોય તો તમે ઈન્ટરવ્યુ લેનાર વ્યક્તિને ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકો. આ યુનિટમાં પ્રોફાઈલ લખવા માટે સાદા વર્તમાન કાળનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે અને કેટલાક શબ્દોના ઉચ્ચારણ તરીકે પ્રેક્ટીસ સ્વરૂપે મુકવામાં આવ્યા છે.

4.2. પરિચ્છેદ વાચનઃ વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ્સ

પ્રોફાઈલ એ કોઈ પણ વ્યક્તિનાં જીવન ચરિત્રનો ટૂંકું વર્ણન છે. પ્રોફાઈલને વ્યક્તિની છબી તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. અહીયા કેટલાક નામાંકિત વિદ્વાનોનાં વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ રજૂ કરવામાં આવ્યા છે.

Bhimrao Ramji Ambedkar

Bhimrao Ramji Ambedkar popularly known as Babasaheb Ambedkar, was an Indian jurist, economist, politician and social reformer who inspired the Dalit Buddhist movement and campaigned against social discrimination towards the untouchable (Dalits), while alos supporting the rights of women and labour. He was independent India's first law and justice minister, the principal architect of the Constitution of India, and a founding father of the Republic of India. In India and elsewhere, he was often called Babasahed, meaning 'respected father' in Marathi and Hindi.

Raja Ram Mohan Roy

Raja Ram Mohan Roy was one of the founders of the Bhrahmo Samaj, the precursor of the Brahmo Samaj, a socio- religious reform movement in the Indian subcontinent. He was given the title of Raja by Akbar II, the Mughal emperor. His influence was apparent in the field of politics, public, administration, education and religion. He was known for his efforts to abolish the practices of sati and child marriage. Raja Ram Moan Roy is considered by many historians as the "Father of the Indian Renaissance.

Swami Vivekanand

Swami Vivekanand was and Indian Hindu monk, a chief disciple of the 19th century India mystic Ramakrishna. He was a key figure in the introduction of the Indian Philosophies of Vedanta and Yoga to the Western world and is credited with raising interfaith awareness, bringing Hinduism to the status of a major world religion during the late 19th century. He was a major force in the revival of Hinduism in India, and contributed to the concept of nationalism in colonial India. Vivekananda founded the Ramakrisna Mission. He was best known for his speech which began with the words- "Sister and brothers of America…, in which the introduced Hinduism at the Parliament of the World's Religions in Chicago in 1893.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. નીચે આપવામાં આવેલ શબ્દોને વાંચી તેનું ઉચ્ચારણ કરો.

Jurist	Economist	Discrimination
Emperor	Renaissance	Constitution
Precursor	Monk	Mystic
Hinduism	Bibliography	Modernization
Digitalization	Computerization	Zürich
Francis Bacon's	Centralization	Librarianship
Documentation	Melville Louis Kossuth Dewey	Dewey Decimal

4.3. વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ એટલે શું?

વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ એટલે કે તેને સી.વી ના એક સારાંશ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. જે સી.વી.ના પ્રારંભમાં આવેલું એક વ્યક્તિગત નિવેદન છે. પ્રોફાઈલ એ વ્યક્તિનો ટૂંકો પરિચય છે કે જેમાં વ્યક્તિની લાક્ષણિકતાઓ, લાયકાતો અને જે અનુભવ વ્યક્તિ ધરાવતી હોય તે અંગેની રૂપરેખા હોય છે. અસરકારક પ્રોફાઈલથી સંભવિત નિયોજકનું ધ્યાન ખેંચી શકાય છે. પ્રોફાઈલ એ એક ટૂંકો ફકરો છે. જે સી.વી. ની શરૂઆતમાં ટોચ પર મુકવામાં આવે છે. જેમાં વ્યક્તિની સંક્ષિપ્ત માહિતી જેમ કે કૌશલ્યો, મજબૂતાઈઓ વગેરે રજૂ કરવામાં આવે છે. અથવા તો કારકિર્દીનું ધ્યેય રજૂ કરવામાં આવે છે.

4.4. વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલમાં કઈ માહિતીનો સમાવેશ કરવો

વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલનો મુખ્ય હેતુ વ્યક્તિનું કૌશલ્ય, ગુણો, કાર્યનો અનુભવ કારકિર્દી ધ્યેય, અને મહત્ત્વકાંક્ષાઓ રજૂ કરવાનો છે. તદનુસાર, પ્રોફાઈલ રચવા કે બનાવવા માટે નીચે જણાવેલ વર્ગોમાં તમે માહિતીનો ઉલ્લેખ કરી શકો છો.

વ્યક્તિગત ગુણો

- સ્વ પ્રેરિત
- સર્જનાત્મકતા
- અનુકૂલનશીલ (સ્વીકાર્ય)

કૌશલ્ય:

- સંચાલકીય કૌશલ્ય
- પ્રત્યાયન કૌશલ્ય
- આંતરવ્યક્તિગત કૌશલ્ય
- સમસ્યા- ઉકેલ કૌશલ્ય

અનુભવઃ

- કાર્યમાં 1,2,3... વર્ષનો અનુભવ
- વિસ્તૃત ભૂમિકા
- પહેલાનો કાર્ય અંગેનો અનુભવ

  આમ, ઉપરોક્ત વર્ગમાં માહિતીનો ઉલ્લેખ વ્યક્તિગત નિવેદનમાં કરવામાં આવે છે. સાથે પ્રોફાઈલમાં નીચે જણાવ્યા પ્રમાણેના મહત્ત્વના પાસાંઓને આવરી લેવામાં આવે છે.
- મહત્ત્વની સિદ્ધિઓઃ એક વિદ્યાર્થી તરીકે અને/ અથવા તો એક કર્મચારી તરીકે તમે હાંસલ કરેલ સિદ્ધિઓ (મેળવેલ સિદ્ધિઓના પુરાવાઓ રજૂ કરવા જોઈએ).
- કૌશલ્ય અને યોગ્યતા હોય તો તમે તેને પ્રોફાઈલમાં દર્શાવી શકો છો. (અહીંયા તમારી લાયકાતોનો સમવેશ કરવાની જરૂર નથી).
- રુચિ અને શોખ જો હોય તો (જો તમે તમારી રુચિ કે શોખ માટે ચોક્કસ હોય તો તમે દર્શાવી શકો છે).
- લાંબા ગાળાનો ધ્યેય (આ બાબતે વાસ્તવિક રહો)

આમ પ્રોફાઇલ લખતી વખતે ઉપરોક્ત ચાર પાસાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2. ઉપરોક્ત આપવામાં આવેલા ચાર પાસાંઓને આધારે તમે તમારી પ્રોફાઈલ જાતે લખો.

નોંધઃ 1. તમારા જવાબ આપવામાં આવેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોના ઉત્તરો એકમના અંતમાં ચકાસો

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

4.5. વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલના નમૂનાઓ

વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલનું નિવેદન પદ પ્રમાણે અલગ અલગ હોય છે. વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલમાં લાક્ષણિકતાઓ, કૌશલ્યો, અનુભવ તેમજ કારકિર્દીનાં ધ્યેયનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. દરેક વ્યક્તિ પોતાના પદ પ્રમાણે સી.વી. બનાવતા હોય છે અને સી.વી.માં પોતાની પ્રોફાઈલમાં વ્યક્તિગત નિવેદન આપતા હોય છે.

Librarian (ગ્રંથપાલ) વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ

I have enjoyed a long-running career in various libraries across the country which has led to considerable experience and expertise in librarianship. I am a dependable individual who always strives for perfection in everything I do, including the preserving and maintenance of valuable books. My calm temperament and friendly demeanour have repeatedly made me the most eligible candidate for community projects. I am also able to multi-manage several projects at once. Ultimately, I believe that my natural flair for customer service, along with my proficiency in handling both the technological and physical resources in libraries will make me a valuable employee for any library in the country.

ઉપરોક્ત ગ્રંથપાલનાં નિવેદનમાં લાક્ષણિકતાઓ, કૌશલ્ય અને અનુભવ જોઈએ તો,

Personal qualities:expertise, perfection, friendly demeanour

Skills: Interpersonal skills, Communication skills

Experience:handling technological and physical resources, multi-manage several projects

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3. Teaching (અધ્યાપન) વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ :

I am a loyal, talented and caring teacher who loves making a difference in the lives of young children. I am open-minded, patient and supportive towards other people, especially towards children or those who suffer from disabilities. In my previous role as a primary school teacher, I have taught and nurtured more than 100 pupils from all backgrounds, successfully preparing them for the next stages of their young libes.

Personal qualities: ______________________________

Skills: ______________________________

Experience: ______________________________

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

4. Admin (*વહીવટીય*) *વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ*

I am a hard- working, motivated and enthusiastic Administrative Assistant with a proven track record in Business Administrationand Project Management. I always strive to achieve the highest standard possible, at any given taskand any situation. I am accustomed to working in a challenging and fast-paced environment, particularly when dealing with the multiple projects and priorities at the same time.

Personal qualities: ________________________________

Skills: ____

Experience: ____________________________________

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

6. Student (*વિદ્યાર્થી*) *વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ :*

I am a hardworking and ambitious individual with a great passion for the transport and logistics industry. I am currently in my second year of studying MBA Logistics and Supply Chain Management at Nirma University. I have excellent communication skills, enabling me to effectively communicate with a wide range of people. I am seeing a part-time position in the industry in which I can put into practice my knowledge and experience, ultimately benefiting the operations of the organization that I work for.

Personal qualities: ________________________________

Skills: ____

Experience: ____________________________________

4.6. પ્રોફાઈલ લખવા માટે ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ

1. ***વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલની ભૂમિકા સમજવી :*** *પ્રોફાઈલનો મુખ્ય હેતુ નિયોજક, ઈન્ટરવ્યું લેનાર કે વાચકનો ધ્યાન ખેંચવાનો છે. વાચકો તમારા સી.વી ની સાથે વ્યક્તિગત નિવેદન પણ વાંચતા હોય છે. પ્રોફાઈલમાં તમે ચાવીરૂપ કૌશલ્યો, તથા તમે હાંસલ કરેલી સિદ્ધિઓ દર્શાવી નિયોજક, ઈન્ટરવ્યું લેનારને*

વધારે પ્રભાવિત કરી શકો.

- વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલમાં કૌશલ્ય અને અનુભવનો ટૂંકો પરિચય આપવો. આ બધી માહિતી રીજ્યુમ કે સામેલ પત્રમાં ફરીથી રિપીટ ન થવી જોઈએ.
- વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ 50-200 શબ્દોમાં હોવી જોઈએ અને તે 5-6 લાઈનમાં લખાયેલું હોવી જોઈએ.
- પ્રોફાઈલ તમારા સી.વી.ની શરૂઆતમાં હોવી જોઈએ.
- જો તમે તમારી કારકિર્દીનાં ધ્યેય સાથે ચોક્કસ ન હોય તો તેને પ્રોફાઈલમાંથી દૂર કરી નાખો.

2. **વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ સૌથી અંતમાં લખોઃ** તમારા કાર્ય અંગેના અનુભવ, અને કારકિર્દીના ધ્યેયને ઓછા વાક્યોમાં લખો. પ્રથમ ધ્યાન તમારા રિઝ્યુમ અને તમારા સામેલ પત્રમાં ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો ત્યારબાદ રિઝ્યુમ અને સામેલ પત્રનાં આધારે માહિતી વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલમાં મુકો જેથી તમારી સમસ્યા હલ થશે.

3. **પ્રોફાઈલમાં પ્રથમ અભિવ્યક્તિનો ઉપયોગ કરવોઃ** જો કે ત્રીજી વ્યક્તિનો વિકલ્પ હંમેશા પ્રોફાઈલમાં રહેતો હોય છે. તમારી પ્રોફાઈલ વધારે મજબુત અને પ્રત્યક્ષ બનાવવા માટે પ્રથમ અભિવ્યક્તિનો ઉપયોગ કરો. તમારી વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ એ તમારા વિશે છે અને તમારા કૌશલ્ય વિશે છે. એટલે કે 'I' (હું) નો ઉપયોગ 'He' (તે) 'She' (તેણી)નાં બદલામાં કરો જેનાથી સ્પષ્ટ અને ભારપૂર્વક પ્રોફાઈલ બનશે પણ તેનો મતલબ એવો નથી કે દરેક વાક્યોની શરૂઆત 'I' (હું) થી થતી હોય. એક સારી વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલમાં કૌશલ્યો અને ધ્યેયોના મિશ્રણ જોવા મળે છે.

   તમારા વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલમાં 'I' (હું) નો ઉપયોગને ટાળવા વાક્યમાં "As a" નો ઉપયોગ કરવો. તમે તમારા હાલના અનુભવ અને કૌશલ્યને પ્રોફાઈલમાં રજૂ કરી શકો છો. દાખલા તરીકે "As a Librarian in BAOU.જો તમારી પાસે હાલની જોબ ના હોય તો તમે વાક્યમાં ભૂતકાળનો ઉપયોગ કરી વાક્યની શરૂઆત કરી શકો છો.

4. **કોઈ એક ચાવીરૂપ અનુભવ, સિદ્ધિ, અને યોગદાનનો સમાવેશ કરવોઃ** ભૂતકાળમાં મેળવેલ અનુભવનું વિચારો જેમ કે સ્કુલ કે કોલેજમાં મેળવેલ અનુભવ, સિદ્ધિઓ, ઈન્ટર્નશીપ વગેરે ને તમારી પ્રોફાઈલમાં રજૂ કરી શકો છો.

5. **કારકિર્દીનો ધ્યેય અને હેતુઓ જણાવવાઃ** અહીયા એ મહત્ત્વનું છે કે તમે તમારી કારકિર્દી પાછળ શું કરી રહ્યા છો? સંભવિત પદ પરથી તમે શું પ્રાપ્ત કરવાની આશા રાખી છે. તમે તમારા સંભવિત પદ માટે તમારા ધ્યેય માટે ચોક્કસ હોવા જોઈએ.

6. **બઝવર્ડને ટાળોઃ પ્રોફાઈલમાં બઝવર્ડ જેવા કે responsible creative efficient ને ટાળવા જોઈએ.** પ્રોફાઈલમાં સરળ શબ્દો અને સપષ્ટતા હોવી જોઈએ.દાખલા તરીકે, I am a responsible, creative person who can get the job

done. આ વાક્યમાં responsible અને creative આ બે શબ્દોને ટાળવા જોઈએ.

7. **રીઝ્યુમ અને સામેલ પત્ર સાથે તમારી પ્રોફાઈલ બંધબેસતી છે કે હીં તે તપાસોઃ** તમારી સંપૂર્ણ પ્રોફાઈલને વાંચ્યા પછી ચોક્કસ્તાપુર્વક તમે દર્શાવેલા કૌશલ્યો, અનુભવ જેની નોંધ રીઝ્યુમ કે સામેલ પત્રમાં કરેલ છે તની સરખામણી કરો. કોઈ પણ મુદ્દો રીપીટ ન થવો જોઈએ. તમારી વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ એ તમારા કારકિર્દી, ધ્યેય અને કૌશલ્યનો સારાંશ તરીકે કાર્ય કરે છે.

4.7. પ્રોફાઈલમાં વ્યાકરણનો ઉપયોગ

વ્યક્તિગત પ્રોફીઈલ લખવા માટે સાદા ભૂતકાળનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ભૂતકાળમાં મેળવેલી સિદ્ધિઓ, અનુભવ વગેરે દર્શાવવા માટે સાદા ભૂતકાળનો ઉપયોગ થાય છે. સાદા ભૂતકાળનું સ્વરૂપ અને તેનો ઉપયોગ વિશે વિગતે જોઈએ.

A. સ્વરૂપઃ

(I/we/you/they/he/she/it + past form a verb)

હકાર		નકાર			પ્રશ્નાર્થ		
I We You They	worked played went took	I We You They	did not	worked played go take	Did	I we you they	work...? play...? go...? take...?
He She It	worked played went took	He She It	did not	woked played go take	Did	he she it	work play...? go...? take...?

નોંધઃ સાદા ભૂતકાળમાં દરેક કર્તા સાથે (હકાર વાક્યમાં) ક્રિયાપદનું ભૂતકાળનું રૂપ એક સરખી રીતે ઉપયોગ થાય છે. પ્રશ્ન અને નકાર વાક્યમાં સાદા ભૂતકાળમાં Did અને did not અનુક્રમે ઉપયોગ થાય છે.

B. To be **ક્રિયાપદ અને સાદો ભૂતકાળ**

(To be **ભૂતકાળનું રૂપ** - was/were)

હકાર		નકાર		પ્રશ્નાર્થ	
I We You They	was were	I We You They	was were	was were	I? We? you? they?
He She It	was	He She It	was not	Was	he? She? Was?

નોંધ: *સાદા ભૂતકાળમાં* To be *નાં રૂપ* was *અને* were *છે અને તમનો અર્થ "હતો, હતી, હતા " વગેરે થાય છે* was *અને* were*ની પાછળ આ સંદર્ભમાં* noun, adjective *અને* adverb(ial)*નો ઉપયોગ થશે.*

ઉદાહરણ તરીકે,

1. Melvil Dewey and Dr. S. R. Ranganathan **were** classificanist.
2. He **was** educated at the Hindu High School in Shiyali, at Madras Christian College.

C. *ઉપયોગ:* (a) *સાદા ભૂતકાળનો ઉપયોગ ભૂતકાળમાં બની ગયેલી ક્રિયા દર્શાવવા માટે થાય છે. આવી ક્રિયા ખુબ દૂરનાં કે અત્યંત નજીકના ભૂતકાળમાં બની હોઈ શકે. સાદા ભૂતકાળનો ઉપયોગ ક્રિયાનો સમય દર્શાવીને કે દર્શાવ્યા વગર કરી શકાય છે.*

ઉદાહરણ તરીકે,

1. Ranganathan **died** in 1972.

2. Melvil Dewey **founded** the world's first library school there in 1887.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

6. A. નીચે આપેલા ફકરામાં સાદા ભૂતકાળનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો

નોંધ : 1. તમારા જવાબ આપવામાં આવેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમ અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો.

Melville Louis Kossuth Dewey ___________[1] (be) born on 10 December 1851. Keenly interested in simplified spelling, he shortened his first name to Melvil as a young adult, ___________ [2] (drop) his middle names and, for a short time, even spelled his last name as Dui. Dewey _____________[3] (invent) the Dewey Decimal Classification (DDC) system when he ________ [4] (be) 21 and working as a student assistant in the library of Amherst College, drawing from Sir Francis Bacon's classification of knowledge as well as library classification systems ___________[5] (design) by William Torrey Harris and Natale Battezzati. Dewey's promotion of his classification and emphasis on centralization of cataloging efforts set in motion a new era of "library economy". Dewey's role in American librarianship is impossible to ignore. Dewey ___________[6] (help) establish the American Library Association (ALA) in 1876; he also co-founded and __________[7] (edit)

Library Journal. Dewey became the librarian of Columbia College (now Columbia University) in New York City in 1883 and ____________[8] (found) the world's first library school there in 1887.

B. ***નીચે આપેલા ફકરામાં સાદા ભૂતકાળનો ઉપયોગ કરી ખાલી જગ્યા પુરો***

નોંધ : 1. તમારા જવાબ આપવામાં આવેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમ અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો.

Dr. S. R. Ranganathan ____________[1](be) educated at the Hindu High School in Shiyali, at Madras Christian College(where he took B.A. and M.A. degrees in mathematics in 1913 and 1916), and at Teachers College, Saidapet. In 1917 he __________[2] (join) the faculty of Government College, Mangalore. From 1917 to 1921 he subsequently taught at Government College, Coimbatore, and he _________ [3](join) as Assistant Professor of Mathematics at the Presidency College, Madras in 1921-1923. In 1924 he _______ [4](be) appointed first librarian of the University of Madras, and in order to fit himself for the post he _____________[5] (travel) to England to study at University College, London. From 1925 to 1944 he ________[6] (take) up the job at Madras in earnest in 1925 and held it until 1944. From 1945 to 1954 he __________[7] (serve) as librarian and as professor of library science at Hindu University in Varanasi (Banaras), and from 1947 to 1954 he taught at the University of Delhi. From 1954 to 1957 he ___________[8] (be) engaged in research and writing in Zürich. He _________[9] (return) to India in the latter year and served as visiting professor at Vikram University, Ujjain, until 1959. In 1962 he _________[10] (found) and became head of the Documentation Research and Training Centre in Bangalore, with which he remained, associated for the rest of his life, and in 1965 he was __________[11] (honour) by the Indian government with the title of national research professor in library science.

4.8. *સારાંશ* (Summary)

વ્યક્તિગત પ્રોફાઈલ એ તમારું સાચું વર્ણન છે. તમે કોણ છો? તમે કેવી રીતે પહોચ્યા? તમે અત્યારે ક્યા છો? અને તમે ક્યા જવા માંગો છો? આ એક તમારી તક છે. જેમાં તમારી સિદ્ધિઓ અને યોગદાન દર્શાવી શકો છો કે તમે બીજાઓથી કેટલા અલગ છે. આ એક માર્કેટીગ કરવાનું સાધન છે. તમારી જાતને તમે માર્કેટ કરી શકો છો.

4.9. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer the Self Check Exercises)

1. જાતે પ્રયત્ન કરો.

2. જાતે પ્રયત્ન કરો.

3. **Personal qualities:**loyal, talented and caring, open-minded, patient and supportive

   Skills:, Communication skills, Interpersonal skills

   Experience : taught and nurtured more than 100 pupils from all backgrounds

4. **Personal qualities:**hard- working, motivated and enthusiastic

   Skills: Interpersonal skills, Communication skills

   Experience:multiple projects

5. **Personal qualities:**hardworking, ambitious

   Skills: Communication skills

   Experience:-_____

6. **A.** 1. was 2. dropped 3. invented 4. was 5. designed 6. helped 7. edited 8. founded

   B. 1. was 2. joined 3. joined 4. was 5. travelled 6. served 7. took 8. was 9. returned 10. founded 11. honoured

4.10. એકમ અંત પ્રવૃત્તિ

નીચે આપવામાં આવેલા પ્રશ્નોના જવાબ લખો.

1. પ્રોફાઈલ એટલે શું? પ્રોફાઈલમાં સમાવિષ્ટ થતી માહિતીઓ જણાવો.

2. પ્રોફાઈલ લખવા માટે ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ જણાવો.

4.11. સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (Reference and Further Reading)

* Patel, A. (1999). *Learn Tenses without tension.* Ahmedabad: Alpha Educational Services .

* Satterthwaile, F., & D'Orsi, G. (2003). *The career portfolio workbook.* New York: McGraw- Hill.

* Wikipedia. (2019, June 7). *Bhimrao Ambedkar*. Retrieved June 9, 2019, from wikipedia foundation inc.: https://en.wikipedia.org/wiki/B._R._Ambedkar

* Wikipedia. (2019, June 7). *Raja Ram Mohan Roy*. Retrieved June 9, 2019, from wikipedia foundation inc.: https://en.wikipedia.org/wiki/Ram_Mohan_Roy

* Wikipedia. (2019, June 7). *Swamivivekanand*. Retrieved June 9, 2019, from wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Swami_Viv¤kananda

*

એકમ 5	**પોર્ટફોલિયોની (Portfolio)**

રૂપરેખા

5.0 ઉદ્દેશો

5.1 પ્રસ્તાવના

5.2 પોર્ટફોલિયોઃ આપણું પ્રતિબિંબ

5.3 પોર્ટફોલિયોનો અર્થ અને સમજુતી

5.4 પોર્ટફોલિયોનો વ્યાપકતા

5.5 પ્રસિદ્ધ અને પોતાની જાતના મૂલ્યાંકન માટે અલગ અલગ પોર્ટફોલિયો

5.6 શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલનો પોર્ટફોલિયો

5.7 તમારો પોર્ટફોલિયો તૈયાર કરો

5.8 વેબસાઈટ પર તમારો પોર્ટફોલિયો મૂકવો

5.9 સારાંશ

5.10. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

5.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તર

5.12 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

5.0 ઉદ્દેશ (Objective)

આ યુનિટમાં તમે પોર્ટફોલિયોના હેતુઓ વિશે શીખવવામાં આવશે. આ ઉપરાંત પોર્ટફોલિયોમાં કઈ માહિતી, કેવી માહિતી ઉમેરવી જોઈએ તેની ચર્ચા કરીશું. તેમજ પોર્ટફોલિયોમાં કઈ માહિતી કયા ક્રમમાં મૂકવી તેની પણ માહિતી આપવામાં આવશે. આ ઉપરાંત પોર્ટફોલિયોને વેબસાઈટ ઉપર મૂકવાથી તેનું કેટલું મહત્ત્વ છે તેમજ તેના ફાયદા શું છે તે જાણી શકાશે.

5.1 પ્રસ્તાવના (Intruduction)

સામાન્ય રીતે આપણે પરીક્ષા આપ્યા બાદ, નોકરી મેળવવા જતાં હોઈએ ત્યારે માત્ર રિઝ્યુમ ઉપર જ ધ્યાન આપતા હોઈએ છીએ. પરંતુ રિઝ્યુમની સાથે પોર્ટફોલિયો પણ ખૂબ જ મહત્ત્વનો છે. કોઈપણ વિદ્યાર્થી પોતાનું સ્નાતક કક્ષાનું ભણતર પૂરું કરે ત્યાં સુધી તેને પોર્ટફોલિયો શું છે તેનો અર્થ ખબર જ નથી હોતી.

અનુસ્નાતક કક્ષાએ પહોંચી અને મુલાકાત માટે વિદ્યાર્થીઓ જતાં હોય ત્યારે મોટા ભાગના વિદ્યાર્થીઓ પોર્ટફોલિયોની જાણકારી ના હોવાના કારણે અસફળ થતાં હોય છે. આથી વિદ્યાર્થીઓ એ રિઝ્યુમની સાથે સાથે પોર્ટફોલિયો ઉપર પણ એટલું જ ધ્યાન આપવું જોઈએ. મુલાકાતમાં સફળતા માટે તમારા રિઝ્યુમની સાથે પોર્ટફોલિયો એવો તૈયાર કરો જેથી મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પ્રભાવિત થઇ શકે. ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન પણ એવું ક્ષેત્ર છે જ્યાં મુલાકાત અને રિઝ્યુમ મહત્ત્વનો ભાગ છે.એક ગ્રંથપાલ કે ગ્રંથાલયના પ્રોફેસરનો પોર્ટફોલિયો તેની આવડત, બુદ્ધિ, સમજણ શક્તિ અને જ્ઞાનને દર્શાવે છે.

5.2 *પોર્ટફોલિયોઃ આપણું પ્રતિબિંબ* (Portfolio : Our Reflection)

કોઈપણ અભ્યાસ અને અભ્યાસક્ષેત્ર માં પોર્ટફોલિયોનું એક અલગ મહત્ત્વ હોય છે. તેવી જ રીતે ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાનમાં પણ પોર્ટફોલિયોનું એક અલગ મહત્ત્વ છે. આપણી જરૂરી અને મહત્ત્વની ઊંડાણ માહિતીનું પ્રતિબિંબ પોર્ટફોલિયો આપે છે. તેની સાથે-સાથે જે કોઈ ગ્રંથાલય ક્ષેત્ર સાથે જોડાયા છે તેનું પ્રતિબિંબ એક ગ્રંથાલય શિક્ષક કે કાર્યરત વ્યક્તિ તરીકે રજૂ કરે છે.પોર્ટફોલિયો એટલે દરેક દસ્તાવેજને ધ્યાનથી ભેગા કરવા અને આપણી કામગીરી અને સૂચનોને ગુણવત્તા સાથે દર્શાવવું. તમારા સંશોધનના સચોટ પુરાવા રજૂ કરો. હંમેશા "શા માટે" અને "કેવી રીતે" કાર્ય થશે તેની પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું નહિ કે "શું" ?.

5.3 *પોર્ટફોલિયોનો અર્થ અને સમજુતી* (Meaning and Expelection of Portfolio)

પોર્ટફોલિયો રિઝ્યુમ જેવો જ તટસ્થ છે જેમાં કોઈપણ નવા સુધારા કરી શકાય છે. કોઈપણ નોકરીને ધ્યાનમાં રાખીને જરૂરી હેતુઓ અને સિદ્ધિઓને સુધારા કરી મૂકી શકાય છે. એની સાથે-સાથે તમારો પોર્ટફોલિયો નવો અને સુધારેલ હોવો જોઈએ એટલે કે હાલની મહત્ત્વની જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરી લેવો જોઈએ. તમારો પોર્ટફોલિયો તમારી નવી તક બની શકે છે આથી પોર્ટફોલિયો સંપૂર્ણપણે પૂર્ણ હોવો જોઈએ.

5.4 *પોર્ટફોલિયોની વ્યાપકતા* (Breadeth of Portfolio)

પોર્ટફોલિયો ઉપર કોઈપણ ફકરો વાંચતા પહેલા, નીચેના પ્રશ્નો વાંચો. ફકરો વાંચ્યા બાદ તમારા ઉતર ચકાશો.

1. શું પોર્ટફોલિયો એ રિઝ્યુમનું બીજું નામ છે ?
2. શું રિઝ્યુમએ પોર્ટફોલિયોનો એક ભાગ છે ?
3. પોર્ટફોલિયોમાં ફોટા મૂકી શકાય ?
4. પોર્ટફોલિયો તૈયાર કરવા માટે કયા અને કેવી રીતે દસ્તાવેજ ભેગાં કરવાં ?

સામાન્ય રીતે, જયારે તમે કોઈ વ્યક્તિની મુલાકાત માટે જતાં હોવ અને તેણીને/તેને પૂછો કે શું તમારો પોર્ટફોલિયો, હાલમાં સુધારેલ છે, તો જવાબમાં મળશે કે તે ગૂંચવણમાં છે, લોકો ક્યારેય પોર્ટફોલિયો વિષે વિચારતા નથી પરંતુ તમારે પોર્ટફોલિયોને એક જરૂરી અને મહત્ત્વના સાધન તરીકે ગણવું જોઈએ પરંતુ તમારે હંમેશા પહેલા તમારો બાયોડેટા અથવા રિઝ્યુમ મોકલી દેવો.

પોર્ટફોલિયો

1. પોર્ટફોલિયો કેવી રીતે રિઝ્યુમ અને બાયોડેટાથી અલગ છે ?

- પોર્ટફોલિયો એ કારકિર્દીના વિકાસમાં તુલનાત્મક રીતે હાલમાં થયેલ વિકાસ. (એટલે કે તમારી કારકિર્દીમાં હાલમાં થયેલ વધારો અથવા વિકાસ) પોર્ટફોલિયો તમને ત્યારે મદદરૂપ બનશે જ્યારે તમે નોકરી માટે અરજી કરી રહ્યા છો.
- જે તમારી આવડત અને સ્પર્ધાત્મકતાનો ભૌતિક પુરાવો દર્શાવે છે.
- જેમાં અમુક ચિત્રો, ગ્રાફ પણ દર્શાવવામાં આવે છે જે તમારી આવડત અને સ્પર્ધાત્મકતાને દર્શાવી શકે. આમ પોર્ટફોલિયો કયારેય રિઝ્યુમની સાથે મોકલવાનો હોતો નથી, સામાન્ય રીતે મુલાકાત દરમિયાન સાથે લઇ જવાનો રહે છે.

2. તમારો પોર્ટફોલિયો તમે કેવી રીતે ઉપયોગમાં લેશો ?

- જો તમે મુલાકાત માટે જઈ રહ્યા છો તો તમે પોર્ટફોલિયો સાથે રાખી શકો છો, જેથી તમે મુલાકાતમાં બેઠેલા તજ્જ્ઞોને બતાવી શકો.

અથવા

- જો તમે નોકરી માટે અરજી કરો છો તો તમે તમારા રિઝ્યુમ સાથે મોકલી શકો.

અથવા

- તમે જે-તે નોકરીદાતાને રિઝ્યુમની સાથે મોકલી શકો છો.

તમારા મુખ્ય ઉદેશો અથવા હેતુઓના આધારે તમે તમારા પોર્ટફોલિયોમાં સુધારા કરી શકો છો.દા.ત.: જે ક્રમમાં તમે દસ્તાવેજ ગોઠવ્યાં છે. શું તમે દરેક દસ્તાવેજ ઉમેરવા માંગો છો કે પછી માત્ર જરૂરિયાતની માહિતી મુકવા માંગો છો.

નોકરી લેવા માટે અથવા લેવા જતા દરેક વ્યક્તિ માટે મુલાકાત દરમિયાન ઉપયોગી બની શકે એવું સાધન એટલે પોર્ટફોલિયો. જે તમારી આવડત, ભાવના, સ્પર્ધાત્મકતા, જ્ઞાન અને ગુણવતાને આભાસી રીતે દર્શાવે છે, અને તે જ માહિતી તમારી આવડત અને સ્પર્ધાત્મકતાનો ભૌતિક આધાર છે. ભૌતિક રીતે, પોર્ટફોલિયો વિચારોના સંગ્રહનું માળખું છે જે તમારા જીવનમાં કામને લગતી, દરેક બાબતોને ગોઠવવાની પદ્ધતિ છે. એક બાબત હંમેશાં ધ્યાનમાં લેવાની છે કે તમને જયારે

તમારા શોખ, આવડત, રસ કે કોઈ પ્રવૃત્તિ દર્શાવો છો તો, જે સ્થળ પર કાર્ય કરવાના હોય અથવા તો મુલાકાત માટે જતાં હોય તે સ્થળના વાતાવરણને અનુકૂળ હોવી જોઈએ.

3. શા માટે કાર્ય માટે પોર્ટફોલિયો કિંમતી છે ?

પોર્ટફોલિયો તમને નીચેની બાબતોમાં મદદરૂપ બનશે.

- મુલાકાત માટે તૈયાર થવામાં ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકો છો.
- નોકરીની જરૂરિયાતને આધારે તમે તમારી આવડત, ક્ષમતા અને સ્પર્ધાત્મકતાથી બીજી વ્યક્તિને સહમત કરી શકો.
- તમારી આવડત પ્રત્યાયન દ્વારા યોગ્ય રીતે દર્શાવો.
- તમારા કાર્યનું પરિણામ નિદર્શન કરો.
- તમારી સિદ્ધિઓનું દસ્તાવેજ કરવાનું રાખો.
- તમારા પોતાના ડેટાબેઝ તૈયાર કરો.
- તમારી કારકિર્દીના વિકાસમાં તમારી સિદ્ધિનું મૂલ્યાંકન કરો.
- વિદ્યાર્થીઓ માટે પણ પોર્ટફોલિયો શીખવા અને અભ્યાસમાં મૂલ્યાંકન માટેનું સાધન બને છે.

4. પોર્ટફોલિયો કેવી રીતે બનાવશો ?

- સૌથી પહેલા મુલાકાત માટે જેને મળવા જઈ રહ્યાં છો, તેમના વિચારો અને અપેક્ષાને આધારે પોતાની જાતને ઢાળવાનો પ્રયત્ન કરો. તમારા પોર્ટફોલિયોમાં દરેક માહિતી આવી જવી જોઈએ, જે નોકરીદાતાને પ્રભાવિત કરી શકે. જેમકે સંસ્થાની માહિતી, સ્ટાઈલ, કવર, ફોલ્ડર અને જરૂરી દરેક બાબતનો સમાવેશ કરવો. પોર્ટફોલિયોમાં ભાષા, વ્યાકરણ, ઉચ્ચાર ઉપર ધ્યાન દોરવું.જે માહિતી પોર્ટફોલિયો માટે લેવામાં આવી છે તે તમારી આવડત અને સ્પર્ધાત્મકતા દર્શાવે છે અને જે તમારી સિદ્ધિ મત ખૂબ જ જરૂરી અને આવશ્યક છે.
- પોર્ટફોલિયોની શરૂઆત સંગ્રહથી કરવાની જેમાં તમને લગતી દરેક માહિતી આવી જાય, તમે જે સિદ્ધિઓ પ્રાપ્ત કરી છે, તમારું લખાણ એટલે કે લેખ, પ્રગતિ વગેરેનો સમાવેશ કરવો અને આ દરેક માહિતી મુદ્રિત અથવા અમુદ્રિત ફોરમેટમાં લઈ શકો. તમારી માહિતીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.
- તમારા દ્વારા અથવા તમારી ઉપર લખાયેલા લેખ
- તમને મળેલા પ્રગતિના પુરસ્કાર
- તમારા દ્વારા બનાવવામાં આવેલ ચિત્રો, કૃતિઓ વગેરે.

- તમારી પ્રશંસાના પત્રો, સંદર્ભના પત્રો, જરૂરી લાગતાં ફોટા
- તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ પ્રેઝન્ટેશન
- ટ્રેનિંગના પ્રમાણપત્રો

5. અમુક મહત્ત્વના મુદ્દા

- પોર્ટફોલિયોમાં લખવામાં આવેલી માહિતી નોકરી માટે જઈ રહ્યા છો તેને અનુકૂળ છે કે નહિ તેની ખાતરી કરવી અને જે હેતુ માટે ઉપયોગમાં લઈ રહ્યા છો તેની પણ ચકાસણી કરી લેવી.
- તમારા કાર્યોને આભાસી ઉદાહરણો દ્વારા સમજાવવાનો પ્રયત્ન કરો જેમ કે; વીડિયો, ફોટા અને ચિત્રો દ્વારા.
- હંમેશાં ટૂંકું લખાણ વાપરો.
- ક્યારેય નોકરીદાતા પાસેથી એવી અપેક્ષા ના રાખો કે તમે જે માહિતી મોકલી છે તે દરેક માહિતી વાંચી હશે.
- પોર્ટફોલિયો સુઘડ, સ્વચ્છ,યોગ્ય લખાણ અને દસ્તાવેજને યોગ્ય ક્રમમાં ગોઠવીને રાખો.

6. પોર્ટફોલિયોની ગોઠવણ

પોર્ટફોલિયો વ્યવસ્થિત અને એક પછી એક ક્રમમાં હોવો જોઈએ. તેમજ સુઘડ, સ્વચ્છ અને યોગ્ય ક્રમમાં હોવો જોઈએ. સમાન્ય રીતે પોર્ટફોલિયો માટે કોઈ ચોક્કસ માપ નથી પરંતુ 20-25 પેજ રાખી શકાય અને જેમાં જરૂરિયાત મુજબ દસ્તાવેજમાં વધારો-ઘટાડો કરી શકો છો. પોર્ટફોલિયોની ગોઠવણ નીચે મુજબ કરી શકાય.

- **પ્રથમ તબક્કોઃ** આ તબ્બકામાં દરેક બાબત જે વિસ્તૃતતામાં દર્શાવવામાં આવી છે તેનો સારાંશ આપવામાં આવે છે. અનુક્રમણિકાના આધારે નોકરીદાતાને તમારી સિદ્ધિઓમાં રસ પડશે અને તેઓ તરત જ જોવા માટે સજ્જ બનશે.
- **બીજો તબક્કોઃ** તમારા રિઝ્યુમ અને સીવીમાં તમારા અભ્યાસક્રમ, કાર્ય અનુભવ અને બીજા પુરસ્કારોની માહિતી આપો.
- **ત્રીજો તબક્કોઃ** તમારા સંદર્ભપત્રો, પ્રમાણપત્રો અને દરેક પત્રોની કોપી રાખવી.
- **ચોથો તબક્કોઃ** તમારી અંગત માહિતી ટૂંકાણમાં આપો, જેમાં તમારા શોખ અને અન્ય પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થતો હોય.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધઃ **1.** ***નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉતર આપો.***

2. ***તમારા ઉત્તરને યુનિટના અંતમાં આપેલાં ઉતર સાથે ચકાસો.***

પ્રશ્ન 1 *પોર્ટફોલિયો વિશે માહિતી આપો.*

....

....

....

....

....

....

....

....

....

પ્રશ્ન 2 *પોર્ટફોલિયો અને રિઝ્યુમ વચ્ચેનો સામાન્ય તફાવત સમજાવો.*

....

....

....

....

....

....

....

....

....

પ્રશ્ન 3. પોર્ટફોલિયોમાં દર્શાવી શકાય એવી તમારી કોઈપણ ચાર ગુણવત્તા જણાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

પ્રશ્ન 4. ''વિદ્યાર્થીઓ માટે પોર્ટફોલિયો એક શીખવાનું સાધન છે?'' આ વાક્યને સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

5.5 પ્રસિદ્ધ અને પોતાની જાતના મૂલ્યાંકન માટે અલગ અલગ પોર્ટફોલિયો

- શીખવવાનો પોર્ટફોલિયો (વિદ્યાર્થીઓ માટે)
- વિષયનો પોર્ટફોલિયો (સલાહકાર માટે)
- શિક્ષણનો પોર્ટફોલિયો (સલાહકાર માટે)
- શૈક્ષણિક પોર્ટફોલિયો (શિક્ષકો માટે)
- શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલનો પોર્ટફોલિયો (ગ્રંથપાલ શિક્ષક માટે)

પોર્ટફોલિયોમાં નીચેના જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ કરવો જેમ કે અનુભવના પ્રમાણપત્રો, અસરકારક પુરાવા અને કાર્ય અને સૂચનોને અલગ તારવી શકે તેવા પ્રમાણપત્રો.

5.6 શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલનો પોર્ટફોલિયો (Portfolio of Academic Librarian)

શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલનો પોર્ટફોલિયો, ગ્રંથાલય વ્યવસાયિક, સેવાઓ અને વ્યવસાયિક પ્રવૃતિઓનું પ્રતિબિંબ આપે છે. ગ્રંથપાલના પોર્ટફોલિયોમાં સમય, પ્રયત્ન તથા તમે શું કાર્ય કરી રહ્યાં છો, તમાર ધ્યેય શું છે, તમારા ધ્યેયની અસરકારકતા કેવી રીતે માપવામાં આવે છે, અને તમે એક ગ્રંથપાલ તરીકે વ્યવસાયિક સિદ્ધિ કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરો છો આ તમામ માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. વ્યવસાયિક પોર્ટફોલિયો તમારા સારા કાર્યો અને અનુભવને રજૂ કરે છે. શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલના પોર્ટફોલિયોની વાત કરતા હોય ત્યારે ગ્રંથપાલ જો અગાઉ કોઈ જગ્યાએ કાર્ય કરતો હોય અને હવે બીજા ગ્રંથાલય તરફ જતો હોય ત્યારે, તેને તેના ગ્રંથાલયમાં કરેલાં કાર્યો, વિવિધ ગ્રંથાલયમાં કરેલાં કાર્યક્રમો, ગ્રંથાલયમાં દસ્તાવેજીકરણ માટે કરવામાં આવેલ આયોજન, ગ્રંથાલયમાં કરવામાં આવેલાં નવા પ્રોજેક્ટ તથા વિવિધ વિભાગો સાથેના કાર્યોની ટૂંકી સમજુતી આપવી. જેથી તમે તમારા વિવિધ કાર્યો અને તેને લગતી આવડતોને વધુ સારી રીતે સ્પષ્ટ કરી શકો. આ ઉપરાંત ગ્રંથાલયમાં કરવામાં આવેલ પુસ્તક પ્રદર્શન, સેમિનાર, વર્કશોપ અને કોન્ફરન્સની પણ માહિતી આપવી. આ દરેક બાબતો તમારી બૌદ્રિક શક્તિ અને જ્ઞાનના ભૌતિક પુરાવા તરીકે સાબિત થાય છે.અસરકારક શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલનો પોર્ટફોલિયો ત્રણ અસરકારક હેતુઓ રજૂ કરે છે.

પ્રથમ: જે તમારી એક ગ્રંથપાલ તરીકેની સજ્જડ સિદ્ધિ રજૂ કરે છે, ખાસ કરીને જ્યારે તમે કોઈ ગ્રંથાલયમાં કાર્યરત છો અને તે ગ્રંથાલય વિષે સારી સારી બાબતો જાણવા મળે, તેની અસરકારકતા વિદ્યાર્થીઓ અને ઉપભોક્તાઓમાં જોવા મળે ત્યારે તમે તમારી ગ્રંથપાલની ભૂમિકામાં સફળ બનો છો.

દ્વિતીયઃ *પોર્ટફોલિયોના આધારે તમે તમારું વ્યવસાયિક સંશોધન, પ્રવૃત્તિઓ અને તમારો વ્યવસાયિક વિકાસ રજૂ કરી શકો છો. ખાસ કરીને જ્યારે તમે કોઈ મિટિંગમાં હાજરી આપો છો, સંશોધન પેપર રજૂ કરો છો, પોતાના પ્રકાશનો દર્શાવો છો અથવા તો કાર્યક્રમ ઉપર પ્રદર્શનનું આયોજન કરો છો.*

તૃતીયઃ *અસરકારક પોર્ટફોલિયો તમને તમારા જીવનમાં, કાર્યસ્થળે, કૉલેજ, વ્યવસાયિક જગ્યા અથવા સંસ્થાઓ સાથે કેટલી ભાગીદારી અને જવાબદારી લઈ રહ્યાં છો તેનો ખ્યાલ આપે છે.*

શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયના પોર્ટફોલિયોમાં રજૂ થતી બાબતો

- *ગ્રંથાલયમાં ગ્રંથપાલની ભૂમિકા*
- *ગ્રંથાલય વ્યવસાયિકમાં જવાબદારીઓ*
- *ગ્રંથાલયના વિવિધ વિભાગની જવાબદારીઓ*
- *ગ્રંથાલય અને ગ્રંથપાલ તરીકેની અસરકારક અને જરૂરી માહિતી*
- *ગ્રંથાલય વ્યવસાયિકના પુરાવા*
- *ગ્રંથાલય વ્યવસાયિકની આધુનિક પ્રવૃત્તિઓ અને હેતુઓ*
- *ગ્રંથાલયમાં કરેલ નવા કાર્યક્રમ, સેમિનાર, કોન્ફરેન્સ, વેબિનાર અને વર્કશોપની માહિતી*
- *ભવિષ્યનું આયોજન*
- *સારાંશ*

શૈક્ષણિક/વહીવટ પોર્ટફોલિયોના ફાયદા

- *ગ્રંથાલય ક્ષેત્રના વિકાસની જટિલતાને સમજી શકાય છે.*
- *"ઉત્તમ પુસ્તકાલયો"ની રચના કરવા અને વ્યાખ્યાયિત કરવામાં પોર્ટફોલિયો સિદ્ધિઓના પુરાવા પૂરા પાડે છે.*
- *સતત નિમણૂક અને પ્રમોશન માટે સમર્થન આપે છે.*
- *ગ્રંથાલય ક્ષેત્રમાં મળતી નવી તકો અને સ્પર્ધાઓની ઊંડાણમાં માહિતી મેળવી શકાય છે. અને આ માહિતીના આધારે ગ્રંથપાલ પોતાની વ્યૂહ રચના તૈયાર કરી એક શ્રેષ્ઠ ગ્રંથપાલ બની શકાય છે.*

તમારો પોર્ટફોલિયો તૈયાર કરવા માટે ત્રણ મહત્ત્વના પગથીયા

1. ***માહિતી ભેગી કરવી:*** *ગ્રંથપાલના પોર્ટફોલિયોમાં જરૂરી અને ટૂંકી માહિતીનો સમાવેશ કરવો જે તમારા ગ્રંથાલયની પ્રવૃત્તિઓને રજૂ કરે છે. ગ્રંથાલયની પ્રવૃત્તિઓ જેવી કે સંશોધન સેવાઓ, વ્યવસાયિક સેવાઓ, સંદર્ભ સેવાઓ વગેરે. તમારી આવડત અને જ્ઞાનના આધારે તમને મળેલ પ્રસિદ્ધિના પુરસ્કાર અને દસ્તાવેજોને તમારા ધ્યેયના અનુક્રમે ગોઠવો.*

2. ***પ્રતિબિંબ:*** *તમારા કાર્ય, જવાબદારી, સંશોધન અનુભવ અને તમને મળેલી તકો જેવી બાબતો વિષે જટિલતાથી વિચારો.*

3. ***જોડાણ:*** *વ્યક્તિગત રીતે અને અર્થપૂર્ણ રીતે તમારી માહિતીનું જોડાણ કરવી જેમ કે; તમારું કાર્ય, તમારા સંશોધન ક્ષેત્ર, તમારા જ્ઞાનનું આવરણ અને અમલીકરણ વગેરે.*

5.7 *તમારો પોર્ટફોલિયો જાતે તૈયાર કરો*

પ્રવૃત્તિ

તમારો પોર્ટફોલિયો તૈયાર કરો જેમાં તમારી પ્રોફાઈલ, રિઝ્યુમ, દરેક મહત્ત્વના પ્રમાણપત્રોની કોપી તમને મળેલાં પુરસ્કાર, તમારા શોખ અને લેખોની કોપીનો સમાવેશ કરો. પોર્ટફોલિયો 20થી વધારે પેજનો ન થવો જોઈએ.

....

....

....

....

....

....

....

....

5.8 વેબસાઈટ પર પોર્ટફોલિયો (Portfolio on Website)

વેબસાઈટ પર પોર્ટફોલિયો મૂકવો કે નહિ તેના વિશે થતી વાત-ચીતને સાંભળો અને તેના આધારે નક્કી કરીને પોર્ટફોલિયો વેબસાઈટ ઉપર મૂકવો. ઈન્ટરનેટની વપરાશ વધતાની સાથે તમે તમારો પોર્ટફોલિયો વેબસાઈટ પર મૂકો છો કે નહિ એ એટલું જ જરૂરી બની ગયું છે. તમે તમારા દરેક પ્રકાશનની વેબ લિંક આપીને, પોર્ટફોલિયોનું વેબ વર્ઝન કરી શકો છે. જે એક સારી રીત માનવામાં આવે છો, જે દરેક નોકરીદાતાને પ્રભાવિત કરે છે.

વેબસાઈટ પર પોર્ટફોલિયો મુકવો એ વધારે સારી વાત છે. તેની સાથે સાથે તમારે વેબસાઈટ ઉપર પણ સતત સુધારા કરવા પડે છે.

તમે જ્યારે પોર્ટફોલિયો વેબસાઈટ પર મૂકો ત્યારે તેને સુધારવાનું કામ ચાલુ રાખવું જોઈએ. તમારે દરેક વખતે સુધારા કરવાની જરૂર નથી, એકસાથે તમે ઘણા સુધારા કરી શકો છો. પરંતુ પોર્ટફોલિયોની માહિતીની ચકાસણી કરતા રહેવું જેમ કે માહિતી યોગ્ય ક્રમમાં ગોઠવાઈ છે, જૂની માહિતીને રદ કરી નવી માહિતીને ઉમેરવી, જો ઈ-મેઈલ આપ્યું છે તો એક્ટીવ છે કે નહિ ? આ તમામ બાબતોની ચકાસણી વેબ પોર્ટફોલિયોમાં કરી લેવી જોઈએ.

વેબસાઈટની પસંદગી દરમિયાન તમારા હેતુઓ, ઉદેશોને ધ્યાનમાં રાખીને વેબ પોર્ટફોલિયો માટે વેબસાઈટ પસંદ કરો જેથી તમારી માહિતી અને વેબસાઈટનો ઉદેશ એક જ બને નહિ કે પ્રત્યક્ષ. તમારા રિઝ્યુમની સાથે વેબ પોર્ટફોલિયોની લિંક આપી શકો છો. જેથી કરીને નોકરીદાતા તમારો પોર્ટફોલિયો જોઈ શકે.

ઓનલાઈન પોર્ટફોલિયો તૈયાર કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો

- જો તમે વેબ પોર્ટફોલિયો તૈયાર કરતી વખતે ફ્રી જગ્યાનો ઉપયોગ કરો છો તો, તેનું ડોમેન નેમ ધ્યાનથી આપો અને ફ્રી જગ્યાનો જ ઉપયોગ કરો.
- ઘણી બધી ફ્રી બેનર માટેની વેબસાઈટ આપણને પોર્ટફોલિયો મૂકવા માટે મદદ કરતી હોય છે પરંતુ તેમાં કેવી માહિતી મૂકવી તેની ચકાસણી આપણે જાતે કરી લેવી જોઈએ.
- વેબસાઈટ પર પોર્ટફોલિયોને આકર્ષિત બનાવવા ફોટા, ગ્રાફ્સ, ચાર્ટ અને લાઈટ કલરનો ઉપયોગ કરો.
- દરરોજ તમારી વેબસાઈટમાં સુધારા અને સૂચનો જોતાં રહો.

5.9 સારાંશ (Summary)

પોર્ટફોલિયો દરેક ક્ષેત્રમાં વિદ્યાર્થીઓ, રિસર્ચ સ્કોલર, અને મુલાકાત માટે જતાં વ્યક્તિઓને તેમના કાર્ય, સિદ્ધિઓ, પુરસ્કારોની એક નાની યાદી તરીકે મદદરૂપ

બને છે. ગ્રંથપાલ શાળાના ટીચર સાથે મળીને વિદ્યાર્થીઓ માટે ઈ-પોર્ટફોલિયોનું આયોજન કરી શકે છે. તેમને પોર્ટફોલિયોની માહિતીથી જાણકાર કરી શકે છે. આ ઉપરાંત ગ્રંથપાલ એ જ્ઞાની તજ્જ્ઞના આધારે ઓનલાઈન ગાઈડ કોર્સ પણ તૈયાર કરી ને વિદ્યાર્થીઓને પૂરતી જાણકારી આપી શકે છે.

ભૌતિક પોર્ટફોલિયોની સાથે સાથે લોકો ડિજીટલ પોર્ટફોલિયો તરફ વળી રહ્યા છે. ડિજીટલ અને ઈલેક્ટ્રોનિક પોર્ટફોલિયોથી વ્યક્તિ હાલની માહિતીથી અવગત રહે છે તેમજ જરૂર જણાય ત્યારે જરૂરી સુધારા પણ તેમાં કરી શકાય છે. મુલાકાતના હેતુ, ઉદ્દેશ અને ધ્યેયને ધ્યાનમાં રાખીને પોર્ટફોલિયોમાં જરૂરી સુધારા કરી શકાય છે. પોર્ટફોલિયો એક વ્યૂહ રચના માટેના સાધન તરીકે ઉપયોગી બને છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધઃ 1. નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉતર આપો.

2. યુનિટના અંતમાં આપેલાં ઉતર સાથે તમારા ઉતર ચકાસો.

નીચેના વાકય પૂરા કરો.

પ્રશ્ન 5. પોર્ટફોલિયોનું વેબ વર્ઝન તૈયાર કરવું એક મહત્ત્વની બાબત છે જેનાથી તમે

....

....

પ્રશ્ન 6. વેબસાઈટ ઉપર પોર્ટફોલિયો મૂકવો, એ શું દર્શાવે છે.

....

....

*પ્રશ્ન 7. તમારે વેબસાઈટ પર ....
પરંતુ માહિતીને ....માં ગોઠવી શકો છો.*

પ્રશ્ન 8. દરરોજ વેબસાઈટ ચેક કરવાનું કારણ દર્શાવો..........................

....

....

પ્રશ્ન 9. જો તમે પોર્ટફોલિયો વેબસાઈટ પર મૂકો ત્યારે વેબની ખાલી જગ્યાનો ઉપયોગ કરો ત્યારે...

....

5.10 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer the Self Check Exercises)

1. પોર્ટફોલિયોએ વ્યક્તિની આવડત, ક્ષમતા, સ્પર્ધાત્મકતા, જ્ઞાન અને ગુણવત્તાનું આભાસી પ્રદર્શન છે. જે એક ભૌતિક સ્વરૂપમાં રજૂ કરે છે. પોર્ટફોલિયો વ્યક્તિના ભૂતકાળના આદર્શ કાર્ય અને શિક્ષણનો પુરાવો બને છે.

2. રિઝ્યુમ એ વ્યક્તિના દરેક દસ્તાવેજ, શિક્ષણ, કાર્યનો અનુભવ તેમજ સારી છાપની રૂપરેખા આપે છે. જેમાં કોઈ વધારાના દસ્તાવેજનો સમાવેશકરવામાં આવતો નથી જ્યારે પોર્ટફોલિયો આ દરેક સાચી બાબત છે તેનો પુરાવો આપે છે. જેમાં ફોટા પણ આવી શકે. રિઝ્યુમએ પોર્ટફોલિયોમાં પ્રથમ દસ્તાવેજ હોય છે.

3. અમુક ગુણવત્તા જેવી કે આવડત, જ્ઞાન જે પોર્ટફોલિયોમાં દસ્તાવેજના આધારે મૂકી શકાય છે.

4. વિદ્યાર્થીઓ માટે પોર્ટફોલિયો એક શીખવવાનું સાધન છે. જે વિદ્યાર્થીઓ ને તેમના શોખ અને સિદ્ધિઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં મદદરૂપ બને છે.

5. પોર્ટફોલિયોનું વેબ વર્ઝન તૈયાર કરવું જેનાથી તમે તમારી સિદ્ધિઓને સરળતાથી પ્રદર્શિત કરી શકો છો.

6. વેબસાઈટ પર પોર્ટફોલિયો મૂકવાનો અર્થ એ છે કે તમે ટૅક્નૉલૉજીથી જાણકાર છો.

7. તમે બધી માહિતી એક જગ્યાએ ન મૂકો તેના કરતા અલગ વિભાગ કરીને મૂકી શકો છો.

8. દરેક માહિતી ક્રમમાં છે કે નહિ તેની ચકાસણી માટે દરરોજ વેબસાઈટ ચેક કરતા રહો.

9. જો તમે વેબસાઈટ પરની ખાલી જગ્યામાં તમારી માહિતી મૂકો છો તો તમારી પાસે ડોમેન નેમ હોવું જરૂરી છે.

5.11 બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. બૌદ્ધિક આવડત, જ્ઞાન અને ક્ષમતાને ભૌતિક સ્વરૂપમાં દર્શાવવા શાનો ઉપયોગ થાય છે.
   (a) દરખાસ્ત (b) પ્રમાણપત્રો
   (c) પોર્ટફોલિયો (d) ઉપરોક્ત એક પણ નહિ

2. પોર્ટફોલિયોનું પ્રથમ પગથિયું કયું છે.

(a) નિહારિકા રિઝ્યુમ (b) દસ્તાવેજ

(c) વેબ પોર્ટફોલિયો (d) કાર્યની સંક્ષિપ્ત માહિતી

3. વેબસાઈટની વેબ ખાલી જગ્યાનો ઉપયોગ કરવો હોય તો શેની જરૂર પડે છે.

(a) IP એડ્રેસ (b) URL

(c) ડોમેન નેમ (d) પ્રોટોકોલ

4. ગ્રંથાલય વ્યવસાયિકમાં, ગ્રંથપાલની આવડત અને કૌશલ્ય દર્શાવવા કયા પોર્ટફોલિયોનો ઉપયોગ થાય છે.

(a) વિદ્યાર્થીનો પોર્ટફોલિયો (b) શૈક્ષણિક પોર્ટફોલિયો

(c) શૈક્ષણિક ગ્રંથપાલનો પોર્ટફોલિયો (d) ઉપરોક્ત એક પણ નહિ

5.12 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (Reference and Further Reading)

---

* kurtuy A. (2020 January 7) How to write resume - 2020 Beginner's Guide. Retrived January 7, 2020, from novoresume: http://www.novoresume.com/career-blog/how-to-write-a-resume-guide.

* patel, V. & Patel, U. (2013). Textbook of Communication Skills, Vallabh vidghyanagar: Ria Publishing.

* Rajat. (2011, May 8). Different between Resume, C.V. and Biodata. Retrived January 7. 2020, from getsetresume: http://www.getsetresume.com/blog/143-defference-between-a-resume-a-CV-and-biodata.

★

એકમ 6	રિઝ્યુમ અને બાયોડેટા લેખન

રૂપરેખા

6.0 હેતુઓ

6.1 પ્રસ્તાવના

6.2 અર્થ

6.2.1 કરિક્યુલમ વિટાઈ (Curriculum Vitae) એટલે શું ?

6.2.2 રિઝ્યુમ એટલે શું ?

6.2.3 બાયોડેટા એટલે શું ?

6.3 રિઝ્યુમ અને કરિક્યુલમ વિટાઈ વચ્ચેનો તફાવત

6.4 અસરકારક રિઝ્યુમ લખવા માટેની માર્ગદર્શિકા

6.5 રિઝ્યુમમાં સમાવિષ્ટ વિગતો

6.5.1 હેતુઓ

6.5.2 શૈક્ષણિક લાયકાત

6.5.3 કાર્ય અનુભવ

6.5.4 સિદ્ધિઓ

6.5.5 સંદર્ભો

6.6 રિઝ્યુમ, બાયોડેટા અને સી.વી.ના નમૂનાઓ

6.7 રિઝ્યુમ લખવા માટે ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ

6.8 રિઝ્યુમમાં કેટલાક શબ્દોને ટાળવાં જોઈએ

6.9 સારાંશ

6.10 બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

6.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

6.12 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

6.0 હેતુઓ (Objectives)

આ યુનિટમાં આપણે બાયોડેટા તેમજ રિઝ્યુમ લેખક અંગેની માહિતી તેમજ જોબ અંગે અરજી કરવા માટે રિઝ્યુમ અથવા કરિક્યુલમ વીટાઈ (સી.વી.)નું મહત્ત્વને સમજીશું. આ યુનિટ વાંચ્યાં પછી તમે નીચે પ્રમાણે સક્ષમ બની શકો.

- રિઝ્યુમને કેવી રીતે લખવું અથવા તો હાલનું જે રિઝ્યુમ છે તેને આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણ પ્રમાણે અપડેટ કરી શકાય તે અંગેની સમજૂતી.
- રિઝ્યુમમાં કયા પ્રકારની માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે અને માહિતીને રિઝ્યુમમાં કેવી રીતે ગોઠવી શકાય તે અંગેની સમજણ.

- *રિઝ્યુમમાં વ્યાકરણનો ઉપયોગ તેમ જ વિવિધ શબ્દપ્રયોગોનો ઉપયોગ અંગેની જાણકારી.*

6.1 *પ્રસ્તાવના* (Introduction)

ભારતમાં સંશોધનનો આંકડો બતાવે છે કે પ્રત્યેક એક જ ઈન્ટરવ્યૂ માટે 200 *(એપ્લિકેશન્સ) એ સરેરાશ એમ્પ્લોયર દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવે છે. એ તદ્દન સાચું છે કે રિઝ્યુમ ઝડપથી વાંચવાને બદલે સ્કેન કરવામાં આવે છે. સંભવિત એમ્પ્લોયર* 10 *થી* 20 *સેકન્ડ સુધી વધુ સમય વિતાવે છે અને રિઝ્યુમની વિગતો મેળવવા માટે કેટલીક યોગ્યતા શોધે છે. સામાન્ય રીતે આનો અર્થ એ છે કે ઉમેદવારની મુલાકાત લેવાનો નિર્ણય એકંદરે રિઝ્યુમનાં પ્રથમ છાપ પર આધારિત હોય છે.*

રિઝ્યુમ એ સામાન્ય રીતે શિક્ષણ અને સંશોધન-લક્ષી સ્થિતિ બહાર કોઈ પદ કે નોકરી માટે ઉપયોગ થાય છે. તે સામાન્ય રીતે લંબાઈમાં એકથી બે પૃષ્ઠોમાં જોવા મળે છે અને તે કોઈ ચોક્કસ પદ માટે હોય છે. રિઝ્યુમને એક સારાંશ અથવા સિદ્ધિઓના સમૂહ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે. રિઝ્યુમ એ એક માર્કેટિંગનો એક ભાગ છે. જે કોઈની વિશિષ્ટતા કુશળતા, ક્ષમતાઓ અને અનુભવનાં સમૂહ માટેની જાહેરાત કરે છે. આ એક ઈન્ટરવ્યુ માટે "ટિકિટ" છે તે મુલાકાત માટે કૉલેજ ગ્રેજ્યુએટ વિરુદ્ધ વર્ષોથી અનુભવ ધરાવતી વ્યક્તિ વચ્ચેનો તફાવત દર્શાવે છે.

સામાન્ય રીતે રિઝ્યુમમાં બે વસ્તુઓ સૌથી અગત્યની છે જેમાં એક રિઝ્યુમમાં આવેલ સામગ્રી અને બીજું તેની રજૂઆત. આ બે મુખ્ય બાબતો રિઝ્યુમમાં સૌથી મહત્ત્વની છે.

6.2 *અર્થ* (Meaning)

6.2.1 *રિઝ્યુમ એટલે શું ?*

રિઝ્યુમ શબ્દ એ એક ફ્રેંચ શબ્દ છે. જેનો અર્થ 'સાર' અથવા 'સારાંશ' એવો થાય છે. રિઝ્યુમ ખાસ કરીને શૈક્ષણિક લાયકાતો, પાછલી નોકરીના અનુભવો, કૌશલ્યો અને રસ અભિરુચિ જે નોકરી અંગે અરજી કરવાનાં છે તેની સાથે સંબંધિત હોય છે. સાથે સાથે કેટલીક જીવનચરિત્રાત્મક માહિતી રિઝ્યુમમાં સામેલ કરવામાં આવે છે.

6.2.2 *કરિક્યુલમ વિતાઈ (સી.વી.) એટલે શું ?*

*કરિક્યુલમ વિટાઈ (*Curriculum Vitae*) (સી.વી.) એ લૅટિન શબ્દ છે. જેનો અર્થ "*Course Of Life*" થાય છે. સી.વી.માં રિઝ્યુમ કરતાં વધારે માહિતી હોય છે. જેમાં કાલક્રમિક યાદી જેમ કે શિક્ષણ, અનુભવ, જે પદ ધરાવતાં હોય તેમાં માસ્ટર ડિગ્રી પી.એચ.ડી., મેળવેલાં કૌશલ્યો, સિદ્ધિઓ, પ્રારંભિક કાર્ય અને પુરસ્કારો વગેરે. સી.વી.નો બહોળા પ્રમાણમાં ઉપયોગ શિક્ષણમાં જોવા મળે છે.*

6.2.3 બાયોડેટા એટલે શું ?

બાયોડેટા એ વ્યક્તિગત વિગતો ઉપર વધારે પ્રકાશ ફેંકે છે. વધુમાં શૈક્ષણિક લાયકાતો અને વ્યવસાયિક અનુભવો જોવા મળે છે. ખાસ કરીને બાયોડેટામાં વ્યક્તિગત જીવનચરિત્રાત્મક માહિતી જેવી કે ઉંમર, જાતિ, ધર્મ, રહેઠાણ, માતાપિતાનું નામ, બાળકોનું નામ, પત્નીનું નામ, કઈ ભાષા બોલો છો, કઈ ભાષા વાંચી શકો છો. કઈ ભાષા સમજી શકો છો, તેમજ તમારી ભૌતિક લક્ષણોની માહિતી જેવી કે ઊંચાઈ, વજન, આંખનો રંગ, અને રંગ વગેરે માહિતીનો સમાવેશ જોવા મળે છે.

6.3 રિઝ્યુમ અને કરિક્યુલમ વિટાઈ વચ્ચેનો તફાવત

(Difference between Resume and C.V.)

મુખ્ય તફાવત રિઝ્યુમ અને સીવી વચ્ચેનો નીચે મુજબ છે.

- વિગતોની લંબાઈ અલગ અલગ હોય છે.
- રિઝ્યુમની રૂપરેખા અને તેની સામગ્રી પસંદગીયુક્ત અને સંક્ષિપ્ત હોય છે, એટલે કે એક પૃષ્ઠ બીજી બાજુ સીવીની રૂપરેખા તમારી સંપૂર્ણ શૈક્ષણિક લાયકાતો, અને વ્યાવસાયિક અનુભવોનો ઈતિહાસ હોય છે. સાથે મોટા ભાગની સિદ્ધિઓ, પ્રકાશનો અને ઓળખપત્રો હોય છે એટલે કે તેની લંબાઈ બે પૃષ્ઠોથી વધારે હોય છે.
- સામાન્ય રીતે રિઝ્યુમનો જ્યારે આપણે ખાનગી સાહસમાં નોકરી માટે અરજી કરતાં હોય ત્યારે તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે જ્યારે સીવીનો ઉપયોગ જાહેર સાહસોમાં ખાસ કરીને શિક્ષણમાં કરવામાં આવે છે.

6.4 અસરકારક રિઝ્યુમ લખવા માટેની માર્ગદર્શિકા

(Guidelines of writing an effective Resume)

સારી રીતે લખાયેલ રિઝ્યુમ, આજની બદલાતી જોબ માર્કેટમાં અસરકારક રિઝ્યુમ હોવાનું એક ઉત્તમ સાધન છે. એ એવું સૂચવે છે કે તમારું મજબૂત રિઝ્યુમ તમને ઈન્ટરવ્યૂ કૉલ મેળવવાનો માટે અથવા ફક્ત તમારું રિઝ્યુમ એમ્પ્લોયરનાં કાગળના કચરાના ઢગલાંમાં પડી રહે એ એકમાત્ર ફરક હોઈ શકે. અસરકારક રિઝ્યુમ તમને નોકરી ઈન્ટરવ્યૂ જીતાડી શકે છે અને તે જ સમયે, તમે તમારું બળ, કુશળતા, ક્ષમતાઓ અને અનુભવનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે સક્ષમ કરાવી શકે છે - જેથી તમે ઈન્ટરવ્યૂ પ્રક્રિયા માટે તૈયાર થઈ શકો. તમારું ઈન્ટરવ્યૂ થઈ ગયા પછી તે તમારા એમ્પ્લોયર ઈન્ટરવ્યુઅરને યાદ અપાવે છે અને ઈન્ટરવ્યૂઅર માટે તમારી ભરતીને વાજબી ઠેરવવા માટેનો આધાર પૂરો પાડે છે.

જેમ રિઝ્યુમ એ એક જીવંત શ્વાસનું દસ્તાવેજ છે, તે જેનો જે પદ માટે ઉપયોગ થાય છે તેમ તેને સમયોજનિત કરવું જોઈએ. બિનસંબંધિત પદો પર લાગુ થવા માટે

રિઝ્યુમનું કોઈ માનાંક ઉપયોગ કરી શકાતો નથી. યોગ્ય પસંદગી અને અનુભવોના વર્ણન દ્વારા લખાણને લક્ષ્ય બનાવવું આવશ્યક છે.

6.5 રિઝ્યુમમાં સમાવિષ્ટ વિગતો (Sections to Include in Resume)

બધા સારા રિઝ્યુમમાં કેટલીક સામ્યતાઓ જોવા મળે છે. લગભગ દરેક રિઝ્યુમમાં નીચે આપેલાં શીર્ષકો અથવા વિભાગો સામેલ હોવાં જોઈએ.

6.5.1 સંપર્ક માહિતી (Contact Details)

રિઝ્યુમમાં સૌથી અગત્યની માહિતી જેવી કે સંપર્ક માહિતી જેમાં નામ, સરનામું, ટેલિફોન નંબરનો સમાવેશ જોવા મળે છે.

6.5.2 ઉદ્દેશ (Objectives)

ઉદ્દેશ એ તમારા રિઝ્યુમમાં થીસીસ સ્ટેટમેન્ટ એટલે કે એક વાક્યમાં નિવેદન હોવું જોઈએ. તમે કંપની / સંસ્થા માટે શું કરી શકો છો તે જણાવવા માટે ઉદ્દેશનો ઉપયોગ કરો, તમે કંપની / સંસ્થા માટે કે તમારા માટે શું કરવા માંગો છો તે રિઝ્યુમમાં દર્શાવો. કોઈ નિવેદન જેમ કે : મૂલ્યવાન અનુભવ મેળવવા માટે વગેરે.

6.5.3 શૈક્ષણિક લાયકાત અને કાર્ય અનુભવ (Education Qualification & Work Experience)

ઉદ્દેશ જણાવ્યા પછી "શિક્ષણ" વિભાગની સૂચિ કરવી આવશ્યક છે. શૈક્ષણિક લાયકાતમાં હંમેશાં તાજેતરની મેળવેલી ડિગ્રીને સૂચિમાં પ્રથમ સ્થાન આપવું ત્યારબાદ બીજી ડિગ્રીઓ સામેલ કરવી જોઈએ. તમે તમારા કૉલેજ વર્ષ દરમિયાન આંશિક સમય અને ઉનાળામાં ઈન્ટરશિપ કરી હોય તો તેનો પણ સમાવેશ આ વિભાગમાં કરી શકો છો જો આ માહિતીથી એમ્પ્લોયર્સને પ્રભાવિત કરી શકાય. શૈક્ષણિક લાયકાત પછી તરત જ તમારા "કાર્ય અનુભવ" વિભાગનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. કાર્ય અંગેનો અનુભવ વર્ષ અનુસાર દર્શાવવામાં આવે છે. આ સમયે, તમારા કૉલેજ ગ્રેડ્સ કરતાં તમારા રોજગાર અંગેના અનુભવો સામાન્ય રીતે એમ્પ્લોયર માટે વધુ મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

6.5.4 કુશળતા (Skills)

અન્ય કુશળતા અંગેની માહિતી વિભાગમાં સામેલ કરવામાં આવે છે. જેમાં કમ્પ્યૂટર અથવા ભાષા કુશળતા તેમજ જોબ અંગેની વહીવટી કુશળતાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે.

6.5.5 સિદ્ધિઓ / વધારાની માહિતીઓ (Achivements / Others Information)

સિદ્ધિઓ તેમજ વધારાની / વૈકલ્પિક માહિતી; જોડાણો / સભ્યપદઃ પ્રવૃત્તિઓ અને સન્માન વગેરે દર્શાવવામાં આવે છે.

6.5.6 સંદર્ભો (References)

"સંદર્ભ" વિભાગમાં બે અથવા ત્રણ લોકોના નામની સૂચિબદ્ધ કરવાનું પ્રાધાન્ય છે. જેમાં સંદર્ભોની સંપર્ક માહિતી દર્શાવવામાં આવે છે જેથી રોજગારદાતા અરજદાર વિશે પૂછપરછ કરી શકે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

નોંધ : (1) તમારા જવાબો આપેલ જગ્યામાં લખો.

(2) તમારા જવાબો એકમના અંતે આપેલ જવાબો સાથે ચકાસો.

1. નીચે આપેલ મુદ્દા પરથી નક્કી કરો કે ઉપર આપેલ વિભાગોમાંથી કયા વિભાગ હેઠળ આ મુદ્દોને મુકશો.

- Assistant Librarian (2009 to 2018)
- BAOU University
- 10 Years
- Good Communication Skill
- Responsibility for Cataloguing
- Web designing
- Digitizaion
- Fluent in English
- BLIS, MLIS

6.6 રિઝ્યુમ, બાયોડેટા અને સી.વી.નાં નમૂનાઓ

(Sample of Resume, Bio-data and CV)

રિઝ્યુમ, બાયોડેટા તેમજ સી.વી.નાં નમુનાઓ અલગ અલગ દર્શાવવામાં આવ્યા છે. જે આ પ્રમાણે છે.

PUBLIC LIBRARIAN SAMPLE RESUME

7844, Meal Street, New York, NY 77654
(212)322-3356
wayncburch@gmail.com

Public Librarian with over 6 yearn of experience in efficiently running public library services and facilities with unmatched zeal

PROFESSIONAL EXPERIENCE

NEW YORK PUBLIC LIBRARY

New York, N

Public Librarian ***September 2008 Preset***

- Support independent research and learning by members of the public using library' facilities.
- Improve accessibility to library facilities after considering input from library users.
- Design innovative library programs that increase timeliness and current nature of the library collection as well as significantly decreasing book delinquency,
- Become an integral supporting team contributor in all aspects of excellent serv ice provision within the library.
- Perform routine indexing of video records and incoming photo stills for use in the library and thus improve their functionality and ease of access

.

BUFFALO LIBRARY **Buffalo, N**

Assistant Librarian ***August 2006 - September, 2006***

- Supervised the checking in and out of books in the library
- Managed a print collection of over one million publications and selected, purchased, and organized reference books and periodicals from time to time.
- Assisted in the recruitment, training, and interv iewing of new library staff members and carefully monitored their subsequent performance on the job.
- Strove to maintain departmental energy, spirit, focus, and productivity through multiple challenges and unavoidable issues

EDUCATION

WASHINGTON UNIVERSITY **Saint Louis, M**

Master of Science Degree in Library Science, June 2006

- Graduated Summa Cum l.aude

UNVERSSITY OF CHICAGO **Chicago, I**

Bachelor of Science Degree in Library % Science, June 2004

- Graduated Cum I aude
- Captain of soccer team

ADDITIONAL, SKILLS

- Adept at handling large database structures with Ms Access and other software.
- Great organizational skills.

Librarian CV fern plate

- Teaching new employees about their basic duties and responsibilities
- Holding meetings with other librarians in the county to discuss issues such as finances and community campaigns

Dec. 2012-Mar 2013 **Librarian** **Greenfield Library**

Main duties performed

- Constructing and running community campaigns (e.g. a raffle to raise money for a cancer charity)
- Running basic literacy classes weekly for the community
- Running basic computer literacy classes weekly for the community
- Providing support and any resources needed for students
- Guiding people on how to utilise the new electronic check-out machines in the library
- Jointly running the Summer Reading Challenge with another colleague
- Guiding people on where to find resources such as government leaflets on taxes and benefits

- Chiefly responsible for a Stop Smoking Campaign, which was well received by the community
- Continually cataloguing, labelling and adding new books, CDs and DVDs to the library system—both physically and electronically

June 2012 - Dec 2012 **Library Assistant** **Oldham Library**

Qualifications

- HAB Level 2 Certificate in Hospitality Customer Service,
- Taking part and succeeding in the several workshops run by the library annually (e.g. Computer Literacy, Basic Literacy*)

Skills

* Excellent Communication and Interpersonal Skills
* Excellent computer literacy-which is required in this newly electronic era of libraries
* Highly familiar with the duties and responsibilities of a librarian due to previous experience, which means I only need limited guidance in my new role S Excellent Customer-Service Skills

Hobbies and interests

As with most librarians, my hobbies involve, first and foremost, reading books. I am also a novice writer of poetry, and often participate in the group poetry readings in my local cafe every week. I also enjoy spending time with my family and friends on weekends.

References

* **Ms Enrih Gilbert**

Area Manager, Greenfield Library-

Address: 13 Folkestone Rd,
Windmill, TA19 8YH

Tel : 0223 345 5674

Email: emilvHffhotmail.co.uk

*** Mr Andrew Osborne**

HR Officer. Oldham Council

Address: 54 Hull Road, Oldham, OA3 6WP

Tel: 0030 1335 **9999**

Email: andrew-osbome Slive co.uk

*

BIO-DATA

Name	:	Sangita Kaushik
Father's Name	:	Sir Santosh Kaushik
Date of Birth	:	07-10-1984
Height	:	5'1"
Complexation	:	Fair
Qualification	:	I.A.
Gotra	:	Kaushik
Sashan	:	**ખુદ "Lata" માં "Indoria" દાદી "mamdolia"**
Brothers	:	**1 Younger Brother & 2 Elder Brothers**
Sister	:	**1 Sister**
Chacha	:	**(1) Shree Kishor Kaushik (Gurubazar, Katihar)**
		(2) Shree Shrinarayan Kaushik (Raigunj WB)
Mama	:	**(1) Shree Prem Shankar Sharma (Begusarai)**
		(2) Shree Gopal Sharma (Banaras)
Address	:	**Saritosh Kaushik, Anand kaushik Gurubazar, Katihar**
Contact Number	:	**Phone: 06457/26504S, Mo.9430050132**
Nepal Address	:	**Santosh Kaushik, Sanihat, Biratnagar, Nepal**
Contact Number	:	**Mo. +9779804317445 / 9842280662**

★

ઉપરોક્ત નમૂનાઓમાં નીચે પ્રમાણેની વિગત સામાન્ય રીતે જોવા મળે છે :

ઉદાહરણ તરીકે,

- Your Full Name
- Street Address
- City State and Zip code
- Phone Number and Email Address
- Career objective
- What you want to do that will add value to your employer.
- Work experience
- Job title and Company Name
- Duration of employment
- Achievements during this period
- Educational qualifications
- Course and Name of Institution last attended
- City and Year of Completion
- Achievements during this period
- Activities/Interests
- Community service, hobbies, interests etc. For example: Travel
- Other skills
- Mention languages known, computer proficiency or other special useful skills.
- References Mention only if required by employer.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **1.** *તમારા જવાબો આપેલ જગ્યામાં લખો.*

2. *તમારા જવાબો એકમના અંતે આપેલ જવાબો સાથે ચકાસો.*

★ *નીચે આપેલ ખાલી જગ્યામાં તમારી યોગ્ય માહિતી આપો.*

- Your Full Name : ____
- Street Address : ____

  ____
- City State: ____________________ Zip code : ______________
- Phone Number : ____

- Email Address : ______________________________
- Career objective : ______________________________

  ____
- What you want to do that will add value to your employer :______

  ____
- Work experience : ______________________________
- Job Title : ______________________________
- Duration of employment : ______________________________
- Achievements during this period : ______________________________
- Education qualifications : ______________________________
- Course : __________
- Name of Institution lase attended : ______________________________
- City ____________ Year of completion : __________________
- Achievements during this period : ______________________________
- Activities/Interests : : ______________________________
- Community service, hobbies, interests etc. : __________________
- Other skills : : ______________________________
- Mention languages known, computer proficiency or other special useful skills : ______________________________

  ____
- References Mention only if required by employer :

  ____

  ____

  ____

  ____

  ____

6.7 રિઝ્યુમ લખવા માટે ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ (Use verbs to write a Resume)

અહીં દશ ક્રિયાપદો આપ્યાં છે જે તમારા રિઝ્યુમમાં સુધારો કરી શકે છે. તમે તમારા રિઝ્યુમમાં "જવાબદાર", "ફરજો સામેલ છે" અને "કામ કર્યું" જેવા સામાન્ય શબ્દસમૂહો સામેલ કરવા નહીં. ક્રિયાપદથી આ શબ્દોને કેવી રીતે બદલવા તે અંગેના કેટલાંક વિચારો આપવામાં આવ્યાં છે.

1. Championed *(ચેમ્પીયન)*

રિઝ્યુમમાં "Held" (હેલ્ડ) એટલે કે "યોજાય છે" તેના બદલે " Championed (ચેમ્પિયન)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરવો. ચેમ્પિયન ક્રિયાપદ એ મજબૂત નેતાની છાપ ઊભી કરે છે અને તમે સહભાગી થવાને બદલે નેતા હતા એ બતાવે છે.

2. Instructed *(સૂચના)*

રિઝ્યુમમાં "Talked to (વાત કરે છે)" તેના બદલે Intructed (સૂચના આપી) ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. સૂચના ક્રિયાપદ બતાવે છે કે તમે નિષ્ણાત છો અને અન્યને શિક્ષિત કરવા માટે વિશ્વસનીય છો.

3. Exceeded *(વધારો)*

રિઝ્યુમમાં "Did (શું)" અથવા "met(મળ્યા)" તેના બદલે "Exceeded (વધારો)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. વધારો ક્રિયાપદ એ બતાવે છે કે તમે લક્ષ્યોને પૂર્ણ કરવામાં અથવા લઘુત્તમ કામ કરવામાં અટકતા નથી.

4. Accomplished *(પરિપૂર્ણ)*

રિઝ્યુમમાં "Responsible for (માટે જવાબદાર)" તેના બદલે "Accomplished (પૂર્ણ કરો)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. પૂર્ણ કરો ક્રિયાપદ એ પૂર્ણતા અને સફળતાની અનુભૂતિ આપે છે. એ બતાવે છે કે તમે કોઈ વસ્તુ માટે ફક્ત જવાદબાર નથી, પરંતુ તમે કુશળતાપૂર્વક તેને પૂર્ણ કર્યું.

5. Improved *(સુધારેલ)*

રિઝ્યુમાં "Duties included (ફરજો સામેલ)" તેના બદલે "Improved (સુધારેલ)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. સુધારેલ ક્રિયાપદ એ બતાવે છે કે તમે કોઈ પ્રોજેક્ટ અથવા કાર્ય હાથમાં લીધું છે તેને તમારે વધારે સારું બનાવો છો અને તેનું મૂલ્ય વધારો છો.

6. Conceptualized *(કલ્પનાશીલ)*

રિઝ્યુમમાં "Came up with (સાથે આવ્યા)" તેના બદલે "Conceptualized (કન્સેપ્ટયુલાઈઝડ)" "કલ્પનાશીલ" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. કલ્પનાશીલ એ ક્રિયાપદ વધુ વ્યાવસાયિક સ્વર આપે છે અને બતાવે છે કે તમે શરૂઆતથી વ્યૂહાત્મક રીતે કોઈ વિચાર અથવા ઉત્પાદન બનાવવા માટે સક્ષમ હતાં.

7. Maximized *(મહત્તમ)*

રિઝ્યુમમાં "Increased (વધારો)"ને બદલે "Maximized (મહત્તમ)" ક્રિયાપદનો

ઉપયોગ કરો. મહત્તમ ક્રિયાપદ એ બતાવે છે કે તમે કંઈક ઉત્તમ બનાવ્યું છે કે કંઈપણ પૂર્વવત્ કર્યા વિના હોઈ શકે છે.

8. Directed *(નિર્દેશિત)*

રિઝ્યુમમાં " Supervised (નિરીક્ષિત)" તેના બદલે "Directed (નિર્દેશિત)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. નિર્દેશિત ક્રિયાપદ એ બતાવે છે કે તમે ફક્ત અન્યની દેખરેખ જ નહીં કરી, પરંતુ તમે દિશા અને સૂચના પ્રદાન કરો છો.

9. Upgraded *(અપગ્રેડ)*

રિઝ્યુમમાં "Worked On (તેના પર કામ કર્યું)" ને બદલે : "Upgraded (અપગ્રેડ)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. અપગ્રેડ થયેલ ક્રિયાપદનો અર્થ એ છે કે તમે આગલા સ્તર પર કંઈક કામ હાથ પર લીધું છે અને પરિણામમાં સુધારો કર્યો છે.

10. Collaborated *(સહયોગ)*

રિઝ્યુમમાં રિઝ્યુમમાં " Spoke (સ્પોક) બોલવું" તેનાં બદલે "Collaborated (સહયોગીતા)" ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરો. સહયોગિતા ક્રિયાપદ એ બતાવે છે કે તમે સારી રીતે કાર્ય કરો અને અન્યને સહકાર આપો અને તમારા કાર્યમાં અન્યને કેવી રીતે સામેલ કરવું તે જાણો છો.

ક્રિયા ક્રિયાપદો સાથે તમારા શબ્દોને નિષ્ક્રિયથી આક્રમક તરફ લઈ જઈ શકાય, અને તમારા રિઝ્યુમને અસરકારક બનાવી શકાય.

Accelerated	Discovered	Expedited	Mastered	Reduced
Achieved	Doubled	Founded	Originated	Spearteaded
Attaided	Earned	Improved	Overcame	Strengthened
Completed	Eliminated	Increased	Overghauled	Transtormed
Convinced	Expanded	Launched	Pioneered	Upgraded

ઉપરોક્ત ક્રિયાપદનો ઉપયોગ કરી તમારા રિઝ્યુમને અસરકારક બનાવો.

6.8 રિઝ્યુમમાં કેટલાંક શબ્દોને ટાળવાં જોઈએ

(Words to avoid in resume)

1. રિઝ્યુમમાં સંક્ષેપી (Abbrevisions) શબ્દો અને ટૂંકા શબ્દો (acronyms) કે જે શબ્દોના આદ્યાક્ષરોનો બનેલો શબ્દનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.
2. રિઝ્યુમમાં તમારી કુશળતા અને અનુભવનો સંક્ષિપ્ત સારાંશ છે. જેમાં વ્યક્તિગત સર્વનામ જેવાં કે હું (I), મને (Me), મારા (My) શબ્દોનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.

3. *રિઝ્યુમમાં નકારાત્મક શબ્દો જેવાં કે "ધરપકડ (Arrested)", "કંટાળાજનક (Boring)", "બરતરફ (Fired)" અને "દ્વેષ (Hate)"નો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.*

6.9 *સારાંશ* (Summary)

આ યુનિટમાં આપણે સારું રિઝ્યુમ લખવા પર વધારે મહત્ત્વ આપ્યું છે. તમે ટોળામાં કેવી રીતે જુદાં પડો અને તે સ્પષ્ટ રીતે તમે પ્રભાવ પાડી શકો છો તે શીખ્યાં. તમને રિઝ્યુમ લખવા માટે કયા પ્રકારની માહિતી જરૂરી છે અને કઈ માહિતીનો સમાવેશ રિઝ્યુમમાં કરવો તે પણ શીખ્યાં અને સાથે સાથે રિઝ્યુમના જુદાં જુદાં વિભાગો હેઠળ માહિતીને કેવી રીતે ગોઠવવી તે પણ શીખ્યા.

6.10 *બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો* (Multiple Choise Questions)

---

1. Your resume is a tool with one specific purpose _________
   - A. To get a job.
   - B. To win an interview.
   - C. To discuss salary.
   - D. To

2. Which of the following should NOT be part of a resume? __________________
   - A. Religious affiliation
   - B. Employment history
   - C. Contact information
   - D. Education

3. Which of the following is NOT a resume format? _________ ____________________
   - A. Chronological
   - B. Portfolio
   - C. Functional
   - D. Combination

4. _________ The format lists your work history with dates, with your most recent employer and job title listed first.
   - A. Functional
   - B. Combination

C. Chronological

D. Portfolio

5. Which of the following is the safest email address style to use on your resume? __________________

A .lovin ladies 123@emailprovider.com

B .j_smith@emailprovider.com

C .partyal lthetime@emai Iprovoder.com

D .None of these

6. Which of the following resume components is where you should state your career goal? __________________

A. Profile

B. Objective

C. Summary

7. For a resume in the functional format, you must still include dates of employment. __________________

A. True

B. False

8. When you are including past job titles in your Employment History section, you should make sure they are general enough to be understood by anyone who may read your resume.____ ___________________

A. True

B. False

9. In the Education section, you should list all of your college courses by name. __________________

A. True

B. False

10. In which section would you most likely include your bilingual skills? __________________

A. Education

B. Contact Information

C. Employment History

D. Additional Information

6.11 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer the Self Check Exercises)

(અ) સ્વયં પ્રયત્ન કરો

(બ) સ્વયં પ્રયત્ન કરો

(ક) 1. To win an interview

2. Religious affiliation
3. Portfolio
4. Chronological
5. j_smith@emailprovider.com
6. Objectives
7. False
8. True
9. False
10. Additional Information

6.12 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (Reference and Further Reading)

* kurtuy A. (2020 January 7) How to write resume - 2020 Beginner's Guide. Retrived January 7, 2020, from novoresume: http://www.novoresume.com/career-blog/how-to-write-a-resume-guide.

* patel, V. & Patel, U. (2013). Textbook of Communication Skills, Vallabh vidghyanagar: Ria Publishing.

* Rajat. (2011, May 8). Different between Resume, C.V. and Biodata. Retrived January 7. 2020, from getsetresume: http://www.getsetresume.com/blog/143-defference-between-a-resume-a-CV-and-biodata.

★

એકમ 7	**નોકરી માટે ઇન્ટરવ્યૂ (Job Interview)**

રૂપરેખા

7.0. હેતુઓ

7.1. પ્રસ્તાવના

7.2. ઈન્ટરવ્યૂનો અર્થ અને વ્યાખ્યા

7.3. ઈન્ટરવ્યૂનાં હેતુઓ

7.4. ઈન્ટરવ્યૂનાં પ્રકારો

7.5. ઈન્ટરવ્યૂનું મહત્ત્વ

7.6. અસરકારક ઈન્ટરવ્યૂ માટે માર્ગદર્શિકા

7.7. સફળ ઈન્ટરવ્યૂ માટેના સૂચનો

7.8. ઈન્ટરવ્યૂ માટેની ટીપ્સ

7.9. સારાંશ

7.10. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

7.11. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

7.0 હેતુઓ (Objectives)

આ યુનિટમાં નોકરી મેળવવા માટે ઈન્ટરવ્યૂ અંગેની અસરકારક માર્ગદર્શિકાઓ, સુચનો તેમજ ઇન્ટરવ્યૂ માટેની કેટલીક ટીપ્સ આપવામાં આવી છે. આ યુનિટ વાંચ્યાં બાદ તમે નીચે મુજબ સક્ષમ બની શકો:

- ઈન્ટરવ્યૂ માટે સજ્જતા કેળવવી
- ઈન્ટરવ્યૂનાં વિવિધ પ્રકારોની જાણકારી
- સફળ ઈન્ટરવ્યૂ માટેના સૂચનોની જાણકારી
- ઈન્ટરવ્યૂમાં કેવી રીતે તૈયારી કરવી તે અંગેની ટીપ્સ

7.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

Interview *(ઈન્ટરવ્યૂ)* મુલાકાત, નોકરી ઈત્યાદિ માટે ઉમેદવારની મૌખિક પરીક્ષા બે કે બેથી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે એક બીજાને ઓળખવાના આશયથી થતું

Interaction *(ઈન્ટરેક્શન) અથાર્ત સંવાદ એટલે ઈન્ટરવ્યૂ. નોકરી માટેનું ઈન્ટરવ્યૂ એટલે ઉમેદવારની મૌખિક પરીક્ષા. ઉમેદવારની નિમણૂક કરતા પહેલા તેને ચકાસવા માટેનું એક સાધન છે. આ યુનિટમાં ઈન્ટરવ્યૂનાં વિવિધ પ્રકારો, ઈન્ટરવ્યૂ તૈયારી માટે અસરકારક માર્ગદર્શિકાઓ તેમજ સફળ ઈન્ટરવ્યૂ માટેના સુચનો અને યોગ્ય ટીપ્સ અંગેની ચર્ચા કરવામાં આવી છે.*

7.2 ઈન્ટરવ્યૂનો અર્થ અને વ્યાખ્યા (Meaning & Defination of Interview)

જ્યારે ઈન્ટરવ્યૂ (Interview) *શબ્દને વિભાજીત કરીએ છીએ ત્યારે 'ઈન્ટર' અને 'વ્યૂ' એમ બે શબ્દો મળે છે. જેનું ભાષાંતર એકબીજાને જોવું એવો થાય છે. આનો અર્થ એ થાય છે કે ઈન્ટરવ્યૂમાં સામેલ બંને જૂથો એક બીજા વિશે જાણવા માટે મળે છે. ઈન્ટરવ્યૂ એટલે વ્યક્તિના જ્ઞાન અને વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વનું મૂલ્યાંકન.*

ઈન્ટરવ્યૂને એ રીતે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે કે જ્યાં બે કે બે થી વધુ વ્યક્તિઓ વચ્ચે સૌમ્ય વાતચીત થાય અને વ્યક્તિને જરૂરી જવાબો મેળવવા માટે પ્રશ્નો પૂછવામાં આવે છે.

ઈન્ટરવ્યૂ વ્યાખ્યાને સરળ રીતે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે જ્યાં બે લોકો વચ્ચેની ઓપચારિક મિટિંગ થતી હોય અને ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર માહિતી મેળવવા માટે ઈન્ટરવ્યૂવાળાને પ્રશ્નો પૂછે છે.

એક મુલાકાતમાં સામેલ લોકોઃ સામાન્ય રીતે બે જૂથો અથવા બે વ્યક્તિઓ એક મુલાકાતમાં એકબીજાની સામે બેસી રહે છે. પ્રશ્નો પૂછનાર વ્યક્તિ ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર હોય છે અને પ્રશ્નોના જવાબ આપનાર વ્યક્તિ ઈન્ટરવ્યૂ આપનાર હોય છે.

7.3 ઈન્ટરવ્યૂના ઉદ્દેશ્યો (Objectives of Interview)

શા માટે ઈન્ટરવ્યૂ લેવામાં આવે છે? કઈ રીતે ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર યોગ્ય ઉમેદવાર પસંદ કરી શકે? ચાલો આપણે ઈન્ટરવ્યૂના ઉદ્દેશો અથવા લક્ષ્યો શું છે તે જાણીએઃ

- *મુલાકાત એ ઉમેદવાર દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતીને ચકાસવામાં મદદ કરે છે. તે ઉમેદવાર વિશે પૂરા પાડવામાં આવેલ તથ્યો અને માહિતીની ચોકસાઈ નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે.*
- *ઉમેદવારે રિઝ્યુમમાં શું લખ્યું છે તે તેનાં મુખ્ય મુદ્દાઓ છે. તેની પાસે અન્ય કયા વધારાના કૌશલ્યનો સમૂહ છે? આ બધુ ઈન્ટરવ્યૂ દ્વારા જાણી શકાય.*
- *મુલાકાત એ ફક્ત ઈન્ટરવ્યૂ લેનારને ઉમેદવારના તકનીકી જ્ઞાન વિશે જ માહિતી આપે છે એટલું જ નહિ, પરંતુ ઉમેદવારની અંદર રહેલી જરૂરી સર્જનાત્મક અને વિશ્લેષણાત્મક કુશળતાની પણ સમજ આપે છે.*
- *મુલાકાત એ કર્મચારી અને કંપની/ સંસ્થા વચ્ચે પરસ્પર સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં મદદરૂપ બને છે.*

- મુલાકાત એ ઉમેદવાર માટે ઉપયોગી છે જેથી તે તેના વ્યવસાય વિશે જાણી શકે, ઉમેદવાર પાસેથી કામના પ્રકાર વિશે કંપની/સંસ્થા અપેક્ષા રાખી શકે અને ઉમેદવારને પણ કંપની/ સંસ્થા વિશે જાણવા મળે છે.
- મુલાકાત એ ઈન્ટરવ્યૂ આપનાર અને ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર માટે વ્યક્તિગત રીતે ફાયદાકારક છે, કારણ કે તે બંને વ્યવસાયિક અને વ્યક્તિગત રીતે અનુભવ મેળવે છે.
- મુલાકાત એ ઉમેદવારને તેની કુશળતાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં અને તે જાણવામાં મદદ કરે છે કે તેની પાસે ક્યાં અભાવ છે અને તે કઈ જગ્યાએ તેને સુધારવાની જરૂર છે.
- મુલાકાત એ રોજગાર મેળવતા ઉમેદવારોમાં કંપની/ સંસ્થાને તેના ઓળખપત્રો અને છબી ઊભી કરવામાં બનાવવામાં મદદ કરે છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નીચે આપેલ પ્રશ્નોના જવાબ લખોઃ

1. *ઈન્ટરવ્યૂ એટલે શું?*

2. *ઈન્ટરવ્યૂનાં હેતુઓ જણાવો.*

નોંધઃ* i. *તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

ii. *તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.*

....

....

....

....

....

....

....

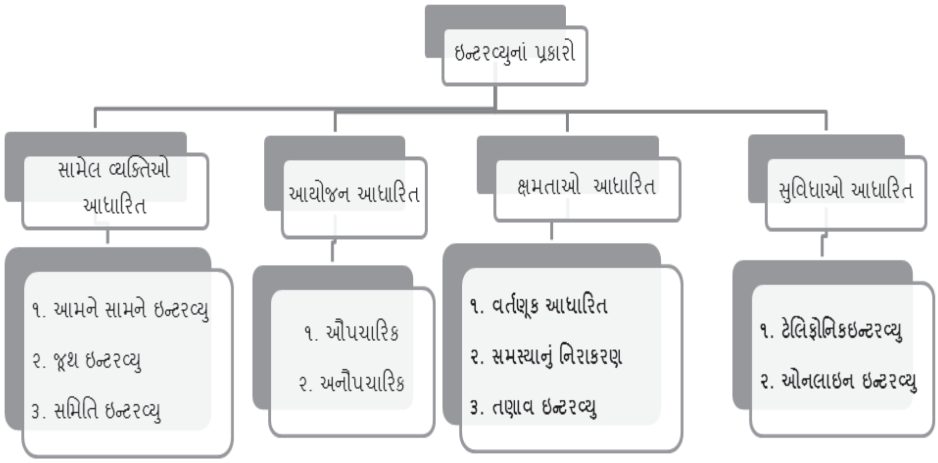
....

....

....

7.4 ઈન્ટરવ્યૂના પ્રકારો (Types of Interview)

નોકરી માટેના ઈન્ટરવ્યૂ ઘણાં બધા પ્રકારોમાં જોવા મળે છે. ઈન્ટરવ્યૂનાં પ્રકારો આ મુજબ છે :



A. સામેલ વ્યક્તિઓ આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ:

1. આમને-સામને ઈન્ટરવ્યૂ (Face to Face Interview)

આમને- સામને ઈન્ટરવ્યૂ એક પ્રકારની ઈન્ટરવ્યૂની સ્થિતિ છે. જેમાં એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિને કેટલાક પ્રશ્નો પૂછીને તેનું મુલ્યાંકન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. નોકરી માટેના મોટા ભાગના ઈન્ટરવ્યૂ આ પ્રકારના હોય છે. ઈન્ટરવ્યૂ આપનાર માણસે ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર માણસ સાથે નિકટતા કેળવી પોતાની લાયકાત તેમજ તેનું વ્યક્તિત્વ સંસ્થાને કેવી રીતે ફાયદાકારક છે તે સાબિત કરવાનું હોય છે.

2. જૂથ ઈન્ટરવ્યૂ (Group Interview):

નિમણૂક પછી ઉપભોક્તાઓ સાથે કામ કરવાનું હોય તેવા ઉમેદવારોમાં નેતૃત્વ કૌશલ્ય કેવું છે તે ચકાસવા માટે જૂથ ઈન્ટરવ્યૂનું આયોજન કરવામાં આવે છે. આ ઈન્ટરવ્યૂમાં અનેક ઉમેદવારો સામેલ થાય છે અને તેમને ચર્ચા માટેનો એક વિષય કે મુદ્દો આપવામાં આવે છે. તેઓની વાતચીત કરવાની ક્ષમતા અને તેઓના પોતાના

મંતવ્યો રાખવા અને બીજાઓને તેમનામાં વિશ્વાસ કરવા માટે કેટલા સંતોષકારક છે તેના આધારે તેઓની આકારણી કરવામાં આવે છે. અહીં, જૂથમાંથી શ્રેષ્ઠ ઉમેદવારની પસંદગી થાય છે.

3. સમિતિ ઈન્ટરવ્યૂ (Panel Interview):

બે કે બેથી વધારે માણસોની પેનલ કે સમિતિ દ્વારા ઉમેદવારનું ઈન્ટરવ્યૂ લેવામાં આવતું હોય છે તેને પેનલ કે સમિતિ ઈન્ટરવ્યૂ કહેવામાં આવે છે. શૈક્ષણિક અને વ્યવસાયિક શાખાઓમાં આ પ્રકારના ઈન્ટરવ્યૂ જોવા મળે છે. આ પ્રકારનું ઈન્ટરવ્યૂ અલગ અલગ પ્રકારે લેવામાં આવે છે. જેમ કે ઉમેદવારને પોતાનો મુદ્દો સમજાવવા માટે રજૂઆત કરવામાં આવે છે જેમાં પેનલના સભ્યો કોઈ ટૅકનિકલ કે સંચાલન સંદર્ભે પ્રશ્નો પૂછે છે. કેટલીક પરિસ્થિતિમાં ઉમેદવારની તણાવભરી પરિસ્થિતિનો સામનો કરવાની ક્ષમતા ચકાસવાના આશયથી ઝડપથી પ્રશ્નો પૂછવામાં આવે છે. અહીં ઈન્ટરવ્યૂ લેનારા કંપનીના લોકોમાંથી એક જૂથ છે જે વરિષ્ઠ હોદ્દા પર હોય છે અને સામાન્ય રીતે, પેનલ ઈન્ટરવ્યૂ ત્યારે હોય છે જ્યારે ઉમેદવાર રજૂઆત કરે તેવું માનવામાં આવે છે. પરંતુ ઘણી વખત તે નોકરીના ઈન્ટરવ્યૂ માટે પણ હોઈ શકે છે.

B. આયોજનના આધારે ઈન્ટરવ્યૂ:

1. ઔપચારિક ઈન્ટરવ્યૂ (Structured Interview):

પરંપરાગત સ્વરૂપનું આ ઈન્ટરવ્યૂ ને ઔપચારિક ઈન્ટરવ્યૂ કહેવામાં આવે છે. જેમાં પૂછવામાં આવતાં પ્રશ્નો એક માળખાગત સ્વરૂપમાં જોવા મળે છે અને તે પ્રશ્નો બધા ઉમેદવારોને પૂછવામાં આવે છે. આ ઈન્ટરવ્યૂ બધા ઉમેદવારોની નિષ્પક્ષતાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે.

2. અનૌપચારિક ઈન્ટરવ્યૂ (Unstructured Interview):

આ ઈન્ટરવ્યૂ એ ઔપચારિક ઈન્ટરવ્યૂની વિરુદ્ધ છે. અહીં ઈન્ટરવ્યૂ આપનારને પૂછવામાં આવતા પ્રશ્નો વિશે ઈન્ટરવ્યૂ લેનારનાં મનમાં ચોક્કસ વિચારથી પૂછવામાં આવે છે. આ ઈન્ટરવ્યૂમાં પ્રશ્નો માટે કોઈ ચોક્કસ ફોર્મેટને અનુસરવામાં આવતું નથી. ઈન્ટરવ્યૂ આપનાર વિચલિત પણ થઈ શકે છે જે આ પ્રકારનો ઈન્ટરવ્યૂમાં જોવા મળે છે.

C. ક્ષમતાઓ આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ:

1. વર્તણૂક આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ (Behaviroal Interview):

વર્તણૂક આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ એ આજકાલ એ સામાન્ય ઈન્ટરવ્યૂની સ્થિતિ છે. તેને ક્ષમતા આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ પણ કહેવામાં આવે છે. અહીં, વ્યક્તિ ભૂતકાળના અનુભવો હવે પછીના તેની કામગીરીમાં કેવી રીતે ઉપયોગમાં લેશે તે વિશે જાણવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. ઈન્ટરવ્યૂ આપનારને ભૂતકાળના કામના અનુભવો અને કોઈ ચોક્કસ પરિસ્થિતિમાં તેની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવ્યો તે વિશે પ્રશ્નો પૂછવામાં આવે છે. આમ ઈન્ટરવ્યૂ આપનારને તેના ભૂતકાળના અનુભવોના

આધારે ઉમેદવારના ભાવિ પ્રદર્શનને સમજવામાં મદદ કરે છે. અહીં પરિસ્થિતિઓને સંભાળતી વખતે ઉમેદવારોએ ઉદાહરણો પૂરા પાડવાની જરૂર છે. ઉમેદવારની વર્તણૂક અને પ્રતિસાદોનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે વિગતવાર ચકાસણી અને તે ઉમેદવારની ભાવિ નોકરીની સંભાવનાઓને નિર્ધારિત કરે છે.

2. સમસ્યાનું નિરાકરણ ઈન્ટરવ્યૂ (Problem Solving Interview):

અહીં ઈન્ટરવ્યૂ આપનારમાં સમસ્યા નિવારણ ક્ષમતાઓ જેવી કે તકનિકી, વ્યવસ્થાપક, રચનાત્મક અથવા વિશ્લેષણાત્મક કુશળતા વગેરે ચકાસવામાં આવે છે. ઉમેદવાર કોઈ પણ સમસ્યા હલ કરવાની ક્ષમતાઓ વિશે વધુ ચિંતિત હોય છે. આ પ્રકારના ઈન્ટરવ્યૂમાં સૌથી સામાન્ય પેટર્ન જોવા મળે છે, તેમાં પ્રશ્નોત્તરી લખાણના સ્વરૂપમાં અથવા તો મૌખિક સ્વરૂપમાં ઉમેદવારને જવાબ આપવાનો સમાવેશ થાય છે.

3. તણાવ ઈન્ટરવ્યૂ (Stress Interview):

આ પ્રકારના ઈન્ટરવ્યૂ ખાસ કરીને કંપનીઓમાં ખૂબ જ દુર્લભ, પરંતુ આવા ઈન્ટરવ્યૂ લેવામાં આવે છે, આ ઈન્ટરવ્યૂમાં ઉમેદવાર તણાવપૂર્ણ પરિસ્થિતિઓમાં કેવી પ્રતિક્રિયા આપશે અને જો તે નોકરી પર સંકટ સંભાળી શકશે કે નહીં તેની ચકાસણી કરવામાં આવે છે. .

D. સુવિધાઓ આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ:

1. ટેલિફોનિક ઈન્ટરવ્યૂ (Telephonic Interview):

આ ઈન્ટરવ્યૂ ફોન પર હાથ ધરવામાં આવે છે અને તેનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય ઉમેદવારોની સંભવિત સૂચિને ટૂંકાવી દેવાનો છે જેથી આખરે ફક્ત ખૂબ જ લાયક લોકોની પસંદગી કરવામાં આવે. આ પ્રારંભિક તબક્કામાં અને વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂ પહેલાં કરવામાં આવે છે. જ્યારે ઉમેદવાર દૂર હોય ત્યારે, કંપની પહેલાં ટેલિફોનિક ઈન્ટરવ્યૂ લે છે અને જો સંતોષ થાય તો એક થી એક ઈન્ટરવ્યૂ માટે મુસાફરી ખર્ચની વ્યવસ્થા કરે છે.

2. ઓનલાઈન ઈન્ટરવ્યૂ (Online Interview):

આ ઈન્ટરવ્યૂ ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ, ઓનલાઈન ચેટ્સ, ઈમેઈલ અથવા વિડિઓઝ દ્વારા કરવામાં આવી શકે છે. આમાં ઈન્ટરવ્યૂ આપનારને વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂની જેમ જ પ્રશ્નો પૂછવામાં આવે છે આ ઈન્ટરવ્યૂ પરિસ્થિતિઓના આધારે કરવામાં આવે છે જેમ કે જો ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર ખૂબ દૂર રહેતો હોય અથવા તો નિયત સમયે ઈન્ટરવ્યૂ માન્ય કારણોસર રદ થઈ જાય તેવી પરિસ્થિતિ સર્જાય ત્યારે આ પ્રકારના ઈન્ટરવ્યૂનું આયોજન કરવામાં આવે છે..ઉપરાંત, ઈન્ટરવ્યૂઅર માટે તે વધુ અનુકૂળ છે કે તે પોતાના ફાજલ સમયે ઈન્ટરવ્યૂ આપી શકે અને ઉમેદવારને થોડા કલાકો પહેલા સંદેશો

આપીને ઈન્ટરવ્યૂની જાણ કરવામાં આવે છે. કારણ કે આ પ્રકારના ઈન્ટરવ્યૂમાં ઉમેદવારને ઘણાં દિવસો પહેલા જાણ કરવાની જરૂર રહેતી નથી.

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નીચે આપેલ પ્રશ્નોના જવાબ લખોઃ

3. વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂ એટલે શું?

4. આયોજન આધારિત ઈન્ટરવ્યૂ સમજાવો

નોંધઃ i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

7.5 ઈન્ટરવ્યૂનું મહત્ત્વ (Importance of Interview)

વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂ એ તમામ નોકરીદાતાઓ અને કંપનીઓ દ્વારા તેમના સ્ટાફની પસંદગી માટે ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. સ્ટાફની પસંદગીની પ્રક્રિયામાં ઈન્ટરવ્યૂ એ સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ પગલું છે. ઈન્ટરવ્યૂ મહત્ત્વપૂર્ણ સાબિત થાય છે કારણ કે તે નોકરીદાતાઓ તેમજ રોજગાર શોધનારા બંનેને જોડે છે. તે રોજગાર મેળવતાં ઉમેદવારોને યોગ્ય નોકરી માટે યોગ્ય વ્યક્તિની પસંદગી કરવામાં સહાયરૂપ બને છે. તે નોકરી શોધનારાઓને તેમની નોકરીની કુશળતા પ્રસ્તુત કરવામાં અને યોગ્યતા પર ઈચ્છિત સ્થાન પ્રાપ્ત કરવામાં પણ મદદરૂપ બને છે.

નોકરીદાતા માટે ઈન્ટરવ્યૂનું મહત્ત્વ

1. નોકરી મેળવતા ઉમેદવાર વિશેની માહિતી મેળવી શકાય

ઈન્ટરવ્યૂથી નોકરી દાતા નોકરી મેળવતા ઉમેદવારની સંપૂર્ણ માહિતી એકઠી કરી શકે. ઉમેદવારની વિવિધ માહિતી જેવી કે સાંસ્કૃતિક, શૈક્ષણિક પૂર્વ ભૂમિકા, કાર્ય અનુભવ, બૌદ્ધિક ક્ષમતા, માહિતી સંચારનું કૌશલ્ય, વ્યક્તિત્વનાં પ્રકાર, રસ અને અભિરુચિ, સામાજીક વર્તણૂક વગેરે જાણી શકે છે.

2. અરજીમાં અધૂરી માહિતી માટે પૂરક સમાન છે.

કેટલીક મર્યાદાઓને લીધે નોકરી મેળવનાર પોતાની જોબ અંગેની અરજીમાં અધૂરી માહિતી સાથે નોકરી માટે અરજી કરતાં હોય છે. જેથી ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર ઈન્ટરવ્યૂ વખતે અધૂરી માહિતી ચકાસી સમુર્ણ માહિતી મેળવી શકે છે. ઈન્ટરવ્યૂ પ્રક્રિયા આ માહિતી એકઠી કરવામાં મદદરૂપ બને છે.

3. યોગ્ય વ્યક્તિની પસંદગી ઈન્ટરવ્યૂની મદદથી કરી શકાય

ઈન્ટરવ્યૂ દરમ્યાન ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર ઉમેદવાર સાથે સીધા સંપર્કમાં આવી વાતચીત કરે છે. જેથી તેઓ યોગ્ય ઉમેદવારની પસંદગી કરવી કે ન કરવી તે અંગે નિર્ણય લઈ શકે છે. વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂ એ યોગ્ય જગ્યા માટે યોગ્ય વ્યક્તિની પસંદગી કરવા માટેની એક સારી પદ્ધતિ છે.

4. ઈન્ટરવ્યૂથી ઉપયોગી માહિતી એકઠી કરી શકાય

ઈન્ટરવ્યૂ પ્રક્રિયા દરમ્યાન મેદવાર પોતાના ભૂતકાળના અનુભવો, સિદ્ધિઓ, સંશોધન કાર્યો વગેરેની ચર્ચા કરતાં હોય છે. આ સમાય દરમ્યાન ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર ઉમેદવાર વિશેની વિવિધ ઉપયોગી માહિતી એકઠી કરતા હોય છે. નોકરીદાતા આ એકઠી કરેલ માહિતીનો ઉપયોગ પ્રશ્નોના નિવારણ માટે અને કાર્યક્ષમતામાં સુધારાઓ કરવા માટે ઉપયોગ કરતાં હોય છે.

5. સારું ઈન્ટરવ્યૂ પ્રતિષ્ઠામાં વધારો કરે છે.

ઈન્ટરવ્યૂ એક જાહેર- સંબંધનું એક ઓજાર તરીકે ગણવામાં આવે છે. તેને એક યોગ્ય રીતે અને મૈત્રીપૂર્ણ વાતાવરણમાં યોજવામાં આવે છે. ઉમેદવાર સાથે ઈન્ટરવ્યૂમાં ગૌરવ અને આનંદથી વર્તવામાં આવે છે. ઈન્ટરવ્યૂમાં ઉમેદવારની પસંદગી થાય ક્યાં તો પસંદગી ના પણ થાય તો પણ ઉમેદવાર નોકરીદાતાથી સંતુષ્ટ થાય છે. એટલે કે ઈન્ટરવ્યૂની સારી બેઠક હંમેશાં નોકરીદાતાની પ્રતિષ્ઠા વધારે છે.

6. બઢતી અને બદલીમાં મદદરૂપ

વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂ હંમેશાં નોકરીદાતાને તેનાં કર્મચારીઓ માટે બઢતી અને બદલી વગેરે માટે મૂલ્યાંકન કરવા માટે મદદરૂપ બને છે.

નોકરી મેળવતા ઉમેદવાર માટે ઈન્ટરવ્યૂનું મહત્ત્વ

1. રોજગારીની તક પૂરી પાડે છે.

ઈન્ટરવ્યૂ એ નોકરી મેળવતા ઈચ્છુકને રોજગારીની તક પૂરી પાડે છે. ઉમેદવારને પોતાના વિચારો, અને મંતવ્યોને નોકરીદાતા સમક્ષ રજૂ કરવામાં અને માહિતીસંચાર કરવામાં મદદરૂપ બને છે. જો કોઈ ઉમેદવાર ઈન્ટરવ્યૂમાં સારું પદર્શન કરે તો તે ઉમેદવાર નોકરીદાતાની અપેક્ષાઓને પરિપૂર્ણ કરશે. પછી તે ઉમેદવારને ઈચ્છિત પોસ્ટ માટે પસંદગી પામવાની સારી તક રહેશે.

2. ઉમેદવારોમાં આત્મવિશ્વાસ વિકસાવે છે.

સામાન્ય રીતે કૉલેજ ગ્રૅજ્યુએટ યુવાન જ્યારે નોકરી માટે પ્રથમ વાર ઈન્ટરવ્યૂ આપતાં હોય ત્યારે નર્વસ અનુભવે છે. બહુવિધ ઈન્ટરવ્યૂ આપ્યા પછી ઉમેદવાર આપમેળે પોતાનો વિશ્વાસ વિકસાવે છે. જેમ જેમ અનુભવ વધતો જાય તેમ તેમ વિવિધ ઈન્ટરવ્યૂનો સામનો કરવા માટે તેઓ અચેતનરૂપે કુશળતા વિકસાવે છે. આમ, રૂટીન ઈન્ટરવ્યૂથી નોકરી મેળવતા ઉમેદવારોમાં આત્મવિશ્વાસ વધે છે અને તેમનું મનોબળ વધે છે.

3. ઉમેદવારને નોકરી સ્વીકારવા કે નકારવા માટે મદદ કરે છે.

નોકરી શોધતા ઉમેદવારોને નોકરીની સાથે નોકરીદાતા વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવે છે. વળતર (પગાર), ભથ્થાં, કામની સ્થિતિ, નોકરીની સલામતી, બઢતી અને બદલીની શક્યતાઓ, રોજગારના અન્ય લાભો વગેરે થી માહિતીગાર થઈ શકે. ઉમેદવારની બધી શંકાઓનુ સમાધાન ઈન્ટરવ્યૂ મારફતે દૂર થાય છે. ઉમેદવાર જો પસદગી પામે તો નોકરી સ્વીકારવી કે નહી તે અંગેનો કારકિર્દીનો નિર્ણય લઈ શકે છે.

4. નોકરી મેળવનારને સંપર્કો વધારવામાં મદદરૂપ બને છે.

જ્યારે નોકરી મેળવનાર ઉમેદવાર ઈન્ટરવ્યૂમાં ભાગ લે છે, ત્યારે તે ઉમેદવાર ઈન્ટરવ્યૂઅર અને અન્ય ઉમેદવારો સાથે સંપર્કો વિકસાવે છે. જો ઉમેદવારની પ્રથમ જોબ માટે પસંદગી ન પામે તો પણ કેટલીક વાર અગામી જોબ શોધવાનાં પ્રયત્નોમાં સફળ થવામાં મદદરૂપ બને છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નીચે આપેલ પ્રશ્નોના જવાબ લખોઃ

5. ઈન્ટરવ્યૂથી થતાં લાભો જણાવો

નોંધઃ i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

7.5 અસરકારક ઈન્ટરવ્યૂ માટે માર્ગદર્શિકા (Guidelines for Effective Interview)

અસરકારક ઈન્ટરવ્યૂ માટે માર્ગદર્શિકાઃ

1, ઉમેદવારને પહેલાથી જાણોઃ

ઈન્ટરવ્યૂ પ્રક્રિયા પહેલાં બાયોડેટાની સ્પષ્ટ સમીક્ષા કરો. ઉમેદવારની લાયકાતો, તેના અનુભવો અને તેની કુશળતાને જાણો. તેનાથી ઉમેદવારને પૂછવામાં આવતાં પ્રશ્નોની લાઈનનો ખ્યાલ આપશે.

2, તકનીકી અને બિન-તકનીકી બંને પ્રશ્નોને લખોઃ

ઈન્ટરવ્યૂમાં પૂછવા માટે જરૂરી બધા પ્રશ્નોની નોંધ લેવી જેથી તે ઉમેદવારની આકારણી કરવામાં તમને મદદરૂપ બનશે. પોસ્ટને લગતી આવશ્યક ભૂમિકા અને

જવાબદારીઓ સાથે સંબંધિત પ્રશ્નો પૂછો અને જૂઓ કે ઉમેદવાર એ ભૂમિકાઓને જવાબદારીપૂર્વક સ્વીકારવા માટે તૈયાર છે કે નહીં.

3. ઈન્ટરવ્યૂની રૂપરેખા તૈયાર કરોઃ

ઉમેદવારો માટે ઈન્ટરવ્યૂ લેવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણો કે તમે કેવી રીતે ઈન્ટરવ્યૂ લેવા જઈ રહ્યાં છો તેની રૂપરેખા બનાવો જેથી તમે ઉમેદવારની યોગ્ય રીતે સમીક્ષા કરી શકો.

4, જવાબદાર ઈન્ટરવ્યૂઅર બનોઃ

ઈન્ટરવ્યૂમાં તમે યોગ્ય પ્રશ્નો પૂછો છો કે નહી તે જૂઓ, સવાલો પૂછતી વખતે તમે તમારી જાત સાથે કેવી રીતે વર્તન કરો તે એટલું જ મહત્ત્વનું છે જેટલું ઈન્ટરવ્યૂ આપનાર તેના પ્રશ્નોના જવાબ આપે છે.

5. ઉમેદવારની સંપૂર્ણ આકારણી કરોઃ

ઉમેદવારની તકનીકી કુશળતા હોય કે પછી રચનાત્મક કુશળતા હોય, ઉમેદવારનું યોગ્ય રીતે મૂલ્યાંકન કરો અને બધી સંબંધિત માહિતી મેળવો. તેમની વાતચીત, કુશળતા અને તેઓ કેટલાં વિશ્વાસપાત્ર છે તે જુઓ.

6. ઉમેદવારને બોલવાની મંજૂરી આપોઃ

તમારુ કામ માત્ર મર્યાદિત પ્રશ્નો પૂછવા સુધીનું છે., તેથી ઉમેદવારને શાંતિથી સાંભળો અને વચ્ચે વાત ન કરો અથવા વિક્ષેપ પાડશો નહીં. આમ તમે ઉમેદવાર પાસેથી બધી સંબંધિત અને જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરી શકશો.

7. વ્યવસાયિક બનો અને નોકરી-સંબંધિત પ્રશ્નો પૂછોઃ

તમે ખૂબ જ વ્યાવસાયિક અથવા વ્યક્તિગત હોવાની સાથે સંભવિત ઉમેદવારને ગુમાવવા માંગતાં નથી. એટલે તમે નમ્ર બનો અને વ્યવસાયિક અને વ્યક્તિગત વચ્ચેનો ભેદ દૂર રાખો. તમારા બધા પ્રશ્નો નોકરી સાથે સંબંધિત હોવા જોઈએ, જેથી ઉમેદવાર પ્રશ્નોના જવાબ આપવામાં સરળતા અનુભવે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસોઃ

નીચે આપેલ પ્રશ્નોના જવાબ લખોઃ

a. Can you tell me about yourself?

b. How did you hear about this position?

c. What do you know about this Institute?

d. Why do you want this job?

e. Why should we hire you?

f. What are your professional strengths?

g. What do you consider to be your weaknesses?

નોંધઃ **i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.**

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

7.6. સફળ ઈન્ટરવ્યૂ માટેના સૂચનો (Suggestions for Successful Interview)

સફળ ઈન્ટરવ્યૂ માટેના સોનેરી સૂચનો આ પ્રમાણે છેઃ

1. આત્મવિશ્વાસ કેળવો
2. હકારાત્મક વિચારો

3. શું અને કેવી રીતે તૈયારી કરવી
4. ચેહરો હસતો અને પ્રફુલ્લિત રાખો
5. અવાજ સ્પષ્ટ અને મોટો રાખવો
6. પૂછે તેનો જ જવાબ આપવો
7. જવાબ ટૂંકો અને મુદ્દાસર આપવો
8. ઉતાવળથી ખોટો જવાબ ન આપવો
9. વિચારીને સાચા જવાબ આપવાના પ્રયત્ન કરો
10. જબાબ સમજાય તેવાં આપો
11. હાથની ખોટી ચેષ્ટા ટાળવી

7.7. ઈન્ટરવ્યૂ માટેની ટીપ્સ (Tips for Interview)

ઈન્ટરવ્યૂ માટે આટલું કરવું જોઈએ

1. યોગ્ય પહેરવેશ હોવો જરૂરી છે.
2. ઈન્ટરવ્યૂનો સમય અને સ્થળ જાણી લેવું
3. ઈન્ટરવ્યૂ સમય પહેલાં પહોંચી જવું.
4. સારી આંખ સંપર્ક જાળવી રાખવા
5. તમારી બેઠક પર સ્થિર બેસશો
6. તમને પૂછવામાં આવેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપો
7. જો જરૂરી હોય તો સ્પષ્ટતા માટે પૂછો
8. સકારાત્મક વલણ દર્શાવો
9. ઈન્ટરવ્યૂની ગંભીરતાથી નોંધ લો
10. બુદ્ધિશાળી પ્રશ્નો તૈયાર કરો
11. સ્વયં પ્રમાણિક બનો
12. ઈન્ટરવ્યૂ પેહલાં સંસ્થાનું સંશોધન કરો એટલે કે માહિતી મેળવો
13. ઈન્ટરવ્યૂ દરમિયાન સ્મિત કરો

ઈન્ટરવ્યૂમાં આટલું ન કરવું જોઈએ

1. ઈન્ટરવ્યૂમાં મોડા આવવું નહીં
2. બહાનું બતાવશો નહીં
3. પાછલા એમ્પ્લોયર વિશે ખરાબ બોલશો નહીં
4. તમારા મોંમાં કંઈપણ રાખશો નહીં
5. નર્વસ બનશો નહીં
6. કોઈપણ ફોન કોલ્સ સાંભળશો નહીં
7. અસંબંધિત પ્રશ્નો પૂછવા નહીં
8. દસ્તાવેજોનું નિરીક્ષણ અથવા વાચન કરશો નહીં
9. ઈન્ટરવ્યૂના નામનો વધારે ઉપયોગ કરશો નહીં
10. ઈન્ટરવ્યૂમાં અવરોધ ઊભા કરશો નહીં
11. એક પ્રશ્નના બે અથવા વધારે જવાબો આપશો નહીં
12. જવાબ આપવા માટે ઉતાવળ ન કરો
13. વિષય સંદર્ભે ખોટું ના બોલો
14. તમારી ઘડિયાળ તરફ ન જુઓ

7.9 સારાંશ (Summary)

ઈન્ટરવ્યૂ એ એક મહત્ત્વની પ્રક્રિયા છે, જે સંસ્થા અને ઉમેદવારો બંનેને નોકરી માટે યોગ્ય પસંદગી કરવામાં મદદ કરે છે. ઈન્ટરવ્યૂ માત્ર યોગ્ય ઉમેદવારોની પસંદગી કરીને સમૃદ્ધિ અને વિકાસ જાળવી રાખવામાં મદદ કરે છે, પરંતુ તે કર્મચારીને વ્યવસાયિક અને વ્યક્તિગત રીતે આગળ વધવા માટેનો માર્ગ પણ પૂરો પાડે છે.

7.10 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer the Self Check Exercises)

1.1. ઈન્ટરવ્યૂ એટલે જ્યાં બે લોકો વચ્ચેની ઓપચારિક મિટિંગ થતી હોય અને ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર માહિતી મેળવવા માટે ઈન્ટરવ્યૂવાળાને પ્રશ્નો પૂછે છે.

1.2. મુલાકાત એ કર્મચારી અને કંપની/ સંસ્થા વચ્ચે પરસ્પર સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં મદદરૂપ બને છે.; મુલાકાત એ ઉમેદવાર માટે ઉપયોગી છે જેથી તે તેના વ્યવસાય વિશે જાણી શકે, ઉમેદવાર પાસેથી કામના પ્રકાર વિશે કંપની/સંસ્થા અપેક્ષા રાખી શકે અને ઉમેદવારને પણ કંપની/ સંસ્થા વિશે

જાણવા મળે છે; મુલાકાત એ રોજગાર મેળવતા ઉમેદવારોમાં કંપની/ સંસ્થાને તેના ઓળખપત્રો અને છબી ઊભી કરવામાં બનાવવામાં મદદ કરે છે.

2.1. વ્યક્તિગત ઈન્ટરવ્યૂ એટલે કે જેમાં એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિને કેટલાક પ્રશ્નો પૂછીને તેનું મૂલ્યાંકન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. નોકરી માટેના મોટા ભાગના ઈન્ટરવ્યૂ આ પ્રકારના હોય છે. ઈન્ટરવ્યૂ આપનાર માણસે ઈન્ટરવ્યૂ લેનાર માણસ સાથે નિકટતા કેળવી પોતાની લાયકાત તેમજ તેનું વ્યક્તિત્વ સંસ્થાને કેવી રીતે ફાયદાકારક છે તે સાબિત કરવાનું હોય છે.

2.2. **ઔપચારિક ઈન્ટરવ્યૂ:** પરંપરાગત સ્વરૂપનું આ ઈન્ટરવ્યૂને ઔપચારિક ઈન્ટરવ્યૂ કહેવામાં આવે છે. જેમાં પૂછવામાં આવતા પ્રશ્નો એક માળખાગત સ્વરૂપમાં જોવા મળે છે અને તે પ્રશ્નો બધા ઉમેદવારોને પૂછવામાં આવે છે. આ ઈન્ટરવ્યૂ બધા ઉમેદવારોની નિષ્પક્ષતાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે.

અનૌપચારિક ઈન્ટરવ્યૂ: આ ઈન્ટરવ્યૂ એ ઔપચારિક ઈન્ટરવ્યૂની વિરુદ્ધ છે. અહીં ઈન્ટરવ્યૂ આપનારને પૂછવામાં આવતા પ્રશ્નો વિશે ઈન્ટરવ્યૂ લેનારનાં મનમાં ચોક્કસ વિચારથી પૂછવામાં આવે છે. આ ઈન્ટરવ્યૂમાં પ્રશ્નો માટે કોઈ ચોક્કસ ફોર્મેટને અનુસરવામાં આવતું નથી.

3. નોકરીદાતા માટે ઈન્ટરવ્યૂનું મહત્ત્વ

1. નોકરી મેળવતાં ઉમેદવાર વિશેની માહિતી મેળવી શકાય
2. અરજીમાં અધૂરી માહિતી માટે પુરક સમાન છે.
3. યોગ્ય વ્યક્તિની પસંદગી ઈન્ટરવ્યૂની મદદથી કરી શકાય
4. ઈન્ટરવ્યૂથી ઉપયોગી માહિતી એકઠી કરી શકાય
5. સારો ઈન્ટરવ્યૂ પ્રતિષ્ઠામાં વધારો કરે છે.
6. બઢતી અને બદલીમાં મદદરૂપ
7. રોજગારીની તક પૂરી પડે છે.
8. ઉમેદવારોમાં આત્મવિશ્વાસ વિકસાવે છે.
9. ઉમેદવારને નોકરી સ્વીકારવા કે નકારવા માટે મદદ કરે છે.
10. નોકરી મેળવનારને સંપર્કો વધારવામાં મદદરૂપ બને છે.

4. જાતે લખો

7.11 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (Reference and Further Reading)

* Akrani, G. (2011, December 7). Improtance of Interview for Employer and Job Seekers. Retrieved September 22, 2019, from alyan-city.blogspot.com: http://www.alyan-city.blogspot.com

* Patel, V. (2012). Communication Skills. Anand: Ria Publishing House.

* Reddy, K. (2015). What is an Interview: Definition, Objective, Types & Guidelines. Retrieved September 25, 2019, from wisestep: http://content.wisestep.com

* Sharma, N. (2015). Interviewing Skills for Candidates. Anand: Surabhi Publication.

★ ★ ★

BLOCK- 3

કામનું કૌશલ્ય

(Work Place Skills)

CS - MDC - 202

BAOU Education for all

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી

(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

BLIS-109

પ્રત્યાયનના કૌશલ્યો

(Communication Skills)

CS - MDC - 202

વિભાગ

3

કામનું કૌશલ્ય (Work Place Skills)

એકમ-8: રજૂઆતની કુશળતા (પ્રેઝન્ટેશન કૌશલ્ય)

એકમ-9: ટેલીફોન કૌશલ્ય

એકમ-10: જૂથ ચર્ચા

એકમ- 11: બોડી ગ્વેલેંજ

નિર્દેશન :

પ્રો. ડૉ. અમી ઉપાધ્યાય — નિયામકશ્રી, સ્કૂલ ઓફ હ્યુમિનિટીઝ એન્ડ સોશિયલ સાયન્સિઝ ,
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સંપાદન :

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

ડૉ. ચેતના શાહ — ગ્રંથપાલ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

વિષય સમિતિ:

(2020-2022)

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

ડૉ. પ્રયત્કર કાનડીયા — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત વિદ્યાપીઠ,અમદાવાદ.

ડૉ. અતુલ ભટ્ટ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ

(2017-2019)

ડૉ. વૈશાલી ભાવસાર — ગ્રંથપાલ, આણંદ એજ્યુકેશન કૉલેજ, આણંદ.

ડૉ. વૈદેહી પંડ્યા — ગ્રંથપાલ, હિંમતનગર લો કૉલેજ, હિંમતનગર.

ડૉ. યોગેશ પારેખ — ગ્રંથપાલ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

લેખન:

ડો. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

કિંજલ પરમાર — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

વિષય પરામર્શન:

ડો. મયંક ત્રિવેદી — ગ્રંથપાલ, શ્રીમતી હંસા મહેતા ગ્રંથાલય, એમ.એસ. યુનિવર્સિટી, બરોડા.

ભાષા પરામર્શન:

ઉર્વિકા પટેલ — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગુજરાતી વિભાગ,
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

પ્રકાશક: કાર્યકારી કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

ISBN : 978-93-91468-93-4

પ્રકાશન વર્ષ : 2021

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યયન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસસામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

એકમ 8	રજૂઆતની કુશળતા (Presentation Skills)

રૂપરેખા

8.0 ઉદ્દેશો

8.1 તૈયારી (Warm-up)

8.2 વાંચન સમજણઃ પ્રસ્તુતિઓ વિશે

8.3 પ્રસ્તુતિ માટેની તૈયારી

8.4 પ્રસ્તુતિના તબક્કા

8.5 દ્રશ્ય સાધનોનો ઉપયોગ

8.6 વ્યાકરણઃ તૈયારીઓ (પ્રેક્ષકના પ્રશ્નો)

8.7 એક પ્રસ્તુતિ વ્યાયામ

8.8 પ્રસ્તુતિનું મૂલ્યાંકન કરવું

8.9 સારાંશ

8.10 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

8.11 પ્રવૃત્તિઓનાં જવાબો

8.12 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

8.0 ઉદ્દેશો (objectives) :

અસરકારક પ્રસ્તુતિઓ કરવી ગ્રંથપાલો માટે જરૂરી છે.તમે જોશો કે તમે જ્યારે વપરાશકર્તાઓની નવી બેચને ગ્રંથાલય વિષે માહિતી આપી રહ્યા હો ત્યારે પ્રસ્તુતિ બનાવવાની જરૂર પડે છે; જ્યારે તમે નવી સેવા રજૂ કરી રહ્યા છો - જે ઘણી વાર નવી અને સાથે અપડેટ થયેલ ઈ-સંસાધનો હસ્તગત કરવામાં આવે છે. જો તમે પરિસંવાદો અને પરિષદોમાં ભાગ લઈ રહ્યા છો તો તમારે અવશ્ય રીતે પ્રસ્તુતિ રજૂ કરવી પડે છે.

આ એકમ વાંચ્યા પછી, તમે આ કરી શકશોઃ

- પ્રસ્તુતિઓના મહત્ત્વપૂર્ણ તથ્યો સમજાવે છે;
- મહત્ત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓને પ્રકાશિત કરવા માટે દ્રશ્ય તત્વોનો ઉપયોગ કરે છે;
- અસરકારક રીતે રજૂઆત કરે છે

8.1 તૈયારી/પુનરાવર્તન (Warm Up)

શું તમે જોયેલ અથવા તો તમે રજૂ કરેલ ત્રણ પ્રસ્તુતિઓ યાદ છે? પ્રસ્તુતિ નવ વર્ષ, વિષય અને તે પ્રસ્તુતિ રજૂ કરેલ વ્યક્તિનું નામ લખો. તે વ્યાખ્યાન, ભાષણ, તાલીમ સત્ર અને તેવા જ પ્રકારનું વધુ હોઈ શકે છે.

1)...

2)...

3)...

ઉપર જણાવેલા ત્રણ પ્રસ્તુતિઓને ફરી યાદ કરવાનો પ્રયાસ કરો, અને તમને જે ગમ્યું તે પણ લખો અને તમને આમાંના દરેકમાં શું ન ગમ્યું તે પણ લખો.

પ્રસ્તુતિ 1 (Presentation 1)

પસંદ	નાપસંદ
A	A ....
B	B ....
C	C ....

પ્રસ્તુતિ 2

પસંદ	નાપસંદ
A	A ....
B	B ....
C	C ....

પ્રસ્તુતિ **3 (Presentation 1)**

પસંદ	નાપસંદ
A	A ....
B	B ....
C	C ....

તમે આ પ્રસ્તુતિઓને કેવી રીતે સુધારશો? આ એકમ વાંચ્યા પછી તમે સૂચિ પર પાછા આવી શકો છો.

8.2 વાચન સમજૂતીઃ પ્રસ્તુતિઓ વિશેઃ

પૂર્વ વાચનઃ

તમે નીચે આપેલી રજૂઆત પરના પેસેજને વાંચો તે પહેલાં, નીચેના પ્રશ્નો ના જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરો. પછી પાઠ વાંચો અને તમારા જવાબો તપાસો.

1) *નીચે આપેલ વાક્ય પૂર્ણ કરોઃ*

ગ્રંથપાલો માટે મોટાભાગની રજૂઆતોનો હેતુ .... *અથવા*

તો ....

2) *સારી રજૂઆતના ત્રણ ગુણોના નામ આપો.*

....

....

....

(3) *પાંચ જુદી જુદી પરિસ્થિતિઓની સૂચિ બનાવો, જેમાં લોકોને કાર્યસ્થળ પર પ્રસ્તુતિઓ બનાવવાની જરૂર છે.*

....

....

....

(4) શું તમે વિચારો છો કે પ્રસ્તુતિઓ ભરતી પ્રક્રિયાનો ભાગ છે? જો એમ હોય તો, શું તેઓ પસંદગી પેનલ માટે સેવા આપશે?

....

....

....

પ્રસ્તુતિઓ એ જૂથને વિચારો અને માહિતી પહોંચાડવાનો એક માર્ગ છે. સંદેશાવ્યવહારનો ઉદ્દેશ તમારા સંદેશને સમજવા અને બનાવવાનો છે આ હાંસલ કરવા માટે, પ્રસ્તુતકર્તા સ્પષ્ટ, સુસંગત હોવો જોઈએ, પ્રસ્તુતિ પ્રસ્તુતકર્તાને પ્રેક્ષકો સામે પ્રદર્શિત કરે છે. તેથી, પ્રસ્તુતિને અસરકારક અને પ્રભાવશાળી બનવા માટે પ્રસ્તુતિઓને પહેલેથી તૈયાર કરવાની જરૂરી હોય છે.

મોટાભાગની પ્રસ્તુતિઓ કાં તો પ્રેક્ષકોને કંઈક વિશે જણાવે છે અથવા કોઈ ઉત્પાદન, સેવા, કોઈ વિચાર અથવા ખ્યાલ વિશે પ્રેક્ષકોને સમજાવવાનો પ્રયાસ કરે છે. તેથી, આપણે અસ્તિત્વમાંના અથવા સંભવિત ગ્રાહકો માટે વેચાણ પ્રસ્તુતિઓ, તેમજ પ્રોજેક્ટ્સ, અહેવાલો, દરખાસ્તો અને વ્યવસાયિક સહયોગીઓ માટેની વિવિધ વ્યવસાય પ્રવૃત્તિઓ પરના અપડેટ્સ વિશે સાંભળીએ છીએ.

આજકાલ, પ્રસ્તુતિઓ પણ ભરતી પ્રક્રિયાનો એક મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ બની ગઈ છે.કદાચ આ એટલા માટે છે કારણ કે જોબ માર્કેટ એટલું સ્પર્ધાત્મક બની ગયું છે કે નોકરીના ઈન્ટરવ્યૂ જ અરજદારોની કુશળતા અને યોગ્યતાને માપે તે માટે પૂરતા નથી. તેથી, ઘણી સંસ્થાઓમાં શોર્ટલિસ્ટ થયેલ અરજદારોને પસંદગી પેનલ સમક્ષ રજૂઆતો કરવાનું કહેવામાં આવે છે. રજૂઆતો દ્વારા ઈન્ટરવ્યૂ લેનારાઓને અરજદારોની ક્ષમતાઓને જોવાની બીજી તક મળે છે. અરજદારોને તેમની જાહેરમાં બોલવાથી કુશળતા, તેમની પ્રસ્તુતિ કુશળતા, લોકોના જૂથમાં વાતચીત કરવાની તેમની ક્ષમતા અને તેમના આત્મવિશ્વાસ અને નેતૃત્વના ગુણો દર્શાવવાની તક મળે છે.

પ્રસ્તુતિની પ્રથમ થોડીવાર ખૂબ જ કિંમતી અને નિર્ણાયક છે. જો તમે આ તબક્કે તમારા પ્રેક્ષકોનું ધ્યાન દોરવામાં નિષ્ફળ જાઓ છો, તો તમે તેને કાયમ માટે ગુમાવી શકો છો. તમે બોલવાનું શરૂ કરો તે પહેલાં જ તમે તમારી પ્રથમ છાપ બનાવો છો. તમે જે રીતે તમારી જાતને જુઓ છો અને વહન કરો છો તેનાથી કામ મેળવી શકો છો.

આ પ્રસંગ માટે તમારો ડ્રેસ સુઘડ, સ્માર્ટ અને યોગ્ય હોવો જરૂરી છે. તે પ્રસ્તુતિઓ માટે મોટે ભાગે ઔપચારિક છે. આગળ ધ્યાન આપવા જેવી બાબત તમારી મુદ્રા છે. તમારું શરીર પ્રેક્ષકોને ચોક્કસ છાપનો સંચાર કરે છે. લોકો ફક્ત તમને જ

સાંભળતા નથી, પણ તમને જુએ છે. સ્લોચિંગ તેમને કહે છે કે તમે ઉદાસીન છો અથવા તમે કાળજી લેતા નથી, ભલે તમને કોઈ મોટી બાબતની કાળજી હોય. બીજી બાજુ, સારી મુદ્રામાં પ્રદર્શિત કરવું તમારા પ્રેક્ષકોને કહે છે કે તમે જાણો છો કે તમે શું કરી રહ્યા છો અને તમે તેના માટે ગંભીર છો. જ્યારે તમારે સીધા ઉભું રહેવાની અને આત્મવિશ્વાસપૂર્વક જોવાની જરૂર હોય, તમારે ખૂબ સખત અને અસ્વસ્થતા રીતે દેખાતા પોતાને બચાવવાની જરૂર પડી શકે છે. આવી હળવા અને આરામદાયક અને આજુબાજુની આજુબાજુની જગ્યામાં જોવાનું છે. સમયસર સ્થળ પર પહોંચવું એ તમને એ સ્થાન સાથે આરામદાયક બનાવવા માટે ખૂબ મદદરૂપ થઈ શકે છે

આંખનો સંપર્ક એ અન્ય નિર્ણાયક પરિબળ છે. તમારા પ્રેક્ષકો સાથે જોડાવા માટે તે અન્યમાં રસ દર્શાવશે અને તમને સહાય કરશે. જ્યારે તમે પ્રેક્ષક ને સીધા જુઓ ત્યારે પ્રેક્ષકો તમને વધુ સારી રીતે પ્રતિક્રિયા આપે છે. તમારી આંખોને પ્રેક્ષકો થી ખૂબ લાંબા સમય સુધી, દૂર ન રાખો ભલે તમે તમારા ઉપકરણોને વ્યવસ્થિત કરી રહ્યા હોવ અથવા તમારી પ્રસ્તુતિ સામગ્રીનું આયોજન કરી રહ્યા હોવ.

તમે તમારા ચહેરા પર જે અભિવ્યક્તિઓ લાવો છો તે એક મહાન સોદાને પ્રસારિત કરે છે. જ્યારે તમે કોઈકની સામે સ્મિત કરો, સંભાવના છે કે તે તમારા તરફ સ્મિત કરશે. એક મુસ્કાન તમારી આજુબાજુ ખુશી ફેલાવે છે કારણ કે તે પ્રતિસાદમાં અન્ય લોકોને સ્મિત કરે છે. તે પણ સુખ, મિત્રતા, હૂંફ અને પસંદને પ્રસારિત કરે છે.

અવાજ એ કદાચ તમારી પાસે સૌથી મૂલ્યવાન સાધન છે. તે તે વાહન છે કે જેમાં તમે પ્રેક્ષકોને આગળ વધારવા માંગતા હો તે મોટાભાગની સામગ્રી વહન કરે છે. તેથી, પ્રસ્તુતકર્તાએ મહત્તમ લાભ માટે તેનો / તેનો અવાજ વાપરવાની જરૂર છે. તમારી ગતિ તેમજ વોલ્યુમ પર તમારું નિયંત્રણ હોવું જોઈએ. સ્પિચ અને સ્વર એ અન્ય ક્ષેત્રો છે કે જેને તમારું ધ્યાન આપવાની જરૂર છે. કોઈ સહકર્મચારી અથવા મિત્ર સાથે પહેલાં પ્રેક્ટિસ કરવી અને તમે ખૂબ ઝડપી, ખૂબ જોરદાર, ખૂબ નરમ, વગેરે છે કે કેમ તે અંગેનો અભિપ્રાય મેળવવો એ એક સારો વિચાર છે. એકવિધતામાં ન બોલવું કારણ કે તે શ્રોતાઓને કંટાળો આપે છે. પ્રેક્ષકોને દોરવા માટે તમારા અવાજને મોડ્યુલેટ કરો અને કોઈ મુદ્દો બનાવવા માટે તેને ઊભા કરો. તમારા શબ્દો સાથે ભાષાનો અવાજ અને અભિવ્યક્તિ તમને તરત પ્રેક્ષકો

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ:

i) તમારા જવાબ પ્રશ્નોની નીચે આપેલી જગ્યા પર લખો.

ii) આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસા

1) ઉપરોક્ત લખાણમાંથી વાક્ય પસંદ કરો જે શ્રેષ્ઠ રીતે વર્ણવે છેઃ

i) સારી રજૂઆતની ગુણવત્તા.

ii) સારા પ્રસ્તુતકર્તાની ગુણવત્તા.

iii) પ્રેક્ષકોની ભૂમિકા.

2) નીચે આપેલા વિધાનો સાચા કે ખોટા છે તે જણાવો.

લખાણ એ નિવેદનો માટે કહેતો નથી કે જે મેસેજ વ્યવહાર કરતો નથી.

i) વક્તાએ સ્થળ પર સમયસર પહોંચવું જ જોઈએ.

ii) રજૂઆત કરતી વ્યક્તિએ ઔપચારિક પોશાક પહેરવો જોઈએ.

iii) પ્રેક્ષકો સાંભળવા કરતાં પ્રસ્તુતકર્તાને જોવા માટે વધુ સમય વિતાવે છે.

iv) પ્રસ્તુતિ દરમિયાન તમારા સ્મિતનો થોડો ઉપયોગ કરો.

v) પ્રસ્તુતિની સામગ્રી મનુષ્ય કરતાં વધુ મહત્ત્વપૂર્ણ તત્વ છે

3) નીચેના શબ્દો / શબ્દસમૂહોનો અર્થ મેચ કરો

i) મૂલ્યવાન અને મહત્ત્વપૂર્ણ

ii) કેપ્ચર

iii) તમારા વિશે લોકોનો અભિપ્રાય

iv) તમારા ખભા સાથે આગળ નમીને ઉભા રેહવુ એ તમને આળસુ અથવા થાકેલા બતાવે છે

v) સ્થાન

vi) તમારી સાથે કામ કરનાર કોઈ

vii) શ્રેષ્ઠ

viii) વધુ પ્રયાસો સાથે

8.3 પ્રસ્તુતિ માટેની તૈયારીઃ

કોઈ વિષય પર પ્રેઝન્ટેશન આપતાં પહેલાં, તમારે હોમ વર્ક કરવાની જરૂર હોય છે.

શોધોઃ

- પ્રેક્ષકો કોણ છે?
- પ્રસ્તુતિ ક્યાં યોજવાનું છે?

- સ્થળ પર કયા પ્રકારની સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ છે?
- સમયગાળો કેટલો છે?

આ પરિબળોના આધારે, તમે પ્રસ્તુતિ કેવી રીતે કરવા માંગો છો તે નક્કી કરો. તે પ્રશ્નો, જવાબો, પાવરપોઈન્ટ પ્રેઝન્ટેશન, સેમિનાર અથવા ચર્ચા દ્વારા અનુસરેલા વ્યાખ્યાનના રૂપમાં હોઈ શકે છે.

પ્રવૃત્તિઃ

1) જો તમારે કોઈ રજૂઆત કરવી હોય, તો તમે કયા પ્રકારની માહિતી મેળવશો :

i) પ્રેક્ષકો વિશે

ii) સ્થળ પરની સુવિધાઓ વિશે

પ્રેક્ષક

....

....

....

સ્થળ

....

....

....

8.4 પ્રસ્તાવના તબક્કા

કોઈપણ રજૂઆતના ત્રણ મુખ્ય તબક્કાઓ છેઃ

A) શરૂઆત

B) મધ્ય

C) અંત

A) શરૂઆત

A1) "ગુડ મૉર્નિંગ" અથવા "ગુડ ઈવનિંગ " અથવા "ગુડ આફ્ટરનૂન", વગેરે કહો.

A2) શ્રોતાઓનું સ્વાગત કરો.

A3) તમારો પરિચય આપો.

A4) પ્રસ્તુતિનો હેતુ જણાવો.

A5) વિષયને પ્રેષક સાથે સંબંધિત બનાવો.

A6) એક સંક્ષિપ્ત રૂપરેખા આપો.

B) **મધ્યમ**

B1) એક પછી એક તમારી મુખ્ય થીમનો પરિચય કરાવો.

B2) સ્લાઈડ્સ પર મુખ્ય મુદ્દાઓ / વિચારો દર્શાવો જો તે પ્રસ્તુતિમા હોય તો.

B3) દરેક કિસ્સામાં, વિગતવાર વિસ્તૃત કરીને, વિષયના મુદ્દાની રજૂઆત કરો, ચાહે એ વ્યાખ્યાન હોય અથવા ભાષણ.

B4) તથ્યો અને ઉદાહરણો દ્વારા તમારા મુદ્દાઓ / વિચારોને સમર્થન આપો.

B5) સાઈનપોસ્ટિંગનો ઉપયોગ કરો.

B6) તમારા ખુલાસાને ટેકો આપવા માટે વિઝ્યુઅલનો ઉપયોગ કરો.

B7) મહત્તમ પાંચ સુધી મુખ્ય મુદ્દાઓ ને પ્રતિબંધિત કરો.

C) અંત

C1) તમે પહેલાથી જે કહ્યું છે તે ફરીથી કહેવું.

C2) મુખ્ય મુદ્દાઓને સારાંશ આપો.

C3) જો જરૂરી હોય તો કોઈ તારણ અથવા ભલામણ કરો.

C4) પ્રેક્ષકોની પ્રવૃત્તિઓને સંબંધિત નિષ્કર્ષ.

C5) પ્રશ્નો આમંત્રિત કરો.

C6) પ્રેક્ષકોનો આભાર માનો.

પ્રવૃત્તિ

2) નક્કી કરો કે નીચે આપેલામાંથી કયા વાક્ય તમે રજૂઆતના તબક્કાઓ માટે ઉપયોગ કરશો? તમારા જવાબો ઉપર દર્શાવેલ નંબર સાથે ચિહ્નિત કરો., દા.ત. એ 2, બી 1, સી 4, વગેરે પહેલા બે પ્રશ્નોના જવાબો નીચે આપ્યા છે.

C3	નિષ્કર્ષમાં		બીજું
C2	સરવાળો.		અને છેલ્લે
	ચાલો.. આ તરફ ફેરવીએ		હું સાથે પ્રારંભ કરીશ
	તે મને લાવે છે..		તે પછી આપણે જોશું..
	ચાલો આપણે તે છોડી દઈએ અને....		
	ચાલો આપણે શરૂઆત કરીએ..		તેનું કારણ શું હતું..?
	જેથી આવરી લે...		શું તમે જાણો છો...?
	જો તમને કોઈ પ્રશ્નો હોય કૃપા કરીને		ચાલો ફરી વળવું ...
	પૂછવા ...		મુખ્ય સારાંશ ...
	મેં મારી વાત ત્રણ ભાગ મા વહેંચી છે		હું નિષ્કર્ષ આપવા માંગુ છું ...
	..		તક માટે આભાર...
	હું ... વિશે વાત કરવા માંગુ છું		ધૈર્ય સાથે સાંભળવા માટે તમારો આભાર
	મને અહીં આવીને આનંદ થાય છે...		.....
	હું તમારું સ્વાગત કરવા માંગુ છું ...		તમને તમારું પુનરાવર્તન કરવામાં વાંધો છે?

રચનાઓની રજૂઆતો

પ્રસ્તુતિની રચના ઉપલબ્ધ વિષય, પ્રેક્ષકો અને સમય પર આધારિત રહેશે. અહીં પ્રસ્તુતિઓની કેટલીક સામાન્ય રીતે વપરાયેલી રચનાઓ છે:

1) ભૂતકાળ ___ વર્તમાન ___ ભવિષ્ય

2) કલ્પના ___ લાભો ___ ખામીઓ

3) સમસ્યા ___ કારણો ___ અસર

4) કેમ? ___ શું? ___ કેવી રીતે?

તમારી પ્રસ્તુતિને આનંદપ્રદ બનાવવા માટે, શરૂઆતથી જ પ્રેક્ષકોનો રસ જાણો

o વકતૃત્વપૂર્ણ સવાલો પૂછવા

o રસપ્રદ વાતો કહેવી

o કેટલાક જોક્સ કહેવા

o પ્રેક્ષકોને તમે શું બોલી રહ્યા છો તેનાથી સંબંધિત કરાવો

o ચિત્રોનો ઉપયોગ

o ઉદાહરણોનો ઉપયોગ કરીને

o આંખનો સંપર્ક અને શરીરની ભાષા

શક્ય હોય ત્યાં પાવરપોઈન્ટ સ્લાઈડ્સનો ઉપયોગ કરો. એ પ્રસ્તુતિ બનાવવાની શ્રેષ્ઠ રીત છે.

8.5 દ્રશ્ય સાધનોનો ઉપયોગ

દ્રશ્ય સાધનો આપણ ને આંકડા પ્રસ્તુત કરવામાં, તુલના અને વિરોધાભાસો બનાવવામાં, પ્રોજેક્ટના ભવિષ્યના વલણો, વગેરે મદદ કરે છે, આમ સરળતાથી અને અસરકારક રીતે આવી માહિતી અને ડેટા સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પ્રસ્તુતકર્તાને સક્ષમ કરે છે. આ પ્રેક્ષકોને વસ્તુઓ સરળતાથી અને સ્પષ્ટ રીતે સમજવા પણ મદદ કરે છે. આ હેતુ માટે ફ્લિપ ચાર્ટ્સ, લાઈન ગ્રાફ, પાઈ ચાર્ટ્સ, નકશા, કોષ્ટકો, આકૃતિઓ, ફોટોગ્રાફ્સ વગેરે જેવા વિવિધ વિઝ્યુઅલ સહાયનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. વિઝ્યુઅલ સહાય પણ પ્રસ્તુતિને વધુ રસપ્રદ બનાવે છે. તદુપરાંત, તમારે જે વાત કરવી છે તે ઘટાડવામાં તેઓ તમને મદદ કરે છે. જો કે, તમારે ખાતરી કરવી જ જોઈએ કે તમારા દ્રશ્યો સુસંગત, યોગ્ય અને સ્પષ્ટ છે. દ્રશ્ય સાધનો નો ઉપયોગ મજબૂતીકરણ કરવા અને સ્પષ્ટ કરવા માટે થાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ:

i) **તમારા જવાબો પ્રશ્નોની નીચે આપેલી જગ્યા પર લખો.**

ii) **આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.**

4) **પાંચ પ્રકારના દ્રશ્ય સાધનોના નામ આપો.**

....

....

....

....

....

....

5) દ્રશ્ય સાધનોના ઉપયોગ માટે બે "કરવું" અને બે "ના કરવું" ના નામ.

....

....

....

....

....

....

....

6) દ્રશ્ય સાધનોના ઉપયોગના બે મોટા ફાયદાઓ જણાવો.

....

....

....

....

....

....

....

8.6. ગ્રામરઃ પ્રસ્તાવના (પ્રેક્ષક ના પ્રશ્નો)

પ્રવૃત્તિ

3) નીચેનું લખાણ પ્રસ્તુતિઓના ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ પાસા સાથે સંબંધિત છેઃ "પ્રેક્ષકના પ્રશ્નો" બોક્ષમાં આપેલ શબ્દોની સહાયથી ટેક્સ્ટમાં ખાલી જગ્યાઓ ભરો. તમારે આમાંથી એક કરતા વધારે વાર કેટલાક શબ્દો વાપરવાની જરૂર પડશે. યુનિટના અંતે આપેલા જવાબો સાથે જવાબો ચેક કર્યા પછી લખાણ ફરીથી વાંચીને યાદ રાખો

of	to	until	in	on

Audience questions are important ____________ any presentation. You can have two policies __________ this issue. You may either allow the audience _________ask you questions anytime during the course _____________ your presentation or you may request your audience to hold questions ___________ the end. Questions are an excellent indicator _________ the extent of involvement of the audience ___________ your presentation. If you choose the first option _____________ inviting the questions during the presentation, you will have the opportunity __________ clarify doubts as you go along and ensure that your point has been understood. But if you save them ____________ the end you will get through the material uninterrupted. It is up to you __________ make the decision. Whatever you do, make sure you stay _________ time! If your allotted time is 10 minutes, do not exceed it. This way you can make sure that the audience remains engaged.

(4) પ્રસ્તુતિઓ પર વારંવાર ઉપયોગમાં લેવાતી અભિવ્યક્તિઓ નીચે આપેલ છે. આ શબ્દોને અનુસરતા પૂર્વનિર્ધારણને સજ્જ કરો.

i) શરૂ કરો ....

ii) ભાર મૂકો ....

iii) હું નિર્દેશ કરવા માંગુ છું ....

iv) મને ખાતરી છે કે તમે સહમત થશો ....

v) હું હવે ફેરવવા માંગુ છું...

vi) વિસ્તારવા...

vii) હું આ સમજાવીશ...

viii) અસંમત કરવા માટે ....

ix) આગળ વધવું ....

x) વિસ્તૃત કરવા ....

8.7 પ્રેઝન્ટેશન એક્સરસાઈઝ

નીચે સૂચિબદ્ધ કોઈપણ વિષય પર ટૂંકી રજૂઆત લખો. તમારા આંકડા દાખલ કરવા અથવા સમજાવવા માટે કેટલાક તથ્યોનો ઉપયોગ કરો. પ્રસ્તુતિ માટે પાવરપોઈન્ટનો

ઉપયોગ કરો.

1) બાળકોને પુસ્તકો પ્રત્યેનો પ્રેમ વિકસાવવો

2) પુસ્તકાલયોનો બદલાતો ચહેરો

3) શિક્ષણમાં પુસ્તકાલયોનું મહત્ત્વ

એકવાર તમે લેખન પૂર્ણ કરી લો, પછી તમારા મિત્રોને રજૂઆત કરો, અને ખાસ કરીને નીચે આપેલા મુદ્દાઓ પર, તમને તમારી રજૂઆત પર પ્રતિસાદ આપવા માટે પૂછોઃ

સમાવિષ્ટ

માળખું અને સુસંગતતા

ભાષા અને શબ્દભંડોળ

શરીરની ભાષા

એકંદરે અસર

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

8.8 પ્રસ્તુતિનું મૂલ્યાંકન

જ્યારે પણ તમે કોઈ રજૂઆત કરો ત્યારે તમારી પ્રસ્તુતિનું મૂલ્યાંકન કરવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે. તે જ તમારી પ્રસ્તુતિની નબળાઈઓ અને શક્તિઓને ઓળખવાનો શ્રેષ્ઠ માર્ગ છે. પ્રસ્તુતિઓ બનાવતી વખતે તમને મળેલા પ્રતિસાદનો ઉપયોગ કરવો પણ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. તમે તેના માટે નીચેના જેવા ફોર્મેટનો ઉપયોગ કરી શકો છો

તમારું નામઃ ....

પ્રસ્તુતિનું શીર્ષકઃ ....

તારીખઃ ....

પ્રસ્તુતિ	શ્રેષ્ઠ	સારું	નબળું
તેમની રુચિ ને પકડવી			
પ્રસ્તુત કરવામાં સ્પષ્ટતા			
સમય			
સાઈનપોસ્ટિંગ			
શારીરિક ભાષા અને આત્મવિશ્વાસ			
દ્રશ્યમાન (Visuals)			
કુલ ગુણ			

8.9 સારાંશ (Summary)

મોટાભાગની રજૂઆતોનો મુખ્ય ઉદ્દેશ માહિતી આપવાનું છે અથવા શ્રોતાઓને સમજાવવા માટે છે તેથી પ્રસ્તુતિને તમે જે રીતે ઉપયોગ કરો છો અને પહોંચાડવાની રીત છે તે પ્રકાર પર ધ્યાન આપવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે. પાવરપોઈન્ટનો ઉપયોગ કરવાથી તમારી પ્રસ્તુતિ તમને વધુ સરળ લાગે અને તેને વધુ આકર્ષક બનાવવામાં સહાય કરે છે. ગ્રાફિક્સનો ઉપયોગ તમને વ્યાપક રીતે સરળ અને જટિલ ડેટા પ્રસ્તુત કરવામાં મદદ કરી શકે છે. તમે સમાવિષ્ટોથી પરિચિત થશો તેની ખાતરી કરવા માટે તમારી પ્રસ્તુતિનો અભ્યાસ કરો. આ તમારો આત્મવિશ્વાસ પણ વધારશે.

8.10 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1. સારી પ્રસ્તુતિની લાક્ષણિકતાઓઃ પ્રસ્તુતિઓ માત્ર સારી રીતે સંબોધન કરે છે અને ખૂબ મહેનતપૂર્વક એકત્રિત સામગ્રી, સુવ્યવસ્થિત અને માળખાગત નથી, પરંતુ તમે માનવ તત્ત્વને સામગ્રી સાથે કેવી રીતે જોડશો અને કનેક્ટ થવા માટે કેવી રીતે આગળ આવશે તે વિશે છે.

સારા પ્રસ્તુતકર્તાની ગુણવત્તાઃ પ્રસ્તુતકર્તા સ્પષ્ટ, સુસંગત, સ્પષ્ટ અને સમજદાર હોવો આવશ્યક છે.

પ્રેક્ષકોની ભૂમિકા : મોટાભાગની પ્રસ્તુતિઓ કાં તો પ્રેક્ષકોને કોઈ વસ્તુ વિશે અથવા પ્રેક્ષકોને ઉત્પાદન, સેવા, એક વિચાર અથવા ખ્યાલ વિશે જાણ કરે છે

2) i) વક્તાએ સમયસર સ્થળ પર પહોંચવું આવશ્યક છે સાચું.

ii) રજૂઆત કરતી વ્યક્તિએ ઔપચારિક પોશાક પહેરવો જોઈએ. સાચું

iii) પ્રેક્ષકો સાંભળવન કરતાં પ્રસ્તુતકર્તાને જોવા માટે વધુ સમય વિતાવે છે તેણી / તેને. કહેતો નથી

iv) પ્રસ્તુતિ દરમિયાન તમારા સ્મિતનો થોડો ઉપયોગ કરો. ખોટું

v) પ્રસ્તુતિની સામગ્રી મનુષ્ય કરતાં વધુ મહત્ત્વપૂર્ણ તત્વ છે. ખોટું

3) i) મૂલ્યવાન અને મહત્ત્વપૂર્ણ - કિંમતી

ii) કેપ્ચર - ધ્યાન દોરો

iii) લોકોનો તમારો અભિપ્રાય - પ્રભાવ

iv) તમારા ખભા સાથે આગળ નમેલા રેહવુ જે આળસુ અથવા થાકેલા બતાવે છે - સ્લોચિંગ

v) સ્થાન - સ્થળ

vi) તમારી સાથે કામ કરતું કોઈ - સહ-કર્મચારી

vii) મહત્તમ - વધુ

viii) ખૂબ પ્રયત્નો સાથે - મહેનતથી

4). પાઈ ચાર્ટ્સ, નકશા, કોષ્ટકો, આકૃતિઓ, ફોટોગ્રાફ્સ.

5) કરોઃ વિઝ્યુઅલ એઈડ્સ સંબંધિત, યોગ્ય અને સ્પષ્ટ હોવા આવશ્યક છે.

ના કરોઃ વધારે ભાર ન કરો.

6) રજૂઆતને વધુ રસપ્રદ બનાવે છે. વાત કરવાનો સમય કાપી નાખે છે.

8.11 પ્રવૃત્તિઓનાં જવાબો

1) પ્રેક્ષકઃ

- પ્રેક્ષકોનું શૈક્ષણિક સ્તર
- અંદરની વ્યક્તિ હોય કે બહારના
- આશરે સંખ્યા

સ્થળઃ

- ખુલ્લો વિસ્તાર અથવા બંધ હોલ
- સ્થળનું કદ
- બેઠક વ્યવસ્થા
- વાતાનુકુલિત અથવા નહીં
- લેપટોપને કનેક્ટ કરવા માટે પ્લગ પોઈન્ટની ઉપલબ્ધતા
- એલસીડી પ્રોજેક્ટરની ઉપલબ્ધતા
- સ્પીકર માટે માઈકની ઉપલબ્ધતા
- પ્રેક્ષકોને પ્રશ્નો પૂછવા માટે માઈકની ઉપલબ્ધતા.

2)

C3	નિષ્કર્ષમાં..	A4	બીજું ..
C2	સરવાળો	A4	અને અંતે...
B5	ચાલોપ A4		
B5	જે મને લાવે છે	A4	તરફ વળવું જોઈએ
B5	ચાલો આપણે તે છોડી દઈએ અને..	B4	
B5	ચાલો આપણે	B4	તે પછી આપણે જોશું...
B5	જેથી આવરી લે.	B5	તેનું કારણ શું હતું ?
C5	જો તમને કોઈ પ્રશ્નો હોય, તો પૂછી સકો છો	C1	થી પ્રારંભ કરીએ? તમે જાણો છો કે ?
A6	મેં મારી વાતોને ત્રણ ભાગમાં વહેંચી દીધી છે	C1	ચાલો આગળ વધો...

A4	હું લગભગ વાત કરવા માંગુ છું	C3	
A3	મને અહીં આવીને આનંદ થાય છે	C6	ચાલો ફરી વળવું ..
A2	હું તમારું સ્વાગત કરવા માંગુ છું ..	C6	મુખ્ય સારાંશ ...
A2	મારી વાતનો હેતુ છે ...	C5	હું નિષ્કર્ષ આપવા માંગુ છું ...
A2	પ્રથમ.....	C5	તક માટે આભાર..

3) કોઈપણ પ્રેઝન્ટેશનમાં શ્રોતાઓના પ્રશ્નો મહત્ત્વપૂર્ણ છે. તમારી પાસે આ મુદ્દા પર બે નીતિઓ હોઈ શકે છે. તમે તમારી પ્રેઝન્ટેશન દરમિયાન પ્રેક્ષકોને કોઈપણ સમયે પ્રશ્નો પૂછવાની મંજૂરી આપી શકો છો અથવા તમે પ્રેક્ષકોને અંત સુધી પ્રશ્નો રાખવા વિનંતી કરી શકો છો. તમારી પ્રસ્તુતિમાં પ્રેક્ષકોની સંડોવણી માટૈ પ્રશ્નો એક ઉત્તમ સૂચક છે. જો તમે પ્રેઝન્ટેશન દરમિયાન પ્રશ્નોને આમંત્રણ આપવાનો વિકલ્પ પસંદ કરો છો, તો તમારી સાથે જતા પ્રશ્નો ને સ્પષ્ટ કરવાની તક મળશે અને તમારી વાત સમજી ગયા છે એની ખાતરી થશે. તમે જે પણ કરો, ખાતરી કરો કે તમે સમયસર રહો! જો તમારો ફાળવેલ સમય 10 મિનિટનો છે, તો તેનાથી વધુ નહીં. આ રીતે તમે ખાતરી કરી શકો છો કે પ્રેક્ષકો રોકાયેલા રહે છે.

4). I) તમને કંઈક / અંગત સાથે કહીને પ્રારંભ કરો..

ii) પર ભાર મૂકે છે...

iii) હું નિર્દેશ કરવા માંગુ છું..

iv) મને ખાતરી છે કે તમે મારી સાથે / આ સૂચનથી સંમત થશો ...

v) હવે હું...

vi) વિસ્તૃત કરવા માટે...

vii) હું આની મદદથી ...

viii) આ મુદ્દાથી અસંમત થવું...

ix) આગળ વધવું...

x) વિસ્તૃત કરવા

8.12 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

* Hughes, J, and A. Mallett.*Successful Presentations DVD and Student's Book Pack.* Oxford University Press, 2012. Print.

* Banks, T. *Writing for Impact.* Cambridge University Press, 2012. Print.

*

એકમ 9 ટેલિફોન કૌશલ્ય (Telephone Skills)

રૂપરેખા

9.0 ઉદ્દેશો

9.1 હૂંફાળું (Warm up)

9.2 વાચન સમજણ: ટેલિફોન વાતચીત વિરુદ્ધ સામ-સામે વાતચીત

9.3 શબ્દભંડોળ: ટેલિફોન ભાષા

9.4 કાર્યક્ષમ ટેલિફોનીંગ

9.5 શરૂઆત અને અંત

9.6 વિશેષ પરિસ્થિતિનું સંચાલન

9.7 ટેલિફોન શિષ્ટાચાર

9.8 ભાષા ફોકસ

9.9 વ્યાકરણ: મોડેલો

9.10 સાંભળવું અને બોલવું

9.11 લેખન

9.12 સારાંશ

9.13 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

9.14 પ્રવૃત્તિઓનાં ઉત્તરો

9.15 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

9.0. હેતુઓ (objectives)

આ એકમ વાંચ્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- સામ-સામે વાતચીત અને ટેલિફોન વાતચીત વચ્ચેનો તફાવત;

- ટેલિફોનની કુશળતા સારી હોવાના મહત્ત્વને સમજવું;

- ટેલિફોનની વાર્તાલાપના જુદા જુદા ભાગો ઓળખો;

- વિવિધ પ્રકારના લોકો સાથે વહીવટ કરવો
- અસરકારક ટેલિફોન વાતચીત માટે જરૂરી યોગ્ય ભાષા જાણો
- યોગ્ય ટેલિફોન શિષ્ટાચારને અનુસરો.

9.1 હૂંફાળું(Warm Up)

નીચે આપેલા નિવેદનો પર જાઓ અને દરેકની સામે "સાચું" અથવા "ખોટા" માર્કને ચિહ્નિત કરો.

1) હું હંમેશા ટેલિફોન પર નરમાશથી બોલું છું.

સાચું ( ) ખોટું ( )

2) હું સિનેમા હોલમાં મારો મોબાઈલ ફોન સ્વિચ ઓફ કરું છું અથવા તેને મૌન મોડ પર રાખું છું.

સાચું ( ) ખોટું ( )

3) ફોન પર બોલતી વખતે હું ખાતો નથી.

સાચું ( ) ખોટું ( )

4) જ્યારે પણ હું મારા મોબાઈલ ફોન પર " ચૂકી ગયેલો કોલ " જોઉં છું, હું તરત જ તેમને કોલ કરું છું.

સાચું ( ) ખોટું ( )

5) હું અસાધારણ સમય પર કોઈ પણ વ્યક્તિને ફોન કરતો નથી.

સાચું ( ) ખોટું ( )

6) હું હંમેશા "ગુડ મૉર્નિંગ" કહીને કોઈપણ વ્યક્તિ ને નમસ્કાર પાઠવું છું.

સાચું ( ) ખોટું ( )

જ્યારે આપણને ઘણા બધા ટેલિફોન કોલ આવે છે ત્યારે આપણે ઘણીવાર કંટાળી જઈએ છીએ. તે પણ તથ્ય છે કે આપણે મોટા ભાગનો સમય ટેલિફોન પર વ્યર્થ કરીએ છીએ છે.

ટેલિફોન કોલ્સ આપણને શા માટે કંટાળો લાવે છે? ફોન કોલ્સ દ્વારા કંટાળી જવાના પાંચ કારણોની સૂચિ બનાવો:

કારણોઃ

1) ....

2) ....

3) ....

4) ....

5) ....

9.2 વાંચન સમજણઃ ટેલિફોન વાતચીત વિરુદ્ધ સામ-સામે વાતચીત

ટેલિફોનિક વાતચીત સામ-સામેની વાતચીતથી કેવી રીતે અલગ છે?

તમે વારંવાર વ્યવહાર કરતી વખતે લોકોને તેમની ઓફિસની પરિસ્થિતિઓ સાથે, ખાસ કરીને ફોન પર ગભરાટથી વાત કરતા સાંભળ્યા હશે. કેટલાક લોકોને લાગે છે કે સામ-સામે વાતચીત સામાન્ય રીતે સરળ, સ્પષ્ટ અને ટેલિફોન વાતચીત કરતાં વધુ અસરકારક હોય છે. સામસામે વાતચીત કરવાના ઘણા ફાયદા છે. જ્યારે તમે જેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યાં છો તે વ્યક્તિ તમારી સામે હોય ત્યારે ચહેરાના હાવભાવ, દ્રષ્ટિ સહાયો તમને જોવા મળે છે.

જો કે ટેલિફોનિક વાતચીતમાં, તમારે સ્પષ્ટ કહેલા શબ્દોમાં કહી દેવા માંગો તે બધાને તમારે જણાવવું પડશે. સહાય ફક્ત અવાજ મોડ્યુલેશન અને તાણના સ્વરૂપમાં આવી શકે છે. શબ્દોની પસંદગી અહીં વધુ નિર્ણાયક બની જાય છે, જ્યાં શ્રોતાએ તેણી / તેને જે વર્ણન આપવામાં આવે છે તેનાથી તે શું સાંભળી રહ્યો છે તેની કલ્પના કરવાની જરૂર પડી શકે છે અને તમે સાંભળનારને જોઈ શકતા નથી, તેથી તમારે મહત્ત્વપૂર્ણ માહિતી યોગ્ય રીતે સાંભળી અને સમજવામાં આવી છે કે નહીં તેની પુષ્ટિ કરવાની જરૂર પડે છે. તમે વ્યક્તિને તમે જે કહ્યું તે પુનરાવર્તન કરવા માટે કહીને આ કરી શકો છો. બીજી બાજુ, જો તમે જે માહિતી પ્રાપ્ત કરતા હો, તો તમારે જાતે જ પુનરાવર્તન કરીને તેની પુષ્ટિ કરવાની જરૂર પડી શકે છે

ટેલિકમ્યુનિકેશને ઘણી રીતે કાર્યને વધુ કાર્યક્ષમ બનાવ્યું છે. તે સમય અને લાંબા અંતરની મુસાફરી કરવાની જરૂરિયાત બચાવે છે. ટેલિ અને વિડિઓ કોન્ફરન્સિંગ દ્વારા વ્યવસાયિક સહયોગીઓ એકબીજા સાથે અંતર સ્થાનો પર જૂથ ચર્ચાઓ અને મીટિંગ્સ કરી શકે છે જ્યાં આપણે ખરેખર તેમને જોઈ પણ શકીએ. આમ જોતા, આ મુસાફરીને ઘટાડવાનો અર્થ એ છે કે રસ્તા પર ઓછા વાહનો, ઓછી હવા અને અવાજનું પ્રદૂષણ અને સંભવત ગ્લોબલ વૉર્મિંગની ગતિ થોડી અંશે ઓછી થઈ જશે!

તે જ સમયે અમે તે કલાકોની બચત પણ કરી રહ્યા છીએ જેનો આપણે તે અંતરની મુસાફરીમાં બગાડવાંના હતા.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ: i) *તમારા જવાબો પ્રશ્નોની નીચે આપેલી જગ્યા પર લખો.*

ii) *આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.*

આપેલા પાઠના આધારે નીચે આપેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપો.

1) *એવા કેટલાક સાધનો છે જે સામ-સામે વાતચીત સમજવામાં મદદ કરે છે?*

....

....

....

....

2) *ટેલિફોન વાતચીતમાં શા માટે શબ્દોની પસંદગી વધુ નિર્ણાયક છે, જ્યારે લોકો એક બીજાનો સામનો કરી રહ્યા છે?*

....

....

....

....

3) *તમે તમારા અવાજનો વધુ અસરકારક રીતે ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકો છો, ખાસ કરીને ટેલિફોન પર વાતચીત?*

....

....

....

....

4) *તમે કેવી રીતે સુનિશ્ચિત કરી શકો છો કે જે વ્યક્તિ તમને સાંભળશે તેણે મહત્ત્વની માહિતીને યોગ્ય રીતે સમજી લીધી છે?*

....

....

....

....

5) *તમે કેવી રીતે ખાતરી કરી શકો છો કે તમે વાર્તાલાપ સમાપ્ત કરો તે પહેલાં, તમે ઈચ્છતા બધી માહિતી આપવા અથવા મેળવવાનું ચૂકશો નહીં?*

....

....

....

....

....

....

9.3 *શબ્દભંડોળ: ટેલિફોન ભાષા*

પ્રવૃત્તિ:

1) ટેલિફોન વાતચીતમાં સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા આ કેટલાક વાક્યો છે.

બોક્સમાંથી ગુમ થયેલ શબ્દો પસંદ કરીને આ વાક્યો પૂર્ણ કરો.

પાછા	***બોલાવ્યા***	***પછી***	***લાઈન***	***પકડી રાખો***
ક્ષણ	***સુધી***	***પહોંચવાની***	***રીંગ અપ***	***તપાસી જુઓ***
ડાયલ	***સ્ટેન્ડ***	***ફોન***	***મોબાઈલની***	***પુષ્ટિ કરો***
એક્સ્ટેંશન /પરેશાન				

i. *હેલો, આ કોણ છે .....?*

ii. *ફક્ત એક ....., કૃપા કરીને.*

iii. હું કરીશ ...... જો તે અહીં છે.

iv. તમને જોઈતી માહિતી હું મેળવીશ; ......, કૃપા કરીને

v. તમે મને ..... જ્યારે હું ફરીથી શહેરમાં હતો.

vi. માફ કરશો, આ ક્ષણે તે નથી ....

vii. તમે ..... કરી શકો છો. તેને કોઈ પણ સાંજે છ વાગ્યે ....

viii. સારું, હું રિંગ કરી શકું છું ...... પછી જો તે અનુકૂળ હોય.

ix. તે 1421 નથી? મને લાગે છે કે આ જ .....

x. ના, આ ખોટું છે ......; હું તમને સ્વીચબોર્ડ પર મૂકીશ.

xi. માફ કરશો ... તમે.

xii. તે અત્યારે કાર્યાલયમાં નથી. પરંતુ હું તેને શોધવાનો પ્રયાસ કરી શકું છું.. .

xiii. આ રીતે વસ્તુઓ છે ..... અમારા અંતમાં. મને ડર છે કે તેના વિશે આપણે કંઈ કરી શકીશું નહીં.

xiv. મેં.... તમે જે ભાવ વિશે પૂછ્યું છે તે ઉપર.

xv. હવે હું ....કરી શકું છું. અમે કરેલી વ્યવસ્થા.

9.4 અસરકારક ટેલિફોન

ટેલિફોન વાતચીત અસરકારક રીતે અને વ્યવસાયિક રૂપે કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવી ખૂબ જ જરૂરી છે. તે પણ એક જાણીતી હકીકત છે કે કોઈપણ સંસ્થાની સફળતા ગ્રાહક સંતોષ પર નિર્ભર છે.

તે એક જાણીતી હકીકત પણ છે કે પ્રથમ સંપર્ક મોટે ભાગે ટેલિફોન દ્વારા કરવામાં આવે છે. આ નવા અને સંભવિત ગ્રાહકો / ઉપભોક્તાઓ વ્યવસાયિક અને નમ્રતાપૂર્વક વર્તે નહીં ત્યાં સુધી પાછા ફરશે નહીં. ઘણીવાર સંસ્થાઓ આ તથ્યને ભૂલી જાય છે અને આ મહત્ત્વપૂર્ણ ટેલિફોન કાર્યને વ્યવસાયિક રૂપે સંચાલિત કરે છે.

ટેલિફોન પર તમે સેવા સંસ્થા સાથે છેલ્લી વાર સંપર્ક કર્યો તે યાદ કરો; બેંક, ટેલિફોન વિભાગ, રેલ્વે સ્ટેશન, વીજળી કચેરી, સાર્વજનિક પુસ્તકાલય વગેરે અને

નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરો

- જ્યારે તમે નંબર ડાયલ કર્યો ત્યારે તમે કનેક્ટ થયા છો? હા ( ) ના ( )
- શું કોઈએ ત્રણ રિંગમાં ફોન ઉપાડ્યો છે? હા ( ) ના ( )

- વ્યક્તિએ "ગુડ મૉર્નિંગ" અને "ગુડ ઈવનિંગ " વગેરે કહીને શુભેચ્છા પાઠવી?

  હા ( ) ના ( )

- શું વ્યક્તિએ પોતાના નામથી પોતાનો પરિચય આપ્યો હતો?

  હા ( ) ના ( )

- તમને જોઈતી માહિતી મળી? હા ( ) ના ( )

- શું વ્યક્તિએ મૈત્રીપૂર્ણ અને નમ્ર નોંધ સાથે ફોન સમાપ્ત કર્યો હતો?

  હા ( ) ના ( )

મુખ્ય ટેલિફોન ફરિયાદો :

અમે સંસ્થાઓમાં ટેલિફોન કાર્યની અયોગ્યતા વિશે વારંવાર વાત કરીએ છીએ. પ્રશ્નોના જવાબો માટે આપમેળે આપવાની સિસ્ટમ જેવી કે કોલ સેન્ટર પ્રકારની સિસ્ટમોથી, સમસ્યા અમુક અંશે ઓછી થઈ છે, પરંતુ હજી પણ સમસ્યા યથાવત્ છે. ખરાબ અને જૂના ઉપકરણો, તાલીમ વિનાના કર્મચારીઓ, કર્મચારીઓની અપૂરતી સંખ્યા, અયોગ્ય સંચાલન વગેરે મોટાભાગની ટેલિફોન ફરિયાદોનાં કારણો છે. સામાન્ય ફરિયાદો છેઃ

- નંબર પ્રાપ્ત કરી શકતા નથી, કાં તો હંમેશાં વ્યસ્ત રહેવું અથવા પસંદ ઉપાડવો નહીં
- અસભ્ય વર્તન
- જવાબથી સંતુષ્ટ નથી
- વ્યક્તિને સ્પષ્ટ રીતે સાંભળી શક્યો નહીં
- માહિતી મેળવવા માટે ઘણો સમય લીધો
- હોલ્ડ પર ખોવાઈ જવું
- વ્યક્તિથી વ્યક્તિમાં ફેરવાઈ જવાનું
- જાણકાર નથી.

9.5 પ્રારંભ અને અંત

ગ્રંથપાલ તરીકે, તમારે ઘણીવાર એવા ગ્રાહકોના calls પર હાજરી આપવી પડી શકે છે જે તમને પૂછશે કે તમારી લાઈબ્રેરી કોઈ ચોક્કસ સેવા પ્રદાન કરે છે અથવા કોઈ ચોક્કસ પુસ્તક છે. તમને તમામ પ્રકારની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ અને મેળાપ માટે તૈયાર કરવા માટે, અમે તમને ટેલિફોન વાર્તાલાપના વિવિધ ઘટકો અને સામેલ સૌજન્ય દ્વારા લઈ જઈશું.

ટેલિફોન વાતચીતનાં ઘટકો

સામાન્ય ટેલિફોન વાતચીતમાં સામાન્ય રીતે નીચેના ઘટકો હોય છેઃ

એ) અભિવાદન

બી) હૂંફાળું (Warm up)

સી) હેતુ

ડી) બંધ

આમાંના મોટા ભાગના હેતુઓ સિવાય કે જે દરેક કિસ્સામાં સ્પષ્ટપણે જુદા છે, તે પર્યાપ્ત સામાન્ય છે.

શરૂઆત

વ્યવસાયિક રૂપે ટેલિફોન કોલ ખોલવાનું સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ છે. કોલરને આવકાર્ય લાગે છે, અને તે એક મહત્ત્વપૂર્ણ કોલર છે એવી છાપ આપવાનો પ્રયાસ કરો. આ ઘણી રીતે થઈ શકે છે, નીચે બતાવ્યા પ્રમાણેઃ

- ફોનની રિંગ શરૂ થતાં જ તેને ઉપાડો (ત્રણ કે ચાર રિંગ્સની અંદર)
- કોલરને નમસ્કાર કરો
- તમારી સંસ્થા (વિભાગ) / વિભાગ જણાવો
- તમારા વિષે માહિતી આપો
- મદદ કરો

ઉદાહરણઃ ગુડ મૉર્નિંગ સર, હું મનોજ પટેલ ગ્રંથાલયમાંથી બોલું છું, હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

અંત

તમારે ખાતરી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહક તમારી પાસે પાછો આવશે. આ માટે તમે વાતચીતને યોગ્ય રીતે સમાપ્ત કરવાની જરૂર છે. તમારેઃ

- ફોન કરવા બદલ ગ્રાહકનો આભાર માનો
- ખાતરી કરો કે તમે આપેલી માહિતી પર્યાપ્ત છે
- Sure ખાતરી કરો કે તમે આપેલી માહિતી પર્યાપ્ત છે
- ગ્રાહકને જણાવો કે તમે તેના કોલિંગના હેતુની પ્રશંસા કરો છો
- કોલરને ફરીથી કોલ કરવા આમંત્રણ આપો જો તે કોઈ વધારાની માહિતી માંગે તો

- ફોનને ડિસ્કનેક્ટ કરવાની ઉતાવળ ન કરો, તે ગ્રાહકને પહેલાં કરવા દો.

ઉદાહરણઃ "આભાર શ્રી પટેલ. હું આશા રાખું છું કે આપેલ માહિતી મદદરૂપ થશે.જો તમને વધુ માહિતીની જરૂર હોય તો ફરીથી કોલ કરી શકો છો. તમારી સાથે વાત કરી ને આનંદ થયો. આવજો

પ્રવૃત્તિઃ

2) આવા કેટલાક સામાન્ય અભિવ્યક્તિ નીચે આપ્યા છે. દરેક અનુસાર વર્ગીકૃત આ એકમના વિભાગ

9.5માં આપેલ વર્ગ (એ) થી (ડી) મુજબ દરેકને વર્ગીકૃત કરો. પ્રથમ તમારા માટે કરવામાં આવે છે.

i. ગુડ મૉર્નિંગ. (એ)

ii. ગુડ મૉર્નિંગ હિરલ, આજે તમે કેમ છો?

iii. હું તમારી સાથે આજે પ્રશિક્ષણના સમયપત્રક પર જવા માંગુ છું. સાંજે 4 વાગ્યે તમને અનુકૂળ રહેશે?

iv. સેન્ટ્રલ લાઈબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર. તમારો દિવસ સારો રહે.

v. આભાર અને આવજો.

vi. હમણાં માટે આ બધું છે, આભાર.

vii. હું આજે તમારી સાથે ખરીદી યાદીની ચર્ચા કરવા માંગુ છું. સભાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે સારો સમય શું હશે?

viii. હેલો મહેશ, શું તમારી સાથે વાત કરવાનો આ યોગ્ય સમય છે?

ix. સેન્ટ્રલ લાઈબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર, આ સુરેશ છે. હું તમને કેવી રીતે સહાય કરી શકું?

x. હાય નેહા, તમારું વીકએન્ડ સારું હતું?

xi. તમારી સહાય બદલ આભાર. આવજો.

xii. ગુડ મૉર્નિંગ, હું પબ્લિક લાઈબ્રેરીમાંથી સ્નેહા છું અને હું એકાઉન્ટ્સમાંથી કોઈની સાથે વાત કરવા માંગુ છું.

xiii. કાળજી લેજો. આવજો.

xiv. આ ભાવિકા છે. કૃપા કરીને હું શ્રી જોશી સાથે વાત કરવા માંગુ છું.

xv. શું તમે મને શ્રી ત્રિવેદીનો મોબાઈલ નંબર આપી શકો છો?

9.6 વિશિષ્ટ પરિસ્થિતિઓનું સંચાલન

ક્રોધિત ગ્રાહક :

એવું ઘણીવાર થાય છે કે ગ્રાહક ગુસ્સેથી વાતચીત શરૂ કરે છે. આ તમારી સંસ્થા સાથેના તેના પહેલાના પ્રસંગોએ ખરાબ અનુભવને કારણે હોઈ શકે છે. ક્યારેય બદલો ન લેવો, સારું વર્તન રાખો અને થોડા સમય માટે ધૈર્યથી સાંભળો. તમે પોઈન્ટની નોંધ લીધી છે તે બતાવવા માટે પૂરતા સંકેતો આપો. જો તે વ્યક્તિ આગળ વધે તો, વિક્ષેપિત કરો અને તેણીને / બિંદુ પર આવવા વિનંતી કરો. જો ફરિયાદો ગંભીર હોય, તો તમે કોલ સ્થાનાંતરિત કરી રહ્યા છો તેવું કોલર ને જાણ કર્યા પછી તમારા વરિષ્ઠને કોલ સ્થાનાંતરિત કરો. જ્યારે તમે કોઈ કોલ સ્થાનાંતરિત કરો છો, ત્યારે કંઈક આવું કહો:

"મારે શ્રી જોશી કોલ સ્થાનાંતરિત કરવાની જરૂર છે, કારણ કે તે તમારા પ્રશ્નના જવાબ આપવા માટે યોગ્ય વ્યક્તિ છે."

વારંવાર તમને જવાબ વિશે ખાતરી ન હોઈ શકે અને તમારે કોઈની સાથે તપાસ કરવાની જરૂર રહેશે. તે કિસ્સામાં, કહો

"શું તમે કૃપા કરી એક ક્ષણની રાહ જુઓ છો; મારે મારા સાથીદાર સાથે આ તપાસવાની જરૂર છે"

ગુસ્સે થયેલ કોલરનું સંચાલન કરવું મુશ્કેલ કામ છે, પરંતુ એક મહત્ત્વપૂર્ણ છે. એ સંભવ છે કે

ક્રોધિત અને અસંતોષિત ગ્રાહકો સંસ્થા માટે ખતરારૂપ છે કારણ કે તેઓ એવા શબ્દ ફેલાવી શકે છે કે તમે જે રીતે ધંધો કરો છો તેનાથી તેઓ ખુશ નથી. આ પ્રકારના સમાચાર ઝડપથી ફેલાય છે. આવા ગ્રાહકોને મેનેજ કરવા માટે અહીં કેટલીક ટીપ્સ આપી છે, જેનો તમે પ્રયાસ કરી શકો છો:

- ગ્રાહકને ધૈર્યથી સાંભળો જેથી તમે સમસ્યા સમજી શકશો.
- સામાન્ય રીતે માફી માંગો, પછી ભલે તમને લાગે કે પરિસ્થિતિ તેની જરૂર નથી.
- જો સમસ્યાનું તાત્કાલિક સમાધાન ન આપી શકાય તો કોઈ યોજનાની દરખાસ્ત કરો.

વધુ વાતો કરનાર કોલર:

તે ક્યારેય અટકતો નથી અને તમને પ્રતિક્રિયા આપવાની તક મળશે નહીં! કેટલાક તો ખૂબ મૈત્રીપૂર્ણ પણ બને છે અને કંઈપણ વિષય પર વાત કરવાનું શરૂ કરે છે! આવા કોલર સાથે વ્યવહાર કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત એ છે કોલર સાથે વ્યવસાય લક્ષી વાત કરો. આવા કોલરને મેનેજ કરવાની અન્ય રીતો છે:

- એક શબ્દમાં જવાબો આપે તેવા, બંધ પ્રશ્નો પૂછો. ઉદાહરણ તરીકે, "તમે કર્યું? શું તમે? શું હું તે કરી શકું?
- તમારા નિવેદનો વચ્ચે ફક્ત થોડી જગ્યા આપો.
- તમે તમારી જાત સાથે ખૂબ ઓછી વાત કરો.
- બિનજરૂરી વાતચીતને આમંત્રણ ન આપો.
- એવી છાપ આપો કે તમે વ્યસ્ત વ્યક્તિ છો, અને અન્ય કોલર પ્રતીક્ષામાં છે.

પ્રતીક્ષા સમય:

પ્રથમ અને મહત્ત્વની સલાહ એ છે કે કોલર ને અવિરત રાહ જોવડાવશો નહીં. જો તે કરવાનું હોય, તો તેને અને તેના કારણોને જણાવો. જો તમને લાગે કે કોલર ને લાંબી રાહ જોવી પડશે, તો તેમનો નંબર નોંધીને તેમને પાછો કોલ કરો. જ્યારે તમે પાછો કોલ કરવાનું જણાવો ત્યારે તમારે તેમને સમય પણ સૂચવવો જોઈએ, ઉદાહરણ તરીકે "10 મિનિટમાં", "દિવસના અંત સુધીમાં", "કાલે "બાય", વગેરે.

9.7 ટેલિફોન શિષ્ટાચાર

ટેલિફોન એ આપણા જીવનનો એક આવશ્યક અને મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ બની ગયો છે. "મોબાઈલ વિના જીવન" કલ્પના કરવી મુશ્કેલ છે! આ દિવસોમાં આપણાં મોટાભાગનાં સામાજિક તેમજ વ્યવસાયિક વાતચીત અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ આ ગેજેટ્સ દ્વારા થાય છે. આમ, અસરકારક રીતે ટેલિફોન કોલનું સંચાલન કરવું તે વધુ મહત્ત્વનું બની રહ્યું છે.

સારા ટેલિફોન શિષ્ટાચારનું પાલન કરવું મહત્ત્વપૂર્ણ છે, જ્યારે તમે કોલ કરતા હોવ અથવા તો કોલ પ્રાપ્ત કરતા હોવ ત્યારે. તમારે ધ્યાનમાં રાખવું જ જોઈએ કે તે તમારો કોલ છે; તમારે ખાતરી કરવાની જરૂર છે કે તે વ્યવસાયિક રૂપે સંચાલિત છે.

1) નરમાશથી બોલો જેથી તમારી આસપાસના અન્ય લોકોને ખલેલ ન પહોંચે.

2) ખૂબ જ તાકીદ સિવાય કોઈને અયોગ્ય સમય પર ટેલિફોન ન કરો.

3) પર્સનલ કોલ કાર્યાલયથી કરવા ન જોઈએ સિવાય કે એકદમ જરૂરી હોય.

4) કાર્યાલયથી ટેલિફોન પર વ્યક્તિગત બાબતોની ચર્ચા કરશો નહીં.

5) ટેલિફોન પર સંક્ષિપ્તમાં રહો.

6) કાર્યાલયથી તમારી માતૃભાષામાં બોલવાનું ટાળો.

7) કોલરને શુભેચ્છાઓ આપો, પછી ભલે તે વ્યક્તિ અજાણી વ્યક્તિ હોય.

8) અચાનક કોલ સમાપ્ત ન કરો.

9) જો તમને કોઈ મિસ થયેલ કોલ દેખાય છે, તો તે વ્યક્તિને જલ્દી પાછો કોલ કરો.

10) કોલરને અવિરત રાહ જોવડાવશો નહીં.

11) જો કોઈ વ્યક્તિની રાહ જોવી પડે એમ હોય, તો તે વ્યક્તિને તેનું કારણ જણાવો.

12) જો તમે કોઈ વ્યક્તિને કોલ સ્થાનાંતરિત કરી રહ્યાં છો, તો તે કરવાના કારણને સમજાવો.

13) જો તમને લાગે કે કોઈ સમસ્યા છે, તો તે વ્યક્તિ સાથે તપાસો.

14) ફોન પર બોલતી વખતે ખાવું કે પીવું નહીં.

9.8 ભાષા ફોકસ

જેમ સામ-સામેની વાતચીતમાં, ટેલિફોન પર મૌખિક આપલે થઈ શકે અનૌપચારિક, અર્ધ ઔપચારિક અથવા ઔપચારિક.

ઉદાહરણ તરીકે, એક સરળ શુભેચ્છા,ટેલિફોન ઉપરથી આ રીતે કહી શકાય:

a) હાય, જીવન કેવું છે? (અનૌપચારિક)

b) હેલો, બધું કેવી રીતે છે? / તમારા હાલચાલ કેવા છે? (અર્ધ ઔપચારિક)

c) ગુડ મોર્નિંગ, તમે કેમ છો? (ઔપચારિક)

પ્રવૃત્તિ:

3) હવે આ વાક્યોને અનૌપચારિક / અર્ધ ઔપચારિક / ઔપચારિક તરીકે વર્ગીકૃત કરો. આ એકમના

અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.

i. શું તમે મને થોડા દિવસની રજા આપી શકશો?

ii. શું મારે તમને સીડી તરત જ મોકલવી જોઈએ?

iii. શું હું તેને સંદેશ આપી શકું?

iv) આજે તમારા માટે મિત શાહ ને મળવાનું શક્ય છે?

v) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું તમને તરત જ સૂચિ મેઈલ કરું?

vi) હું આવતા અઠવાડિયે રજા પર જવા માંગુ છું.

vii) શું તમે કોઈ સંદેશ મૂકવા માંગો છો?

viii) મનદીપ તમને મળવા માંગે છે.

ix) શું તમે વિચારો છો કે સોમવારથી મને એક અઠવાડિયાની રજા મળી શકે?

x) હાર્દિક દવે તમને મળવા માંગે છે.

xi) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું હમણાં જ તમને મોકલું?

xii) મને ડર છે કે હું તમને તેની પાસે ના મૂકી શકું, સર.

xiii) શું તમે કોઈ સંદેશ છોડવા માંગો છો?

xiv) તમે આજે તેને મળી શકતા નથી.

xv) શું હું તેના માટે મેસેજ મૂકી શકું?

તમે નોંધ્યું હશે કે ત્યાં અમુક વિશિષ્ટ શબ્દસમૂહો છે જે ઔપચારિક ટેલિફોન વાતચીતનો આધાર બનાવે છે. 'શું તમે ઈચ્છો' ('do youwant') એ 'તમે ઈચ્છો' ('would you like) દ્વારા બદલાઈ જાય છે; "could' and 'may' એ 'Can' કરતાં વધુ ઔપચારિક શબ્દો છે.

પ્રવૃત્તિઃ

4) નીચે આપેલા બોક્સમાંથી શબ્દસમૂહોનો ઉપયોગ કરીને વધુ ઔપચારિક બનાવવા માટે નીચેના વાક્યોને ફરીથી લખો. તમે કેટલાક કિસ્સાઓમાં એક કરતા વધારે વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરી શકશો.

i) તમે મને શ્રી નિખીલનો નંબર આપી શકો?

ii) તમે શું કહ્યું?

iii) તે ક્યાં ગયો છે?

iv) તમારું નામ શું છે?

v) હા, હું ઈચ્છું છું કે તમે મને નવી સૂચિ મોકલો.

vi) આજે મને મોકલો.

vii) શ્રી મનીષા આજે ઉપલબ્ધ નથી.

viii) શું હું તમને કાલે ફોન કરી શકું છું?

ix) મારે તમે શરૂ કરેલા નવા કાર રિપેર કોર્સ વિશે થોડી માહિતી જોઈએ છે.

x) 2.30 p.m. શુક્રવારે અનુકૂળ છે?

તમે મને કહો છો	**કરશે ....**
મને ગમશે	**તમે આપી શકો છો ....**
શું હું	**હું માંગુ છુ ....**
હું ઈચ્છું છું	**કૃપા કરી ....**

મને ડર છે .... તે હશે ....

કરશે........................ કરી શકશે. ....

9.9 વ્યાકરણ : મોડલ્સ (Grammar Models)

તમે જોયું હશે કે યુનિટમાં ઘણા વાક્યો આવા શબ્દોથી શરૂ થાય છે 'કરશે (Would)', 'શકે (Could)' અને 'મે (May)'. આ અને અન્ય જેવા 'જોઈએ (Should)', 'કરશે (Shall)', 'કરી શકે (Can)', 'કરશે (Will)' અને 'કરવું જોઈએ (Ought to)' એ સહાયક ક્રિયાપદો છે, જે મોડલ અથવા મોડલ ક્રિયાપદો તરીકે ઓળખાતા સહાયક ક્રિયાપદો છે, જેનો ઉપયોગ નમ્રભાષા અને ટેલિફોન વાતચીતમાં ખૂબ મહત્ત્વનો છે. 'સહાય(be)', 'કરો (do)' અને 'હો (have)' જેવા અન્યસહાયક ક્રિયાપદથી વિપરીત, મોડલ ક્રિયાપદો ફક્ત સહાયક ક્રિયાપદ તરીકે ઉપયોગમાં લેવાય છે, અને વાક્યમાં મુખ્ય ક્રિયાપદતરીકે ઉપયોગ કરી શકાતા નથી.

નીચે આપેલ કોષ્ટક તમને મોડેલ ક્રિયાપદોના કાર્યોને ઓળખવામાં મદદ કરશે.

મોડલ્સ	ઉદાહરણ	ઉપયોગ
કરી શકે છે (can)	શું હું મનીષા સાથે વાત કરી શકું?	વિનંતી
શક્વું (could)	શું હું તમને કાલે બોલાવી શકું?	પરવાનગી માટે પૂછવું
મે (may)	મને ડર છે કે હું તેની સાથે તમારી મદદ નહીં કરી શકું.	અસમર્થતા વ્યક્ત કરવી
શકે છે (might)	તમે તેને આવતીકાલે 10 વાગ્યે કોલ કરી શકો છો.	કહેવાની સંભાવના
કરશે (would)	તમે તે પુનરાવર્તન કરી શકો છો?	વિનંતી
જોઈએ (should)	હું તમારી પેન ડ્રાઇવ ઉધાર લઈ શકું?	પરવાનગી
કરશે (shall)	તમે તેના વિશે તમારા મેનેજર સાથે વાત કરી શકો છો.	સૂચન
કરશે (will)	મને ખબર છે કે કોણ બોલાવે છે?	પૂછપરછ / સંભાવના
કરવું જોઈએ (ought to)	બેઠક રદ થઈ શકે છે.	વ્યક્ત કરવાની વિનંતી

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ: i) તમારા જવાબો નીચે આપેલ જગ્યા પર લખો.

ii) આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.

6) મોડલ ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ નીચેની પરિસ્થિતિઓ માટે યોગ્ય વાક્યો બનાવે છે.

i) ફોન કરનાર ને પૂછવું કે તે કોની સાથે વાત કરવા માંગે છે.

....

ii) ફોન કરનારને ખાતરી આપવી કે તમે તેમનો સંદેશ તમારા બોસને પહોંચાડશો.

....

iii) ફોન કરનારને મીટિંગનો સમય સૂચવો.

....

iv) ફોન કરનારને પૂછવું કે શું તે ફેક્સ અથવા ઈમેઈલ દ્વારા ચોક્કસ માહિતી પ્રાપ્ત કરવાનું પસંદ કરે છે..

....

v) કોઈને વ્યવસાયની સફર રદ કરવાની સંભાવના વિશે જાણ કરવી

....

vi) કોઈને વધુ વિગતવાર માહિતી આપવા વિનંતી

....

vii) હોટેલ બુકિંગમાં સહાય કરવી

....

viii) ચૂકવણી પ્રાપ્ત કરતા પહેલા સામગ્રી મોકલવામાં અસમર્થતા વ્યક્ત કરવી

....

ix) તમારા સાથીદારને તેના બોસ સાથે મૂંઝવણ સ્પષ્ટ કરવા સલાહ આપવી

....

x) આગામી સપ્તાહમાં બજાર કેવી રીતે આગળ વધશે તેની આગાહી

....

9.10 સૂચિબદ્ધ કરવું અને બોલવું

પ્રવૃત્તિઃ

5) બે ટેલિફોન વચ્ચેની વાતચીત સાંભળો (સીડીનો સંદર્ભ લો) અને ખાલી જગ્યાઓ ભરીને નીચેના સંવાદો પૂર્ણ કરો. પછી તેમાંના વિવિધ ઘટકોની ઓળખ કરો, જેમ કે ટેલિફોન વાર્તાલાપના ઘટકોના શીર્ષક હેઠળ વિભાગ 9.5માં અભ્યાસ કર્યો છે, જેમ કે (a to d). ઔપચારિક અને અર્ધ- ઔપચારિક સંવાદોમાં તફાવત નોંધો.

વાતચીત 1

એઃ હેલો.

બીઃ હાય વૃંદા, કવિતા ____________________.

એઃ ઓહ હાય, કવિતા. કેવું છે બધું?

બીઃ સરસ! મારી પાસે આ અઠવાડિયે ______________________ છે. હું આશ્ચર્ય પામી રહ્યો હતો કે જો

તમે આ દિવસોમાં કોઈ એક ફિલ્મ માટે જવા માંગતા હો.

એઃ તે ________________________! આપણે કાલે જઈશું?

બીઃ પરફેક્ટ. શું મારે તે સમયે 5 વાગ્યે ◦__________________ થવું જોઈએ અને અમે 6 વાગ્યેનો શો જોઈ શકીએ?

એઃ ________________.જોઇએ પછી.

બીઃ બાય. કાલે મળીએ.

એઃ બાય.

વાતચીત 2

એઃ ગુડ મૉર્નિંગ, ગુપ્તા સિક્યોરિટીઝ. હુ તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકુ?

બીઃ હેલો, ગગન, હું પ્રભાકર વાત કરું છું

એઃ ઓહ, હેલો, પ્રભાકર. ________________________.કેવું છે બધું?

બીઃ ______________________.તમારું શું?

એ: બધા સારા. તો મને કહો, હું તમારા માટે શું કરી શકું?

બી: મારે તમારી પાસેથી ____________________________ જોઈએ છે, તેથી હું આશ્ચર્ય પામી રહ્યો હતો કે જો આપણે આ અઠવાડિયામાં થોડો સમય ______________________ કરી શકીએ.

એ: શ્યોર, તમે મારા કાર્યાલય પર કેમ નથી આવતા __________ કહો ______?

બી: ___________. પછી હું તમને મળીશ.

એ: ____________________ તે માટે. ઓહ, અને તમારી કાર્યાલય ની નીચેની દુકાનમાંથી તે સ્વાદિષ્ટ સમોસા લેવાનું ભૂલશો નહીં!

બી: ____________________.બાય.

એ: બાય.

6) હવે એક્ઝિક્યુટિવ અને કંપનીના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર વચ્ચેની આ વાતચીત સાંભળો અને આ વાતચીત અને તમે અગાઉ સાંભળેલા બે વચ્ચેનો તફાવત જણાવો. વાતચીત પ્રશ્ન 6 ના જવાબમાં વાતચીત 3

તરીકે આપવામાં આવે છે.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

9.11 લેખન

પ્રવૃત્તિઃ

7) નીચે આપેલી પરિસ્થિતિઓ માટે યોગ્ય વાક્યો બનાવો. એક ઉદાહરણ તરીકે આપવામાં આવે છે.

i) ટેલિફોનનો જવાબ આપવો.

જવાબઃ ગુડ મૉર્નિંગ, કવિતા નાગપાલ બોલું છું . હુ તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકુ?

ii) સંદેશ લેવા માટે રજૂઆત કરવી.

iii) તમે કોણ છો એમ કહીને.

iv) અમન સાથે વાત કરવાનું કહેવું.

v) કોલ વિશે વધુ માહિતી માટે ફોન કરનાર ને પૂછવું.

vi) કોઈ હાજર નથી એમ કેહવું

vii) ફોન કરનાર નું નામ પૂછવું.

viii) ફોન કરનારને કંઈક પુનરાવર્તન કરવાનું કહેવું.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધઃ **i) તમારા જવાબો નીચે આપેલ જગ્યા પર લખો.**

ii) આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.

નીચે આપેલી ત્રણ પરિસ્થિતિઓ માટે ટેલિફોન વાતચીત કરો. મોડેલ વાતચીત એકમના અંતમાં આપવામાં આવે છે.

7) તમે તમારા સાથીદાર મિલિંદની તબિયત પૂછવા માટે કોલ કરી રહ્યા છો. એક અઠવાડિયાથી તેને તાવ આવે છે.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

8) *તમે યુનિવર્સિટીની સેન્ટ્રલ રેફરન્સ લાઈબ્રેરી સાથે કામ કરી રહ્યા છો. સંદર્ભ સ્રોતની ઉપલબ્ધતા માટે ગ્રાહકનો કોલ પ્રાપ્ત કરો*

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

9) *તમારા સાહેબે તમને શ્રી સાહુની કાર્યાલયમાં કોલ કરવા માટે કહ્યું છે, કે તેઓને પુસ્તકો / સામયિકો / વગેરેની ડિલિવરી મળી છે.*

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

9.12 સારાંશ (Summary)

આજકાલ ટેલિફોન પર મોટો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. મોબાઈલ ફોનમાં મોટા પાયે અને અભૂતપૂર્વ ઘૂસણખોરીએ એક નવું પરિમાણ ઉમેર્યું છે. તેથી દરેક સંસ્થા આ મહત્ત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિને વ્યવસાયિક રૂપે સંચાલિત કરે છે તેની ખાતરી કરવા માટે તે વધુ મહત્ત્વનું છે. ટેલિફોન સિસ્ટમનો યોગ્ય પ્રકાર સ્થાપિત કરવો, કર્મચારીને ટેલિફોનનો જવાબ આપવા માટે યોગ્ય પ્રકારનો વલણ અને કુશળતા સાથે રાખવું અને ટેલિફોનનો ઉપયોગ કરવાની કુશળતા વગેરેમાં તમામ કર્મચારીઓને તાલીમ આપવી. આ મહત્ત્વપૂર્ણ કાર્યને સુવ્યવસ્થિત કરવામાં આગળ વધો.

9.13 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1) ચહેરાના હાવભાવ, અને દ્રષ્ટિ સહાય એ કેટલાક સાધનો છે જે સામ-સામેની વાતચીતમાં સમજવામાં મદદ કરે છે

2) ટેલિફોન વાર્તાલાપમાં શબ્દોની પસંદગી વધુ મહત્ત્વપૂર્ણ છે કારણ કે ફોન પર વાત કરનાર એકબીજાને જોઈ શકતા નથી અથવા કોઈપણ દ્રશ્ય સહાય અને હાવભાવનો ઉપયોગ કરી શકતા નથી. શ્રોતાને તેનું વર્ણન સાંભળીને ઘણીવાર કલ્પના કરવી પડે છે.

3) સ્પષ્ટ અવાજ રાખવો, મહત્ત્વપૂર્ણ શબ્દો પર ભાર મૂકવો, યોગ્ય જગ્યાએ અવાજ વધારવો અને ઘટાડવો એ તમારા અવાજને વધુ અસરકારક રીતે વાપરવાની રીતો છે.

4) મહત્ત્વપૂર્ણ માહિતી યોગ્ય રીતે આપવામાં આવી છે અને પ્રાપ્ત થઈ છે તેની ખાતરી કરવા માટે,શ્રોતાઓએ પુષ્ટિ માટે પુનરાવર્તન કરવું જરૂરી છે

5) તમે ખાતરી કરી શકો છો કે વ્યવસાયિક ટેલિફોન વાર્તાલાપમાં કંઈપણ મહત્ત્વનું બાકી નથી, જરૂરી બધા મુદ્દાઓ નોંધીને અગાઉથી તેની તૈયારી કરીને વાતચીત કરો

6) આ ફક્ત નમૂનાના જવાબો છે; તમારા જવાબો અલગ હોઈ શકે છે

i) તમે કોની સાથે વાત કરવા માંગો છો?

ii) હું શ્રી વર્શ્નેની અંદર આવતાની સાથે જ જાણ કરીશ, સર.

iii) શું સોમવારે 4.30 તમને અનુકૂળ પડશે?

iv) સર, તમે આને ફેક્સ અથવા ઈમેઈલ દ્વારા મોકલવાનું પસંદ કરશો?

v) મને ડર છે કે હું હજી મુંબઈ આવી શકીશ નહીં.

vi) કૃપા કરીને, તમે તેના વિશે વિગતવાર વર્ણન કરી શકો છો?

vii) શું હું તમારા માટે હોટલ બુક કરું?

viii) મને ડર છે કે જ્યાં સુધી અમને ચૂકવણી પ્રાપ્ત ન થાય ત્યાં સુધી હું તમને સામગ્રી મોકલી શકીશ નહિ.

ix) તમારે આ પહેલા તમારા બોસ સાથે સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ.

x) મને લાગે છે કે આવતા સપ્તાહમાં બજાર સારી પુનઃપ્રાપ્તિ કરશે.

7) મિલિંદઃ હેલો?

તમેઃ હાય મિલિંદ, રાકેશ આ બાજુ. શુ કરો છો?

મિલિંદઃ હું ઠીક છું. તમારી સાથે શું છે?

તમેઃ ઓહ! કઈ ખાસ નહિ. બધું રાબેતા મુજબનું છે. તો તમને હવે કેમ લાગે છે? શું તમને હજી પણ તાવ છે?

મિલિંદઃ ના, તાવ ઓછો છે, પણ હું ખરેખર કંટાળો અને નબળાઇ અનુભવું છું.

તમેઃ હા, હું કલ્પના કરી શકું છું! તમને લાઈબ્રેરીમાં પાછા જોવાની પ્રતીક્ષા છે. જલ્દી સાજા થાઓ.

મિલિંદઃ હા, આભાર.

તમેઃ બાય.

મિલિંદઃ બાય.

8) તમેઃ શુભ બપોર, IGNOUની સેન્ટ્રલ રેફરન્સ લાઈબ્રેરી. હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

ગ્રાહકઃ હું બે પુસ્તકો અને બે સામયિક ફરીથી લેવા માંગુ છું, જેની પાછી આપવાની તારીખ આજે હતી

તમેઃ શું હું તમારો સભ્યપદ નંબર મેળવી શકું?

ગ્રાહકઃ તે બીબીએ 0254 છે.

તમેઃ આભાર, સર. તમારા સભ્યપદમાં બે પુસ્તકો અને બે સામયિક ફરી થી આપવામાં આવ્યા છે, જેને પાછી આપવાની તારીખ 25 સપ્ટેમ્બર છે.

ગ્રાહકઃ ઠીક છે. આભાર.

તમેઃ સાહેબ, હું તમને બીજી કોઈ મદદ કરી શકું?

ગ્રાહકઃ હા. શું ઈન્ડિયા ટુડે મેગઝીનનો માર્ચ 2017 નો અંક ઉપલબ્ધ છે?

તમેઃ હું તપાસ કરી ને તમને જણાવું, સર.

ગ્રાહકઃ ઠીક છે.

તમેઃ માફ કરશો સર. મેગઝીન બીજા સભ્યને આપવામાં આવેલ છે. જો તમે ઈચ્છો તો તમે મેગઝીન રિઝર્વ કરી શકો છો. જ્યારે તે સભ્ય દ્વારા પરત કરવામાં આવશે ત્યારે તમને ઈમેઈલ દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકઃ ઠીક છે. જો તે થઈ શકે તો તે સારું છે!

તમેઃ શ્યોર, સર. (થોભો) ઈન્ડિયા ટુડે મેગઝીન અનામત રાખવામાં આવ્યું છે. જેનો સંદર્ભ નંબર LL123 છે.વિગતો તમારા ઈ-મેલ પર મોકલવામાં આવી છે.

ગ્રાહકઃ ખૂબ ખૂબ આભાર.

તમેઃ તમારું સ્વાગત છે, સર. તમારો દિવસ સારો રહે.

9) મી. રૂપેશઃ હેલ્લો.

મી. વિનોદઃ ગુડ મૉર્નિંગ, મી. રૂપેશ. રૂબી પબ્લિકેશનમાંથી આ મી. વિનોદનો ફોન છે

મી. રૂપેશઃ હેલો, વિનોદ.

મી. વિનોદઃ તમે ઓર્ડર આપી હતી તે પ્રોડક્ટ ડિઝાઇન પુસ્તકોની નકલો તમને મળી છે કે નહીં તે શોધવા માટે મેં ફોન કર્યો છે. અમે તેને ગયા અઠવાડિયે રવાના કર્યું છે

મી. રૂપેશઃ ના, વિનોદ. અમને હજી સુધી તે પ્રાપ્ત થયું નથી.

મી. વિનોદઃ હું તે વિશે ખૂબ દિલગીર છે સર. હું ડિલિવરી વિભાગને ફોન કરીશ અને તરત જ તમારી પાસે જલ્દી પાછો આવીશ. મી. રૂપેશઃ કૃપા કરી તે કરો.અમને તાત્કાલિક સામગ્રીની જરૂર છે. બધા વિદ્યાર્થીઓ પુસ્તકો માટે પૂછે છે.

મી. વિનોદઃ હું આ બાબતે તપાસ કરીશ. હું ફરીથી અસુવિધા બદલ માફી માંગુ છું. હું તમને જલ્દીથી ફોન કરીશ.

મી. રૂપેશઃ ઠીક છે. આભાર.

9.14 પ્રવૃત્તિઓ માટે જવાબો

1) i) બોલાવવું, ii) ક્ષણ, iii) જુઓ, iv) લાઇન પકડી રાખો, (v) રિંગ અપ કરો, vi) ઈન, vii) ફોન પછી, viii) પાછળ, ix) ડાયલ કરેલ, x) એક્સ્ટેંશન, xi) હેરાનગતિ, xii) મોબાઈલ, xiii) સ્ટેન્ડ, xiv) તપાસ્યું, xv) પુષ્ટિ.

2) i) ગુડ મૉર્નિંગ. (એ) ii) ગુડ મૉર્નિંગ હિરલ, આજે તમે કેમ છો? (એ, બી)

iii) હું તમારી સાથે આજે પ્રશિક્ષણના સમયપત્રક પર જવા માંગુ છું. સાંજે 4 વાગ્યે તમને અનુકૂળ રહેશે? (સી)

iv) સેન્ટ્રલ લાઈબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર. તમારો દિવસ સારો રહે. (ડી)

v) આભાર અને આવજો. (ડી)

vi) હમણાં માટે આ બધું છે, આભાર. (ડી)

vii) હું આજે તમારી સાથે ખરીદી યાદીની ચર્ચા કરવા માંગુ છું. સભાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે સારો સમય શું હશે? (સી)

viii) હેલો મહેશ, શું તમારી સાથે વાત કરવાનો આ યોગ્ય સમય છે? (એ, બી)

ix) સેન્ટ્રલ લાઈબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર, આ સુરેશ છે.

હું તમને કેવી રીતે સહાય કરી શકું? (બી)

x) હાય નેહા, તમારું વીકએન્ડ સારું હતું? (એ, બી)

xi) તમારી સહાય બદલ આભાર. આવજો. (ડી)

xii) ગુડ મૉર્નિંગ, હું પબ્લિક લાઈબ્રેરીમાંથી સ્નેહા છું અને હું એકાઉન્ટ્સમાંથી કોઈની સાથે વાત કરવા માંગુ છું. (એ, સી)

xiii) કાળજી લેજો. આવજો. (ડી)

xiv) આ ભાવિકા છે. કૃપા કરીને હું શ્રી જોશી સાથે વાત કરવા માંગુ છું. (એ, સી)

xv) શું તમે મને શ્રી ત્રિવેદીનો મોબાઈલ નંબર આપી શકો છો? (સી)

(અનૌપચારિક), (અર્ધ ઔપચારિક) અથવા (ઔપચારિક)

3) i) શું તમે મને થોડા દિવસની રજા આપી શકશો? (ઔપચારિક)

ii) શું મારે તમને સીડી તરત જ મોકલવી જોઈએ? (અર્ધ ઔપચારિક)

iii) શું હું તેને સંદેશ આપી શકું? (ઔપચારિક)

iv) આજે તમારા માટે મિત શાહ ને મળવાનું શક્ય છે? (ઔપચારિક)

v) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું તમને તરત જ સૂચિ મેઈલ કરું? (ઔપચારિક)

vi) હું આવતા અઠવાડિયે રજા પર જવા માંગુ છું. (અનૌપચારિક)

vii) શું તમે કોઈ સંદેશ મૂકવા માંગો છો? (ઔપચારિક)

viii) મનદીપ તમને મળવા માંગે છે. (અનૌપચારિક),

ix) શું તમે વિચારો છો કે સોમવારથી મને એક અઠવાડિયાની રજા મળી શકે? (અર્ધ ઔપચારિક)

x) હાર્દિક દવે તમને મળવા માંગે છે. (ઔપચારિક)

xi) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું હમણાં જ તમને મોકલું? (અનૌપચારિક)

xii) મને ડર છે કે હું તમને તેની પાસે ના મૂકી શકું, સર. (ઔપચારિક)

xiii) શું તમે કોઈ સંદેશ છોડવા માંગો છો? (અર્ધ ઔપચારિક)

xiv) તમે આજે તેને મળી શકતા નથી. (અનૌપચારિક)

xv) શું હું તેના માટે મેસેજ મૂકી શકું? (ઔપચારિક)

4) i) તમે મને શ્રી નિખીલનો નંબર આપી શકો?

શું તમે મને / મે શ્રી નિખીલ નંબર આપી શકશો?

ii) તમે શું કહ્યું?

હું તમારી ક્ષમા ચાહું છું? / તમે તે પુનરાવર્તન કરી શકો છો?

iii) તે ક્યાં ગયો છે?

હું જાણી શકું/ તમે કહો કે તે ક્યાં ગયો છે?

iv) તમારું નામ શું છે?

કૃપા કરી, હું તમારું નામ જાણી શકું?

v) હા, હું ઈચ્છું છું કે તમે મને નવી સૂચિ મોકલો.

હા, હું ઈચ્છું છું કે તમે મને નવી સૂચિ મોકલો.

vi) આજે મને મોકલો.

કૃપા કરીને આજે તે મને મોકલો. / તમે આજે મને તે મોકલી શકો છો?

vii) શ્રી મનીષા આજે ઉપલબ્ધ નથી.

મને લાગે છે કે શ્રી મનીષા આજે ઉપલબ્ધ નથી.

viii) શું હું તમને કાલે ફોન કરી શકું છું? શું હું તમને કાલે બોલાવી શકું? / જો હું તમને કાલે બોલાવું તો તે ઠીક રહેશે?

ix) મારે તમે શરૂ કરેલા નવા કાર રિપેર કોર્સ વિશે થોડી માહિતી જોઈએ છે. તમે જે નવો કાર રિપેર કોર્સ શરૂ કરી રહ્યા છો તેના વિષે મને થોડી માહિતી લેવા માંગતો હતો.

x) 2.30 p.m. શુક્રવારે અનુકૂળ છે?

2.30 p.m.. શુક્રવારે તમારા માટે અનુકૂળ છે?

5) વાતચીત 1

એકઃ હેલો. (એ)

બીઃ હાય વૃંદા, કવિતા આ બાજુ / અહીં. (એ)

એકઃ ઓહ હાય, કવિતા. કેવું છે બધું? (બી)

બીઃ સરસ! આ અઠવાડિયામાં મારે ચાર દિવસની રજા છે. હું વિચારતો હતો કે જો તમે ઈચ્છો છો

આ દિવસોમાંના એક મૂવી માટે જાઓ. (સી)

એઃ તે ખરાબ વિચાર નથી! આપણે કાલે જઈશું? (સી)

બીઃ પરફેક્ટ. શું મારે પછી 5 વાગ્યે તમને ઉઠાવવું જોઈએ અને અમે જોઈ શકીએ છીએ

6 વાગ્યે શો? (સી)

એઃ સરસ લાગે છે. જોઈયે પછી. (ડી)

બીઃ બાય. કાલે મળીએ. (ડી)

એઃ બાય. (ડી)

વાતચીત 2

એઃ ગુડ મૉર્નિંગ, ગુપ્તા સિક્યોરિટીઝ. હુ તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકુ? (એ)

બીઃ નમસ્તે, ગગન, તેના પ્રભાકર આ બાજુ. (એ)

એઃ ઓહ, હેલો, પ્રભાકર. લાંબા સમય સુધી કોઈ સમાચાર નથી. કેવું છે બધું? (બી)

બીઃ બધા અહીં સારી રીતે. તમારું શું? (બી)

એઃ બધા સારા. તો મને કહો, હું તમારા માટે શું કરી શકું? (સી)

બીઃ મારે તમારી પાસેથી કેટલીક રોકાણ સલાહ જોઈતી હતી, તેથી હું આશ્ચર્ય પામી રહ્યો હતો કે જો આપણે આ અઠવાડિયામાં થોડો સમય સાથે બેસી શકીએ. (સી)

એઃ શ્યોર, બુધવારે બપોરે 4 વાગ્યે, તમે મારા કાર્યાલય કેમ નથી આવતા? (સી)

બીઃ પરફેક્ટ. પછી હું તમને મળીશ. (ડી)

એઃ આગળ જુઓ તે માટે. ઓહ, અને તમારી કાર્યાલય ની નીચેની દુકાનમાંથી તે સ્વાદિષ્ટ સમોસા લેવાનું ભૂલશો નહીં! (ડી)

બીઃ શ્યોર. બાય. (ડી)

એઃ બાય. (ડી)

વાતચીત 3

દિનેશ પ્રધાનઃ હેલો.

અમિત કુમારઃ સુપ્રભાત સાહેબ. સર. આ કર્મચારી વિભાગના અમિત કુમાર છે. શ્રી હિમાંશુ એ મને તમારી સાથે વાત કરવાનું કહ્યું.

દિનેશ પ્રધાનઃ હા, અમિત કુમાર. સુપ્રભાત.તમારે મારે મારી માટે કંઈક કરવાની જરૂર છે.

અમિત કુમારઃ ચોક્કસ, સર. હુ તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકુ?

દિનેશ પ્રધાનઃ ચાલો હું તમને પહેલા તેના વિશે સંક્ષિપ્તમાં જણાવીશ. તમે જુઓ, મારી સેક્રેટરી, મિસ.

રેખા રજા પર છે, અને મારે સાથે કોઈને સિંગાપોર પરિષદમાં ત્રણ દિવસ માટે આવવાની જરૂર છે. શ્રી હિમાંશુ તમારી ખૂબ ભલામણ કરે છે, તેથી હું ઈચ્છું છું કે તમે આ સફરમાં મારી સહાય કરો.

અમિત કુમારઃ ચોક્કસ, સર. મને સહાય કરવામાં આનંદ થશે. અમે ક્યારે રવાના થઈશું? અને મારે તે માટે શું તૈયારીમાં કરવાની છે

દિનેશ પ્રધાનઃ જો તમે મારી કચેરીમાં 10:30 વાગ્યે આવી શકો છો, તો આપણે એ વિષે ચર્ચા કરી શકીએ છીએ.

અમિત કુમારઃ અમારી 10:30 થી 11:30 વાગ્યા સુધી ખાતાકીય મીટિંગ છે. જો હું 11:30 વાગ્યે આવું તો તે ઠીક રહેશે?

દિનેશ પ્રધાનઃ ઓહ, તે બરાબર છે.

અમિત કુમારઃ બરાબર, સર. હું ત્યાં 11:30 વાગ્યે આવીશ.

જવાબ

i) વાતચીતમાં 3માં ભાષા ખૂબ ઔપચારિક છે. ઉદાહરણ તરીકે એક્ઝિક્યુટિવ કહે છે કે 'હું તમારા માટે કેવી રીતે મદદ કરી શકું છું' ને બદલે 'હું તમારા માટે શું કરી શકું છું' વાતચીત 2 માં, જે અર્ધ-ઔપચારિક છે. વાતચીત 1 સંપૂર્ણ રીતે અનૌપચારિક છે.

ii) નોંધ લો કે ઔપચારિક ભાષામાં '' કરશે '' શકે 'અને' મે 'જેવા મોડેલોનો વધુ ઉપયોગ થાય છે

iii) એક્ઝિક્યુટિવ તેમના વરિષ્ઠ અધિકારીને તેના પ્રથમ નામ દ્વારા સંબોધન કરતું નથી.

iv) ઘણા ઔપચારિક કિસ્સાઓમાં વાતચીત કોઈ નાની વાતો અથવા હૂંફાળો (Warm up) નથીહોતું.

7) i) ગુડ મૉર્નિંગ, કવિતા નાગપાલ બોલું છું . હુ તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકુ?

ii) શું તમે કોઈ સંદેશ મૂકવા માંગો છો?

iii) આ નેહા ગુપ્તા છે.

iv) હું અમન વહી સાથે વાત કરવા માંગુ છું.

v) કૃપા કરીને તમે મને કહી શકો કે તમે આચાર્ય સાથે કેમ વાત કરવા માંગો છો?

vi) કુ. સોનિયા સિંઘ મીટિંગમાં છે.

vii) શું તમે મને તમારું નામ જણાવશો?

viii) કૃપા કરીને, તમે તે ફરીથી કહી શકો?

9.15 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

* Smith, David G. Express Series English for Telephoning. Oxford University Press, 2007.

* Schnurr, S. Exploring Professional Communication. Routledge, 2012.

* Farrell, Thomas. Effective Telephone Skills. HBJ Publisher, 2016.

* Cochrane, The Telephone Skills Coaching Manual, Volume 1. Gower Publisher, 2002

*

એકમ 10	**જૂથચર્ચા (Group Discussion)**

રૂપરેખા

10.0 ઉદ્દેશો

10.1 પ્રસ્તાવના

10.2 જૂથચર્ચા કોના દ્વારા રાખવામાં આવે છે ?

10.3 જૂથચર્ચાનું મહત્ત્વ

10.4 જૂથચર્ચાના ફાયદા

10.5 જૂથચર્ચાનું આયોજન

10.6 જૂથચર્ચામાં વ્યક્તિ દ્વારા ધ્યાનમાં લેવાતી બાબતો

10.7 જૂથચર્ચામાં પસંદગીકર્તા દ્વારા ધ્યાનમાં લેવાતી બાબતો

10.8 જૂથચર્ચા : આટલું કરો

10.9 જૂથચર્ચા : આટલું ના કરો

10.10 ભાષા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત

10.11 શબ્દભંડોળનો યોગ્ય ઉપયોગ

10.12 શ્રવણ કળા : જૂથચર્ચામાં સફળ બનાવે.

10.13 જૂથચર્ચાની નૈતિકતા

10.14 મૂલ્યાંકનના માપદંડ (Major Areas of Evaluation)

10.15 જૂથચર્ચાના માળખામાં ઘટકોની ભૂમિકા

10.16 પેનલની અપેક્ષાઓ

10.17 ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાનમાં જૂથચર્ચા

10.18 જૂથચર્ચા માટે કેટલાંક વિષયો

10.19 સારાંશ

10.20 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

10.21 ચાવીરૂપ શબ્દો

10.22 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

10.0 ઉદ્દેશો (Objectives)

દરેક વિષયના દરેક મુદ્દા પાછળ ભણવાના આશય હોય છે, એવી જ રીતે જૂથચર્ચા એવો વિષય છે જેના વિષે ગ્રંથાલયમાં અભ્યાસ કરતા દરેક વિદ્યાર્થીને જાણકારી હોવી જોઈએ. ગ્રંથાલયમાં વિવિધ સ્તરે જૂથચર્ચાનું મહત્ત્વ હોય છે, જેમ કે...

(1) વિદ્યાર્થીઓના પ્રાયોગિક કાર્યમાં જૂથચર્ચા મહત્ત્વનો ભાગ છે.

(2) ગ્રંથાલયના વિવિધ સેમીનાર અને વાઈવામાં જૂથચર્ચા દ્વારા નવા વિચારોની આપ-લે થાય છે.

(3) કોઈ પણ વ્યાવસાયિક અભ્યાસક્રમમાં પ્રવેશ માટે જૂથચર્ચા બીજું પગથીયું છે.

10.1 *પ્રસ્તાવના* (Introduction)

આપણે રોજ - બરોજના જીવન વ્યવહારમાં વાતચીત દ્વારા એકબીજાં સાથે વાતચીત કરીને પ્રત્યાયન કરતાં હોઈએ છીએ. પ્રત્યાયન દ્વારા વધારે માહિતી મેળવી શકીએ છીએ. પ્રત્યાયનની જેમ જ જૂથચર્ચા પણ એટલી જ મહત્ત્વની બને છે જ્યારે કોઈ નિર્ણય લેવામાં ઘણા બધા વ્યક્તિઓના વિચારની જરૂર પડે.

જ્યારે વધારે કારણોસર કોઈ મહત્ત્વપૂર્ણ નિર્ણય લેવાનો થાય ત્યારે જૂથચર્ચા એક પસંદગીનું સાધન છે. જૂથચર્ચા એ કોઈપણ પરીક્ષાઓમાં થતી હોય છે. અરજદારની પસંદગી પ્રક્રિયામાં લેખિત પરીક્ષા બાદ પસંદ થયેલા અરજદારોમાં જૂથચર્ચા કરવામાં આવે છે. જૂથચર્ચા એ લેખિત પરીક્ષા પછીનું પગથિયું છે. જૂથચર્ચાની મદદથી પસંદગી સમિતિને અરજદાર પસંદગીમાં સરળતા રહે છે.

પ્રોફેશનલ અભ્યાસક્રમ તેમજ સંસ્થાઓ દ્વારા આવી ટેકનિકનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ધંધાકીય સંસ્થાઓ તેમજ અર્થશાસ્ત્ર જેવી વ્યવસાયિક ક્ષેત્રમાં જૂથચર્ચા જેવી ટેકનિક નવા - નવા વિચારોની આપ-લે તેમજ વ્યક્તિના આત્મવિશ્વાસની જાણકારી પૂરી પાડે છે.

ઔપચારિક જૂથચર્ચાએ "વ્યક્તિઓના વાતચીત" માટેની મોટી લાક્ષણિકતા છે. સામાન્ય રીતે જૂથના નેતા દ્વારા ચર્ચાની શરૂઆત થતી હોય છે. જેમાં જૂથના નિયમોનું સ્પષ્ટીકરણ કરવામાં આવે છે અને કોઈ એક વ્યક્તિને પ્રશ્ન અને તેના સમાધાન સુધી ચર્ચા શરૂ થતી હોય છે. એકવાર ચર્ચા શરૂ થઈ જાય પછી નેતાનું ધ્યાન આપેલા સમસ્યા અને તેના ઉત્તર ઉપર રહેતું હોય છે. ચર્ચાના અંતમાં નેતા મુખ્ય વિચાર અને સમાધાનને સમજી ચર્ચા પર વિરામ મુકે છે.

★ વ્યાખ્યા

જૂથ એટલે એવી વ્યક્તિઓનો સમૂહ જે રોજ-બરોજના સતત સંપર્કમાં રહીને એક ધ્યેયને પૂર્ણ કરવા માટે કાર્ય કરતાં હોય, જ્યારે ચર્ચા એટલે બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓ વચ્ચે થતી વિચારોની આપ-લે.

"જૂથચર્ચા એક એવું સાધન છે જે ટૂંક સમયમાં પસંદગી કર્તાને ઘણા બધા ઉમેદવારોના વિચારોનું નિરીક્ષણ, તુલના અને અભ્યાસ મૂલ્યાંકન કરી શકે છે." રિઝ્યૂમ કે લેખિત પરીક્ષા દ્વારા વ્યક્તિમાં રહેલી આવડત કે વિચારોનો ખ્યાલ મેળવવો અશક્ય છે, એવી સ્થિતિમાં જૂથચર્ચા એ એક તક છે, જેના દ્વારા વ્યક્તિમાં રહેલી આવડત તેમજ વિચારોનું નિરીક્ષણ કરી શકાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

1. જૂથચર્ચા એટલે શું ?

નોંધઃ i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.2 જૂથચર્ચા કોના દ્વારા રાખવામાં આવે છે ?

જૂથચર્ચા Group Discussionના નામે ઓળખાય છે. જૂથચર્ચા એવી પ્રક્રિયા/પગથિયું છે જે કંપની, સંસ્થાઓ કે કોઈ ધંધાકીય સ્કૂલ દ્વારા રાખવામાં આવે છે. જેમાં વ્યક્તિમાં રહેલ આંતરિક પ્રત્યાયન આવડત, આત્મવિશ્વાસ, જૂથ એકતા, નેતૃત્વની ક્ષમતા, તેમજ સામાજિક વર્તન અને પરિસ્થિતિઓમાંથી બહાર આવવા માટેની બાબતોને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવે છે.

10.3 જૂથચર્ચાનું મહત્ત્વ (Importans of Group Discussion)

કોઈપણ સંસ્થા કે કંપનીમાં અરજદારની પસંદગી માટે તેના મૂલ્યાંકનમાં જૂથચર્ચા મદદરૂપ બને છે. જૂથચર્ચાથી વ્યક્તિ અલગ અલગ પરિસ્થિતિમાં કેવી રીતે પરફોર્મ

કરે છે તેનું તારણ કાઢી શકાય છે. સ્નાતક કક્ષા બાદ યુનિવર્સિટી, બી-સ્કૂલ, કેમ્પસ પ્લેસમેન્ટના પ્રવેશ માટે જૂથચર્ચા જરૂરી છે. જુથમાં નેતા કે સભ્ય તરીકે કાર્ય કરવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ. જૂથચર્ચા એક અસરકારક યુક્તિ છે જે વ્યક્તિ પસંદગીમાં મદદરૂપ બને છે.

10.4 જૂથચર્ચાના ફાયદા (Benifit of Group Discussion)

- વિચારો રજૂ કરી, આપ-લે કરી શકાય.
- દરેક વિચારોનું ભંડોળ નવો વિચાર લાવે છે.
- જૂથો કોઈપણ પ્રયત્નો માટે એક ટેકો અને વૃદ્ધિ પ્રદાન કરે છે.
- કોઈપણ વ્યવસાયિક અભ્યાસક્રમમાં પ્રવેશ માટે જૂથચર્ચા મદદરૂપ બને છે.
- કોઈ નિશ્ચિત સમસ્યાના સમાધાન સુધી પહોંચી શકાય છે.
- ચોક્કસ નિર્ણય લઈ શકાય છે.
- બીજાના વિચારો જાણવાથી પોતાના વિચારો અને જ્ઞાનમાં વધારો થાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

2. જૂથચર્ચાનું મહત્ત્વ અને ફાયદા જણાવો.

નોંધઃ i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.5 જૂથચર્ચાનું આયોજન (Planning of Group Discussion)

જૂથચર્ચા એ સાદી ચર્ચા છે. જેમાં જુથમાં વ્યક્તિઓને ભાગ લેવા માટે આમંત્રિત કરવામાં આવે છે. જૂથમાં ભાગ લેનાર વ્યક્તિઓની સંખ્યા 7 થી 8 હોય શકે, પરંતુ 15 થી વધારે નહિ. તેઓને જૂથમાં ચર્ચા માટે વિષય આપવામાં આવે છે. મોટા ભાગે ડીબેટ જેવું હોય છે. ભાગ લેનાર દરે વ્યક્તિને 10 મિનિટ જેટલો સમય આપવામાં આવે છે, જેમાં તેઓ વિષયને સમજી શકે અને તેમના વિચારોને ગોઠવી શકે છે. ત્યારબાદ 20-25 મિનિટ વિષય ઉપર ચર્ચા કરવા માટે આપવામાં આવે છે. ચર્ચા માટે કેટલો સમય મળશે તેની વાતચીત પહેલાથી જ ભાગ લેનાર વ્યક્તિઓ સાથે કરવામાં આવે છે. જૂથચર્ચામાં ભાગ લેનાર વ્યક્તિમાંથી કોઈ નેતૃત્વધારી કે સંયોજક હોતું નથી. દરેક વ્યક્તિને સમાન ગણવામાં આવે છે. પરંતુ એ શક્ય છે કે કોઈ વ્યક્તિ આગળ આવીને નેતૃત્વ સંભાળી લે છે. જૂથચર્ચામાં ફોર્મલ ડીબેટ જેવા કોઈ પણ પ્રકારના નિયમોનું કોઈ પણ પરિસ્થિતિમાં પાલન થતું નથી.

10.6 જૂથચર્ચામાં દ્વારા વ્યક્તિમાં રહેલી નીચેની બાબતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

- નેતૃત્વની ગુણવત્તા
- અરજદારની ગુણવત્તા
- પરિસ્થિતિઓને સુધારવાની આવડત
- મૌખિક પ્રત્યાયન આવડત
- વ્યક્તિઓને સમજવાની આવડત
- જૂથ ભાવના
- નિયમો પ્રત્યે હકારાત્મક વિચાર
- જૂથ વર્તન
- આંતરિક વર્તન
- નિર્ણય લેવાની આવડત
- બોડી લેન્ગવેજ
- વ્યક્તિ પોતાના ધ્યેય તેમજ સંસ્થાના ધ્યેયને કેટલું મહત્ત્વ આપે છે.

- વ્યક્તિ બીજાના વિચારોને સાંભળે છે કે નહીં, તેમજ બીજાના વિચારોને કેટલા અંશે સ્વીકારવા તૈયાર છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

3. જૂથચર્ચાનું આયોજન જણાવી, વ્યક્તિ દ્વારા કઈ બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ સમજાવો ?

નોંધઃ i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.7 જૂથચર્ચામાં પસંદગીકર્તા દ્વારા ધ્યાનમાં લેવાતી બાબતો

જૂથચર્ચા દરમિયાન નિરીક્ષક અરજદારમાં ઘણી બધી નવી વાતો જાણવામાં રસ ધરાવે છે. તેઓ તમારામાં ઘણા બધા નવા નવા લક્ષણોને ધ્યનમાં રાખે છે. જે આવડત અને જ્ઞાન રિઝ્યુમમાં જોવા મળતું નથી. તેવી દરેકમ બાબતો જૂથચર્ચા દ્વારા જાણવા મળે છે. નીચેની બાબતો નિરીક્ષક દ્વારા ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

- શું તમે કોઈ ઉપયોગી માહિતી આપો છો ?
- તમારું વિષય પ્રત્યેનું જ્ઞાન કેવું અને કેટલું છે ?
- શું તમે અસરકારક પ્રત્યાયન કરી શકો છો ?
- શું તમે સારા શ્રોતા છો ?
- તમે જરૂરિયાત વગર બીજાને ટેકો છે ?
- તમારા હાવભાવ હકારાત્મક છે ને નકારાત્મક ?
- શું તમારામાં વિશ્લેષણનાત્મક કુશળતા છે ?
- શું તમે જૂથમાં નેતૃત્વ પૂરું પાડો છો ?
- તમે કેટલા સારા ટીમ વક્તા છો ?
- શું તમે માત્ર પોતાના સ્વાર્થ માટે સાંભળો છો અને ભાગ લો છો ?
- શું તમે, જૂથને બીજા વિષય ઉપર જતાં અટકાવવા માટે તમારા વિષય પર ધ્યાન દોરો છો ?

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

4. જૂથચર્ચા દરમિયાન પસંદગીકર્તા દ્વારા ધ્યાનમાં લેવાતી બાબતો જણાવો.

નોંધઃ **i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.**

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.8 જૂથચર્ચા : આટલું કરો

જો તમારી પાસે પૂરતા પ્રમાણમાં સામાન્ય જ્ઞાન હોય તો એ તમને જૂથચર્ચામાં મદદરૂપ બનશે. તેના માટે તમારામાં વ્યાકરણ, શબ્દભંડોળ, અને ઉચ્ચારણ પણ સારું હોવું જરૂરી છે. જે પસંદગીકર્તાનું ધ્યાન તમારી તરફ દોરવા પ્રેરિત કરશે. જો તમારે પોતાના માટે કંઈક સારું કરવું છે અને પસંદગીકર્તા ઉપર એક છાપ / ઓળખ મૂકવી હોય તો જૂથચર્ચામાં થોડીક બાબતોની ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે. જેમ કે જૂથચર્ચા દરમિયાન આટલું કરો અને આટલું ના કરો.

- બને ત્યાં સુધી બીજાંને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળો અને નોટ તૈયાર કરો.
- ચર્ચામાં બને એટલા વહેલાં જોડાઈ જાવ.
- હંમેશા આત્મવિશ્વાસ સાથે માહિતીની આપ-લે (પ્રત્યાયન) કરો.
- હંમેશા એ બાબત ધ્યાનમાં રાખવી કે, તમારું ધ્યાન આપેલા વિષય ઉપર વધારે હોવું જોઈએ.
- નવો વિચાર રજૂ કરવાનો પ્રયત્ન કરો કે જે અગાઉ કોઈ બીજા દ્વારા ના કરવામાં આવ્યો હોય.
- જો તમને કોઈ વ્યક્તિનો એવો વિચાર જાણવા મળે જેનું જ્ઞાન ના હોય તો તેમને હાલમાં ચાલી રહેલ પરિસ્થિતિઓના પ્રશ્નો કરો.
- જો તમે કોઈના વિચારથી સહમત ના હોવ તો પ્રશિષ્ટ ભાષાનો ઉપયોગ કરીને ઉત્તર આપો.
- જો ચર્ચા વિષયની બહાર થતી હોય તો, ચર્ચાને વિષય ઉપર લાવવાના પ્રયત્ન કરો.
- હકારાત્મક બોડી લેન્ગવેજ વાપરો જેમ કે કોઈની સામે બોલતા કે સાંભળતા હોવ ત્યારે તેની આંખોમાં આંખ નાખીને આત્મવિશ્વાસથી વાત કરો.
- તમે ચર્ચામાં બોલો છો કે નથી બોલતા, છતાં આત્મવિશ્વાસ અને રસથી પૂરી ચર્ચામાં ભાગ લો.
- કોઈ પણ પ્રકારની દલીલ શરૂ કરો તો તેને સમય પર અને સારી રીતે પૂર્ણ કરો.
- હરીફાઈ કરતાં સહયોગથી કાર્ય કરો.

10.9 જૂથચર્ચા : આટલું ના કરો

જ્યારે જૂથચર્ચા ચાલી રહી હોય ત્યારે પસંદગીકર્તા તમારા દરેક હકારાત્મક અને નકારાત્મક વિચારોનું નિરીક્ષણ કરતા હોય છે. ત્યારે તમારી લાયકાત મહત્ત્વની બને છે, જે તમારી ખામીઓ પર પ્રભાવિત ન થાય. જેથી કરીને જૂથચર્ચામાં નીચેની બાબતો ન કરવી જોઈએ.

- જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ પોતાનો વિચાર રજૂ કરી રહ્યો હોય ત્યારે આરામ ન કરો અને શાંત ન બેસો.
- લાંબા સમય સુધી ચુપ ના બેસો. પસંદગીકર્તા તમને સાંભળવા માટે બેઠાં હોય છે.
- કોઈ પણ નકારાત્મક બોડી લેન્ગવેજ ન વાપરો જેમ કે બોલતી વખતે પગને ક્રોસ કરીને બેસવું.
- અપમાનજનક અને વાંધાજનક લાગે એવા હાવભાવનો ઉપયોગ ન કરવો.
- જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ પોતાનો વિચાર રજૂ કરી રહ્યો હોય ત્યારે દખલ ન કરો.
- કોઈ તમારા વિચારથી સહમત ના થાય ત્યારે નકારાત્મક ભાવ ના આપો તેમજ સ્વભાવ ન બદલો.
- જૂથચર્ચામાં આપેલ વિષયની બહાર કોઈ ચર્ચા ન કરો.
- કોઈ પણ વિષય કે વિચારને પોતાની જાત પર ન લેવા.
- જૂથચર્ચામાં બીજાને સૂચનાઓ ન આપવી.
- માત્ર બોલવા ખાતર જૂથમાં ન બોલશો.

10.10 ભાષા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત (Focus on Language)

જૂથચર્ચામાં ભાષા, શબ્દો તેમજ ઉચ્ચારણનું ખૂબ જ મહત્ત્વ છે. ભાષાનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરવો તે જાણવું મહત્ત્વનું છે. નીચે અમુક મહત્ત્વની ભાષાનો ઉપયોગ દર્શાવ્યો છે જે જૂથચર્ચા દરમિયાન મદદરૂપ બની શકે છે.

★ વિચાર રજૂ કરવા માટે

- મને એવું લાગે છે કે...
- મારી દૃષ્ટિ એ...
- મારા વિચારોનું વલણ...
- એતો સ્પષ્ટ છે કે...

- હું માનું છું કે...
- સ્પષ્ટ રીતે...

★ **વિક્ષેપ / અવરોધ માટે**

- સાંભળો, હું થોડોક ખુલાસો / સ્પષ્ટીકરણ કરવા માંગું છું.
- જો હું થોડોક સમય લઉં...
- માફ કરજો, દખલગીરી માટે પણ...

★ **વિક્ષેપ / અવરોધને રોકવા / સાચવવા માટે**

- માફ કરશો, મને આ પૂરું કરવા દો.
- જુઓ, હું જે કહી રહ્યો છું તે પૂરું કરી લઉં.
- આપ મને મારી વાત પૂરી કરવાનો સમય આપશો.

★ **ચર્ચાને વિષય ઉપર લઈ જવા માટે**

- શું આપણે મુખ્ય વિષય ઉપર જઈ શકીએ.
- મને હવે આવું લાગે છે કે આપણે મૂળ ચર્ચા ઉપર જવું જોઈએ.

★ **કોઈ વિષય ઉપર સંમતિ આપવા માટે**

- હું થોડો સમંત છું.
- સંપૂર્ણપણે / ચોક્કસપણે / બરાબર (યથાર્થ રીતે)
- હું વિચારું છું કે તમે સાચા છો.

★ **કોઈ વિષય ઉપર સંમતિ ન થવા માટે**

- હું આ વિષય ઉપર થોડુંક કહીશ.
- હું એવું નથી માનતો...
- હું તમારી વાત સાથે સંમત નથી.

★ **વ્યાપકતા અને સુધારાત્મકતા ચકાસવા માટે**

- એને આપણે બીજી રીતે લઈએ

★ **ચર્ચામાં સૂચનો આપવા માટે**

- હું એવું સૂચન કરું છું કે...
- કોઈ વિષય પર...
- આપણે આમ કરીએ તો...

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

5. *જૂથચર્ચાનો અર્થ આપી, જૂથચર્ચામાં* **Do's** *(એટલું કરો) અને* **Dont's** *(એટલું ના કરો)ની માહિતી આપો.*

6. *જૂથચર્ચાનો અર્થ આપી, જૂથચર્ચામાં ભાષા ઉપર ધ્યાન કેવી રીતે કેન્દ્રિત કરવું તેની માહિતી આપો.*

નોંધઃ **i.** *તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.*

ii. *તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.*

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.11 *શબ્દભંડોળનું ઉલ્લેખન* (Mention of Vocabulary)

જૂથચર્ચામાં શબ્દોને ધ્યાન રાખીને બોલવા જોઈએ. કોઈપણ વિષય ઉપરની જૂથચર્ચામાં બધા વ્યક્તિઓને સમજણ પડે એવા શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો. જેથી કરીને કોઈપણ વ્યક્તિને સમજણ સમજવામાં અડચણ ના પડે. બને ત્યાં સુધી સામાન્ય એટલે કે (કોમન) શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો. વિચારને રજૂ કરતી વખતે માત્ર એક કે બે વ્યક્તિ સાથે વાત ના કરો. બને ત્યાં સુધી જૂથચર્ચામાં બધા વ્યક્તિઓ સાથે વિચારોની આપ-લે કરો. જેનાથી બીજાં પણ તમારી સાથે જોડાશે અને તેઓ પણ મુક્ત રીતે તેમના વિચારો રજૂ કરશે. કોઈ બીજી વ્યક્તિના પ્રશ્નનો ઉત્તર આપો ત્યારે પણ બધા સાથે વાત-ચીત કરો.

10.12 *શ્રવણ કળા : જૂથચર્ચામાં સફળ બનાવે*

વ્યક્તિ સારો શ્રોતા બની જાય તો તેને જૂથચર્ચા જેવી પરીક્ષાઓમાં સફળ બનવાનો માર્ગ મળી રહે છે. જૂથચર્ચામાં કોઈ વિદ્યાર્થી જૂથચર્ચામાં સંપૂર્ણ પણે ભળી જાય. એના માટે વિચારીને બોલવાનું, સંભાળવાનું અને નિરીક્ષણએ જૂથચર્ચામાં પ્રગતિનો રસ્તો બને છે પરંતુ વ્યક્તિ પોતાની ક્ષમતા પ્રમાણે 15 મિનિટથી વધારે ધ્યાન આપી શકતો નથી. ચર્ચાનો અનુભવ ત્યારે આવે જ્યારે વ્યક્તિ ચતુરાઈ અને ધ્યાનપૂર્વક નિરીક્ષણ કરી શકે. કોઈ વ્યક્તિ વિચાર રજૂ કરે ત્યારે નીચેના પરિબળોના આધારે સત્ય / અસત્ય વિચારને અલગ અલગ કરી શકે છે.

- *તમે જૂથચર્ચાના ધ્યેય સુધી પહોંચવા પોતાનું યોગદાન આપ્યું...*
- *સાંભળવાની તકમાં ઓછામાં ઓછી 15 મિનિટ જેટલું બોલ્યા...*
- *જો તમે જૂથમાં ચર્ચા થતા વિષય ઉપર જ્ઞાન ન હોય તો પણ બીજાંના વિચારો સાંભળીને પોતાનો વિચાર રજૂ કર્યો...*
- *જૂથચર્ચા એવું સ્થળ છે જ્યાં બધા એક સાથે પોતાના વિચારો રજૂ કરવા પ્રયત્ન કરતાં હોય છે ત્યારે બધાના વિચારોને માત્ર સાંભળ્યાં...*
- *જો તમે જૂથચર્ચાના મુખ્ય ધ્યેયમાં યોગદાન નથી આપતા તો તમે જૂથ કાર્યમાં સફળ નથી...*
- *એક સારા શ્રોતા તરીકે હંમેશા બીજાંના વિચારો સાથે સમંત થયાં...*
- *જૂથચર્ચાના છેલ્લા પડાવમાં તમારે કોઈને સાંભળવા કરતા તમારા વિચારોને સારાંશ કરીને રજૂ કર્યા...*

10.13 *જૂથચર્ચાની નૈતિકતા* (Etsics of Group Discussion)

ચર્ચા એવી પ્રક્રિયા છે જ્યાં એક વ્યક્તિના વિચારો બીજી વ્યક્તિના વિચારોથી જુદા હોય છે. દરેક વ્યક્તિ પોતાના અલગ અને નવા વિચારો રજૂ કરતાં હોય છે. જૂથચર્ચા દરમિયાન નૈતિકતા વિચાર - વિમર્શને પ્રોત્સાહિત કરે છે. જ્યારે બીજાં વ્યક્તિના વિચારને સમજીને પોતાના વિચાર રજૂ થતા હોય ત્યારે નૈતિકતા રાખવી જરૂરી બને છે. જૂથચર્ચામાં કોઈ પ્રકારની અનૈતિકતાથી વિચારને સાચો ન બનાવો જોઈએ. સત્ય અને અસત્ય જાણ્યા બાદ જ વિચારોની આપ-લે કરવી જોઈએ. પુસ્તકમાં ભાષા અને તર્કનું નૈતિક અમલીકરણ ત્યારે જ થાય જ્યારે ચર્ચામાં આવે, નવા વિચારોનો હકારાત્મક અથવા નકારાત્મક ઉત્તર આપતા નૈતિકતાથી વિચારવું જરૂરી બને છે.

10.14 મૂલ્યાંકનના માપદંડ (Major Areas Of Evaluation)

જૂથચર્ચામાં ભાગ લેનાર દરેક વ્યક્તિનું મૂલ્યાંકન વિષયના દ્વારા કરવામાં આવે છે. અહીં દર્શાવેલ અમુક ઘટક પ્રમાણે તેઓ દરેક વ્યક્તિની મૂલ્યાંકન ફાઈલ તૈયાર કરે છે. જે ઘટકો તમને જૂથચર્ચામાં ભાગ લેતી વખતે મદદ કરી શકે છે.

– **અંગ્રેજી ભાષા બોલવા ઉપર પકડ :** ઘણીવાર વ્યક્તિ પોતાની માતૃભાષાથી એટલો જોડાઈ જાય છે કે બીજી કોઈ ભાષા ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતાં નથી. જે જૂથચર્ચા કાર્યક્રમમાં મોટી ખામી બની શકે છે. અંગ્રેજી ભાષા પણ એટલી જ જરૂરી છે. પરંતુ જે તર્કશુદ્ધ, સાચી, સુસંગત, યોગ્ય હોવી જોઈએ. જો અંગ્રેજી ભાષાનો ઉચ્ચાર વ્યવસ્થિત ન હોય તો બને ત્યાં સુધી અંગ્રેજી શબ્દોનો ઉપયોગ ટાળવો.

– **વિષય આધારિત જ્ઞાન :** ભાગ લેનાર વ્યક્તિ જે વિષય ઉપર ચર્ચા કરવાનો હોય તેની વિશ્વસનીય માહિતી, વાસ્તવિક ઘટના અને આંકડાઓ હોવાં જોઈએ. આ ઉપરાંત બીજાં વિષયોનું પણ જ્ઞાન હોવું જોઈએ, એક શિક્ષિત વ્યક્તિની અપેક્ષા પ્રમાણે વર્તમાન ઘટનાઓ, રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય બાબતો, સામાજિક અને આર્થિક વિષયો, વૈજ્ઞાનિક અને પર્યાવરણીય સમસ્યાઓ, મુખ્ય અખબારોના વિવાદાસ્પદ મુદ્દાઓ ઉપર વધારે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો. જેટલું વધારે વિષયનું જ્ઞાન હશે તેટલા ઉત્સાહ અને આત્મવિશ્વાસથી ચર્ચામાં જોડાઈ શકશે. વિષય તજજ્ઞ વધારે વિષય જ્ઞાન ઉપર ભાર મૂકતા હોય છે.

– **મૌખિક પ્રત્યાયનનું કૌશલ્ય :** વિષયનું જ્ઞાન જેટલું મહત્ત્વપૂર્ણ છે તેટલું જ પ્રત્યાયન કૌશલ્ય છે. અભિવ્યક્તિ વગર જ્ઞાન અધૂરું છે. વિચારોની આપ-લે હંમેશા પ્રત્યાયનથી થાય છે, જૂથચર્ચામાં સફળતા માટે આત્મવિશ્વાસથી વિચાર રજૂ કરવો જરૂરી છે. પેનલ દ્વારા ભાગ લેનારનો આત્મવિશ્વાસ પણ જોવામાં આવે છે.

– **શ્રવણ કૌશલ્ય :** ઘણા લોકોની એક કમજોરી હોય છે કે વ્યક્તિને પોતાનું જ સાંભળવું ગમે છે. જૂથચર્ચામાં સાંભળવું પણ એટલું જ મહત્ત્વનું છે, જેટલું બોલવું. પેનલ દ્વારા ભાગ લેનારને સાંભળવાનું પણ ચકાસવામાં આવે છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

7. **જૂથચર્ચામાં મૂલ્યાંકનના માપદંડની માહિતી આપો.**

નોંધ: **i. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.**

ii. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.15 જૂથચર્ચાના માળખામાં ઘટકોની ભૂમિકા :

- આરંભ કરનાર
- માહિતી શોધનાર અને આપનાર
- પ્રક્રિયા સહાયક
- અભિપ્રાય શોધનાર / આપનાર
- સ્પષ્ટકર્તા
- સારાંશ
- સામાજિક સમર્થક
- હાર્મોનાઈઝર
- તણાવ રાહત
- ઉત્સાહકારક
- હુમલો કરનાર
- વર્ચસ્વ

10.16 પેનલની અપેક્ષાઓ (Panel Expectations)

તમારી પાસે નીચેના ગુણો હોવા જોઈએ :

- *ટીમ ખેલાડી* (Team Player)
- *તર્ક* (Reasoning)
- *નેતૃત્વ* (Leadership)
- *લવચીક* (Flexible)
- *નિશ્ચય* (Assertiveness)
- *પહેલ* (Initiative)
- *સર્જનાત્મકતા* (Creatgivity (Out of The Box Thinking))
- *પ્રેરણાદાયી ક્ષમતા* (Inspiring Ability)
- *સાંભળવું* (Listening) *અને જાગૃતિ* (Awareness)

10.17 ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાનમાં જૂથચર્ચા (Group Discussion in Library and information Science)

ગ્રંથાલય એવું સ્થળ છે જ્યાં વિચારોની. પુસ્તકોની તેમજ સંશોધનો આપ-લે થાય છે. એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિ સાથે ચર્ચાથી પોતાની માહિતીની જરૂરિયાતને પૂર્ણ કરે છે. શોધ કે લઘુશોધ જેવા અભ્યાસક્રમમાં પ્રવેશ માટે જૂથચર્ચા ખૂબ જ મહત્ત્વની બને છે. ઉપભોક્તાઓ, સંશોધનકારાક, અધ્યાપકો પોતાની માહિતીની જરૂરિયાતને પૂર્ણ કરવા માટે ગ્રંથાલયનો ઉપયોગ કરતા હોય છે. કાયદા જેવા વિષયના ગ્રંથાલયોમાં ચર્ચા માટે મુટ કોર્ટ (Moot Court) *જેવાં વિભાગો બનાવવામાં આવે છે જ્યાં વિદ્યાર્થી, અધ્યાપકો, સંશોધકો પોતાના જ્ઞાનની આપ-લે એકબીજા સાથે કરી શકે. ગ્રંથાલય જેવાં સ્થળ પર જૂથચર્ચા એ અનોખો કાર્યક્રમ અથવા અનુભવ બની જાય છે.*

તમારી પ્રગતિ ચકાસો.

8. ***જૂથચર્ચાનો અર્થ આપતી, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાનમાં જૂથચર્ચા કેવી રીતે મહત્ત્વની છે તે સમજાવો.***

નોંધ: **i.** ***તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.***

ii. ***તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.***

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

10.18 જૂથચર્ચા માટે કેટલાંક વિષયો

- ભારતમાં આતંકવાદ
- રાજકારણ ધર્મમાં ભળવું ન જોઈએ
- ભારતીયોમાં નૈતિકતા અને મૂલ્યો અધોગતિશીલ
- મીડિયા પબ્લિશિંગ અને ટેલિકાસ્ટિંગ ટ્રિવિયા સાથે, સેન્સરશીપ આજના યુગની જરૂરિયાત છે.
- આપણે વન્યપ્રાણી / પર્યાવરણ બચાવવા માટે ગંભીર નથી.
- શિક્ષણ પ્રણાલીમાં ગંભીર સુધારાની જરૂર છે.
- શું રાજકીય સિસ્ટમ એ આપણા પછાતપણ માટેનું કારણ છે ?
- ઉચ્ચ શિક્ષણનું ખાનગીકરણ
- ભારતીય બી-શાળાઓની અસરકારકતા
- ઈ-લર્નિંગ : વર્ગખંડમાં શીખવાની અવેજી.
- સુરક્ષા કેમેરા અને ગોપનીયતા

10.19 સારાંશ (Summary)

આપણે રોજ-બરોજના જીવન વ્યવહારમાં વાતચીત દ્વારા એકબીજાં સાથે વાતચીત કરીને પ્રત્યાયન કરતાં હોઈએ છીએ. માહિતી એટલી જ અગત્યની છે જેટલી બીજાં

સાથે વાત કરવી. આ તબક્કે જૂથચર્ચા એક મહત્ત્વનો ભાગ ભજવે છે. જ્યારે કોઈ નિર્ણય લેવાનો હોય અથવા કોઈ સમસ્યાનું સમાધાન શોધવાનું થાય ત્યારે જૂથચર્ચાનું આયોજન થતું હોય છે. પરિણામ સ્વરૂપે ઉકેલ મળી રહેતા હોય છે. વિવિધ ક્ષેત્રોની જેમ ગ્રંથાલય ક્ષેત્રમાં પણ જૂથચર્ચા એટલી જ મહત્ત્વની છે.

10.20 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તર

1. જૂથ એટલે એવી વ્યક્તિઓનો સમૂહ જે રોજ-બરોજના સતત કોન્ટેક્ટમાં રહીને એક ધ્યેયને પૂર્ણ કરવા માટે કાર્ય કરતા હોય, જ્યારે ચર્ચા એટલે બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓ વચ્ચે થતી વિચારોની આપ-લે.

2. **જૂથ ચર્ચાનું મહત્વઃ** કોઈ પણ સંસ્થા કે કંપની માં અરજદારની પસંદગી માટે તેના મૂલ્યાંકનમાં જૂથ ચર્ચા મદદરૂપ બને છે. જૂથ ચર્ચાથી વ્યક્તિ અલગ અલગ પરિસ્થિતિમાં કેવી રીતે પરફોર્મ કરે છે તેનું તારણ કાઢી શકાય છે.સ્નાતક કક્ષા બાદ યુનિવર્સિટી, બી-સ્કૂલ, કેમ્પસ પ્લેસમેન્ટના પ્રવેશ માટે જૂથ ચર્ચા જરૂરી છે. જૂથમાં નેતા કે સભ્ય તરીકે કાર્ય કરવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ. જૂથ ચર્ચા એક અસરકારક યુક્તિ છે જે વ્યક્તિ પસંદગીમાં મદદરૂપ બને છે.

   જૂથચર્ચાના ફાયદાઃ

   - વિચારો રજૂ કરી, આપ-લે કરી શકાય
   - દરેકના વિચારોનું ભંડોળ નવો વિચાર લાવે છે.
   - જૂથો કોઈપણ પ્રયત્નો માટે એક ટેકો અને વૃદ્ધિ પ્રદાન કરે છે.

   કોઈપણ વ્યવસાયિક અભ્યાસક્રમ માં પ્રવેશ માટે જૂથ ચર્ચા મદદરૂપ બને

3. જૂથ ચર્ચાએ સાદી ચર્ચા છે જેમાં જુથમાં વ્યક્તિઓને ભાગ લેવા માટે આમંત્રિત કરવામાં આવે છે.જૂથમાં ભાગ લેનાર વ્યક્તિઓની સંખ્યા 7 થી 8 હોય શકે, પરંતુ 15 થી વધારે નહિ. તેઓને જૂથમાં ચર્ચા માટે વિષય આપવામાં આવે છે, મોટા ભાગે ડીબેટ જેવું હોય છે. ભાગ લેનાર દરેક વ્યક્તિને 10 મિનિટ જેટલો સમય આપવામાં આવે છે, જેમાં તેઓ વિષયને સમજી શકે અને તેમના વિચારોને ગોઠવી શકે છે.

   જૂથ ચર્ચા દ્વારાવ્યક્તિમાં રહેલી નીચેની બાબતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

   - નેતૃત્વની ગુણવતા, અરજદારની ગુણવતા, પરિસ્થિતિઓ ને સુધારવાની આવડત, મૌખિક પ્રત્યાયન આવડત, વ્યક્તિઓને સમજવાની આવડત, જૂથ ભાવના, નિયમો પ્રત્યે હકારાત્મક વિચાર, જૂથ વર્તન, આંતરિક વર્તન, નિર્ણય લેવાની આવડત, બોડી લેન્ગવેજ, વ્યક્તિ પોતાના ધ્યેય તેમજ સંસ્થાના ધ્યેયને કેટલું મહત્વ આપે છે, વ્યક્તિ બીજાના વિચારોને સાંભળે છે કે નહી, તેમજ બીજાના વિચારોને કેટલાં અંશે સ્વીકારવા તૈયાર છે.

4. જૂથચર્ચામાં પસંદગીકર્તા દ્વારા ધ્યાનમાં લેવાતી બાબતો

- શું તમે કોઈ ઉપયોગી માહિતી આપો છો?
- તમારું વિષય પ્રત્યેનું જ્ઞાન કેવું અને કેટલું છે?
- શું તમે અસરકારક પ્રત્યાયન કરી શકો છે?
- શું તમે સારા શ્રોતા છો?
- તમે જરૂરિયાત વગર બીજાને ટોકો છે?
- તમારા હાવભાવ હકારાત્મક છે કે નકારાત્મક?
- શું તમારામાં વિશ્લેષણનાત્મક કુશળતા છે?

- શું તમે જૂથમાં નેતૃત્વ પૂરું પાડો છો?
  - તમે કેટલા સારા ટીમ વ્યક્તા છો?
  - શું તમે માત્ર પોતાના સ્વાર્થ માટે સાંભળો છો અને ભાગ લો છો?
  - શું તમે જૂથને બીજા વિષય ઉપર જતાં અટકાવવા માટે તમારા વિષય પર ધ્યાન દોરો છો?

5. જૂથ ચર્ચામાં આટલું કરો

- બને ત્યાં સુધી બીજાને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળો અને નોટ તૈયાર કરો.
- ચર્ચામાં બને એટલા વહેલા જોડાઈ જાવ,
- હંમેશાં આત્મવિશ્વાસ સાતે માહિતીની આપ-લે (પ્રત્યાયન) કરો.
- હંમેશાં એ બાબત ધ્યાનમાં રાખવી કે, તમારું ધ્યાન આપેલા વિષય ઉપર વધારે હોવું જોઈએ.
- નવો વિચાર રજૂ કરવાનો પ્રયત્ન કરો જે અગાઉ કોઈ બીજા દ્વારા ના કરવામાં આવ્યો હોય.

જૂથચર્ચામાં આટલું ન કરો

- જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ પોતાનો વિચાર રજૂ કરી રહ્યો હોય ત્યારે આરામ ન કરો અને શાંત ન બેસો.
- લાંબા સમય સુધી ચૂપ ના બેસો. પસંદગીકર્તા તમને સંભાળવા માટે બેઠા હોય છે.
- કોઈપણ નકારાત્મક બોડી લેન્ગવેજ ન વાપરો જેમ કે, બોલતી વખતે પગને ક્રોસ કરીને બેસવું.
- અપમાનજનક અને વાંધાજનક લાગે એવા હાવભાવનો ઉપયોગ ન કરવો.

6. ભાષા ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા માટે નીચેની બાબતોનું ધ્યાન રાખો.

- વિચાર રજૂ કરવા માટે
- મને એવું લાગે છે કે......
- મારી દ્રષ્ટિ એ.......
- મારા વિચારોનું વલણ.....
- એ તો સ્પષ્ટ છે કે.......
- હું માનું છુ કે.......
- સ્પષ્ટ રીતે.......
- વિપેક્ષ/અવરોધ માટે
- સાંભળો, હું થોડાંક ખુલાસા/સ્પષ્ટીકરણ કરવા માંગું છું.
- જો હું થોડોક સમય લઉં....
- માફ કરજો, દખલગીરી માટેપણ.....

7. જૂથચર્ચામાં મૂલ્યાંકનના માપદંડ

- અંગ્રેજી ભાષા બોલવા ઉપર પકડ
- વિષય આધારિત જ્ઞાન
- મૌખિક પ્રત્યાયનનું કૌશલ્ય
- શ્રવણ કૌશલ્ય

8. ગ્રંથાલય એવું સ્થળ છે જ્યાં વિચારોની, પુસ્તકોની તેમજ સંશાધનો આપ-લે થાય છે. એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિ સાથે ચર્ચાથી પોતાની માહિતીની જરૂરિયાતને પૂર્ણ કરે છે. શોધ કે લઘુશોધ જેવા અભ્યાસક્રમમાં પ્રવેશ માટે જૂથ ચર્ચા ખૂબ જ મહત્ત્વની બને છે. ઉપભોક્તાઓ, સંશોધનકારક, અધ્યાપકો પોતાની માહિતીની જરૂરિયાત ને પૂર્ણ કરવા માટે ગ્રંથાલયનો ઉપયોગ કરતા હોય છે. કાયદા જેવાં વિષયના ગ્રંથાલયોમાં ચર્ચા માટે મુટ કોર્ટ (Moot Court) જેવાં વિભાગો બનાવવામાં આવે છે જ્યાં વિદ્યાર્થી, અધ્યાપકો, સંશોધકો પોતાના જ્ઞાત્‌ની આપ-લે એકબીજાં સાથે કરી શકે. ગ્રંથાલય જેવાં સ્થળ પર જૂથ ચર્ચા એ અનોખો કાર્યક્રમ અથવા અનુભવ બની જાય છે.

10.21 ચાવીરૂપ શબ્દો (Key Words)

જૂથચર્ચા : જૂથ એટલે એવી વ્યક્તિઓનો સમૂહ જે રોજ-બરોજના સતત કોન્ટેક્ટમાં રહીને એક ધ્યેયને પૂર્ણ કરવા માટે કાર્ય કરતા હોય, જ્યારે ચર્ચા એટલે બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓ વચ્ચે થતી વિચારોની આપ-લે.

શ્રવણ કૌશલ્ય : ઘણાં લોકોની એક કમજોરી હોય છે કે વ્યક્તિને પોતાનું જ સંભાળવું ગમે છે. જૂથ ચર્ચામાં સંભાળવું પણ એટલું જ મહત્વનું છે જેટલું

બોલવું. પેનલ દ્વારા ભાગ લેનારનો સાંભળવાનું પણ ચકાસવામાં આવે છે.

મૌખિક પ્રત્યાયનનું કૌશલ્ય : વિષયનું જ્ઞાન જેટલું મહત્ત્વપૂર્ણ છે તેટલું જ પ્રત્યાયન કૌશલ્ય છે. અભિવ્યક્તિ વગર જ્ઞાન અધૂરું છે. વિચારોની આપ-લે હંમેશાં પ્રત્યાયનથી થાય છે, જૂથ ચર્ચામાં સફળતા માટે આત્મવિશ્વાસથી વિચાર રજૂ કરવો જરૂરી છે. પેનલ દ્વારા ભાગ લેનારનો આત્મવિશ્વાસ પણ જોવામાં આવે છે.

10.22. સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

* www.egyankosh.ac.in <http://www.egyankosh.ac.in>

★ ★ ★

એકમ 11	બોડી લેંગ્વેજ

રૂપરેખા

11.0 ઉદ્દેશો

11.1 પ્રસ્તાવના

11.2 આપણી બોડી શું કહી રહી છે ?

11.2.1 બોડી લેન્ગવેજને સમજવી

11.2.2 બીજા વ્યક્તિનું નિરીક્ષણ કરવું

11.3 અલગ અલગ બોડી લેંગ્વેજના અર્થ

11.4 નોકરીની મુલાકાત દરમિયાન બોડી લેંગ્વેજ

11.5 શબ્દભંડોળ

11.5.1 બોડી લેન્ગવેજ ઉપર લખવું અને બોલવું

11.5.1 બોડી લેન્ગવેજ દરમ્યાન નીચેની ટીપ્સનો ઉપયોગ કરી શકો

11.6 બોડી લેન્ગવેજના પ્રકાર

11.6.1 શરીરનું હલનચલન (Body Movement and posture)

11.6.2 ચહેરાના હાવભાવ (Facial Expression)

11.6.3 હાવભાવ (Gestures)

11.6.4 આંખોનો સંપર્ક (Eye Contact)

11.6.5 જગ્યા (Space)

11.7 સારાંશ

11.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તર

11.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

11.10 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

11.0 ઉદ્દેશો (Objectives)

- માહિતી પ્રત્યાયન કરતી વખતે આવડત, જ્ઞાન, આત્મવિશ્વાસ તેમજ બોલવાની અને સંભાળવાની માહિતી પ્રાપ્ત કરી શકે છે.
- કોઈ પણ વ્યક્તિ સાથે વાત કરતી વખતે અમુક બોડી લેંગ્વેજના જુદા અર્થ ન થાય, તેમજ સાચો સંદેશ મળે તેની જાણકારી મળે છે.
- સુબળ, સચોટ અને આત્મવિશ્વાસથી પ્રત્યાયન કેવી રીતે સફળ બને તે જાણી શકાય છે.

11.1 *પ્રસ્તાવના* (Introduction)

તમે કદીય વિચાર્યું છે કે તમે પુસ્તક વાંચો છો તેમ વ્યક્તિને પણ તેના હાવભાવો અને વિવિધ સંકેતો પરથી વાંચી શકાય અને સમજી પણ શકાય છે. આ બાબતોનો ખ્યાલ બોડી લેન્ગવેજ દ્વારા આવે છે. આપણે આપણા રોજીંદા જીવનમાં બોડી લેંગ્વેજનો ઉપયોગ કરીએ છીએ, તે શાબ્દિક હોય કે પછી હાવભાવ સ્વરૂપે પણ જોવા મળતા હોય છે. બોડી લેંગ્વેજ સાંભળનાર વ્યક્તિને એક સંદેશ મોકલે છે જે હકારાત્મક પણ હોઈ શકે અને નકારાત્મક પણ હોઈ શકે. સામાન્ય રીતે સમજીએ તો બોડી લેંગ્વેજ એટલે વ્યક્તિ જ્યારે શબ્દો રજૂ કરતો હોય અથવા તે શબ્દોથી વર્ણન નથી કરી શકતો ત્યારે જે હાવભાવ અને બોડીના અંગનો ઉપયોગ કરીને પોતાની વાત રજૂ કરે છે. બોડી લેંગ્વેજ દ્વારા શાબ્દિક પ્રત્યાયન અશાબ્દિક પ્રત્યાયન સિવાય વિચારો અને ભાવનાઓનું પ્રત્યાયન અસરકારક રીતે કરવું શકય બને છે બોડી લેન્ગવેજ એ અશાબ્દિક પ્રત્યાયનનો એક ભાગ છે જેમાં બોડીના હાવ-ભાવ, હલન-ચલન, ચેહરાના ભાવ, તેમજ આંખોના હાવ-ભાવ રજૂ થાય છે. વ્યકિતના હાવભાવથી બધા જ વિચારોને સમજી અને જાણી લેતો હોય છે.

એરિક વેસ્ટોનના મત મુજબ બોડી લેન્ગવેજ એવું વિજ્ઞાન છે જે આપણા જીવનના દરેક ભાગમાં અસરકારક રીતે જોવા મળે છે. બોડી લેન્ગવેજ એવી રચના છે જ્યાં એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિના બોડીના હાવભાવ વિષે જ્ઞાન મેળવવાની સાથે પોતાની બોડી લેન્ગવેજમાં પણ સુધારો લાવી શકે છે. બોડી લેન્ગવેજ એક એવી કળા છે જેના દ્વારા વ્યક્તિ નવા ધ્યેય અને સન્માન મેળવી શકે છે.

11.2 *આપણી બોડી શું કહી રહી છે ?* (What our body is saying ?)

ભાષા વિકસી ન હતી ત્યારે આપણા પૂર્વજો પોતાની જરૂરિયાતો, લાગણીઓને, માગણીઓ પરસ્પર સ્વીકૃતિ એવી બોડી લેન્ગવેજ એટલે શરીરના હલન-ચલન અને ચેહરાના હાવભાવોથી વિવિધ સંકેતો દ્વારા કરતા હતા. બોડી લેન્ગવેજ એટલે અશાબ્દિક વિચાર વિનિમય એટલે લે બોલ્યા વગર કહેવું. હાવભાવો પરથી અર્થઘટન કરીને સામેના માણસના વિચાર, વલણ મંતવ્ય શબ્દો વગેરે સંકેતોને આધારે જાણવા.

બોડી લેન્ગવેજ એટલે શબ્દો વગરની ભાષા આ અંગે 1960ના દાયકાથી સક્રિય અભ્યાસની શરૂઆત થઈ હતી એ પહેલા ઇ.સ. 1872માં એક પુસ્તક "એક્ષપ્રેશન ઓફ ધી ઈમોશન્સ ઈન મેં એન્ડ એનિમલ્સ"માં ચાર્લ્સ ડેવીને બોડી લેન્ગવેજનો ખ્યાલ રજૂ કર્યો હતો. 1926માં હંગેરી દ્વારા બોડી લેન્ગવેજને વિચાર વિનિમયના સાધન તરીકે રજૂ કરવામાં આવેલ હતું. બોડી લેન્ગવેજ માનવી પોતાના જીવનના વિચારો અને ઈચ્છાઓનું પ્રગટીકરણ કરે છે. બોડી લેન્ગવેજની જાણકારી સામાન્ય રીતે બૌદ્ધિક ક્ષમતાથી સમજી શકાય તેવી છે અને જેટલી નિરીક્ષણ કરવાની

આવડત સારી હશે એટલું જ બોડી લેન્ગવેજ વધુ જ્ઞાન મેળવી શકાશે. ટૂંકમાં બોડી લેન્ગવેજ પ્રત્યાયન કરતી વખતે દેખાવ હલન-ચલનનો ઉપયોગ.

70 % શબ્દો

35 % જે સંબંધ, અટકાવ અને પીચ

55% બોડી લેન્ગવેજ

● શબ્દો ● પીચ ● બોડી લેન્ગવેજ

સામાન્ય રીતે આપણે પ્રત્યાયન સમય

7 % શબ્દોનો ઉપયોગ કરીએ છે, 35 % જે સંબંધ, અટકાવ અને પીચનો ઉપયોગ કરીએ છે, જ્યારે 55% બોડી લેન્ગવેજનો ઉપયોગ કરીએ છીએ. ટકાવારી પરથી જાણી શકાય કે પ્રત્યાયન કરતી વખતે સૌથી વધીરે 55% બોડી લેન્ગવેજનો ઉપયોગ થાય છે. આપણું બોડી લેન્ગવેજ દ્વારા સાંભળનાર વ્યક્તિને હકારાત્મક તેમજ નકારાત્મક બંને પ્રકારના સંદેશ મોકલે છે.

11.2.1 બોડી લેન્ગવેજને સમજવી

ભૌતિક હાવભાવ અશાબ્દિક પ્રત્યાયનનો અગત્યનો ભાગ છે. ભૌતિક હાવભાવ એટલે નિશાન કરવું, અડકવું, વ્યક્તિ જ્યારે પ્રત્યાયન કરતો હોય ત્યારે તેની બોડીનો ઉપયોગ કરે છે. એક સંશોધનમાં એવું જાણવામાં આવ્યું છે કે વ્યક્તિ જ્યારે શબ્દોથી પોતાની વાત રજૂ કરવામાં અસમર્થ હોય ત્યારે બોડી લેન્ગવેજના આધારે સરળતાથી સંદેશ મોકલી શકાય છે.

11.2.2 બીજા વ્યક્તિનું નિરીક્ષણ કરવું

જાણતા કે અજાણતા આપણે હંમેશાં એકબીજા વ્યક્તિ સાથે પ્રત્યાયન કરતી વખતે તેમનું નિરીક્ષણ કરતા હોઈએ છીએ. તમે હંમેશા એવા ઘટકોથી જાણકાર હોવાં જોઈએ જે નિરીક્ષણમાં લેવાતા હોય છે. બીજા વ્યક્તિનું ધ્યાન કઈ બાબતમાં હોય છે તેનું પણ સતત નિરીક્ષણ કરતા રહેવું. તેની સાથે એ પણ હકીકત છે કે આપણે સામેવાળી વ્યક્તિને ક્યારેય તેની સારી કે ખરાબ બોડી લેન્ગવેજ વિષે કહેતા નથી.

જ્યારે તમે પાંચ કે તેથી વધારે વ્યક્તિના ગ્રુપમાં જઈ રહ્યાં છે ત્યારે તેમના બોડી લેન્ગવેજની ચકાસણી નીચેના ઘટકોના આધારે કરી શકો છો.

- ઉત્સાહ
- આત્મવિશ્વાસ
- સત્તા અને નિયંત્રણ
- કંટાળો અને આળસ વગર

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. બોડી લેન્ગવેજનો અર્થ સમજાવો.

નોંધઃ 1. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

11.3 અલગ અલગ બોડી લેન્ગવેજના અર્થ (Body Language Meaning)

વ્યક્તિઓ વચ્ચે પ્રત્યાયન જુદી-જુદી રીતે, સમય અને સ્થળ ઉપર થતું હોય છે. ક્યારેક આવું પણ બનતું હોય છે કે વ્યક્તિ બોલી રહ્યો છે પરંતુ એમાં વિશ્વાસ અને સત્યતા હોતી નથી. કોઈ પણ વ્યક્તિને સામેથી પૂછવું કે તે સાચું બોલે છે કે ખોટું એ યોગ્ય નથી અને બોડી લેન્ગવેજ પરથી પણ ખ્યાલ આવતો નથી.

આપણી બોડી લેન્ગવેજના અમુક અર્થ નીકળતા હોય છે તે નીચે મુજબ

બોડી લેન્ગવેજ	એનો અર્થ
ઝડપી અને ટટ્ટાર ચાલવું	આત્મવિશ્વાસ
હાથને કમર પાછળ રાખીને ઊભા રહેવું	ગુસ્સો
પગને ક્રોસ કરીને બેસવું	કંટાળો
પગને ખુલ્લા રાખીને બેસવું	આરામ કરવો
હાથ વાળીને બેસવું	રક્ષણાત્મક
ખિસ્સામાં હાથ નાખીને ચાલવું	નિરાશા
ગાલ ઉપર હાથ મુકવો	વિચારવું, મૂલ્યાંકન કરવું
નાકને અડવું	ખોટું બોલતા હોય, શક કરતા હોય
આંખો પલકાવી	વિશ્વાસ ન હોવો

- જ્યારે તમે મુલાકાત માટે જઈ રહ્યા છો, ત્યારે હંમેશાં એ વાતનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ કે તમારા રિઝ્યૂમની સાથે તમારો પહેરવેશ, બોડી લેન્ગવેજ અને તમે કેવી રીતે પ્રેસેન્ટ થઈ રહ્યાં છો એવી બાબતોને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવે છે. અને જ્યારે તમે કોઈ શબ્દ બોલવા જઈ રહ્યા છો. એ પહેલા તમારી બોડી લેન્ગવેજ પેનલમાં બેઠેલાં વ્યક્તિને ઘણું બધું કહી દેતી હોય છે.
- તમારી બોડી લેન્ગવેજ આધારે, તેઓ તમારી અસુરક્ષિતતા અને જાતની ખાતરી કરી લેતા હોય છે. જો તમે અડગ અથવા કેટલાંક અંશે એવો સ્વભાવ ધરાવતા હોય તો એની જાણ બીજાને કરી દો. તમે સાચું બોલો છો કે ખોટું એની પણ તેઓ ખાતરી કરી લેજો તમે તણાવમાં લાગતા

હોવ તો એ પણ બોડી લેન્ગવેજના આધારે બીજા વ્યક્તિને જાણ થઈ શકે છે.

- તમે કેટલા સારા ગુણ ધરાવો છો તેમજ ઉત્સાહી માણસો, જ્યારે બીજા દ્વારા કોઈ અગત્યનું કામ આપવામાં આવ્યું હોય, તેમજ સેન્સ ઓફ હુમોર, પેનલના સભ્યો તમને પ્રશ્ન પૂછતા હોય છે. પણ તેઓનું ધ્યાન તમે શું બોલી રહ્યાં છો એના કરતા કેવી રીતે બોલી રહ્યાં છો તેના પર રહેલું છે. દરેક વ્યક્તિ બોડી લેન્ગવેજનો ઉપયોગ કરતાં હોય છે પરંતુ એમાં સમય, સ્થળ ઉપર આધારિત રહેતો હોય છે.
- બીજા વ્યક્તિની બોડી લેન્ગવેજને જોઈને (ખાસ કરીને નેતૃત્વ ધરાવતા અને સફળ વ્યક્તિઓ) તમે તમારી પોતાની બોડી લેન્ગવેજને વધારી સારી બનાવી શકો છો અને સુધારી શકો છો.

11.4 નોકરીની મુલાકાત દરમિયાન બોડી લેન્ગવેજ (Body Language during Job Interview)

નોકરીના મુલાકાત માટે જતા હોય ત્યારે એવી છટા જાળવી રાખો જેથી સામેવાળી વ્યક્તિને રસ પડે અને તણાવમાંથી મુક્ત રહો. તમે મુલાકાત દરમિયાન તમારા બોડીની શારીરિક સ્થિતિ બદલી શકો. ઉદાહરણ તરીકે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અગત્યની વાત કરે છે તો તમે ખુરશીને ખભો અડકીને બેઠાં હોય તો આગળ આવીને રસ દાખવી શકાય છે. મુલાકાતમાં પ્રશ્ન પૂછવાવાળા વ્યક્તિની બોડી લેન્ગવેજ ઉપર પણ ધ્યાન રખવું જોઈએ.

ઘણીવાર નોકરીની મુલાકાતમાં પ્રત્યાયન કરતી વખતે તમારા હાથ અને એમનું હલન-ચલન અવરોધ બનતા હોય છે. કોઈ મુશ્કેલી પડતી હોય ત્યારે આપણે આપણા હાથને કોણીથી વાળીને બેસીયે છીએ ત્યારે તમે એવું ના કરો એ વધારે સારૂં કારણ કે એનાથી તમારા રક્ષણાત્મક શારીરિક સ્થિતિને દખલ કરે છે. તમે તમારા હાથ ખુરશી પર રાખો તો વધારે સારૂં જેથી અવરોધરૂપ નડે નહિ. આ સ્થિતિમાં તમારા શબ્દો સાથે તમારી બોડીને મેચ કરી શકો છો. મુલાકાતમાંથી છૂટા પડવામાં પણ હાથને ફેરવવા કે હાથની ફેરબદલીના કરો જે તમારૂં ધ્યાન ભટકાવે અને એવા વધારાના હલન-ચલન પર ધ્યાન આપો જેનાથી તમે તણાવમાં આવો છો. તમે મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને બોડી લેન્ગવેજથી એવું દર્શાવો કે તમે તેમની વાતને ધ્યાનથી સાંભળી રહ્યા છે. હંમેશાં પ્રશ્ન પૂછનાર વ્યક્તિની આંખોમાં આંખ નાખીને જવાબ આવો. અથવા તમારો જવાબ રજૂ કરી રહ્યા છે તમારે જેને પ્રશ્ન પહેલા કર્યો છે તેને ઉતર આપો પછી બીજા બધાની સામે જોઈને ઉતર આપો પ્રશ્નના ઉત્તર આપતી વખતે જો કોઈ સભ્ય તમને સમજાવે છે તો એની વાત પૂરી ના થાય ત્યાં સુધી એમની સામે જોઈ રહો. જે એવું દર્શાવે છે કે તમે તેઓન સાંભળી રહ્યાં છો. મુલાકાતની સફળતા મુલાકાત લેનારની બોડી લેન્ગવેજને

આધારે નક્કી કરી શકાય છે, આથી પેનલના સભ્યોની બોડી લેન્ગવેજને ધ્યાનમાં રાખો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધઃ 1. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

1. તમારી બોડી લેન્ગવેજ શું દર્શાવે છે ? તે જણાવો.

   (i) ઝડપી અને ટટ્ટાર ચાલવું

   (ii) હાથને કમર પાછળ રાખીને ઊભા રહેવું.

   (iii) પગને ક્રોસ કરીને બેસવું

   (iv) પગને ખુલ્લા રાખીને બેસવું

2. મુલાકાત દરમિયાન તમારી બોડી લેન્ગવેજમાં સુધારો કરી શકે એવી કોઈ એક અંતર્ગત ગુણવત્તા જણાવો.

3. મુલાકાત દરમિયાન ખુરશીમાં બેસતી વખતે કેવી રીતે પ્રત્યાયન કરવું અને કઈ બાબતોનું ધ્યાન રાખવું તેની ચર્ચા કરો.

4. તમારી બોડી લેન્ગવેજના અમુક બદલાવ કે હલન-ચલન જે તમારૂં ધ્યાન બતાવતા હોય અથવા ગુસ્સો અપાવતા હોય તેની ચર્ચા કરો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

11.5 શબ્દભંડોળ (Vocabulary)

નીચેના શબ્દોનો ઉપયોગ કરીને વાક્ય બનાવો. શબ્દોનો ઉપયોગ કરીને એવું વાક્ય બનાવો જેનો સ્પષ્ટ અર્થ નીકળતો હોય.

1. અભિવ્યક્તિ
2. પ્રસારિત
3. મૂલ્યાંકન
4. પોતાની જાતની ખાતરી
5. નમેલું / દર્શાવો.
6. સૂચન કરવું
7. અપૂરતું
8. પરસ્પર
9. સુધારેલું / જાણકાર
10. મુદ્દો

11.5.1. બોડી લેન્ગવેજ ઉપર લખવું અને બોલવું

જ્યારે તમને બોડી લેન્ગવેજ ઉપર ગ્રંથાલયમાં વકતવ્ય આપવા માટે બોલાવવામાં આવે ત્યારે તેમને નીચેના મુદ્દાઓની ચર્ચા કરો.

- પ્રત્યાયન કરતી વખતે બોડી લેન્ગવેજનું મહત્ત્વ
- હકારાત્મક બોડી લેન્ગવેજના ઉદાહરણ
- નકારાત્મક બોડી લેન્ગવેજના ઉદાહરણ. ગ્રંથાલયમાં આવતા વ્યક્તિઓ સાથે વાત કરતી વખતે તમે કયા પ્રકારની બોડી લેન્ગવેજનો ઉપયોગ કરશો.

- સમૂહમાં બોડી લેન્ગવેજ ઉપર સલાહ આપો.

11.5.2. બોડી લેન્ગવેજ દરમિયાન નીચેની ટીપ્સનો ઉપયોગ કરી શકો

- બીજી વ્યક્તિના આંખમાં સતત જોઈ રહો.
- જ્યારે કોઈ બોલે છે. ત્યારે માથું હલાવો. પરંતુ આવું સતત ન કરો.
- જ્યારે બેસો ત્યારે સીધા બેસો. ખભો વાળવો નહિ, જેથી ખરાબ છાપ ના પડે અને તમે વ્યવસાયિક રીતે સ્તબ્ધ લાગો.
- કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે બેસો તો અંતર જાળવી રાખો.
- તમારા હાથ અને પગનું ધ્યાન રાખો. તેને ક્રોસ ન કરો.
- હંમેશા હસતો ચહેરો રાખો. પરિસ્થિતિ પ્રમાણે હસી પણ લેવું.
- તમારી આંગળીઓના હલન ચલન પર નિયંત્રણ રાખો. મુલાકાતમાં આંગળીઓ સાથે ના રમો.
- ચોક્કસ અને વ્યવસ્થિત ડ્રેસ પહેરો.

11.6 બોડી લેન્ગવેજના પ્રકાર (Type of Body Language)

સામાન્ય રીતે આપણે જાણીએ છીએ કે બોડી લેન્ગવેજ એ અશાબ્દિક ઈશારાઓ જે આપણે પ્રત્યાયન કરતી વખતે ઉપયોગ કરીએ છીએ. આપણા રોજીંદા જીવનમાં અશાબ્દિક ઈશારાઓ મહત્ત્વનો ભાગ ભજતા હોય છે. આંખોના ઈશારાથી માંડીને શરીરના હલન-ચલન સુધી, આપણે જે નથી કહી શકતાં, એવી માહિતી પહોંચાડવામાં બોડી લેન્ગવેજ મદદરૂપ બને છે. બોડી લેન્ગવેજને સમજવી મહત્ત્વની છે. પરંતુ તેની સાથે બીજા દરેક પ્રકારના ઈશારાઓ તેમજ સંકેતો જોતા રહેવું જોઈએ. અશાબ્દિક પ્રત્યાયન અથવા બોડી લેન્ગવેજના અલગ અલગ પ્રકાર છે.

- શરીરનું હલનચલન (Body Movement and posture)
- ચહેરાના હાવભાવ (Facial Expression)
- હાવભાવ (Gestures)
- આંખોનો સંપર્ક (Eye Contact)
- અડકવું (Touch)
- જગ્યા (Space)
- અવાજ (Voice)

11.6.1. શરીરનું હલનચલન (Body Movement and posture)

બોડી લેન્ગવેજ જાણવા માટે નિરિક્ષણ એ અગત્યનું માધ્યમ છે. શરીરના હલન ચલનના આધારે વ્યક્તિના હાવભાવ જાણી શકાય છે.

11.6.2. ચહેરાના હાવભાવ (Facial Expression)

ચેહરાના હાવભાવતી વ્યક્તિ ઘણું બધું જાણી શકાય છે. હસતો ચહેરો દર્શાવે છે કે તમે ખુસ છો. અમુક પરિસ્થિતિઓમાં તમારો ચહેરો સાચી હકીકત દર્શાવે છે. અને ક્યારેક નથી પણ જાણી શકાતું. અમુક લાગણીઓ જે આપણે ચહેરાના હાવભાવથી દર્શાવી શકીએ છીએ. ખુશી, દુઃખ, ગુસ્સો, આશ્ચર્યચકિત, અરૂચિ, ભય, ગુંચવણભર્યું, ઉત્તેજના, ઈચ્છા, તિરસ્કાર વગેરે જેવા ભાવો ચહેરાના હાવભાવથી જાણી શકાય છે.

11.6.3. હાવભાવ : (Gestures)

હાવભાવ એ સીધી અને સરળ રીતે સમજાય એવી બોડી લેન્ગવેજ છે. ઈશારા, આંગળી ચીંધી ને કોઈને કહેવું. આવા સામાન્ય હાવભાવ જે રોજીંદા જીવનમાં ઉપયોગી બને છે. દરેક હાવભાવના અલગ અલગ અર્થ નીકળતો હોય છે, જેમ કે ભારતમાં કોઈ વ્યક્તિને સારા કામ માટેની શુભેચ્છા આપવા થમ્બથી સંકેત આપવામાં આવે છે પરંતુ યુ.કે.માં થમ્બ બતાવવો ખરાબ માનવામાં આવે છે.

11.6.4. આંખોનો સંપર્ક (Eye Contact) :

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિના વિચારો આંખો દ્વારા સમજી શકવા સક્ષમ બનીએ ત્યારે ત્યારે આપણી આંખો આપણા આત્માની બારી તરીકે ઓળખાય છે. જ્યારે તમે બીજી વ્યક્તિ સાથે પ્રત્યાયન કરતા હોય ત્યારે એની આંખો સામે જોવું અને એનું નિરીક્ષણ કરવું સામાન્ય બાબત છે. અમુક સામાન્ય બાબતો જેવી કે કોઈ વ્યક્તિ તમારી સામે એકીટસે જોઈ શકે કે નહીં, તેઓ કેટલીવાર આંખો પંપાળે છે. અથવા તો આંખો નીચી કરી વાત કરે છે તે બોડી લેન્ગવેજથી જાણી શકાય છે. બોડી લેન્ગવેજનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે આંખોના સંપર્કમાં નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે.

- આંખોથી ત્રાટકવું
- આંખોથી ખુશી દર્શાવવી.
- આંખો ત્રાંસી કરીને જોવું.

11.6.5. જગ્યા (Space) :

બે વ્યક્તિ જ્યારે પ્રત્યાયન કરતી હોઈ અથવા તો વાતચીત કરતા હોય ત્યારે તેમની વચ્ચેનું અંતર તેમના સંબંધો દર્શાવતું હોય છે. પ્રોક્ષિમિક્ષ (નિકટતા) શબ્દ અન્થ્રોપોલોજી એડવર્ડ ટી. હોલ દ્વારા આપવામાં આવ્યો.કોઈ વ્યક્તિ જ્યારે તમારી પાસે આવીને ઊભો રહે અને તમે સુરક્ષિત ન અનુભવો ત્યારે ? માત્ર બોડીના હલન ચલન અને ચહેરાના હાવભાવથી શબ્દો વગર પ્રત્યાયન ખુબ જ સરળતાથી થઈ શકે છે. પરંતુ બે વ્યકિત વચ્ચેનો સંબંધ જાણવો હોય અથવા કેવા સંબંધીમાં કેટલું અંતર જરૂરી છે તે વ્યક્તિના પ્રત્યાયન સમયના અંતરથી જાણી શકાય છે. સામાજિક અંતર અલગ અલગ જગ્યાએ અને પરિસ્થિતિઓમાં પ્રત્યાયન કર્તાકારથી વખતે વ્યક્તિઓ વચ્ચે થતું હોય છે.

• **નિકટતાનું અંતર - 6 થી 18 ઈંચ :** આ કક્ષાનું ભૌતિક અંતર નજીકના અને વધારે સુરક્ષિત સંબંધો દર્શાવે છે. આવા સંબંધો મોટા ભાગે નિકટ સંપર્કમાં આવતા ગળે મળતા, અને અડકતી વખતે થતા હોય છે. આ કક્ષાના સંબંધો માત્ર પતિ-પત્ની વચ્ચે થતાં હોય છે.

• **પારિવારિક અંતર - 1.5 થી 4 ફીટ :** આ કક્ષાના ભૌતિક અંતર હંમેશા પરિવારના સ્નેહીજન અને ખાસ મિત્રો વચ્ચે થતાં હોય છે. એક વ્યક્તિને, બીજી વ્યક્તિ સાથે પ્રત્યાયન કરતી વખતે કોટલી નજીક છે તેના આધારે તેમના સંબંધોની નિકટતા જાણી શકાય છે.

• **સામાજિક અંતર 4 થી 12 ફીટ :** આ કક્ષાના ભૌતિક અંતર મોટા ભાગે ઓફિસમાં કામ કરતા વ્યક્તિઓ જેમની સાથે તમે સુરક્ષિત અનુભવ કરતાં હોવ અથવા તો તમારા ઘરમાં કામ કરતા વ્યક્તિ જેમની સાથે એક અઠવાડિયા કે એક મહિનામાં પ્રત્યાયન કરતા હોય.

• **જાહેર અંતર 12 થી 15 ફીટ :** આ કક્ષાના ભૌતિક અંતર જાહેરમાં આપવામાં આવતા ભાષણ, પ્રેસન્ટેસન. સેમિનાર તેમજ કોન્ફેરેન્સમાં થતાં હોય છે.

• **અંગ સ્થિતિ (મુદ્રા) Posture :** આપણે આપણી બોડીને કેવી રીતે દર્શાવીએ છીએ એ મહત્ત્વનું છે. પહેરવેશનો સામાન્ય અર્થ કેવી રીતે બોડીને દર્શાવીએ છીઅ. પ્રત્યાયન કરતી વખતે કેવા મુદ્રા ધારણ કરો છો તે મહત્ત્વનું છે. પ્રત્યાયન કરતી વખતે જો વ્યક્તિ સીધા અને ટટ્ટાર બેસતા હોય તો એનો અર્થ છે કે વ્યક્તિને તમારી વાતમાં રસ છે અને ધ્યાનથી સાંભળે છે. તમે હંમેશા તમારા બોડીના સ્થિતિ અને તેમની મુદ્રા દ્વારા સામે વાળી વ્યક્તિને સંદેશ મોકલી શકો છો. મુદ્રા અથવા અંગોની સ્થિતિ બે પ્રકારની હોય છે. (1) બંધ મુદ્રા (2) ખુલ્લી મુદ્રા, બંધ મુદ્રામાં વ્યક્તિ પોતાના હાથ-પગને ક્રોસ વાળીને બેસી જાય છે અને આ પ્રકારની મુદ્રા દર્શાવે છે કે તે પોતાના વિચારો મુકત રીતે મૂકી શકતો નથી અને વાતચીત કરતી વખતે પણ અટકાય છે. જ્યારે ખુલ્લી મુદ્રા દર્શાવે છે

કે વ્યક્તિ પોતાના વિચારો મન મુકીને કહી શકે છે તેમજ તેને કોઇ પણ વાત મુકાતી વખતે અડચણ અનુભવતી નથી.

11.7. સારાંશ (Summary)

બોડી લેન્ગવેજ એક એવી ભાષા છે જ્યાં શબ્દોનો ઉપયોગ કર્યા વગર પ્રત્યાયન કરવું સરળ બને છે. એક વ્યક્તિના મનની વાત બીજી વ્યક્તિ હાવભાવથી જાણી શકાય છે. ક્યારેક ન બોલવા છતાં પણ બદજા સંદેશા અપને બોડી લેન્ગવેજ દ્વારા મોકલતાં હોઈએ છીએ.

11.8. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1. બોડી લેન્ગવેજ એટલે શબ્દો વગરની ભાષા આ અંગે 1960 ના દાયકાથી સક્રિય અભ્યાસની શરૂઆત થઇ હતી એ પહેલાં ઈ.સ. 1972 માં એક પુસ્તક "એક્ષ્પ્રેશન ઓફ ધી ઈમોસન્શ ઈન મેં એન્ડ એનિમલ્સ" માં ચાલ્સ ડેવીને બોડી લેન્ગવેજનો ખ્યાલ રજૂ કર્યો હતો. 1926માં હંગેરી દ્વારા લેંગ્વેજને વિચાર વિનિમયના સાધન તરીકે રજૂ કરવામાં આવેલ હતું. બોડી લેન્ગવેજ માનવી પોતાના જીવનના વિચારો, અને ઈચ્છાઓનું પ્રગટીકરણ કરે છે. બોડી લેન્ગવેજની જાણકારી સામાન્ય રીતે બૌદ્રિક ક્ષમતાથી સમજી શકાય તેવી વાત છે અને જેટલી નિરીક્ષણ કરવાની આવડત સારી હશે એટલું જ બોડી લેન્ગવેજનું વધુ જ્ઞાન મેળવી શકાશે. ટૂંકમાં, બોડી લેન્ગવેજ પ્રત્યાયન કરતી વખતે, હાવભાવ, દેખાવ, હલન ચલનનો ઉપયોગ.

2 **પ્રવૃત્તિના ઉતર :**

1. (i) આત્મવિશ્વાસ
   (ii) ગુસ્સો
   (iii) કંટાળો
   (iv) આરામ કરવો

2. (i) શું તમે અસુરક્ષિત છો ?
   (ii) શું તમે સત્ય બોલી રહ્યા છો ?
   (iii) શું તમે તણાવ મુક્ત છો ?
   (iv) શું તમે ઉત્સાહી છો ?
   (v) શું તમારામાં રમુજી સ્વભાવ છે ?

3. (i) શું તમે ખુરશીને ટેકો આપીને બેસો છો ?

   (ii) ખુરશી સાથે રમો નહિ.

   (iii) ખુરશીની તમારી બેસવાની રીત બદલો જેથી મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ સાથે મુલાકાત લઈ શકો.

4. (i) હાથના વધારે પડતાં હલન-ચલન

   (ii) પગની એડી હલાવી

   (iii) ટેબલ ખખડાવવું

   (iv) આંગળીઓ સાથે રમવું

5. (i) એનો પત્ર એની સાથે થયેલ ઘટનાની સાચી અભિવ્યક્તિ નહોતો કરતો

   (ii) આપણે સંદેશ પ્રસારિત કરવા માટે રેડિયોનો ઉપયોગ કરીએ છીએ.

   (iii) એની રહેવાની અને લોકો સાથેના વ્યવહારની રીતથી એનું મૂલ્યાંકન કરવુ અઘરૂં છે.

   (iv) એની ચાલવાની રીત દર્શાવે છે કે તે પોતાની જાતની ખાતરી કરે છે.

   (v) જ્યારે પણ એક્સિડન્ટ થાય ત્યારે તેણીની હંમેશાં હાજર હોય જ છે એટલે હું આશ્ચર્યચકિત નથી.

   (vi) આ બધા લક્ષણો દર્શાવે છે કે રવિને ડેંગ્યુ છે.

   (vii) બે પરિવાર વચ્ચે પરસ્પર અતૂટ પ્રેમ છે.

   (viii) આ પત્ર તમને બધી ઘટનાઓથી જાણકાર રાખશે.

   (ix) સમાજ સુધારણા માટે ઘણાં નવા મુદ્દા ઉઠાવવાની જરૂર છે.

11.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Key Words)

બોડી લેંગ્વેજ : શબ્દો વગરની ભાષા

હાવભાવ : હાવભાવ એ સીધી અને સરફ઼ રીતે સમજાય એવી બોડી લેંગ્વેજ.

જગ્યા	:	બોડી લેંગ્વેજના સંદર્ભમાં બે વ્યક્તિ જ્યારે પ્રત્યાયન કરતી હોય અથવા તો વાતચીત કરતા હોય ત્યારે તેમની વચ્ચેનું અંતર તેમના સંબંધો દર્શાવતું હોય છે.
સામાજિક સ્તર	:	4 થી 1૨ ફૂટનું અંતર જે મોટા ભાગે ઑફિસમાં કામ કરતાં વ્યક્તિઓ તેમની સાથે તમે સુશિક્ષિત અનુભવ કરો છો.

11.10 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

- www.egyankosh.ac.in

•

BLOCK- 4

(લેખન કૌશલ્ય)

The Writing Skills

CS - MDC - 202

BAOU Education for all

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી

(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

BLIS-109
પ્રત્યાયનના કૌશલ્યો
(Communication Skills)

CS - MDC - 202

વિભાગ
4

લેખન કૌશલ્ય (The Writing Skills)

એકમ-12: લેખન કૌશલ્ય

એકમ-13: આંતરિક પત્રવ્યવહાર

એકમ-14: બાહ્ય વ્યવહાર

નિદર્શન :

પ્રો. ડૉ. અમી ઉપાધ્યાય	નિયામકશ્રી, સ્કૂલ ઓફ હ્યુમિનિટીઝ એન્ડ સોશિયલ સાયન્સિઝ , ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સંપાદન :

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ	એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.
ડૉ. ચેતના શાહ	ગ્રંથપાલ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

વિષય સમિતિ:

(2020-2022)

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ	એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ
ડૉ. પ્રયત્કર કાનડીયા	એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત વિદ્યાપીઠ,અમદાવાદ.
ડૉ. અતુલ ભટ્ટ	એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ

(2017-2019)

ડૉ. વૈશાલી ભાવસાર	ગ્રંથપાલ, આણંદ એજ્યુકેશન કૉલેજ, આણંદ.
ડૉ. વૈદેહી પંડ્યા	ગ્રંથપાલ, હિંમતનગર લો કૉલેજ, હિંમતનગર.
ડૉ. યોગેશ પારેખ	ગ્રંથપાલ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

લેખન:

ડો. પ્રિયાંકી વ્યાસ	એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.
બળવંત ટંડેલ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, આણંદ ઇન્સ્ટીટયુટ ઓફ પી.જી.સ્ટડીઝ ઇન આર્ટસ ,આણંદ.

વિષય પરામર્શન:

ડો. મયંક ત્રિવેદી	ગ્રંથપાલ, શ્રીમતી હંસા મહેતા ગ્રંથાલય, એમ.એસ. યુનિવર્સિટી, બરોડા.
ડૉ. કિરીટ શુક્લ	પૂર્વ ગ્રંથપાલ, ગુજરાત સાહિત્ય અકાદમી, ગાંધીનગર.

ભાષા પરામર્શન:

ઉર્વિકા પટેલ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગુજરાતી વિભાગ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.
પ્રિ. ધનશ્યામ કે. ગઢવી	નિવૃત્ત આચાર્ય, શ્રીમતી ચૌધરી સાર્વજનિક કૉલેજ, મહેસાણા.

પ્રકાશક: કાર્યકારી કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

ISBN : 978-93-91468-15-6

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યયન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસસામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

એકમ 12	**લેખન કૌશલ્ય (The Writting Skill)**

રૂપરેખા

12.0. *હેતુઓ*

12.1. *પ્રસ્તાવના*

12.2. *લેખન કૌશલ્યઃ*

  12.2.1. *અર્થ અને વ્યાખ્યા*

  12.2.2. *હેતુઓ*

  12.2.3. *મહત્ત્વ*

12.3. *લેખન અભિવ્યક્તિના સ્વરૂપો*

12.4. *લેખન કૌશલ્ય વિકસાવવા માટેની સરળ રીતો*

12.5. *લેખન અભિવ્યક્તિની ઉણપો*

12.6. *લેખન અભિવ્યક્તિની ઉણપો દૂર કરવાના ઉપાયો*

12.7. *પરિચ્છેદ લેખન*

12.8. *સારાંશ*

12.9. *તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો*

12.10. *સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન*

12.0 હેતુઓ (Objectives)

આ યુનિટની અંદર લેખન કૌશલ્ય કેવી રીતે વિકસાવી શકાય અને પરિચ્છેદ લેખન કેવી રીતે લખી શકાય તે અંગેની સમજણ આપવામાં આવી છે. આ યુનિટ વાંચ્યા પછી તમે નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે સક્ષમ બની શકો..

- *લેખન અંગેનું કૌશલ્ય વિકસાવવું.*
- *લેખન અભિવ્યક્તિના વિવિધ સ્વરૂપોની જાણકારી*
- *લેખન કૌશલ્ય વિકસાવવા સરળ રીતોની સમજૂતી*
- *લેખન અભિવ્યક્તિની ઉણપો દૂર કરવાના ઉપાયો અંગેની માહિતી*
- *કેવી રીતે પરિચ્છેદ લખી શકાય તેની સમજુતી*

12.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

આ યુનિટમાં લેખન કૌશલ્ય અંગેના હેતુઓ, સ્વરૂપો તથા આ કૌશલ્ય વિકસાવવા માટેની રીતો તેમજ પરિચ્છેદ કેવી રીતે લખી શકાય તે અંગેની સમજણ આપવામાં આવી છે. આ સાથે લેખન અભિવ્યક્તિની કેટલીક ઉણપો અને તેને નિવારવા માટેના કેટલાક ઉપાયોની પણ ચર્ચા કરવામાં આવી છે. જ્યારે આપણા વિચારો કે લાગણીઓને અક્ષર કે શબ્દોનાં માધ્યમથી રજૂ કરીએ છીએ તેને આપણે લેખન કહીએ છીએ. લેખન એ બધા જ વ્યવસાયિકો માટે જરૂરી કૌશલ્ય ગણાય છે.તમારુ લેખનકૌશલ્ય વિકસાવવા માટે શું કરવું જોઈએ જેથી તમે અસરકારક પરિણામ પ્રાપ્ત કરી શકો. આ યુનિટમાં સારી રીતે પત્ર, અરજી, કે પરિચ્છેદ લખવા માટે માર્ગદર્શિકાઓ આપવામાં આવી છે. જેનાથી તમે સારું લેખન કૌશલ્ય વિકસાવી શકશો.

12.2. લેખન કૌશલ્ય (The Writting Skill) :

12.2.1. લેખન કૌશલ્યનો અર્થ અને વ્યાખ્યા (Meaning & Definition of Writing Skill)

'લેખન' એ માનવ સંદેશાવ્યવહારનું એક માધ્યમ છે, જેમાં ચિહ્નો અને પ્રતીકો સાથે ભાષાની રજૂઆત જોવા મળે છે. લેખન કૌશલ્ય એ માહિતી સંચારનો એક મહત્ત્વનો ભાગ છે. લેખન કૌશલ્ય એ તમારા વિચારોને શબ્દોમાં મૂકી શકવાની એક ચોક્કસ ક્ષમતા ધરાવે છે. સારું લેખન કૌશલ્ય એ તમારા લેખિત સંદેશા સ્પષ્ટ રીતે પ્રત્યાન્વિત કરવા માટે તમને મંજૂરી આપે છે જેથી સેદેશો એક બીજાને પ્રત્યાન્વિત કરી શકાય.

લેખન કૌશલ્ય એ કારકિર્દીની જરૂરિયાત માટે ઘણું ઉપયોગી ગણવામાં આવે છે. તમારું લેખન એ તમારુ વ્યક્તિત્વ બતાવે છે. વ્યવસાયિકો જેમ કે એન્જીનીયર, મેનેજર, લેખક, શિક્ષક, વગેરે તરીકે સારું લખવું તે અતિ મહત્ત્વનું છે.

ડો.વિલિયમ અને હેન્ન ગ્રીને લેખિત ભાષાકીય કુશળતાઓ નીચે મુજબ પૃથક્કરણ કર્યું છે તેને આપણે લેખનના ભૌતિક સ્વરૂપના ઘટકો તરીકે ઓળખાવી શકીએ છે.

- લિપિ મરોડ
- મુળાક્ષરો/ સયુંકતાક્ષરો
- સંકેતો ચિન્હો
- સુરેખ હસ્તાક્ષરો
- શુદ્ધ જોડણી લેખન
- અર્વાચીન અને ભાવવાહી શબ્દોની વરણી
- સાચી શબ્દ સંરચના

- અર્થઘટન ભાવવાહી વૈવિધ્યયુક્ત વ્યાકરણ શબ્દ વાક્ય રચનાઓનો ઉપયોગ
- લેખન પ્રકારનું સાર રજૂઆતનું માળખું
- વિરામચિહ્નોનો ઉપયોગ
- લેખન વ્યવસ્થા પ્રારંભ અને અંત વગેરે
- લાઘવપૂર્ણ લખવાની શૈલી
- લખાણમાં અર્થપૂર્ણ અભિવ્યક્તિ

12.2.2. લેખન કૌશલ્યના હેતુઓ (Objectives of Writing Skill)

લેખન કૌશલ્ય વિકસાવવાના મુખ્ય હેતુઓ આ મુજબ છેઃ

- વ્યવસ્થિત અને સુઘડ રીતે લેખન કાર્ય કરવાની ટેવ પાડો.
- અક્ષરોની સપ્રમાણતા જાળવીને લખી શકે
- યોગ્ય વિરામચિહ્નો સમુચિત ઉપયોગ કરીને લખી શકે
- આસપાસના પર્યાવરણને લગતા પરિચિત વિષયો અંગે સરળ અને શિષ્ટ ભાષામાં લખે
- સરળ શબ્દો અને વાક્યોનું અનુલેખન અને શ્રુતલેખન કરે
- સુવાચ્ય અને મરોડદાર અક્ષરોમાં લખે
- સીધી લીટીમાં શબ્દો વચ્ચે આવશ્યક જગ્યા રાખીને લખવાની ટેવ પાડે
- સમાનાર્થી શબ્દો નો સમાનતા પૂર્વક અને સાવધાનીપૂર્વક ઉપયોગ કરે
- શ્રુતલેખન, અનુલેખન, પત્ર નિબંધ, વાર્તા, અરજીલેખન, વિચાર વિસ્તાર, સમીક્ષા વગેરે જુદા જુદા સાહિત્ય સ્વરૂપે લખતા શીખે
- લેખનમાં પરિચ્છેદ પાડતા શીખે
- વિશિષ્ટ દિન પ્રસંગની ઉજવણીનો અહેવાલ લખે
- શબ્દો, રૂઢિપ્રયોગો અને પદવિન્યાસનું અસરકારક રીતે યોગ્ય ઉપયોગ કરીને લખે
- શુદ્ધ જોડણી જાણવા માટે જોડણીકોશ કે શબ્દકોશનો ઉપયોગ કરીને લખે
- વર્તમાન પત્ર, સામયિક (પાક્ષીક /માસિક)માં આલેખાયેલા લેખોનો તુલનાત્મક અભ્યાસ કરી લખે
- વિવિધ પ્રકારના લેખો લખવાની ક્ષમતા કેળવી શકે

આ રીતે લેખન કૌશલ્ય લેખિત ભાષા અભિવ્યક્તિ પરિસ્થિતિ રૂપ સાર્થકતા વિનિયોગ વગેરેને ભાષાકીય કુશળતામાં સમાવેશ થાય છે. વ્યક્તિ પોતાના ભાવ,

લાગણી, જરૂરિયાત, વિચારો સ્પંદનો રીતે સરળતાથી સાર્થક રીતે લખીને રજૂ કરે, તે લેખિત અભિવ્યક્તિ છે. જો વાચક વાંચે તો વાચકને લેખકના હૃદયમાં ઉદગારો, આવેગો અને સંવેગો સાથે તાદાત્મ્ય સાથે તેવું લખાણ લેખિત અભિવ્યક્તિના સુંદર નમૂના ગણી શકાય.

12.2.3. લેખન કૌશલ્યનું મહત્ત્વ (Importance of Writing Skill)

લેખન દ્વારા વ્યક્તિ પોતાની અભિવ્યક્તિને લાંબા સમય સુધી સાચવી રાખે છે. લેખન દ્વારા વિચારોનું આદાન પ્રદાન કરે છે. ભૂતકાળની માહિતી મેળવી શકે છે, જીવનનો ઉત્તમોત્તમ વિકાસ સાધી શકે છે. ભાવિ પેઢી માટે વાચન રૂપ ભાથું મૂકી શકે વ્યક્તિ પોતાના અનુભવ સંસ્મરણો સાહિત્ય સ્વરૂપે સાચવી શકે, દસ્તાવેજી પુરાવાઓ સાથે લેખિત અભિવ્યક્તિ મહત્ત્વની છે.

સામાજિક, ધાર્મિક, રાજકીય, શૈક્ષણિક, આર્થિક વ્યવહારો નિભાવવા લેખિત અભિવ્યક્તિ જરૂરી છે. જુદા જુદા વ્યવસાયમાં કુશળતા મેળવવા માટે લેખન ઉપયોગી થઈ પડે છે. આમ, એક સામાન્ય નાગરિક માટે વિવિધ સ્વરૂપમાં વિવિધ લેખન કૌશલ્ય ઉપયોગી બની શકે છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. a. લેખન કૌશલ્ય એટલે શું?

   b. લેખન કૌશલ્યના હેતુઓ જણાવો.

   c. લેખન કૌશલ્યનું મહત્ત્વ સમજાવો.

નોંધઃ 1. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

12.3 લેખન અભિવ્યક્તિનાં સ્વરૂપો (Forms of Writing Skill)

લેખન અભિવ્યક્તિના વિવિધ સ્વરૂપો આ પ્રમાણે છે:

1. પરિચ્છેદ સંરચના

લઘુ પરિચ્છેદ સંરચનાને પ્રાથમિક કક્ષા સુધીમાં પ્રયોજી શકાય. વાક્યમાં આપેલા પદોની યોગ્યતા, વાક્યો અને પારસ્પરિક અનુબંધ, ભાષા વસ્તુ, વિષયનું જ્ઞાન અને સરળ શુદ્ધ સર્જનાત્મક લખાણ જરૂરી રહે છે. આવા પરિચ્છેદો વર્ણાત્મક, કલાત્મક અને સર્જનાત્મક હોઈ શકે.

2. નિબંધ લેખન

વિદ્યાર્થીઓની વય અને કક્ષા અનુસાર નિબંધ વર્ણાત્મક, કથનાત્મક, ચિત્રાત્મક અને વિવેચનાત્મક નિબંધ કરાવી શકાય

3. વિચાર વિસ્તાર

ગાગરમાં સાગરની જેમ બે પંક્તિમાં ગૂઢ વિચાર મૂકાયેલા હોય છે. વિદ્યાર્થી પંક્તિમાંનાં આ વિચારને પૂર્ણ રીતે સમજે, નવીન શબ્દો, રૂઢિપ્રયોગો, કહેવતોનો અર્થ સમજી વિચારીને વિસ્તૃતીકરણ કરે. વિચારમાંથી શબ્દાર્થ, ભાવાર્થ, વિશેષ ઉદાહરણ અને બૌદ્ધ તારવે.

4. આત્મકથા

પહેલા પુરુષ એક વચનમાં લખાય તેમાં હું, મેં, મને જેવા સર્વનામનો ઉપયોગ વિશેષ આવશ્યક બની રહે છે.

5. પત્ર લેખન

પત્ર લેખન એક કળા છે તેથી તેનો વ્યવહાર ઉપયોગ અને ઔપચારિકતાઓનો વિદ્યાર્થીઓને પરિચય આપવો જોઈએ. કુટુંબીજનોને લખાતા વ્યવહારિક પત્રો, ધંધાકીય પત્રો, સરકારી પત્રો, જાહેર ક્ષેત્રોમાં સાથે કામ- કાજને લગતા પત્રો, વિનિમય-વેચાણને લગતા પત્ર, અરજી પત્રો વગેરે લખવાની તાલીમ લેખન કૌશલ્ય દ્વારા આપી શકાય.

6. અહેવાલ લેખન

પત્રકાર, જાહેર સમસ્યા લક્ષી અભ્યાસ સમિતિના સંયોજન યા તો કોઈ સમાજ હિત-કલ્યાણને ઝાંખપ લગાડતી ઘટના, બનાવ અંગેની તમામ સમિતિના જવાબદાર સદસ્ય કે સંસ્થાની પ્રવૃત્તિના જવાબદાર નેતા તરીકે જરૂરી અહેવાલ રજૂ કરવાની ફરજ બની રહે છે. અહેવાલ લેખનની કામગીરી જે તે કાર્યક્રમના અનુકાર્ય રુપે થતી કામગીરી છે. આથી અહેવાલ લેખન કૌશલ્ય અને પણ મહત્ત્વ અપાયું છે.

7. વાર્તા લેખન

સમગ્ર વાર્તાને રૂપરેખા ધ્યાનપૂર્વક વાંચી, દરેક મુદ્દાને ક્રમિક ગોઠવે તેમાં કલ્પનાનો રંગ પૂરી પ્રસંગોચિત શબ્દો, રૂઢિપ્રયોગો, કહેવતો, અલંકારિક ભાષા પ્રયોજી વાર્તા રસભર બનાવવી જોઈએ અને તેને યોગ્ય શીર્ષક આપતા શીખવું જોઈએ.

8. સંવાદ લેખન

ધારદાર, ચોટદાર, સંવાદ લિખિત અભિવ્યક્તિનું આગવું સ્વરૂપ છે.

9. રોજનીશી/ ડાયરી

વ્યક્તિ પોતાની દિનચર્યા આત્મકથા સ્વયં લખે અને તેની નોંધ કરે તે ડાયરી એટલે રોજનીશી /ડાયરી વ્યક્તિને વ્યક્તિત્વનો સાચો ઈતિહાસ બતાવે છે. વ્યક્તિની જીવનની ઘટમાળ આલેખતી વિગતો એટલે રોજનીશી કે ડાયરી. ગુજરાતી સાહિત્યમાં મહાદેવભાઈ દેસાઈની ડાયરી પ્રસિદ્ધ સાહિત્ય કૃતિ છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2. લેખન અભિવ્યક્તિના સ્વરૂપો જણાવો.

નોંધઃ 1. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

12.4 લેખન કૌશલ્ય વિકસાવવા માટેની સરળ રીતો

લેખન કૌશલ્ય વિકસાવવા માટેની સરળ રીતો આ પ્રમાણે છે:

1. શબ્દભંડોળને વિસ્તૃત કરવું.

લેખનમાં વિચાર કે લાગણીને વ્યકત કરવા માટે તમારી પાસે એક સારો સક્રિય શબ્દભંડોળ હોવો જરૂરી છે અને આ શબ્દભંડોળમાંથી યોગ્ય શબ્દનો ઉપયોગ કરી લખાણ લખવું જોઈએ. તેમાં ફક્ત શબ્દ સુચિ નહી પરંતુ વાક્યો સાથે નવા શબ્દો શીખીને લેખન કાર્ય કરો. જ્યારે તમે નવા શબ્દો શીખો છો ત્યારે તે શબ્દના તમામ સ્વરૂપો અને સામાન્ય રીતે તેની સાથે વપરાયેલી પૂર્વનિધિઓને જાણવાનો પ્રયાસ કરો.

2. જોડણીનો અભ્યાસ કરો:

લેખન કાર્યમાં શબ્દોની જોડણી કેવી રીતે કરવી તે જાણવું જરૂરી છે. ખોટી જોડણી તમારા વાક્યોનો અર્થ બદલી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે Bear અને Bare બને શબ્દોના ઉચ્ચારણ એક સરખા થાય છે અને તેનાં અર્થ અલગ અલગ હોય છે. વધુમાં ખોટી જોડણી લખાણમાં લખવામાં આવે તો વાચકોને સમજવામાં મુશ્કેલી અનુભવાય છે.

3. નિયમિત વાચન કરો:

નિયમિત વાચનથી શ્રેષ્ઠ લખતા શીખી શકાય. લેખનની જુદી જુદી શૈલીઓનો ખ્યાલ મેળવવા અને શબ્દોનો યોગ્ય ઉપયોગ કરવો તે એક સરળ રીત છે.તમને રસ હોય તવા પુસ્તકો અને લેખો વાચન કરવા માટે પસંદ કરો. શીખવું કંટાળાજનક ન હોવું જોઈએ. ટેક્સમાં નવા શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે સમજી ગયા છો તો તેની ખાતરી કરવા માટે દેરક લખાણ ને વારંવાર વાંચો.

4. વ્યાકરણમાં સુધારો કરો:

લેખન કાર્યમાં વ્યાકરણ ખુબ જ મહત્ત્વનું પૂરવાર થાય છે. કારણ કે વ્યાકરણ તમારા લેખનની ગુણવત્તામાં સુધારો કરે છે. હંમેશા લખાણનાં વાક્યમાં વ્યાકરણના યોગ્ય કાળનો ઉપયોગ કરી વિરામચિન્હોનો ઉપયોગ કરવાનું યાદ રાખો. વિરામચિહ્ન તમારા લેખનને સસ્તું અને અસ્ખલિત બનાવવાની એક સરળ રીત છે. હંમેશા તમારા લેખનને બે વાર પ્રૂફ રીડિંગ કરો. પ્રથમ વખત ભૂલો માટે જુઓ અને બીજી ક્ષણે વિશેષ વ્યાકરણની ભૂલો સુધારવા માટે વાંચન કરો.

5. લેખન કાર્યનો ડ્રાફ્ટ બનાવવો:

લેખન ભયંકર હોઈ શકે છે.જો કે તેને સુધારવાની એક શ્રેષ્ઠ રીત એ છે કે તમે કાગળ અને પેન લઈ તમારા કમ્પ્યૂટર સામે બેસી લખવાની શરૂઆત કરો અને

લેખનનો ડ્રાફ્ટ તૈયાર કરો. વ્યવસાયિક લેખકોનો પણ પહેલો ડ્રાફ્ટ ક્યારેય સંપૂર્ણ નથી હોતો, એટલે યાદ રાખો પ્રેક્ટિસથી સંપૂર્ણ બની શકાય.

12.5 લેખન અભિવ્યક્તિની ઉણપો

સામાન્ય રીતે લખાણમાં થતી નાની નાની ભૂલો અને ઉણપો મોટી સમસ્યા સર્જી શકે છે, ઉણપો કઈ કઈ છે તે જોઈએ,

જોડણીની ભૂલોઃ

મોટા ભાગના વ્યાકરણમાં જોડણીની અનેક ભૂલો લખાણમાં જોવા મળતી હોય છે. જેમાં હ્રસ્વ- દીર્ઘનો ખ્યાલ ન હોવો, અનુસ્વાર ક્યા મૂકવું તેનો ખ્યાલ ન હોવો વગેરે ભૂલો કે ક્ષતિઓ લખાણમાં જોવા મળે છે.

અનુસ્વારની સામાન્ય ભૂલોઃ

અનુસ્વારનું પૂરતું જ્ઞાન/ માહિતી કે સમજ હોતી નથી જેના પરિણામે અનુસ્વારની ભૂલો લખાણ કાર્યમાં જોવા મળે છે.

વિરામચિન્હોની ભૂલોઃ

વિરામચિહ્નોનું શિક્ષણ પ્રાથમિક કક્ષાએ આપવામાં આવે છે પણ લેખનમાં કેવી રીતે અને ક્યારે ઉપયોગ કરવો તે અંગે સભાનતા ન હોવાથી વિરામચિન્હોમાં ભૂલો જોવા મળે છે.

સુવાચ્ય અક્ષરોનો અભાવઃ

ગાંધીજીએ કહ્યું છે કે ખરાબ અક્ષરો એ અધૂરી કેળવણીની નિશાની છે. છતાં પણ લખાણમાં સુવાચ્ય અક્ષરોની ભૂલો સર્વસામાન્ય જોવા મળે છે.

શિથિલ વાક્ય રચનાઃ

વાંચન વિશાળ ન હોવાથી વાક્ય રચના પણ શિથિલ જોવા મળે છે. સુંદર ભાષા પ્રયોજવાની ક્ષમતાનો પણ અભાવ જોવા મળે છે.

ભાષા દારિદ્રયઃ

અશુદ્ધ ઉચ્ચારણ, અપૂરતું વાંચન, શ્રવણની એકાગ્રતાનો અભાવ ન હોવાથી ભાષા દારિદ્રય જોવા મળે છે.

વ્યાકરણના જ્ઞાનનો અભાવઃ

શુદ્ધ વ્યાકરણ જ્ઞાનનો અભાવને કારણે વ્યાકરણ વિષયક નિયમ, વિભિન્ન પ્રત્યય વગેરરને લગતી અનેક ક્ષતિઓ જોવા મળે છે આથી લેખન કાર્યમાં વ્યાકરણની ભૂલો વધારે જોવા મળે છે.

પરિચ્છેદની સમજનો અભાવ:

લેખનમાં મુદ્દાસર રચના કરવાથી અને પરિચ્છેદ પાડીને રચના લખવી તે અંગેનું શિક્ષણ બહુ ઓછું જોવા મળે છે. વિદ્યાર્થીઓ લેખનને સળંગ લખી નાખે છે તેથી પરિચ્છેદની સમજનો અભાવ પણ જોવા મળે છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3. નીચે આપેલ વાક્યોમાં યોગ્ય શબ્દ પસંદ કરી ખાલી જગ્યા પુરો.

1. Please give me a ____________ of paper.(peace, piece, peas)

2. How much is the railway _________? (fair, fare)

3. Jane has __________ very plain looks. (plane, plain, plan)

4. As he had no shirt, the sun burnt his __________ skin. (bear, bare)

5. I really want to_________ some weight. (lose, loss, losse)

6. An oil lamp needs a __________. (week, weak, wick)

7. My little brother is very ____________ so we don't let him touch anything __________.

(irresponsible, breakable; irresposable, breakable; irresponsible, breakable)

8. A ________ looks like a big rabbit. (hair, hare,heir)

9. She was unusually _____. (quite, quiet)

10. _______ going to the market. (We're, Were, Where)

નોંધ: 1. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

12.6 લેખન અભિવ્યક્તિની ઉણપો દૂર કરવાનાં ઉપાયો

લેખન કાર્યની તપાસણી એ સૌને મુંજવતો પ્રશ્ન છે. તે માટે પદ્ધતિસરનું શિક્ષણ આપવામાં આવે તો લેખન કાર્યમાં થતી ભૂલો નિવારી શકાય. લેખન કાર્યની ઉણપો દૂર કરવાના કેટલાક ઉપાયો આ પ્રમાણે છેઃ

જોડણીની ભૂલોઃ

- જોડણીકોશનો ઉપયોગ કરવો
- વારંવાર થતી જોડણીની ભૂલોનો ચાર્ટ બનાવવો.
- જોડણી અંગેના સરળ નિયમોનું જ્ઞાન આપવું.
- જોડણીદોષની વ્યક્તિગત ચર્ચા કરી માર્ગદર્શન આપવું.
- શુદ્ધ ઉચ્ચારણનો મહાવરો આપવો.
- સામયિકનાં અંકોનું વાંચન કરવું.

અનુસ્વારનું ભૂલોઃ

- અનુસ્વાર અંગેના નિયમો સમજાવવા.
- અનુસ્વારનું જ્ઞાન કે શિક્ષણ આગમન પદ્ધતિથી આપવું.
- સુંદરમ અનુસ્વાર અષ્ટક કંઠસ્થ કરાવવું.
- અનુસ્વાર અને અનુનાસિક વચ્ચેનો ભેદ સમજાવવો.
- પુસ્તકોના વાચન દરમ્યાન અનુંસ્વારનું અનુકાર્ય આપવું જોઈએ.

વિરામચિન્હોની ભૂલો:

- વિરામચિન્હોની ભૂલો માટે વિરામચિહ્નોની યોગ્ય સમજ આપવી જોઈએ.
- ક્યારે, ક્યાં વિરામચિહ્નનો પ્રયોજવા તેનું મહત્ત્વ જણાવવું જોઈએ.
- વિરામચિહ્નો મૂકે તે અંગે લેખન કાર્ય કરાવવાનો મહાવરો આપવો જોઈએ.

સુવાચ્ય અક્ષરનો અભાવ:

- લખાણની સ્વચ્છતા અને સુઘડતા તરફ ધ્યાન આપવું.
- સારા અક્ષરોના નમૂના ભીંતપત્રો પર મૂકવા.
- સારા લેખો સુંદર લેખનથી લખવા, તેનાં નમૂનાઓનું વાચન કરાવવું.
- અનુલેખન કરાવવું.

શિથિલ વાક્ય રચના:

- વિવિધ પ્રકારની વાક્ય રચનાની સમજણ આપવી.
- વાક્ય રચનાની વિશિષ્ટતાની ખામીઓ કે ખૂબી રજૂ કરવી.
- વાચનમાં એકાગ્રતા કેળવાય તે માટે પ્રશ્નોત્તરી/ ચર્ચા પણ યોજી શકાય તે રીતે વાક્ય રચના સુધારણા કરી શકાય. વાક્યમાં વર્ણ, કે પદની ફેરબદલીથી થતા પરિવર્તનો કેવા અનર્થ સર્જી શકે તેની સમાજ આપવી.

ભાષા દરિદ્રય:

- વાચન તરફ અભિમુખ કરવું.
- વાચનરસ કેળવવાં વાચન ક્ષમતા કસોટી યોજવી.
- સંદર્ભ પુસ્તકોની માહિતી પૂરી પાડવી.
- વિવિધ પ્રકારના સાહિત્યમાં રસ કેળવે તે માટે વિષય વસ્તુના શિક્ષણકાર્ય સાથે સાહિત્ય પ્રકારની માહિતી આપવી.

વ્યાકરણના નિયમોનું જ્ઞાન:

- વ્યાકરણનાં નિયમો/ સિદ્ધાંતો ભાષાશાસ્ત્રની રચના પ્રમાણે જે તજજ્ઞોએ તૈયાર કર્યા છે તે મુજબ જ વ્યાકરણ જ્ઞાનને વધારવાનાં ઉપાય યોજવા.
- વ્યાકરણ પ્રત્યેની સૂગ કે પૂર્વગ્રહ દૂર કરવા.

12.7 પરિચ્છેદ લેખન (Writting Paragraph)

કોઈ એક જ બાબતનું વર્ણન કરતાં વાક્યોના સમૂહને પરિચ્છેદ કહેવામાં આવે છે. સારો અને અર્થસભર પરિચ્છેદ લખવા માટે તેનાં વિકાસક્રમના ઘટકોને સમજવા જરૂરી છે. જેમ કે ટોપિકનાં વાક્યો, પરિચ્છેદમાં વાક્યોનું તાર્કિક જોડાણ, એકરૂપતા, પરિચ્છેદમાં વાક્યોનું ઐક્ય, અને પરિચ્છેદનો વિકાસક્રમ. ટોપિકના વાક્યો પરિચ્છેદમાં મુખ્ય વિચાર રજૂ કરતુ વાક્ય છે. બાકીના વાક્યો ટોપિકના સમર્થનમાં લખવામાં આવે છે. પરિચ્છેદમાં ટોપિકનું વાક્ય શરૂઆતમાં કે અંતમાં લખવામાં આવે છે.

પરિચ્છેદમાં વાક્યો તાર્કિક રીતે જોડાયેલા હોય તે જરૂરી છે. વાક્યોનાં તાર્કિક જોડાણથી પરિચ્છેદમાં રજૂ થયેલા વિચારો વચ્ચે સંયોજન જોવા મળે છે. પરિચ્છેદમાં વાક્યો વચ્ચે સુસંગતતા જાળવવા માટે કેટલીક બાબતો સમજવી જરૂરી છે. જેમ કે, સર્વનામનો ઉપયોગ કરવો. આખા પરિચ્છેદમાં ચાવીરૂપ શબ્દ, કે શબ્દસમુહનો વારંવાર ઉપયોગ કરવો, અર્થની સ્પષ્ટતા માટે એક વાક્યને બીજા વાક્ય સાથે જોડવા besides, finally, although, in fact, firstly જેવા કડીરૂપ શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો. તથા સમાંતર વાક્ય રચનાનો ઉપયોગ કરવો વગરે. સમાંતર વાક્ય રચના એટલે કે વ્યાકરણના સમાન સ્વરૂપો ધરાવતી વાક્ય રચનાઓ, આવી વાક્ય રચનાઓમાં નામ ને નામ સાથે વિશેષણ ને વિશેષણ સાથે જ જોડવામાં આવે છે.

જ્યારે આપણે લખાણ લખીએ છીએ ત્યારે લખાણનો દરેક પરિચ્છેદ વ્યવસ્થિત રીતે વિકસિત થયેલો હોય તે જરૂરી છે. તેમાં રજૂ થયેલા વિચારોના સમર્થન માટે ઉદાહરણો મૂકવા જોઈએ. આંકડાકીય માહિતી સાથેની જરૂરી વિગતો એમાં રજૂ કરવી જોઈએ અને તેમાં તજજ્ઞ લોકોના મંતવ્યો, તારણો, સમજૂતીઓ તેમજ અવતરણો પણ ટાંકવા જોઈએ.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

4. નીચે આપેલા વાક્યોને જોડી એક પરિચ્છેદનું લેખન કરો.

નોંધ: 1. તમારો જવાબ નીચે આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

- It is located middle of my school.
- Library has some rules and regulations.
- We can borrow books two weeks using electric system.
- My college has really nice library.

- Firstly, we can't eat anything inside the library.
- They are subscribed various e-journals and we can access e-journals from our library.
- There are a huge collection of books like Accountancy, Math, Management, Finance, Economy, English Literature, and English Grammar and so on.
- Our library is huge building and thousand of books.
- Finally, we couldn't speak loudly with our friends.
- Secondly, we can't use phone inside the library.
- I read Management and Economics books very frequently.
- I guess library help me studying specific subject.
- We can study inside the library with other students.

12.8 સારાંશ (Summary)

કારકિર્દીની જરૂરિયાત માટે લેખન કૌશલ્ય એ ઘણું ઉપયોગી પૂરવાર થાય છે. લેખન કૌશલ્ય વિકસાવવા માટેની સરળ રીતોની ચર્ચા આ યુનિટમાં કરવામાં આવી છે જેનાથી કોઈ પણ વ્યક્તિ જોબમાં, વ્યવહારમાં કે ધંધામાં સારું લેખન કાર્ય કરી શકે. લેખન અભિવ્યક્તિની કેટલીક ઉણપો પણ આપવામાં આવી છે અને એ ઉણપો દૂર કરવાના ઉપાયો પણ આપવામાં આવ્યા છે જેનાથી વ્યક્તિ અસરકારક લેખન કાર્ય કરી શકે.

12.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1. a. *લેખન કૌશલ્ય એ માહિતી સંચારનો એક મહત્ત્વનો ભાગ છે. લેખન કૌશલ્ય એ તમારા વિચારોને શબ્દોમાં મૂકી શકવાની એક ચોક્કસ ક્ષમતા ધરાવે છે. સારું લેખન કૌશલ્ય એ તમારા લેખિત સંદેશા સ્પષ્ટ રીતે પ્રત્યાન્વિત કરવા માટે તમને મંજૂરી આપે છે જેથી સંદેશો એક બીજાને પ્રત્યાન્વિત કરી શકાય.*

   b. ***લેખન કૌશલ્યના વિકસાવવાના મુખ્ય હેતુઓ આ મુજબ હોય છે:***

   - *વ્યવસ્થિત અને સુઘડ રીતે લેખન કાર્ય કરવાની ટેવ પાડે.*
   - *અક્ષરોની સપ્રમાણતા જાળવીને લખી શકે.*
   - *યોગ્ય વિરામચિહ્નો સમુચિત ઉપયોગ કરીને લખી શકે*

- પોતાના શબ્દો મનમાંથી યોગ્ય શબ્દોની પસંદગી કરીને લખી શકે.
- સરળ શબ્દો અને વાક્યોનું અનુલેખન અને શ્રુતલેખન કરે
- સુવાચ્ય અને મરોડદાર અક્ષરોમાં લખે.
- સમાનાર્થી શબ્દોનો સમાનતાપૂર્વક અને સાવધાનીપૂર્વક ઉપયોગ કરે
- લેખનમાં પરિચ્છેદ પાડતા શીખે.
- શબ્દો રૂઢિપ્રયોગો અને પદવિન્યાસનું અસરકારક અને યોગ્ય ઉપયોગ કરી લખે
- શુદ્ધ જોડણી જાણવા માટે જોડણીકોશ કે શબ્દકોશનો ઉપયોગ કરી લખે.
- પોતાના વિચારોને સ્વતંત્ર રીતે નીડર શૈલીમાં રજૂ કરે

c. લેખન દ્વારા વ્યક્તિ પોતાની અભિવ્યક્તિને લાંબા સમય સુધી સાચવી રાખે છે. લેખન દ્વારા વિચારોનું આદાન પ્રદાન કરે છે. ભૂતકાળની માહિતી મેળવી શકે છે, જીવનનો ઉત્તમોત્તમ વિકાસ સાધી શકે છે. ભાવિ પેઢી માટે વાંચન રૂપ ભાથું મૂકી શકે વ્યક્તિ પોતાના અનુભવ સ્મરણો સાહિત્ય સ્વરૂપે સાચવી શકે, દસ્તાવેજી પુરાવાઓ સાથે લેખિત અભિવ્યક્તિ મહત્ત્વની છે. સામાજિક ધાર્મિક રાજકીય શૈક્ષણિક આર્થિક વ્યવહારો નિભાવવાના લેખિત અભિવ્યક્તિ જરૂરી છે. જુદા જુદા વ્યવસાયમાં કુશળતા મેળવવા માટે લેખન ઉપયોગી થઈ પડે છે. આમ, એક સામાન્ય નાગરિક માટે વિવિધ સ્વરૂપમાં વિવિધ લેખન કૌશલ્ય ઉપયોગી બની શકે છે.

2. 1. પરિચ્છેદ સંરચના
2. નિબંધ લેખન
3. વિચાર વિસ્તાર
4. આત્મકથા
5. પત્ર લેખન
6. અહેવાલ લેખન
7. વાર્તા લેખન
8. સંવાદ લેખન
9. રોજનીશી/ ડાયરી

3.

1. piece	**2. fare**	**3. plain**	**4. bare**
5. lose	**6. wick**	**7. irresponsible, breakable**	
8. hare	**9. quiet**	**10. We're**	

4. My college has really nice library. It is located middle of my school .We can borrow books two weeks using electric system. We can study inside the library with other students. There are a huge collection of books like Accountancy, Math, Management, Finance, Economy, English Literature, and English Grammar and so on. I read Management and Economics books very frequently. Library has some rules and regulations. They are subscribed various e-journals and we can access e-journals from our library. Firstly, we can't eat anything inside the library. Secondly, we can't use phone inside the library. Finally, we couldn't speak loudly with our friends. Our library is huge building and thousand of books. I guess library help me studying specific subject.

12.10 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

1. Grammar, E. (2019). *English Grammar*. Retrieved Setember 9, 2019, from Englishgrammar.org: https://www.englishgrammar.org/spelling-exercise/

2. INFLIBNET. (n.d.). *Shodhganga.* Retrieved September 10, 2019, from Inflibnet: http://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/bitstream/10603/73799/8/08_chapter%202.pdf

3. Patel, V. (2012). *Communication Skills.* Anand: Ria Publication.

* * *

એકમ 13	**આંતરિક વ્યવહાર (Internal Correspondence)**

રૂપરેખા

13.0 હેતુઓ

13.1 પ્રસ્તાવના

13.2 આંતરિક પત્રવ્યવહારના પ્રકારો

13.2.1 પત્રો

13.2.2 પરિપત્રો

13.2.3 મેમો

13.2.4 કાર્યસૂચિ

13.2.5 કાર્યનોંધ

13.3 શબ્દભંડોળ

13.4 વ્યાકરણનો ઉપયોગ

13.5 સારાંશ

13.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

13.7 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

13.0 હેતુઓ (Objectives)

આ યુનિટ વાંચ્યા પછી તમે નીચે મુજબ સક્ષમ બની શકશો.

- યુનિટમાં આપણે સંસ્થામાં થતાં કેટલાંક આંતરિક પત્રવ્યવહારોની ચર્ચા કરીશું.
- આંતરિક પત્રવ્યવહારનાં પ્રકારો તેમજ તેના કાર્યોની સમજણ મેળવીશું. ઉદાહરણ તરીકે પત્રો, પરિપત્રો, મેમો, કાર્યસૂચિ અને કાર્યનોંધ વગેરે.
- આ ઉપરોક્ત પત્રવ્યવહારના નમૂનાઓ વિશે ચર્ચા કરીશું.
- પત્રવ્યવહાર માટે વ્યાકરણ તથા શબ્દભંડોળનું વર્ણન કરીશું.

13.1 પ્રસ્તાવના (Introduction) :

આ યુનિટમાં આપણે આંતરિક પત્રવ્યવહારની ચર્ચા કરીશું. દરેક સંસ્થામાં, તેમના કદને ધ્યાનમાં લીધા વગર, એ કર્મચારીઓમાં અંદરોઅંદર થતો સંદેશાવ્યવહાર એ નિર્ણાયક ગણાય છે. સંસ્થામાં વિભાગો વિભાગો વચ્ચે, ઉપરી અધિકારીઓ અને

કર્મચારીઓ વચ્ચે સંસ્થામાં આંતરિક સંદેશાવ્યવહાર થતાં જોવા મળે છે. એ તેમની સફળતાની ચાવી છે. યુનિવર્સિટી, કૉલેજો તેમજ સ્કૂલોમાં આવા આંતરિક પત્રવ્યવહારો, વિદ્યાર્થી, શિક્ષકો તેમજ સત્તાવાળાઓ સાથે થતા જોવા મળે છે. આંતરિક પત્રવ્યવહારના કેટલાક પ્રકારો તેમજ તેનાં કાર્યોની સમજ આ યુનિટમાંથી મેળવીશું. પત્રવ્યવહાર માટે વપરાતા કેટલાક શબ્દભંડોળ તેમજ પત્રવ્યવહાર માટે વ્યાકરણનો ઉપયોગ અંગે પણ આ યુનિટમાં ચર્ચા કરીશું.

13.2 આંતરિક પત્રવ્યવહારના પ્રકારો (Types of Internal Correspondence) :

લેખન દ્વારા અસરકારક રીતે વાતચીત કરવા માટે યોગ્ય અને સ્પષ્ટ રીતે ભાષાનો ઉપયોગ કરવાનું મહત્ત્વ સમજી શકાય તેવું છે. ભાષાના ઉપયોગથી સંદેશો મેળવનાર વ્યક્તિ સંદેશો સમજી શકે છે. આંતરિક પત્રવ્યવહારમાં સરળ ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. કેટલાક આંતરિક પત્રવ્યવહારો સંસ્થામાં કે ગ્રંથાલયોમાં પોતાના ઉપયોગકર્તા સાથે થતાં જોવા મળે છે. ગ્રંથાલયના આંતરિક પ્રત્યાયન માટે ઉપયોગમાં લેવાતા પત્રવ્યવહારના પ્રકારો આ મુજબ છે.

1. પત્રો
2. પરિપત્રો
3. મેમો
4. કાર્યસૂચિ
5. કાર્યનોંધ

આ ઉપરોક્ત પ્રકારોની વિગતે ચર્ચા કરીશું.

13.2.1. પત્રો (Letters) :

એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિને લેખિત સ્વરૂપે કોઈ સંદેશો કોઈ માધ્યમ દ્વારા પહોંચાડે તેને 'પત્ર' કહેવામાં આવે છે. પત્રનું સ્વરૂપ બે પ્રકારનું છે એક ઔપચારિક અને બીજું, અનૌપચારિક. આ ઉપરાંત તેમાં માહિતીનો સંગ્રહ અને પ્રત્યાયન પણ જોવા મળે છે. પત્ર લેખન એ ઈતિહાસ કાળ દરમ્યાન લેખન પ્રતિલિપિની એક કળા તરીકે ભાગ ભજવે છે.

પત્રના ભાગો :

સામાન્ય રીતે પત્રની અંદર સાત જુદા જુદા ભાગો આવેલાં છે જે આ પ્રમાણે છે.

1. The Headings
2. Date
3. Address of Receipient
4. Saluatation
5. Body

6. Complimentary Close
7. Signature

પત્ર લેખન માટેની કેટલીક માર્ગદર્શિકાઓ :

અસરકારક પત્ર એ નીચે જણાવ્યા પ્રમાણેની ગુણવત્તા ધરાવતો હોય છે. જે આ પ્રમાણે છે જેમાં 8 'C' જોવા મળે છે.

1. **Clearness *(સ્પષ્ટતા)* :** *પત્રમાં અર્થપૂર્ણ શબ્દોને કાળજીપૂર્વક પસંદ કરવા જોઈએ તેમજ પત્રની અંદર આવેલ વસ્તુ સામગ્રી ખુબ જ સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ જેથી વાંચનાર તેને સહેલાઈથી વાંચી શકે.*
2. **Correctness *(અનુકૂળ)* :** *પત્ર લખવા માટે જે ભાષાનો ઉપયોગ વ્યાકરણ સહીત કરવો જોઈએ અને ભાષા યોગ્ય હોવી જોઈએ જેથી વાંચનાર તેને સરળતાથી સમજી શકે.*
3. **Completeness *(સંપૂર્ણતા)* :** *પત્રની અંદર વાંચનારને જોઈતી બધી જ માહિતી જેવી કે તથ્ય, ડેટા વગેરે માહિતીનો સમાવેશ કરવો જોઈએ જેથી વાંચનાર સમગ્ર માહિતીથી વાકેફ થઈ શકે.*
4. **Conciseness *(સંક્ષિપ્તતા)* :** *પત્ર હંમેશા સંક્ષિપ્ત હોવો જોઈએ. પત્રમાં ક્રિયાપદોની જગ્યાએ બહુ જ ઓછા એવા અસરકારક શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. પત્રમાં શબ્દો કે વાક્યોનું પુનરાવર્તન ન હોવું જોઈએ અને માત્ર સબંધિત માહિતીનો ઉપયોગ પત્રમાં કરવો જોઈએ.*
5. **Considerate *(વિચારશીલ)* :** *વાંચનારને ધ્યાનમાં રાખીને પત્ર લખવો જોઈએ. તેમાં તેની લાગણીઓ, પ્રશ્નો અને ફરિયાદો વગેરે સામેલ હોવી જોઈએ.*
6. **Coherence *(સુસંગતતા)* :** *જે વિષયને અનુરૂપ પત્ર લખવામાં આવ્યો છે તે વિષયને અનુરૂપ પત્ર સુસંગત હોવો જોઈએ.*
7. **Courtesy *(વિનય)* :** *પત્રની શરૂઆતમાં આદર અને માન તેમજ પત્રના અંતે પણ માન સન્માન જાળવવું જોઈએ પત્ર હંમેશા વિનયપૂર્વક લખવો જોઈએ સાથે તેમાં માન અને સન્માન જાળવવું જોઈએ.*
8. **Creativeness *(સર્જનાત્મકતા)* :** *પત્ર લખનારની સર્જનશીલતા પત્રમાં જોવા મળે છે. એટલે કે પત્રમાં સર્જનાત્મકતા હોવી જરૂરી છે.*

પત્રનો નમૂનો :-

સામાન્ય રીતે ગ્રંથાલયમાં કેટલાક પત્રો વિદ્યાર્થી તેમજ શિક્ષકો માટે ગ્રંથાલયના વપરાશ તેમજ ગ્રંથાલયમાં આપવામાં આવતી સેવા માટે પત્રવ્યવહાર કરવામાં આવે છે જેના નમૂનાઓ આ પ્રમાણે છે :

BABA SAHEB AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY

Ahmedabad

To, Date : 2nd May, 2020

Mr. X, Y, Z.

Address Line 1

Address Line 2

Ahmedabad

Dear Student

Sub : **Return the college library book(s)**

You are requested to return the following book(s) of the college library immediately. Please note that, if you do not return the library book(s) in time your university mark sheet will be with held and you will be fined as per the rules.

The titles of the book(s) are as under :

Sr.	Title	Author
1.	Colon Classification, 6th Edition	Ranganathan, S.R.

Thanking you,

Yours faithfully.

(X.Y.Z)

Librarian

13.2.2 પરિપત્ર (Cirtulation)

પરિપત્ર એ આવશ્યકરૂપે એક પત્ર છે કે જેમાં કેટલીક મહત્ત્વપૂર્ણ માહિતી સામેલ હોય છે જે મોટી સંખ્યામાં લોકોને વહેંચવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે તમારે કોઈ મિટિંગ માટે આખા વિભાગને આમંત્રિત કરવાનો હોય ત્યારે, અથવા તો ગ્રંથાલયમાં સમગ્ર માટે કોઈ સૂચના આપવાની હોય – આ હેતુઓ માટે એક પરિપત્ર એ સંદેશાવ્યવહારનું એક શ્રેષ્ઠ માધ્યમ બની શકે છે.

વધુમાં, પરિપત્રો પણ જાહેરાતના સાધનો તરીકે ઉપયોગમાં લેવાય છે. તેમાં માર્કેટિંગ કરવા માટેની માહિતી સામેલ થઈ શકે છે તે આંતર-વિભાગીય સંદેશાવ્યવહાર, જાહેરાત અથવા વ્યક્તિગત કારણોસર હોવી જોઈએ. પરિપત્ર હંમેશા મોટી સંખ્યામાં સંવાદદાતાઓ સુધી પહોંચાડવો આવશ્યક છે. આ તેની એક મહત્ત્વની લાક્ષણિકતા છે.

પરિપત્રનું સ્વરૂપ :

પરિપત્રમાં નીચે જણાવ્યા પ્રમાણેનું માળખું જોવા મળે છે.

- સંસ્થાનો લેટરહેડ
- સંદેશાનું એક વર્ણનાત્મક લેબલ કે સંજ્ઞા જેમાં એક પરિપત્ર નંબર સામેલ હોય છે.
- તારીખ
- વિષય વાક્ય
- સંદેશાનો ટેક્સ્ટ
- મોકલનારનું નામ અને હોદ્દો

પરિપત્રના ફાયદાઓ :-

પરિપત્રના કેટલાક ફાયદાઓ આ મુજબ છે :

- પરિપત્ર એ વાતચીત કરવા માટેની એક ખૂબ જ સરળ અને અસરકારક માધ્યમ છે તે ચોક્કસ અને લેખિત હોવાથી, તેમાં ગેરસમજણની ઘણી ઓછી તક રહેતી હોય છે.
- પરિપત્ર એ એકદમ સસ્તું માધ્યમ છે. તે સંપર્ક વ્યવહારની એક અસરકારક રીત છે.
- પરિપત્રોથી સમય બચાવી શકાય છે. તે ખૂબ જ મર્યાદિત સમય અને વિશાળ સંખ્યામાં લોકો સુધી પહોંચે છે.

પરિપત્રનો નમૂનો :

The following is a sample circular to inform employees about the revised working hours of the BAOU Library.

BABASAHEB AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY

Ahmedabad.

Circular No. : . . . .

20th February, 2020

Revised Working Hours

All Employees of BAOU Library,

This is to inform all employees that there will be a change in the working hours of the library effective immediately. The revised working hour will be as follows :

- Working Days : Monday to Saturday (Except Holidays)
- Working Hours : 8.00 am to 6.30 pm (These hours will include the one-hour lunch break)

All employees are requested to note these new and revised timing. The timings are effective immediately from 2nd March 2020. Punctuality and adherence to the new timings are requested. Repeated defaulters will face action. Please contact the Head of the Department for any queries you may have.

ABC,

I/C. Registrar.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. *ગ્રંથાલયમાં ઈલેક્ટ્રોનિક લર્નિંગ માટે અભિમુખતા કાર્યક્રમ રચવા માટેનો પરિપત્ર લખો.*

નોંધ : **1.** *નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારા જવાબો લખો.*

2. *તમારા જવાબ યુનિટના અંતે આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.*

....

....

....

....

....

....

....

....

13.2.3. મેમો (Memo) :

સત્તાવાર સંદેશાવ્યવહાર માટે ઘણા બધા પ્રકારો અને સાધનો છે જે દરેક ચોક્કસ પરિસ્થિતિઓને અનુકૂળ હોય છે. મેમોઝ આંતરિક સંદેશાવ્યવહાર લખવામાં આવે છે જે સંસ્થા કે કંપનીના કર્મચારીઓને નીતિઓ અને કાર્યવાહી માટે સલાહ આપે છે અથવા જાણ કરે છે. તેઓ સામાન્ય રીતે ઔપચારિક અને નૈતિક શૈલીમાં સંપૂર્ણ રીતે લખાય છે પરંતુ તેનું સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપ હોય છે. સામાન્ય રીતે તેના માટે 'મેમોરેન્ડમ' શબ્દ પ્રયોજવામાં આવે છે. મેમો શબ્દ એ તેનું ટૂંકું રૂપ છે.

મેમો એટલે શું ?

મેમો એ વ્યવસાયની દુનિયામાં સત્તાવાર સંદેશાવ્યવહારમાં સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવામાં આવતા એક માધ્યમ છે. તેનો મુખ્ય હેતુ રિમાઈન્ડર તરીકે સેવા આપવા અથવા કેટલીક સૂચનાઓ આપવાનો છે. આ પરિપત્રો સામૂહિક સંદેશાવ્યવહારનું એક સાધન છે. એટલે કે સંસ્થામાં મોટી સંખ્યામાં લોકો સાથે વાતચીત કરવા માટે મેમોનો ઉપયોગ કરે છે.

સામાન્ય રીતે, મેમો એ નીચે જણાવેલ પાંચ કારણોમાંથી કોઈ એક કારણ માટે લખી શકાય :

- એક રિમાઈન્ડર તરીકે
- કોઈ ઘટના અથવા સંજોગોને પ્રકાશિત કરવા માટે
- ઘટનાની ગણતરી કરવા
- કોઈપણ વસ્તુનો સત્તાવાર રેકોર્ડ રાખવા માટે
- માહિતી અથવા સૂચનો પસાર કરવા માટે

મેમોના ફાયદાઓ :

નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે તેના ઘણા ફાયદાઓ જોવા મળે છે.

- મેમો એ સામૂહિક સંદેશાવ્યવહારની ખૂબ જ અસરકારક માધ્યમ છે અને તેમનું પ્રસારણ પણ ખૂબ સસ્તું છે.
- બીજો ફાયદો એ તેની સરળતા છે તેને લખવા અને સમજવા માટે તે ખૂબ જ સરળ છે.
- મેમો સંક્ષિપ્તમાં અને મુદ્દા તરફ વલણ ધરાવે છે તે ઘણા લોકો સુધી પહોંચે છે તેથી મેમોથી ખૂબ સમયનો બચાવ કરી શકાય છે.
- વિવાદના કિસ્સામાં મેમો પુરાવા તરીકે પણ સેવા આપે છે.

મેમોનું સ્વરૂપ :

મેમો લખવા માટેના કેટલાક પગથિયાઓ આ મુજબ છે :

1. **મથાળું (Heading) :** સંસ્થાનું નામ અને સરનામા પછી (જે લેટરહેડ પર છે) કેન્દ્રમાં પૃષ્ઠના ટોચ પર મેમો અથવા મેમોરેન્ડમ શબ્દ લખવામાં આવે છે.

2. **પ્રાપ્તકર્તા (Recipient) :** પ્રાપ્તકર્તાઓને યોગ્ય ફોર્મેટમાં સંબોધન કરો. ઉદાહરણ તરીકે, પ્રતિ, ગ્રંથાલય વિભાગના બધા કર્મચારીઓ.

3. **લખનાર (Writer) :** મેમો લખનાર વ્યક્તિનું નામ લખો, ઉદાહરણ - પ્રેષકઃ શ્રી/શ્રીમતી, એ.બી.સી. ગ્રંથાલય વિભાગનો હેડ.

4. **વધારાના પ્રાપ્તકર્તાઓ (Additional Recipients) :** વધારાના પ્રાપ્તકર્તાઓ કે જેઓ મેમોની નકલ પ્રાપ્ત કરશે. અમે તેમને મેમોમાં સંબોધવામાં આવતા નથી એવા અન્ય પ્રાપ્તકર્તાઓ.

5. **તારીખ (Date) :** મેમો લખવાની તારીખ એ એક મહત્ત્વપૂર્ણ વિગત છે જેમાં તારીખ અને વાર સામેલ હોવું આવશ્યક છે.

6. **વિષય રેખા (Subject Line) :** વિષય રેખા એ વાચકને મેમોમાંની માહિતી વિશે સંક્ષિપ્તમાં વિચાર આપશે. વિષય રેખા ટૂંકી, ચોક્કસ અને મુદ્દાસરની હોવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે – વિષય : ગ્રંથાલય વિભાગના તમામ કર્મચારીઓની બેઠક.

7. **મેમોનો મુખ્ય ભાગ (The body of a memo) :** આ ભાગમાં બધી જ માહિતી સામેલ હોય છે. મેમોમાં ઔપચારિક અભિવાદન જરૂરી નથી. ફક્ત આવશ્યક માહિતીને સ્પષ્ટતા અને ચોકસાઈ સાથે પ્રસારિત કરવામાં આવે છે. અંતમાં મુદ્દાને ફરીથી ગોઠવવો આવશ્યક છે અને હકારાત્મક નોંધ પર તે સમાપ્ત થવો જોઈએ.

8. **પ્રૂફરીડ (Proofread) :** અંતે, મેમો મોકલતાં પહેલા તેને પ્રૂફરીડ કરવો આવશ્યક છે.

મેમોનો નમૂનો :

Write a memo to the Library and Information Science Department asking them to attend training to learn about the new software the library has adopted.

BABA SAHEB AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY

Ahmedabad

MEMORANDUM

To: All Employees of the Library Science Department.

From : Mr. XYZ, Registrar

CC : Ms. ABC, HR Department

Date : 25th March, 2020

Subject : **Compulsory Training for the New Digital Library Software.**

As you are all aware, we have recently adopted new digital library at our University Library. The decision was taken to improve our library digitized procedure and make it more time and cost efficient. A training workshop will be held on 5th May, 2020 at 9 am to familiarize the staff with the new software. This is done to make the transition between the software as easy as possible. All employees of the department are required to attend.

13.2.4. કાર્યસૂચિ (Agenda) :

કાર્યસૂચિ એ એક દસ્તાવેજ છે કે જેમાં મિટિંગમાં ભાગ લેનારાઓને જે તે વિષયના મુદ્દા પર ચર્ચા થવાની છે તેની પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવે છે. કાર્યસૂચિમાં બેઠકો ક્યારે અને ક્યાં થવાની છે અને તેમાં કોણ હાજર રહેશે તેની તમામ સબંધિત વિગતો આપવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે તેમાં અહેવાલો પણ જોડાયેલાં હોય છે.

કાર્યસૂચિ સામાન્ય રીતે મિટિંગની સૂચના સાથે મોકલવામાં આવે છે. તે બેઠકમાં ચર્ચા થનારા વિષયોની સૂચિ છે.

કાર્યસૂચિનાં ઉદ્દેશો :

કાર્યસૂચિના કેટલાક ઉદ્દેશો આ પ્રમાણે છે.

- જે વિષયો ઉપર ચર્ચા કરવાના છે તેનાથી ભાગ લેનારાઓને પરિચિત કરવા અને તેના વિશે મુદ્દાઓ ઊભા કરવાં.
- સહભાગીઓ પાસેથી પૂર્વ-જ્ઞાનની કેટલી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે તે સૂચવે છે.

- સહભાગીઓ બેઠકમાં કેવા પરિણામની અપેક્ષા રાખશે તે સૂચવે છે.

કાર્યસૂચિની લાક્ષણિકતાઓ :

કાર્યસૂચિની સુવિધાઓ નીચે મુજબ જણાવી શકાય છે.

- સામાન્ય રીતે મિટિંગની સૂચના સાથે કાર્યસૂચિ મોકલવામાં આવે છે.
- કાર્યસૂચિ એ સભાના કન્વિનરની સહી પહેલાં અથવા પછી અંતમાં લખવામાં આવે છે.
- કાર્યસૂચિ તેનાં મહત્ત્વ અનુસાર અંતમાં ગોઠવાય છે.
- કાર્યસૂચિનાં અંતમાં વિવાદાસ્પદ વિષયો લખવા જોઈએ.
- કાર્યસૂચિમાં સામેલ મુદ્દાઓ ઉચ્ચ સચિવ અથવા સભાના કન્વિનરની સલાહ સાથે સચિવ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે.
- કાર્યસૂચિ ટૂંકી પરંતુ સ્પષ્ટ રીતે લખાયેલી હોય છે.

કાર્યસૂચિનું મહત્ત્વ અથવા આવશ્યકતાઓ :

કાર્યસૂચીએ સભ્યોની બેઠકમાં ચર્ચા કરવાના સ્પષ્ટ વિષયો છે. કોઈ પણ કાર્યસૂચિના મહત્ત્વને અવગણી શકાય નહીં. કાર્યસૂચિની આવશ્યકતા અથવા મહત્ત્વ નીચે મુજબ છે :

- કાર્યસૂચિ અગાઉથી વહેંચવામાં આવતી હોવાથી, સમિતિ અથવા મિટિંગના સભ્યો વિષયોની સચોટ ચર્ચા કરવા માટે તૈયાર કરી શકે છે.
- કાર્યસૂચિ તાકીદે નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ બને છે.
- કાર્યસૂચિનો ક્રમ નિર્ધારિત હોવાથી, તે અધ્યક્ષને મીટીંગ સરળતાથી સંચાલિત કરવામાં મદદ કરે છે.
- કાર્યસૂચિએ મિટિંગમાં ચર્ચા કરવામાં આવતા તમામ મુદ્દાઓને આવરી લેવાની ખાતરી આપે છે.
- કાર્યસૂચિએ મિટિંગમાં બિનજરૂરી વાતોને નિયંત્રિત કરવામાં મદદરૂપ બને છે.
- કાર્યસૂચિએ મિટિંગના મિનિટ્સ અને ઠરાવ લખવામાં મદદરૂપ બને છે.

કાર્યસૂચિનો નમુનો :-

BABASAHEBN AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY

Ahmedabad

7th Meetings of Library Science Department

Date : 20th March 2020

Place : Conference Hall, BAOU

AGENDA :

1. Confirmation of Minutes
2. Report of Expenditure
3. Proposal for e-books procurement
4. Databases and software purchased directly by department.
5. Uploading the Minute of the Meeting of Library Committee on University Website.
6. Patern of Funds allocation to various departments.
7. Other Items :
   - Intimation of receipt of ordered books
   - Cataloguing of Sanskrit books
   - Installation of scanner in the library
   - Proposal of establishing “Learning Commons” in the Library.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો :

2. *ઉપરોક્ત નમૂના પ્રમાણેની કાર્યસૂચિ અનુસાર ગ્રંથાલયમાં ઈલેક્ટ્રોનિક સ્રોતો ખરીદવા માટેની એક કાર્યસૂચિ બનાવો.*

નોંધ : 1. નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારા જવાબો લખો :

....

....

....

....

....

....

....

....

13.2.5 કાર્યનોંધ (Minutes) :

કાર્યનોંધ એટલે શું ?

મીટિંગની કાર્યનોંધ એ એક આવી નોંધ છે જેમાં મિટિંગ દરમિયાન રેકોર્ડને નોંધવામાં આવે છે. તેમાં ચર્ચા કરવામાં આવેલા મુખ્ય મુદ્દાઓ, સૂચનો અથવા મત મંતવ્યો, અને હાથ ધરાયેલી પ્રવૃત્તિઓ પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે. મિટિંગની કાર્યનોંધ સામાન્ય રીતે જૂથના નિયુક્ત કરેલાં સભ્ય દ્વારા લેવામાં આવે છે. અને તે મિટિંગ દરમિયાન શું બન્યું તેનો સચોટ રેકોર્ડ પ્રદાન કરે છે.

કાર્યનોંધને નોંધવા માટેના પગલાઓ :-

- પૂર્વ આયોજન
- રેકોર્ડ લેવાનું
- કાર્યનોંધ લખવી અથવા લિપિયાંતર કરવું.
- મિટિંગની કાર્યનોંધ શેર કરવી.
- ભવિષ્યમાં સંદર્ભ માટે કાર્યનોંધનો સંગ્રહ અથવા ફાઈલિંગ કરવું.

જો મીટિગનું આયોજન અગાઉથી સારી રીતે કરવામાં આવે તો, કાર્યનોંધો લેવાનું ખૂબ સરળ બનશે. અધ્યક્ષ અને સેક્રેટરી અથવા કાર્યનોંધ- રેકોર્ડરને મળીને મિટિંગની કાર્યસૂચિ નક્કી કરવા માટે અગાઉથી કામ કરવું જોઈએ. મિટિંગમાં કાર્યસૂચિ અનુસાર કરવામાં આવેલા મુદ્દાઓની ચર્ચાને નોંધવામાં આવે છે અને દરેક કાર્યનોંધ રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે. મિટિંગની કાર્યનોંધ લખ્યા બાદ કાર્યનોંધને મિટિંગનાં દરેક મેમ્બર્સ સાથે શેર કરવી જોઈએ અને દરેક કાર્યનોંધને ભવિષ્યના સંદર્ભ તરીકે સંગ્રહ કરવો જોઈએ અને તેને યોગ્ય રીતે ફાઈલિંગ પણ કરવું જોઈએ.

કાર્યનોંધમાં સમાવિષ્ટ બાબતો : -

કોઈપણ વિગતો નોંધતા પહેલાં, નિયુક્ત કાર્યનોંધ-રેકોર્ડરને પોતાને માહિતીના પ્રકાર સાથે પરિચિત થવું જોઈએ. કમિટી મિટિંગની કાર્યનોંધો નોંધવા માટે વિશિષ્ટ ફોર્મેટનો

ઉપયોગ કરી શકે છે. પરંતુ એકંદરે, કાર્યનોંધમાં નીચેની બાબતો સામેલ હોય છે :

1. મિટિંગ યોજાઈ તેની તારીખ અને સમય

2. મિટિંગમાં ઉપસ્થિતોના નામો તેમજ ગેરહાજર સહભાગીઓ

3. સ્વીકૃતિ અથવા અગાઉના મિટિંગ કાર્યનોંધમાં સુધારાઓ.

4. કાર્યસૂચિની દરેક વિગત સબંધિત નિર્ણયો જેમ કે –

   - પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરી અથવા સંમત થયા
   - આગામી પગલાં લીધાં
   - પ્રાપ્ત પરિણામો
   - સ્વીકાર અને અસ્વીકાર
   - નવી યોજનાઓ
   - આગામી બેઠકની તારીખ અને સમય
   - અધ્યક્ષ સાથેની રજૂઆત

કાર્યનોંધનો નમૂનો :-

MINUTES OF THE SEVENTH MEETING OF THE LIBRARY COMMITTEE HELD ON FRIDAY THE 20TH MARCH, 2020 AT 3.00 P.M. IN CONFERENCE HALL, BABASAHEB AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY, AHMEDABAD

The Seventh Meeting of the Library Committee was convened on Friday, 20th March, 2020 at 3.00 p.m. in the Conference Hall, BAOU under the Chairperson of Vice-Chancellor Prof. X,Y.Z.

Member presents :

Registrar	Member
Financial Officer	Member
Head of Dept.	Dept. of Hindi
Head of Dept.	Dept. of History
Head of Dept.	Dept. of English
Head of Dept.	Dept. of Gujarati
Head of Dept.	Dept. of Library Science

Librarian	Secretary
Member Absent	
President U.G. Student	Member

Minutes of the 7th Meeting of the Library Committee

Date : 20th March 2020

Time : 3.00 p.m.

Venue : Conference Hall, BAOU, Ahmedabad.

A list of Members who attended the meeting of Library Committee and those who sought leave of absence is appended.

The Chairperson welcomes the members of the 7th Meeting of Library Committee of the BAOU Central Library and requested the member secretary to proceed with agenda.

Agenda further discussion :

A	**Discussion Items**
A.1	Confirmation of Minutes To Confirm the minutes of the 6th Meeting of the Library Committee held on 5th August 2019. Chairperson noted that last library Committee meeting was held inAugust, 2019. The minutes of the Sixth Meeting of the Library Committee held on 5th August,2019 was confirmed. (Action : Librarian)

A.2.	**Report of Expenditure**
A.2.1	Report of expenditure incurred on plan budget (books and journals) for the year2018-19 was approved. It was approved after discussion. Finance Officer noted some discrepancies in the Expenditure statement of current financial year. (Action: Librarian)
A.2.2	Report on the expenditure incurred on Book Bank Scheme

and other funds for the year 2018-19 was approved. It was approved after discussion. Finance Officer noted some discrepancies in the Expenditure statement of current financial year.

(Action : Librarian)

A.3. **Proposal for E-books procurement.** The member secretary proposed the needFor a policy for procurement of e-books. Chairperson advised librarian to select e-books and e-journals with perpetual access. He/She also suggestged that library may conduct a session for the library committee members on various publishing models of e-books by invitingmajor publishers. This will help in evolving an e-book procurement policy forthe BAO university Library.

(Action : Librarian)

A.4 **Databases and Software purchased directly by departments.** There are departments which procure or subscribe for software and databases used exclusively by them. It was suggested that such purchases be made by the library and make it Available to the entire campus network.

(Action : Librarian)

A.5 **Uploading the Minutes of the Meeting of Library Committee on UniversityWebsite.**

It was decided to upload the minutes of the committee meeting on the university Website based on the request of Prof. X.Y.Z.

(Action : Librarian)

A.6 Pattern of Funds allocation to various departments. There was discussion on the pattern of funds allocation to various departments in the case of purchase of books and journals. Members secretary explained that present allocation of based on a formula Developed by Prof. X.Y.Z. of Library Science Department.

(Action : Librarian)

A.7	**Other Items**
A.7.1	**Intimation of Receipt of ordered books** It was also decided that intimation regarding receipt of books recommended by Faculty should be informed to the concerned faculty or heads of departments. (Action: Librarian)
A.7.2.	**Cataloguingh of Sanskrit books** The representative of Sanskrit department has agreed to help in the cataloguing Of Sanskrit books available in the library. (Action : Librarian)
A.7.3	**Installation of scanner in the library** Member Secretary informed the committee about the procurement and installation of a book scanner in the library purchased by IQAC, BAOU University.
A.7.4	**Proposal of establishing "Learning Commons" in the library** The member secretary proposed to establish "Learning commons" in the library, He/She also made presentation on "Learning Commons" of the library which was Unanimously appreciated and suggested that Detailed Project Report may be Prepared and presented in the next library committee meeting. (Action : Librarian)

The meeting ended at 5.30 p.m. with thanks to the chair.

Sd/-

(Dr. X.Y.Z.)

University Librarian and

Member Secretary

Sd/-

(Prof. X.Y.Z.)

Vice-Chancellor

13.3. શબ્દભંડોળ (Vocabulary) :

આંતરિક પત્રવ્યવહારમાં વપરાતા કેટલાંક શબ્દભંડોળ જે-તે પરિસ્થિતિ મુજબ એટલે કે પત્રના પ્રારંભમાં, માફી માટે, વિનંતી માટે અને પત્રના અંતમાં લેવામાં આવે છે. આ યુનિટમાં આંતરિક પત્રવ્યવહાર કરતી વખતે નીચે આપેલા વિવિધ શબ્દ ભંડોળના ઉપયોગથી અસરકારક માહિતી પ્રત્યાયન કરી શકાય છે.

Opening/Greeting	Apology	Requests	Ending/ComplimentaryClose
to the kind attention of	we apologize again for	as per your request	always at your service
the aim of this letter	we apologize for	as requested	awaitinhg your reply
we wish to informyou that	we apologize for the delay	please allow us	best regards
in reply to your letter	we apologize for the mistake	please send us	our kindest regards
following your	we are sorry to have to	please send us your instructions	to look forward to/looking forwardto anearly reply
instruction	we are sorry to Inform you	would you please letus have	we look forward to your kind reply
	we must apologize	would you please letus know	looking forward to hearing from you
	we apologize for	you requested	we thank you in
	we apologize for the delay	you sentus	we thank you in Advance

તમારી પ્રગતિ ચકાસો :

3. ઉપરોક્ત શબ્દભંડોળનો ઉપયોગ કરી ગ્રંથાલયમાં આવેલ ઈલેક્ટ્રોનિક જર્નલ્સ એકસેસ કરવા માટે ગ્રંથપાલને એક વિનંતીભર્યો પત્ર લખો.

નોંધ :- 1. નીચે આપેલ જગ્યામાં તમારા જવાબો લખો.

૨. તમારો જવાબ યુનિટના અંતમાં આપેલ જવાબ સાથે ચકાસો.

....

....

....

....

....

....

4. નીચે આપેલ શબ્દોની સામે વિરોધાર્થી શબ્દો લખો.

Word	Opposite
Ambiguity	
Beginning	
Collective	
Concise	
Concrete	
Courteous	
Faithful	
Objective	
Optimum	
Particular	
Permanent	
Persuade	

13.4. વ્યાકરણનો ઉપયોગ (Use Grammar) :

પત્રવ્યવહારમાં વ્યાકરણનો ઉપયોગ વધારે જોવા મળે છે. વ્યાકરણમાં વિશેષણ, ક્રિયા વિશેષણ તેમજ શબ્દસમૂહનો ઉપયોગ પત્રવ્યવહારમાં કેવી રીતે કરી શકાય તેની સમજૂતી આપવામાં આવેલી છે જે આ પ્રમાણે છે.

Adjective Dear	Use In front of someone's Name	Adverb herewith	Use Official and legal document	Phrase Yours	Use At the end of a formal letter before your name
Dearest	In front of the name of someone you love			Yours Sincerely	Before your name as a way of Ending a formal letter
				Best wishes	As a friendly way to ending a Letter to someone you know is Not a close friend.
				Dear Sir/Madam	Beginning a letter to a man/ Woman whose name you do Not know.
				(Kind/best)regards	Ending a letter in a friendlyBut slightly formal way.
				Pleasefindenclosed	Saying that you have sent Something with a letter.
				With referenceto	In a letter nto introduce the Subject that you are going to Write about.
				Yours faithfully	At the end of the formal letter When you begin with 'Dear Sir/Madam'. When you give Beginning with someone name Than you write yours sincerely.

13.5. *સારાંશ* (Summary) :

આ યુનિટમાં આપણે આંતરિક પત્રવ્યવહારના જુદાં જુદાં પ્રકારોના અર્થ, સમજુતી અને સ્વરૂપ વગેરે શીખ્યા. તમે મેમો એટલે શું અને તે કથા હેતુ અર્થે લખવામાં આવે છે તેની સમજૂતી મેળવી. કાર્યસૂચિનો અર્થ અને તેને કેવી રીતે લખી શકાય તેની સમજુતી આપી છે. કાર્યસૂચિના આધારે મિટિંગમાં વિવિધ મુદ્દાઓ પર ચર્ચા કરવામાં આવે. છે અને અંતે નિર્ણયો લેવાય છે જેની નોંધ કાર્યનોંધમાં રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે. સાથે આ યુનિટમાં પત્રવ્યવહાર લખવા માટે વપરાતા વિવિધ શબ્દ ભંડોળ તેમજ વ્યાકરણનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે તેની સમજુતી પણ આપવામાં આવી છે.

13.6. *તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો*

(1) BAOU LIBRARY

Lib/Cir/200

Date : 23/06/2020

CIRCULAR

SUB : ORIENTATION PROGRAMME

An orientation programme on E-learning is going to be held from 5th July to 7th July 2020. Division heads of the Library may recommend names of staff who would participate in the programme.

(X.Y.Z.)

Deputy Librarian.

Distribution :

1) All Heads of Divisions/Directors of Schools/Centres/Units/Cells
2) Director (RSD)/ All RDs
3) SPA to Registrar (Admn.)

2. *જાતે પ્રયત્ન કરો.*

3. *જાતે પ્રયત્ન કરો.*

4. *વિરુદ્ધાર્થી શબ્દો*

Certainty

End

Individual

Elaborate

Vague

Impolite

Unsuccessful

Subjective

Least

Unspecific

Temporary

Diossuade

13.7. સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન (Reference for further reading).

1 Ashley, A. (2013), Oxford Handbook of Commercial Correspondence, United, Kingdom : Oxford University Press.

2 Beare, K. (2019. September 30). Thought Co,. Retrieved February 21, 2020, from Vocabulary for Writing Business Letters : https://www.thoughtco.cdom/vocabulary-for-writing-business-letters-1210145.

3 Toppers. (2018, October 25). Circulars : Definition, Advantages, Sasmples and Solved Question. Retrieved February 19, 2020, from topper web site : https://www.toppr.com/guides/business-correspondence-and-reporting/official-communication/circulars/

4. Unigoa.(2015.06). Minutres nof LC. Retrived February 20, 2020, from Unigoa: https://unigoa.ac.in/library/wp-content/uploads/2015/06/Minutes-of-LC-.pdf.

★ ★ ★

એકમ 14	બાહ્ય પત્રવ્યવહાર (External Correspondence)

રૂપરેખા

14.0 હેતુઓ

14.1 પ્રસ્તાવના

14.2. બાહ્ય પત્રવ્યવહારનાં પ્રકારો

14.2.1. ઔપચારિક પત્ર

14.2.2. અનૌપચારિક પત્ર

14.3. ઔપચારિક અને અનૌપચારિક પત્રનો તફાવત

14.4 પત્રનું માળખું અને સામગ્રીઓ

14.5. ગ્રંથાલયમાં થતાં પત્રવ્યવહારો

14.6 સારાંશ

14.7. તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

14.8 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

14.0 હેતુઓ (Objectives)

આ યુનિટ વાંચ્યા પછી તમે નીચે મુજબ સક્ષમ બની શકશો.

- યુનિટમાં આપણે સંસ્થામાં થતાં કેટલાંક બાહ્ય પત્રવ્યવહારોની ચર્ચા કરીશું.
- ઔપચારિક અને અનૌપચારિક પત્રો વચ્ચેનાં તફાવતની સમજણ મેળવીશું ઉદાહરણ તરીકે વિનંતી પત્ર, પૂછપરછ પત્ર, સંદર્ભ પ્રશ્ન અંગેનો પત્ર કે વાચનસામગ્રીના ભાવતાલ અંગેના પત્રો વગેરે.
- પત્રનું માળખું અને તેમાં આવતા વિવિધ ભાગો તથા સામગ્રીનું વર્ણન કરીશું.

આ યુનિટથી તમને તમારા વ્યવસાયમાં કેવી રીતે પ્રત્યાયન કરવું તે માટે મદદરૂપ થશે.

14.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

આ યુનિટમાં આપણે બાહ્ય પત્રવ્યવહારની ચર્ચા કરીશું દરેક સરકારી અને ખાનગી સંસ્થાઓમાં પત્રવ્યવહાર થતાં હોય છે. ગ્રંથાલયોમાં પણ પત્રવ્યવહાર આંતરિક અને બાહ્ય રીતે થતાં જોવા મળે છે. ગ્રંથપાલો અને વિતરકો વચ્ચે ગ્રંથપાલો અને પ્રકાશકો સાથે અવારનવાર પત્ર વ્યવહાર થતાં જોવા મળે છે. આ

યુનિટમાં આપણે પત્ર કેવી રીતે લખી શકાય તેમજ પત્ર લખવા માટે યોગ્ય માળખું તેમજ વિવિધ ભાગોમાં વપરાતી સામગ્રીનો ઉલ્લેખ પણ કરવામાં આવ્યો છે. આ સાથે આ યુનિટમાં ગ્રંથાલય દ્વારા કરવામાં આવતા પત્રવ્યવહારના કેટલાંક નમૂનારૂપે પત્રો મૂકવામાં આવ્યા છે. જે વિદ્યાર્થીઓ, ગ્રંથાલય વ્યવસાયિકોને ઉપયોગી નીવડશે.

14.2 બાહ્ય પત્રવ્યવહારનાં પ્રકારો (Types of External Correspondence):

બાહ્ય પત્રવ્યવહાર એટલે કે જુદી જુદી સંસ્થાઓ વચ્ચે અથવા તો સંસ્થાઓ અને વ્યક્તિ વચ્ચે કરવામાં આવતા પત્રવ્યવહારને બાહ્ય પત્રવ્યવહાર કહેવામાં આવે છે. આ એક લેખિત સંચારનું સ્વરૂપ છે. જેમાં સંસ્થામાં કામ કરતાં ન હોય તેવા વ્યક્તિઓ જેમ કે વિતરકો, પ્રકાશકો, એજન્ટોને પત્ર લખવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે પત્રના બે પ્રકારો જોવા મળે છે.

1. ઔપચારિક પત્ર
2. અનૌપચારિક પત્ર

આ ઉપરોકત પત્રોની ચર્ચા વિગતે કરીએ.

14.2.1. ઔપચારિક પત્રો (Formal Letters):

ઔપચારિક પત્રો એ સંસ્થાઓ, સરકારી, પ્રકાશકો, વિતરકો વગેરેને ફરિયાદ, વિનંતીઓ, પૂછપરછ, આદેશો વગેરે કરવા માટે મોકલવામાં આવે છે.

ઔપચારિક પત્રોના કિસ્સામાં તમે જે વ્યક્તિને પત્ર લખી રહ્યા છો તે તમારો મિત્ર અથવા કોઈ સંબંધી વ્યક્તિ નથી. તમે પત્ર પ્રાપ્તકર્તા પર સારી છાપ ઊભી કરવા માટે તમારા સ્વરમાં ઔપચારિક શબ્દોનો ઉપયોગ કરીને એક આદર ભરેલો પત્ર લખો છો. પત્રમાં એક ઔપચારિક માળખાનું પાલન કરવામાં આવે છે. જ્યાં તમે પત્રની ડાબી બાજુ પ્રાપ્તકર્તાનું નામ, હોદ્દો અને સરનામું લખો છો. જ્યારે તમારૂં નામ અને સરનામું જમણી બાજુએ લખો છો.

ઔપચારિક પત્ર લખતી વખતે નીચેની કેટલીક બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ.

- તે સ્પષ્ટ કરેલ માળખામાં હોવું જોઈએ.
- તેમા બિનજરૂરી શબ્દોનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.
- તે સીધા મુદ્દા પર હોવું જોઈએ.
- તે સુસંગત અને ઉદ્દેશ્યક હોવું જોઈએ.
- તે જટિલ અને સંપૂર્ણ હોવું જોઈએ.
- તે નમ્ર હોવું જોઈએ. પછી ભલે તે ફરિયાદ પત્ર હોય
- તે કોઈપણ ભૂલોથી મૂક્ત હોવું જોઈએ. એટલે કે વ્યાકરણ અથવા જોડણી

14.2.1.1. ઔપચારિક પત્ર લખવા માટે વપરાતા ઉપયોગી શબ્દસમૂહો (Phrasesusing for writing a formal letter) :

A. Writing formal letter generally

Greetings

- Dear Sir
- Dear Madam
- Dear Sir/Madam
- Dear Mr. Patel
- Dear Ms. Sharma

Reasons for writing

- I am writing in response to your book
- I am writing with regard to your article Ending the letter
- I look forward to receiving your reply
- I look forward to your reply
- Yours faithfully
- Yours sincerely

B. Writing formal to request information

Reasons for writing

- I am writing to receive further information about
- I am writing to enquire about
- I am writing to receive more detailed information about
- I am writing to receive furthe details about

Request first peece of information

- The first thing I would like to know is
- First of all I would like to know

Requesting further information

- Could you also tell me ...?
- Could you also inform me ...?
- Would you also mind information me ...?
- Would you also mind telling me ...?

- Do you Know?
- I would you also like to know if
- I would you also like to know whether
- I hope you might also let me know about

Thanking for information

- I would like to thank you in advance for this infor mation
- Thanking you in advance for this information
- Thanking you in advance

14.2.1.3. ઔપચારિક પત્ર માળખું (Structure of formal Letter):

Address of the Sender

▽

Date

▽

Name of the Address

▽

Address of the Sender

▽

Subject, Salutation

▽

Introduction

▽

Body of the letter

▽

Conclueion

▽

Closing

▽

Name of the Sender

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. ગ્રંથાલયમાં સભ્ય કાર્ડ મેળવવા માટે વિદ્યાર્થી દ્વારા લખવામાં આવતો પત્ર લખો.

નોંધ : 1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમના અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો

....

....

....

....

....

....

....

....

14.2.2. અનૌપચારિક પત્રો (Informal Letters):

મિત્રો અને સંબંધીઓને અનૌપચારિક પત્રો લખવામાં આવે છે. પત્ર લખવાનો હેતુ કોઈ ફરિયાદ. વિનંતી અથવા પૂછપરછ કરવાનો નથી. અને તેના સ્વર પણ અનિયત છે. તેમાં વપરાતા શબ્દો, બોલચાલ એ અશિસ્ત હોઈ શકે છે. અનૌપચારિક પત્રોને **ફ્રી સ્ટાઈલ** કહેવામાં આવે છે. જ્યાં તમારી ઈચ્છા અને શૈલી પ્રમાણે તમે લખી શકો ત્યાં કોઈ પત્રનું માળખું હોતું નથી અને **સ્ટાઈલ ઔપચારિક શૈલી** અને સ્વરનો ઉપયોગ કરવાની પણ જરૂર નથી.

અનૌપચારિક પત્ર એ કેટલાક સંદેશા, સમાચાર, સલાહ આપવા, પ્રાપ્તકર્તાને અભિનંદન આપવા, માહિતી વિનંતી કરવા, પ્રશ્નો પૂછવા જેવા કારણોસર વધારી શકાય છે. આ એક વ્યક્તિગત પત્ર છે, જેને તમે મિત્રો, ભાઈ-બહેન, માતા પિતા અથવા કોઈ પણ પરિચિત વ્યક્તિઓને લખી શકો છો. આ પત્ર લખવા માટે કોઈ વિશિષ્ટ માળખાની જરૂર નથી.

અનૌપચારિક પત્ર લખતી વખતે વ્યક્તિ મૈત્રીપૂર્ણ રહેવાની સાથે વ્યક્તિગત અથવા ભાવનાત્મક સ્વરનો ઉપયોગ કરી શકે છે. અશિસ્ત અથવા બોલચાલની શરતો, કોડ, સંક્ષેપ, વગેરેનો ઉપયોગ તે પ્રાપ્તકર્તાની સાથેની પરિચિતતાનાં આધારે લખતા સમયે પણ કરી શકાય છે.

14.2.2.1. અનૌપચારિક પત્રમાં વપરાતી વાક્યરચનાઓ (Syntax Using for Weiting Informal Letters):

Informal letter writing

Opening Expressions

- Thanks for your letter
- Thank you so much for writing
- How are you ?
- How have you been ?
- How's everthing going ?
- I hope you are doing fine
- Hope you are well

Responding to News/Making Comments

- Your last letter was a real surprise
- What wonderful news about
- I have just received your letter. I'm so happy / sad to hear that ...
- It was lovely to hear from you
- It was great to get your letter
- Sorry for not writing for so long
- I'm sorry I haven't written for so long but I was really busy with...

Purpose/Why are you writing

- I am writing to tell you about
- I would like to give you some good news about....

14.2.2.2. અનૌપચારિક પત્રનું માળખું (Structure of Informal Letter)

Adderss of the Sender

▽

Date

▽

Salutation

▽

Name of Receipient

▽

Introduction

▽

Body of the letter

▽

Conclusion, Name of the Sender

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2. મિત્રને મળવા અંગે લખવામાં આવતો પત્ર લખો

નોંધ : 1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમના અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

14.3. ઔપચારિક પત્ર અને અનૌપચારિક પત્ર વચ્ચેનો તફાવત (Difference Between Formal and Informal Letters):

તુલના	ઔપચારિક	અનૌપચારિક
અર્થ	ઔપચારિક પત્ર એ એવો પત્ર છે કે જેમાં સત્તાવાર ભાષામાં લખવામાં આવે છે. સત્તાવાર હેતુ માટે નિયત માળખામાં લખાયેલ હોય તેને ઔપચારિક પત્ર કહેવામાં આવે છે.	અનૌપચારિક પત્ર એટલે કે મૈત્રીપૂર્ણ રીતે લખાયેલ પત્ર કે જેની સાથે તમે પરિચિત છો તેને પત્ર લખવામાં આવતો પત્રને અનૌપચારિક પત્ર કહેવામાં આવે છે.

તુલના	ઔપચારિક	અનૌપચારિક
ઉદ્દેશ્ય	વ્યવસાયિક વાતચીત માટેના ઉદ્દેશ્ય રહેલો છે.	વ્યક્તિગત વાતચીત માટેનો ઉદ્દેશ્ય રહેલો છે.
માળખું	આ પત્રનું માળખું નિર્ધારિત કરેલું હોય છે.	આ પત્રમાં કોઈ નિર્ધારિત માળખું હોતું નથી.
કોના દ્વારા લખવામાં આવે	પ્રથમ વ્યક્તિ-વ્યવસાયિક પત્રો ત્રીજી વ્યક્તિ-અન્ય	પ્રથમ, બીજી અને ત્રીજી વ્યક્તિ
કોને લખવામાં આવે	વ્યવસાયિક કૉલેજ, સંસ્થા લાયબ્રેરી, પ્રકાશકો અને વિતરકો વગેરે.	મિત્રો, કુટુંબીજનોને પરિચિત વગેરે
અવાજ	નિષ્ક્રિય હોય છે	સક્રિય હોય છે.
વાક્ય	વાક્યરચના લાંબી અને જટિલ છે	વાક્યરચના ટૂંકી અને સરળ હોય છે.
કદ	કદ સંક્ષિપ્ત હોય છે	કદ મોટું અથવા સંક્ષિપ્ત હોય છે.
અક્ષર સંક્ષેપ અને સંક્ષિપ્ત રૂપ	સંક્ષિપ્ત રૂપ ટાળવામાં આવે છે	સંક્ષિપ્ત રૂપ ઉપયોગમાં લેવાય છે.

	Formal	Informal
Name	Dear Mr/Mrs/Ms.Patel	Hi/Hello (or no name at all)
Previous content	• Thank you for your email of... • Further to your last email... • I spologize for not getting in contact with you before now	• Thank you for your email • Re Your email.... • Sorry I haven't written for ages cut T'hv been really bury
Reason for writing	• I'm writing in connection with... • I'm writing with regard to.... • In reply to your email, here are • Your name was given to me by... • We would like to point out that....	• Just short note about... • I'm writing about • Hete's the...you wanted • I got your name from.... • Please note that

Giving Information	• I'm writing to let you know that.... • You know that.... • We are able to confirm that... • I'm delighted to tell you that... • We regret to inform you that...	• Just a note to say... • We can confirm that... • Good vews ! • Unfortunately...
Attachments	• Please find attached my report • I'm sending you...as a pdf file	• I'hv attached... • Here is the...you wanted
Asking for information	I Could you me • Some information about... • I Would like to know • I'm interested in receiving / finding out...	• Can you tell me in • Little more about • I'd like to know • Please send me...

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3. ઔપચારિક અને અનૌપચારિક પત્ર વચ્ચેની તુલના કરો

નોંધ: 1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

14.4. પત્રનું માળખું અને સામગ્રીઓ (Structure and Contents of Letter):

Block format of a business letter

Letterhead

Date →	Date (Month - Day - Year)
Inside Address	Mr./Mrs./Ms./Dr. Full name of recipient Title / Position of recipient Company name Address line-1 Address line-2
Salutation →	Dear Sir / Madam
Subject → Line	Sublect : Title of subject
	Body paragraph-1.. ....

Body	Body paragraph-2..
	....
	....
	....
	....
	....
	....
	Body paragraph-3..
	....
	....
	....
	....
	....
	....
	....
Complimentary close	Closing (Sincerely...)
Signature →	Signature Your Name (Printed) Your Title
Enclosure list →	Enclosure

Reference No.→	Pur./31/Sept Date (Month - Day - Year)
Date →	Date (Month - Day - Year)
Inside Address	Mr./Mrs./Ms./Dr. Full name of recipient Title / Position of recipient Company name Address line-1 Address line-2
Salutation →	Dear Sir / Madam
Subject →	Sublect : Title of subject
Body	Body paragraph-1.. .... Body paragraph-2.. .... Body paragraph-3.. ....
Complimentary	Closing (Sincerely...)

close →	
	Signature Your Name (Printed)
Signature →	Your Title
Enclosure list →	Enclosure
Copy notation →	Copy to :
Post Script →	PS.

Semi-block (indented) Format

Date________________________	→ Date (Month - Day - Year)
Inside Adderess	Mr./mrs./Ms./Dr. Full name of recipient Title / Ponsition of recipient Company name Address line-1 Address line-2
Salutation	Dear Sir / Madam
Subject line	Sublect : Title of sublect
Body	Body paragraph-1... .... Body paragraph-2... .... Body paragraph-3... ....
Complimentary Close ______________________________________	Closing (Sincerely...) →
Signature ___________________________________	→ Signature Your Name (Printed) Your Title
Enclosure list	Enclosure

વ્યવસાયિક પત્રોમાં પત્રના આવશ્યક તેમજ વૈકલ્પિક એમ બે પ્રકારના ભાગો ચોક્કસ જગ્યાએ ગોઠવવામાં આવે છે. Letterના ભાગોની યોગ્ય ગોઠવણીને પત્રનું Layout (ડિઝાઈન) કહેવામાં આવે છે. Block format, modified block format. અને semi-block formet એમ વ્યવસાયિક પત્રના જુદા જુદા સ્વરૂપો આપણને જોવા મળે છે. block format એ વ્યવસાયિક પત્રનું સાદું ફોર્મેટ છે. જેમાં ડાબી બાજુના હાંસિયાથી બધું જ લખાણ લખવામાં આવે છે. Modidird Block format અને semi block formatમાં લખનારનું સરનામું, તારીખ, complimentary close સહી વગેરે કાગળની જમણી બાજુએ લખવામાં આવે છે. semi block formetમાં ફકરાની શરૂઆતમાં થોડી જગ્યા છોડવામાં આવે છે જે semi block formet અને modiefied block formet વચ્ચેનો એકમાત્ર તફાવત છે.

1. Compulsory parts *(આવશ્યક ભાગો)*

• **Letterhead :**

સ્થાન : પાનની ટોચ પર

સામગ્રી : સંસ્થાનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર

(Phone, Fax, e-mail, website), name of institue and logo.

• **Date :**

સ્થાન : લેટરહેડની નીચે ડાબી બાજુ

સામગ્રી : તારીખ

(28th October, 2020 or October 28th 2002)

• **Inside Address**

સ્થાન : તારીખ પછી નીચે ડાબી બાજુ

સામગ્રી : પત્ર મેળવનારનું સરનામું

Name, Designation, Department and full correspondence address of the person to whom the letter is addressed,

Mr. Anil S. Gupta
Sr. Manager
Production Department
Kaveri Steel Pvt. Ltd.
Plot No. 125, Phase-III
GIDC, Vatva
Ahmedabad-284006

લેખન કૌશલ્ય (The Writting Skills)

- **Salutation** *(અભિવાદન) :*

સ્થાન : સરનામું પછી નીચે ડાબી બાજુ
સામગ્રી : Dear Sir, Dear Mr.Patel Sir, etc.

- **Body of the Letter :**

સ્થાન : વિષય લાઈન પછી
સામગ્રી : સામાન્ય રીતે તેમાં ત્રણ ફકરા હોય છે.
(Introduction middle and conclusion)

- **Complimentary Close :**

સ્થાન : પત્રના મુખ્ય ભાગથી નીચે ડાબી અથવા જમણી બાજુ
સામગ્રી : માનસૂચક શબ્દો
Yours truly, Yours sincerely, etc.

- **Signature**

સ્થાન : માનસૂચક શબ્દો પૂરા થાય ને તરત ડાબી અથવા જમણી બાજુ
સામગ્રી : અધિકારીનું નામ અને સહી

2. Optional Parts *(વૈકલ્પિક ભાગો)*

- **Reference No :**

સ્થાન : લેટરહેડની નીચે ડાબી બાજુ
સામગ્રી : દરેક સંસ્થાની પોતાની લેખન પદ્ધતિ હોય છે.
For exsmple : LNT / Marketing/05/October-2020)

- **Confidential Notation** *(ગુપ્તિ સંકેત):*

સ્થાન : રેફરન્સ નંબરની નીચે ડાબી બાજુ
સામગ્રી : આ શબ્દ Confidential લખવાનો અર્થ એ છે કે પત્ર મેળવનાર જ સંદેશો વાંચી શકે

- **Attention line** *(ધ્યાન દોરવું) :*

સ્થાન : સરનામું પછી નીચે પત્રના મધ્યમાં અથવા ડાબી બાજુ
સામગ્રી : જે તે વ્યક્તિનું ધ્યાન દોરવું
Attention : Mr. Rohitkumar

- **Subject line :**

સ્થાન : અભિવાદન પછી નીચે વિષય લાઈન
સામગ્રી : વિષય
Sub : Complaint for shortage of water

- **Enclosure list** *(બિડાણ યાદી) :*

સ્થાન : સહી પછી નીચે ડાબી બાજુ
સામગ્રી : પત્રની સાથે જે દસ્તાવેજોનું બિડાણ જોડવામાં આવે છે.
Encl. (1) Photocopy of above referred offer letter.
(2) Cheque No. 000111, dated 20/08/2020

- **Copy notation :**

સ્થાન : બિડાણ યાદી પછી નીચે ડાબી બાજુ
સામગ્રી : બીજા અન્ય વ્યક્તિઓ કે જેને પત્ર મોકલવાનો છે તેમના નામ અને તેઓની વિગતો
Copy to : Mr. K.K. Kohli, President, Prithvi info Solution

ઉપરોકત માળખું અને પત્રમાં આવતી સામગ્રીઓ અને તેમના ચોક્કસ સ્થાનના આધારે યોગ્ય રીતે પત્ર લખવામાં તે સહાયભૂત થાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

4. પત્રમાં લખવામાં આવતી સામગ્રીઓ વિશે ટૂંકનોંધ લખો

નોંધ : 1 તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમના અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

14.5. ગ્રંથાલયમાં થતાં પત્ર વ્યવહાર (Correspondences in Library) :

ગ્રંથાલય એ સામાજીક સંસ્થા છે. ગ્રંથાલયમાં પણ ગ્રંથપાલ દ્વારા વિદ્યાર્થી, શિક્ષકો, વિતરકો, પ્રકાશકો, એજન્સીઓ સાથે વિવિધ પત્રવ્યવહાર કરવામાં આવે છે.

● પુસ્તકોના ઓર્ડર સંદર્ભે લખવામાં આવતો પત્ર

Babasaheb Ambedkar Open University

Ahmedabad

Date :

To,

Mr. Nayan Bhavsar

jay Ambe book Supplier

44/B, Bhavsar Society.

Nava Vadaj

Ahmedabad

Dear Sir,

Subject : **Procurement of Books**

With reference to the above subject, you are requested to supply the books as per annexure A. These books must be supplied on or before 20th June 2020. You may confim the order in writing immediately on receipt of the same.

The terms and conditions of the purchase order are as under.

1. Delivery will be done within 29 th Days from the order date.

2. Delivery will be made at the address mentioned above.

3. If the order is not delivered by due date. 5 % amount will be deduct on total amount of bill in every week.

4. If the order is not delivered as per terms and conditions, the order stands cancelled.

Please feel free to contact the undersigned for any clarification on discrepancy in the order details.

Best Regards.

Yours faithfully

Librarian

Enclosure List

1. Books list

● સામયિકોનું લવાજમ સંદર્ભે લખવામાં આવતો પત્ર

Babasaheb Ambedkar Open University

Ahmedabad

Date :

To

Advanced Management Institute

410, Jolly Bhavan No. 1

New marine Lines

Mumbai-400 020

Dear Sir,

Subject : **Subscription for, "Journal of International Marketing**

We would like to Subscribe the "Journal of International Marketing" for the period of April 2020 to March 2021 at your Subscription price. Herewith; we are enclosing a D.D. (Vide D.D, no. 855706 dated 23-02-20 for Rs. 7140=00 (Seven Thousand One Hundred Forty Rupees) favour of "Advanced Management Institute", Mumbai.

Please acknowledge the receipt and start sending the journal at the earliest.

Thanking you

Yours faithfully

Librarian

• સામયિક રિન્યુઅલ લવાજમ અંગેનો પત્ર

Babasaheb Ambedkar Open University

Ahmedabad

Date :

To

Jashubhai Digital Media Pvt. Ltd.

D-222/2, MIDC, TTC Industrial Area

Shivane, Thane Belapur Road, Nerul

Navi Mumbai-400 076

Dear Sir,

Subject : **Renewal of Subscription for "DIGIT"**

Kindly renew our subscription for a period of one year from April 2020 to March 2021. Herewith; we enclose a D.D. (Vide D.D. no 278040 dated 15-03-20 for Rs. 1200=00 (Rupees One Thousand Two Hundread only) in favour of "Jashubhai Digital Media Pvt. Ltd.."

Mumbai

Please acknowledge the receipt and start the magazine at the earliest

Thanking you

Yours faithfully

Librarian

● સામયિકોના લવાજમમાં ખૂટતી રકમ અંગે લખાતો પત્ર

Babasaheb Ambedkar Open University

Ahmedabad

Date :

To

The Subscription Manager

Sage Publications

B-1/1-1, Mohan Co-operative Industrial Area

Mathura Road, P.O.Box No.7

New Delhi - 110 044

Dear Sir,

Subject Subscription for **"Global Business Review"**

Please refer to your no GR/Jan/1 dated 11th February 2020. As directed we are sending the shortfall amount "Global Business Review" subscription i.e.Rs. 90=00 (Rupees Ninety) by cheque No. 013127 dated 20/02/20. drawn Corporation Bank enclosed herewith.

Thanking you

Yours faithfully

Librarian

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

5. ગ્રંથાલયમાં ન્યૂઝપેપરનું લવાજમ માટેનો પત્ર લખો.

નોંધ : 1. તમારો જવાબ આપેલ જગ્યામાં લખો.

2. તમારા જવાબોની ચકાસણી એકમનાં અંતે આપેલ જવાબો સાથે સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

14.6 સારાંશ (Summary) :

આ યુનિટમાં તમે પત્રનું તેમજ પત્રમાં વપરાતી ભાષા વિષે વધુ માહિતગાર થયા હશો. આ યુનિટમાં આપણે ઔપચારિક અને અનૌપચારિક પત્રનો તફાવત જોયો. સાથે ગ્રંથાલયમાં તથા પત્રવ્યવહાર કેટલાંક ઉદાહરણો આપ્યા જે આપણે અભ્યાસમાં અને ભવિષ્યમાં પત્રવ્યવહારમાં ઉપયોગી નીવડશે. અમે આશા રાખીએ કે આ યુનિટ તમને વધુ ઉપયોગી પુરવાર થાય.

14.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

1.

Name
subject & Branch
Semester
Date :
The Librarian
Institute Name ...
Institute Address...

Sub : Application for Library Card

Dear Librarian,

This application is to request issue a library card. I was used to visiting the library to study books in the evening for the last one year. But due to issues now it's difficult to visit libary every day to study

books of my interest. So I request to issue me a library card which would help me to take books home and them in free hours. All the documents required for this purpose had been attached with the application

Kindly request you to issue my library card.

Yours faithfully,

Ashish Patel

2.

Sector 21

Chandigadh

9th March, 2020

Dear Sita

Thank you very much for your letter. It great to here from you after so many months. You sent to be having nice time in Ahmedabad.

Thanks also for the photographs. I absolutely loved that snap of yours standing in front of the Sardar Statue. Someday, I would definetlry like to go there.

There's not much happening here. I am busy with my work and kids.

By the way are you coming home anytime soon ? if you are, let me the dates and we will arrange to meet up.

Hope to see you soon !

Meena

3.

1. અનૌપચારિક પત્ર લખવાનો હેતુ અનૌપચારિક પત્રના હેતુથી તદ્દન અલગ છે.
2. બંને પત્રોની શૈલીઓની સામગ્રી પાના અલગ છે.
3. પત્રોમાં અભિવાદન અને સંબોધન કરવાની શૈલી જુદી છે.
4. ઔપચારિક પત્ર લખવા માટે ખાસ માળખું હોય છે. જ્યારે અનૌપચારિક પત્ર માટે કોઈ માળખું નથી.

5. અશિસ્ત અને બોલચાલના શબ્દો ઔપચારિક પત્રમાં વાપરી શકાય જ્યારે અનૌપચારિક પત્રમાં વાપરી શકાતા નથી.

4. જાતે પ્રયત્ન કરો.

5. જાતે પ્રયત્ન કરો.

14.8 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન (Reference for further reading).

* Patel, V. & Patel U. (2013) Textbook of communication Skills, Vallabh Vidyanagar : Riya Publishing House.

* S.S. (2018, November 19). Difference betweem formal and informal communication. Retrieved February 21, 2020, from Keydifference : htts://keydifferrences com/differrences-between-formal-and informal-communication.html

* * *

BLOCK- 5

(આધુનિક લેખન કૌશલ્ય)

Modern Writing Skills

CS - MDC - 202

BAOU Education for all

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી

(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

BLIS-109

પ્રત્યાયનના કૌશલ્યો

(Communication Skills)

CS - MDC - 202

વિભાગ

5

આધુનિક લેખન કૌશલ્ય (Modern Writing Skills)

એકમ-15: દરખાસ્તના મૂળભૂત/પાયાના લક્ષણો

એકમ-16: અહેવાલ લેખન

એકમ-17: પ્રશ્નાવલિ કૌશલ્ય

નિર્દેશન :

પ્રો. ડૉ. અમી ઉપાધ્યાય — નિયામકશ્રી, સ્કૂલ ઓફ હ્યુમિનિટીઝ એન્ડ સોશિયલ સાયન્સિઝ , ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

સંપાદન :

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

ડૉ. ચેતના શાહ — ગ્રંથપાલ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

વિષય સમિતિ:

(2020-2022)

ડૉ. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ

ડૉ. પ્રયત્કર કાનડીયા — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત વિદ્યાપીઠ,અમદાવાદ.

ડૉ. અતુલ ભટ્ટ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ

(2017-2019)

ડૉ. વૈશાલી ભાવસાર — ગ્રંથપાલ, આણંદ એજ્યુકેશન કૉલેજ, આણંદ.

ડૉ. વૈદેહી પંડ્યા — ગ્રંથપાલ, હિંમતનગર લો કૉલેજ, હિંમતનગર.

ડૉ. યોગેશ પારેખ — ગ્રંથપાલ, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

લેખન:

ડો. પ્રિયાંકી વ્યાસ — એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ગ્રંથાલય અને માહિતી વિજ્ઞાન વિભાગ ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

વિષય પરામર્શન:

ડો. મયંક ત્રિવેદી — ગ્રંથપાલ, શ્રીમતી હંસા મહેતા ગ્રંથાલય, એમ.એસ. યુનિવર્સિટી, બરોડા.

ડૉ. કિરીટ શુક્લ — પૂર્વ ગ્રંથપાલ, ગુજરાત સાહિત્ય અકાદમી, ગાંધીનગર.

ભાષા પરામર્શન:

ઉર્વિકા પટેલ — આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગુજરાતી વિભાગ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,અમદાવાદ.

પ્રિ. ધનશ્યામ કે. ગઢવી — નિવૃત્ત આચાર્ય, શ્રીમતી ચૌધરી સાર્વજનિક કૉલેજ, મહેસાણા.

પ્રકાશક: કાર્યકારી કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

ISBN : 978-93-91468-58-3

પ્રકાશન વર્ષ : 2021

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યયન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસસામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

એકમ 15

દરખાસ્તના મૂળભૂત/પાયાના લક્ષણો

રૂપરેખા

15.0 ઉદ્દેશો

15.1 પ્રસ્તાવના

15.2 દરખાસ્ત

15.3 દરખાસ્તની જરૂરિયાત

15.4 દરખાસ્તનાં લક્ષણો

15.5 દરખાસ્તનું માળખું

15.6 સારાંશ

15.7 પ્રવૃત્તિઓના જવાબો

15.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

15.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

15.10 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

15.0 ઉદ્દેશો (Objectives)

આ એકમ વાંચ્યા પછી તમે સક્ષમ થઈ જશો.

- દરખાસ્ત શું કામ લખવી તે સમજી શકશો.
- દરખાસ્તનાં લક્ષણોનું વર્ણન કરવું.
- દરખાસ્તના સર્વ સામાન્ય ભાગને ઓળખી શકશો.

15.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

દરખાસ્ત હમેશા કોઈ વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓના સમૂહને સંબોધે છે. જે વ્યક્તિ દરખાસ્ત લખે છે એ હંમેશા એવી આશા રાખે છે, કે આ વ્યક્તિ કે વ્યક્તિઓનો સમૂહ દરખાસ્તને વાંચે અને તેના પર કાર્ય કરે છે. દરખાસ્તનું લક્ષ્ય અંદરના માણસો કે બહારના માણસો હોઈ શકે અને દરખાસ્ત સક્રિય રીતે લખી શકાય. અથવા કોઈની વિનંતીથી પણ લખી શકાય. તમે નીચે આપેલા નિવેદનો ન્યુઝ પેપરમાં વાંચ્યા જ હશે.

- રાજ્ય સરકારે કેન્દ્ર સરકારને .... પરની દરખાસ્ત કરી.
- કેન્દ્ર સરકારે રાજ્ય સરકારને કહ્યું કે તમે .... પરની દરખાસ્ત જમા કરાવો.

- સરકારે વર્લ્ડ બેંકને .... પરની દરખાસ્ત મોકલી.
- વર્લ્ડ બેંકે સરકારને .... પરની દરખાસ્ત જમા કરાવવાનું કહ્યું.
- દરખાસ્ત અંદરના માણસોને ધ્યાને રાખી લખવામાં આવે છે.
- ગ્રંથપાલે વાંચનાલયને સ્વયં સંચાલિત બનાવવા માટેની દરખાસ્ત નિયામકને મોકલી.
- નિયામકે ગ્રંથપાલને સ્વયં સંચાલિત વાંચનાલય બનાવવા માટેની દરખાસ્ત જમા કરાવવાનું કહ્યું.
- દરખાસ્ત સંસ્થાઓ વચ્ચે પણ હોઈ શકે.
- X યુનિવર્સિટીએ Y યુનિવર્સિટીને બંને વચ્ચે વૈજ્ઞાનિક સ્રોતોની આપ લે માટેની દરખાસ્ત જમા કરાવી.

પ્રવૃત્તિ

15.1.1. તમે કોઈ સંસ્થામાં ગ્રંથપાલ છો. તમે તમારા મિત્ર સાથે ચર્ચા કરી કોઈ યોગ્ય બે વિષય શોધી કાઢો જેના પર તમે દરખાસ્ત જમા કરાવો અને તમે જે બે વિષય દરખાસ્ત માટે પસંદ કર્યો છે તે નીચે નોંધો.

....

....

....

....

15.2 દરખાસ્ત (Proposal)

દરખાસ્ત ભવિષ્યમાં થનાર કાર્યની દિશા દર્શાવે છે. કોઈપણ કાર્ય વિચારથી શરૂ થાય છે. એ વિકસીને કે આગળ વધીને કાર્યની યોજના થાય છે. યોજનાને એના પર વિસ્તૃત કરવામાં આવે છે. યોજનાની સંભાવના અને પરિણામોને જોવાની જરૂરિયાત હોય છે. જો યોજના યોગ્ય હોય તો તેને આગળ ચલાવવામાં આવે છે અને પછી તેના સંભવિત ખર્ચ પર કામ કરવાની જરૂર પડે છે. આ દસ્તાવેજને દરખાસ્ત કહેવામાં આવે છે. દરખાસ્તને સહકર્મચારી, ઉપરી અધિકારી અથવા સંસ્થાના સત્તાવાળાઓ કે બહાર તપાસ કરવામાં આવે છે અને દરખાસ્તને તેની સદ્ધરતા કે નાણાકીય અસરો પર સ્વીકાર કે અસ્વીકાર કરવામાં આવે છે. તો તેનો આધાર લખાયેલ દરખાસ્તના સ્વરૂપ પર હોય છે. તે પ્રોજેક્ટ શરૂ હોય ત્યારે અને ત્યાર પછી પ્રોજેક્ટની બ્લ્યુપ્રિન્ટ આપે અને સંદર્ભ સ્રોતની સેવા આપે છે. ખાસ કરીને જ્યારે પ્રોજેક્ટ બહારના ગ્રાહક કે બહારના લોકો માટે લેવામાં આવે છે ત્યારે નક્કી કરેલા લોકોની સામે દરખાસ્તની મૌખિક રજૂઆત કરવામાં આવે છે.

દરખાસ્ત ટૂંકા પત્રના સ્વરૂપમાં પણ હોઈ શકે અથવા આલેખ અને ચિત્ર સાથેના મોટા દસ્તાવેજ સ્વરૂપમાં પણ હોઈ શકે.

જ્યારે દરખાસ્તમાં ભવિષ્ય માટે અંદાજો લગાવાના હોય ત્યારે Modal Values - "Will", "Shall", "may", "Can" નો સામાન્ય રીતે મુખ્ય ક્રિયાપદ સાથે ઉપયોગ થાય છે.

15.3 દરખાસ્ત માટે જરૂરી (Need of Proposal)

ચાલો, આપણે એક નાની માસિક પ્રવૃત્તિથી ચાલુ કરીએ.

પ્રવૃત્તિ

15.3.1 કલ્પના કરો કે તમારી પાસે અમુક ચોક્કસ રૂપિયા છે તમે તમારા પડોશમાં જાહેર પુસ્તકાલય બાંધવાની યોજના બનાવો છો. યોજનામાં તમે જે પગલા લેવા માગો છો તેની યાદી બનાવો.

....

....

....

....

ચર્ચા

અહીં નીચેના મુદ્દા મૂક્યા છે તેને તમારા મુદ્દા સાથે મેળવો.

1. હું શા માટે પડોશમાં પુસ્તકાલય બાંધવા ઈચ્છું છું ?

   (શહેરોમાં આવેલી જાહેર પુસ્તકાલયોથી આવન-જાવનનો સમય બચાવવો.)

   (વ્યસ્ત માતા-પિતા સમય કાઢી અને નજીકમાં આવેલ પુસ્તકાલયમાં પોતાનાં બાળકોને લઈ જઈ શકે.)

   (નિવૃત્ત લોકો પોતાનો સવાર અને સાંજનો સમય ત્યાં અર્થસભર રીતે પસાર કરી શકે.)

2. હું કેવા પ્રકારનું પુસ્તકાલય બનાવવા ઈચ્છું છું ?

   (બાળકો માટે/મોટી ઉંમરના લોકો માટે)

3. હું કયા વિસ્તારમાં પુસ્તકાલય બનાવવા ઈચ્છું છું ?

   (હું એ ચોક્કસ વિસ્તાર શું કામ પસંર કરું ? કારણ આપો.)

4. હું કઈ રીતે સારી જગ્યા જોઈ શકું ?

   (જાહેરાત જોવી ? હું જે જોવા ઈચ્છું છું તેની જાહેરાત આપવી ? સલાહ માગવી)

5. મારું અંદાજપત્ર / અંદાજીત ખર્ચ શું / કેટલો છે ?

(મારા હાથ ઉપર કેટલા રૂપિયા છે ? બીજા સ્રોત દ્વારા મને કેટલા રૂપિયા લોન સ્વરૂપે મળી શકે તેમ છે ?)

આ માનસિક બ્લ્યુ પ્રિન્ટ છે. આ તમે જેવા પ્રકારની લાઈબ્રેરી બનાવવા ઈચ્છો છો. તેની દીશા સુચવશે.

ચાલો આપણે આને મોટી પેઢીઓ અને સંસ્થાઓ પ્રોજેક્ટ કહે છે. તેવી જુદી જુદી પ્રવૃત્તિઓ અને પ્રોજેક્ટના સ્વરૂપમાં વિસ્તૃત કરીયે. બધી જ વસ્તુઓ જે વ્યક્તિ પોતાના ખર્ચા માટે માસિક રીતે તૈયાર કરે છે તેને ઔપચારિક રીતે લખી અને દસ્તાવેજી કરવા કરીયે. તમારી ખરીદી એ ખાનગી નિર્ણય છે.

તમે તમારા કુટુંબ અને મિત્રોની સલાહ લઈ શકો. અધીકારીક દરખાસ્તને ન સંસ્થાની કારોબાનરી સસ્તાવાળાઓ તપાસે છે અને પછી મંજૂરી આપે છે.

જો દરખાસ્ત વખતે કોઈ સમસ્યા સામે આવે છે તો તેમાંથી બહાર આવવાના રસ્તા વિચારવામાં આવે છે અથવા દરખાસ્તને પડતી મુકી દેવામાં આવે છે.

આવી રીતે દરખાસ્ત લખવામાં આવે છે.

જો કોઈ પ્રોજેક્ટ, દરખાસ્તને યોગ્ય રીતે વિચાર્યા વગર લઈ લેવામાં આવે છે. અથવા તો શરૂ કરવામાં આવે છે તો પ્રોજેક્ટ અધવચ્ચે અટવાઈ જ જવાય એવી શક્યતા રહે છે અને રૂપિયા પણ ગુમાવવા પડે. તેથી દરખાસ્ત છે એ પાયો છે.

પ્રવૃત્તિ

15.3.2 તમારી પસંદગીની સંસ્થાની કોઈપણ પાંચ પ્રવૃત્તિનું લિસ્ટ બનાવી જેના માટે દરખાસ્ત બનાવવી જરૂરી હોય. (તમે શાળા, પુસ્તકાલય છુટકનિકાસ, સ્પોટસ ક્લબ વગેરે)

....

....

....

....

15.4 દરખાસ્તના લક્ષણો (Features of Praposal)

દરખાસ્ત એના માટે બનાવવામાં આવે છે કે જેનું અસ્તિત્વ નથી અથવા તો જેનું અસ્તિત્વ છે પણ એમાં કશુંક ઉમેરવા માટે, બનાવવું, હાંસલ અથવા તો કશુક નવુ રજૂ કરવા માટે તેમા પ્રયાસ અને પૈસાનું રોકાણ કરવામાં આવે છે. આ રોકાણને

યોગ્ય ઠરાવવામાં/તપાસવામાં આવે છે.

દરખાસ્તની શરૂઆતમાં સામાન્ય રીતે શું અસ્તિત્વ ધરાવે છે વર્ણન કરવામાં આવે છે? ત્યાર પછી તે શું જરૂરી છે તેના પર જાય છે. આ સ્તર પર તેને યોગ્ય કારણ આપી સહાય કરવામાં આવે છે. દરખાસ્ત મંજૂરીની સાથે આ સાહસનો ફાયદો જોવામાં આવે છે.

દરખાસ્ત લખવા નીચેના પગલાંની જરૂરિયાત હોય છે.

- વર્ણન
- સમસ્યાનો આરંભ
- ઉકેલનો પ્રસ્તાવ
- તપાસવું/કારણો આપવાં
- ફાયદાને ઉજાગર કરવા/દર્શાવવા
- કાર્ય માટે પ્રેરવું

અહીં જાહેર સુવિધાઓ માટેની ટૂંકી એક દરખાસ્ત આપવામાં આવી છે.

સવારે 7 am થી 10 am સુધી MG રોડ પર ખૂબ ટ્રાફિક હોય છે. બે શાળાઓ અને ત્રણ કૉલેજો છે જેની લાઈન 5 KM લાંબી જાય છે. એ લાઈન પોલીસ ક્વાટરથી શરૂ કરી જનરલ સ્ટ્રીટ મેટ્રો સ્ટેશન સુધી હોય છે. ત્યાં પગપાળા જતા વ્યક્તિ માટે વચ્ચે કોઈ ક્રોસિંગ નથી. દિવસ દરમિયાન અહીંથી ક્રોસ કરવું અશક્ય છે. શાળાનાં બાળકો કે કૉલેજના વિદ્યાર્થીઓ અંતર 1 km કરતા ઓછું હોય તો પણ વાહન લઈને કે જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરી જાય છે. 1.5 kmના અંતરમાં પગપાળા જતા લોકો માટે ત્રણ ઓવરબ્રિજ બનાવવા જોશે. જેથી પગપાળા જતા લોકોની મુશ્કેલીને સરળ બનાવી શકાય.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ :

(i) આપેલી જગ્યામાં તમારો જવાબ લખો.

(ii) તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલા જવાબ સાથે તપાસો.

1. વાક્ય 1 થી 3માં કયું કાર્ય રજૂ કરવામાં આવ્યું છે ?

....

....

....

....

....

2. વાક્ય 4 અને 5 શું અભિવ્યક્ત કરે છે ?

....

....

....

....

....

3. 6 વાક્યમાં શું ઉકેલ આપવામાં આવ્યો છે ?

....

....

....

....

....

4. વાક્ય 1 થી 5 માં ક્રિયાપદનું ધ્યાન રાખો.

....

....

....

....

....

5. 6 વાક્યમાં આપેલ ક્રિયાપદના શબ્દસમૂહ નીચે લીટી કરો.

....

....

....

....

....

....

6. Modal Verb 'should' *દ્વારા શેની કલ્પના દર્શાવવામાં આવે છે ?*

....

....

....

....

....

....

7. 6 *વાક્યમાં શા માટે* Passive Voice*નો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો ?*

....

....

....

....

....

આ પ્રશ્નોના જવાબ આપશો એટલે તમે સમજી જશો કે દરખાસ્તને કઈ રીતે રજૂ કરવી જોઈએ. આગળના વિભાગમાં આપેલ દરખાસ્તના લક્ષણોનો સંદર્ભ લઈને તમારા જવાબને તેની સાથે મેળવો.

પ્રવૃત્તિ

4. *તમે તમારી સંસ્થાના ગ્રંથપાલ છો. પુસ્તકાલયના વિસ્તારમાં ઉપહારગૃહ* Cafe*ની જોગવાઈ માટેની દરખાસ્ત નોંધ તૈયાર કરો.*

....

....

....

....

ચર્ચા

તમે નીચેની બાબતો ઉમેરી હતી

પૃષ્ઠભૂમિ : સંસ્થાનું વર્ણન અને કરેલા કાર્યો

તાર્કિક આધાર : પુસ્તકાલયના સભ્ય અને તેના કર્મચારી માટે નજીકમાં ઉપહારગ્રહ (Cafe)ની જરૂરિયાત. 1 km દુર આવેલ કેન્ટીને જવા માટે લોકો સમય બગાડશે નહીં.

દરખાસ્ત : પુસ્તકાલયની હદમાં જગ્યાની ઓળખ નાસ્તાઘરમાં કામ કરવા કેટલા લોકોની જરૂરિયાત કેટલી ખાવાની/નાસ્તાની વસ્તુની યાદીમાં સમાવવી કેટલો ટેબલની જરૂરિયાત.

કિંમત/વાજબીપણું :પુસ્તકાલીયના કર્મચારી અને સભ્યોની ઈચ્છા બીજી સંસ્થામાં સુવિધા હોવી.

ક્રિયા માટે વિનંતી : નાસ્તાઘર માટેની બને તેટલી ઝડપથી જોગવાઈ કરવી.

દરખાસ્તને જુદા જુદા હેતુથી મુકવામાં આવે છે જેવા કે સંસ્થા શરૂ કરવી, પુલ બાંધવો, ફર્નીચર ખરીદવું, સાધન સામગ્રી માટે વગેરે.

યુનિવર્સિટીના ફિલ્મ ક્લબ શરૂ કરવા. રસ ધરાવતા વિદ્યાર્થીઓએ તેઓના શિક્ષક અને કુલપતિને મળવું અને પોતાની ઈચ્છા રજૂ કરવી. શિક્ષક વિદ્યાર્થીઓને તૈયાર કરવા માટે મદદ કરવાનું કહી શકે. દરખાસ્તનો મુસદ્દો તૈયાર છે.

- એ હેતુઓ જણાવે છે.
- એ કેટલા વિદ્યાર્થીઓ રસ ધરાવે છે.
- આ ક્લબ કેટલી પ્રવૃત્તિ કરશે તેની યાદી
- ક્લબ માટેની જગ્યા જણાવે છે કેટલા રૂપિયાની જરૂર પડશે તે જણાવે છે.
- તે કાર્ય માટે વિનંતી કરે છે.

મોટા ફલક પર સરકારને પાંચ વર્ષ માટે દરખાસ્ત જમા કરવામાં આવે છે. રૂપિયાની ફાળવણી દરખાસ્તના આધાર પર થાય છે. તેઓ આને યોજના દરખાસ્ત કહે છે.

ભાષા પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરવું

દરખાસ્ત શબ્દ કયા સંદર્ભમાં વપરાયો છે. તેના પર ધ્યાન દેવું, ત્યારપછી તમે નક્કી કરી શકશો કે દરખાસ્તમાં શું સમાવવું કયા સંદર્ભમાં સામાન્ય દરખાસ્ત લખવામાં આવે છે અને તેનું કેવા પ્રકારનું મહત્ત્વ છે.

દરખાસ્ત વાણિજ્ય વિભાગ દ્વારા જ મંજૂર કરવામાં આવે છે.

અધિકૃત બુક સેલરનો વધારો કરતી પુસ્તકાલયની દરખાસ્તને મંડળમંજૂરી આપી હતી.

દરખાસ્ત અંતર્ગત કંપનીના શેર ધારકોને 10% ડિવિડન્ડ મળશે.

કંપનીની રેલ્વે મંડળ માટે દરખાસ્ત બનાવી હતી તયારે તેણે તેની અંદર માહિતી તપાસી હતી.

કંપનીએ કંપનીની દરખાસ્ત નાર્મૂર કરી હતી અને એજન્ટને બોલાવ્યો. ગ્રંથપાલને પોતાની દરખાસ્ત વહેલામાં વહેલા સમયે મોકલી આપવાનું કહ્યું હતું. મલ્ટીમીડિયા પુસ્તકાલય માટેના નાણાની કમિટિએ કરેલી દરખાસ્તની લાંબા સમયની રાહ જોયા પછી સંચાલક મંડળે મંજૂરી આપી દરખાસ્ત ઈરાદો, હેતુ અને યોજનાને રજૂ કરે છે.

15.5 દરખાસ્તનું માળખું (Framework for proposal)

આગળના વિભાગમાં આપણે દરખાસ્તનાં પાયાનાં લક્ષણો જોયા. આ વિભાગમાં આપણે સંસ્થાની સુવિધાને લગતી સર્વસામાન્ય પ્રકારની દરખાસ્તનો અભ્યાસ કરીશું.

દરખાસ્તનું માળખું એવું હોય છે જેને આપણે વિસ્તૃત કરી શકીએ છીએ. તે કેટલાંક પાના સુધી લંબાવી શકીએ. જો તે વિગતવાર દર્શાવતી દરખાસ્ત હશે તો તેની શરૂઆત સારાંશથી થાય છે. આ સારાંશ ખૂબ જ કાળજીપૂર્વક લખાય છે જેથી વાચકને પહેલી દૃષ્ટિએ આંજી દેવામાં આવે. સારાંશ દરખાસ્તના વિષયવસ્તુને સંક્ષિપ્ત કરે છે અને હેતુઓને વ્યવસ્થિત નોંધે છે.

નાના વિભાગના દરખાસ્તના દરેક ભાગને તપાસવામાં/ચકાસવામાં આવશે. પ્રશ્નો, જે દરેક દરખાસ્ત અનુસરે છે એ કે પ્રશ્નોની અભ્યાસ તમને વધારે સારી રીતે સમજવા સક્ષમ કરશે કે દરખાસ્ત લખવાની પ્રક્રિયા કઈ છે કઈ રીતે વધારે સારી રીતે દરખાસ્ત લખી શકાય.

15.5.1. નમૂનાનો સારાંશ

આ દરખાસ્ત ELTની બુકની ખાતાકીય પુસ્તકાલયની MGL યુનિવર્સિટીના વાણિજ્ય ભવનમાં જમા કરાવવામાં આવી છે. મોટાભાગના કૉલેજના વિદ્યાર્થીઓને વાચન શૈલી પ્રાપ્ત કરવાની/શીખવાની જરૂર છે. જે બાળકો/વિદ્યાર્થીઓ ઈંગ્લિશ મીડીયમ શાળા સિવાયના હોય છે. તેમને ઈચ્છા હોય છે કે તેઓ ઈંગ્લિશ ભાષાની કુશળતા પર તેનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે. ખાતાકીય પુસ્તકાલય ચોક્કસ પ્રકારની બુક પૂરી પાડે છે. પુસ્તકાલયો વાણિજ્ય સંબંધિત નોંધપત્રક અને વિદ્યાર્થીઓની ઈંગ્લિશમાં સમજણ અને પ્રત્યાયનની કુશળતા મેળવવામાં મદદ પુરી પાડે છે અને કુશળતામાં સુધારો લાવે છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

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

(2) એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સરખાવો.

8. પહેલા વાક્યમાં શું કહેવામાં આવે છે ?

....

....

....

....

....

....

....

9. બીજું વાક્ય શું અભિવ્યક્ત કરે છે ?

....

....

....

....

....

....

....

10. છેલ્લા બે વાક્ય કયું કાર્ય રજૂ કરે છે ?

....

....

....

....

....

....

....

ચાલો, આપણે સંસ્થાની અંદર રજૂ કરવામાં આવી હોય તેવી દરખાસ્તનો નમૂનો જોઈએ.

15.5.2. મુખ્ય પાનું

ત્રિવેન્દ્રમમાં હેરીટેજ પુસ્તકાલય માટે જગ્યા મેળવવા માટેની દરખાસ્ત

મેયરને જમા કરાવવામાં આવી

મહાનગરપાલિકા ત્રિવેન્દ્રમ

ત્રિવેન્દ્રમના હેરીટેજ લાઈબ્રેરીના નિયામક દ્વારા 12 સપ્ટેમ્બર 2019

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(1)** ***નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તર લખો.***

(2) ***એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સરખાવો.***

11. *આ પાનું તમને શું માહિતી આપે છે ?*

....

....

....

....

....

....

12. આમા શું (માગણી) સુચીન કરવામાં આવે છે ?

....

....

....

....

....

....

13. આ કોને સંબોધીને છે ?

....

....

....

....

....

....

14. એ કોના દ્વારા સુચીત/માગણી કરવામાં આવે છે ?

....

....

....

....

....

....

15.5.3 સારાંશ

તેઓ માગણી કરે છે કે ત્રિવેન્દ્રમ શહેરમાં હેરીટેજ પુસ્તકાલય માટે જગ્યાની ફાળવણી કરવી. આ સમયે શહેરની અંદર જાહેર પુસ્તકાલયોમાં મોટી સંખ્યા લોકોના વધારો થઈ રહ્યો છે. આ શહેર એનું સાક્ષી છે. એવું માનવામાં આવે છે / લાગવા લાગ્યું છે કે શહેરમાં નવા પુસ્તકાલયની જરૂર છે. ત્રિવેન્દ્રમ મ્યુઝિયમની બાજુમાં આવેલું ખાલી મકાન આ હેતુ માટે યોગ્ય છે. જે રકમનું રોકાણ કરવામાં આવશે તેનું વળતર, પુસ્તકાલયની સુવિધાનો ઉપયોગ કરવાના ખર્ચમાંથી કરવામાં આવશે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

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

(2) એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સરખાવો.

15. સારાંશ શું દર્શાવે છે ?

....

....

....

....

....

....

16. તે દર્શાવે છે તે મહત્ત્વના મુદ્દા શું છે ?

....

....

....

....

....

....

....

17. આ દરખાસ્તને જોનાર સારાંશનું વાંચન તેની તરફેણમાં કરશે ?

....

....

....

....

....

....

....

15.5.4 પૃષ્ઠભૂમિ / પાશ્ચાદ્ભૂમિકા

આ વર્ષે શહેરમાં બે પુસ્તકાલય તહેવારનું આયોજન કરવામાં આવ્યું જેથી પુસ્તક વાંચવાના રસમાં વધારો થયો. આ શહેરમાં રહેતા લોકો ખાસ કરીને યુવાનો બુક વાંચવામાં મજા માણે છે. ત્રીવેન્દ્રમ મ્યુઝયમની બાજુમાં નવા પુસ્તકાલય માટે જગ્યા નક્કી કરવામાં આવી છે. આ સ્થળનો ઉપયોગ હસ્તઉદ્યોગના પ્રદર્શન માટે કરવામાં આવતો હતો. પ્રદર્શન માટે આનાથી પણ મોટી જગ્યા ફાળવવામાં આવી છે અને હવે આ ભવન ખાલી છે. આ મકાન/ભવન શહેરમાં એવી જગ્યાએ આવેલું છે કે શહેરના બધા લોકો સહેલાઈથી આવી શકે. ત્યાં એક યોજના એવી પણ છે કે જેમાં સાહિત્યિક ફિલ્મની DVDના સંગ્રહનો એક ભાગ બનાવવો.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(1) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તર લખો.**

(2) એકમનાં અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સમજાવો.

18. આ વિભાગ તમને શું કહે છે ?

....

....

....

....

....

....

....

19. 3 થી 5 વાક્યમાં શું વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે ?

....

....

....

....

....

....

....

15.5.5 *તર્ક*

લોકોના વાચનના વધી રહેલ રસને જોતા લાગે છે કે નવું પુસ્તકાલય બનાવવું અનિવાર્ય હતું. આ પુસ્તકાલયની જરૂરિયાત જોતા એવું લાગતું હતું કે શહેરના લોકો તેનો સહેલાઈથી ઉપયોગ કરી શકે. હેરીટેજ પુસ્તકાલયની શક્યતા નક્કી કરવા એક કમિટિનું રચના કરવામાં આવી હતી. પુસ્તકાલય એ એવો રસ્તો હશે કે જ્યાં તેના સભ્યો દુનિયાભરના વિવિધ સાહિત્યિક પુસ્તકો પ્રાપ્ત કરી શકશે, વાંચી શકશે. બાળકો અને વૃદ્ધો બંને સારી રીતે વ્યસ્ત રહેશે. તેઓ સાહિત્ય પર આધારિત ફિલ્મ પણ અહીંથી મેળવી શકશે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(1)** ***નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તર લખો.***

(2) ***એકમનાં અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સમજાવો.***

20. આ વિભાગનો હેતુ શું છે ?

....

....

....

....

....

....

....

15.5.6. દરખાસ્ત

ઉપર આવેલી બાબતો જોતા જણાઈ આવે છે કે પુસ્તકાલયની જરૂરિયાત ખરેખર છે. પુસ્તકાનલય માટે 4000 ચો.ફુટની જગ્યા યોગ્ય રહેશે. આ જગ્યા અત્યારે ખાલી છે અને ભાડે આપવા માટેની જાહેરાત આવી ગઈ છે. ત્યાં પુરતા પ્રમાણમાં જગ્યા હશે જેથી પુસ્તકાલયના સભ્યો તો આજુબાજુ ફરી શકશે અને પોતાનો સમય પસાર કરી શકશે.

બુક અને DVD રાખવા માટે છાજલી બનાવવાની જરૂર છે. ત્યાં ટેબલ અને ખુરશીની પણ જરૂરિયાત છે. જેથીસ લોકો ત્યાં બેસીને વાંચન કરી શકે. ત્યાં પેલા માળે એક અલગ સાઈબર ઝોનની પણ જરૂરિયાત છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(1)** ***નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તર લખો.***

(2) ***એકમનાં અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સમજાવો.***

21. તર્કવિભાગ અને દરખાસ્ત વિભાગને જોડતી સામાન્ય કડી કઈ છે ?

....

....

....

....

....

....

22. કડીની જરૂર છે ? શા માટે ?

....

....

....

....

....

....

23. દરખાસ્ત વિભાગમાં શું નવી માહિતી રજૂ કરવામાં આવી ?

....

....

....

....

....

....

15.5.7. અંદાજીત ખર્ચ

બે વર્ષ માટેનો ભાડાકરાર ખર્ચ	રૂ. 24,00,000
રીનોવેશન, છાજલી ગોઠવણી, બોર્ડનો ખર્ચ	રૂ. 1,00,000
બુક પરનું રોકાણ	રૂ. 30,00,000
સાઈબર ઝોન	રૂ. 10,00,000
8 પુસ્તકાલય કર્મચારીનો પગાર	રૂ. 10,00,000
2 સફાઈ કર્મચારીનો પગાર	રૂ. 1,00,000
માવજત ખર્ચ	રૂ. 1,00,000
પરીવહન	રૂ. 50,000
પરચુરણ ખર્ચ	રૂ. 1,00,000
કુલ	રૂ. 83,00,000
અંદાજીત વળતર	રૂ. 10,00,000

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(1)** ***નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારા ઉત્તર લખો.***

(2) ***એકમનાં અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સમજાવો.***

24. આ વિભાગની શા માટે જરૂર છે ?

....

....

....

....

....

....

25. તે તમને એક નજરમાં શું જણાવે છે ?

....

....

....

....

....

....

15.5.8. *ફાયદા*

- *ગ્રાહકની જરૂરિયાત સંતોષાય છે.*
- *યુવા પેઢીમાં મનન કરી વાચવાની ટેવ પડે છે.*
- *વૃદ્ધોને અર્થસભર વ્યવસાય પ્રાપ્ત થાય છે.*
- *જુદાજુદા વિભાગનાં પુષ્કળ પુસ્તકોનો ઉપયોગ કરી શકીએ છીએ.*

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

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

(2) એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સરખાવો.

26. *આ વિભાગ શું પ્રકાશિત કરે છે ?*

....

....

....

....

....

....

27. *દરખાસ્ત ખાતરીલાયક/સબળ લાગે છે ?*

....

....

....

....

....

....

15.5.9 ઉપસંહાર

ઉપર જણાવેલ સત્ય અને આંકડા પરથી કહી શકાય કે આ કાર્યક્ષમ દરખાસ્ત છે જે સારી આવક કરાવશે. આ દરખાસ્ત પરનો

આગળનો નિર્ણય યોગ્ય પુરવાર થાય છે.

દરખાસ્તને મંજૂરી માટે જમા કરાવવામાં આવી છે.

જાતે તપાસવાની પ્રવૃત્તિ

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

(2) એકમનાં અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સમજાવો.

28. ઉપર આવેલ વિભાગનું શું કાર્ય છે ?

....

....

....

....

....

29. શા માટે એની જરૂર છે ?

....

....

....

....

....

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

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

(2) એકમના અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરને સરખાવો.

30. *નીચે દરખાસ્તને વિભાગોમાં રજૂ કરવામાં આવી છે. તેને વિભાગ પ્રમાણે જુદું કરીને દરેક વિભાગ માટે નીચે દર્શાવેલ ટેબલમાંથી યોગ્ય શીર્ષક શોધીને લખો.*

પંકજભાઈ, મોંગીયા અને રજૂ કરતા XYZ *ભાગ લેનાર સહયોગીઓએ* XYZ *યુનિવર્સિટીના કુલપતિને પુસ્તકાલયની હદમાં* 24 x 7 *નાસ્તાઆહારની વ્યવસ્થા માટેની દરખાસ્ત રજૂ કરી.*

અનુક્રમણિકા

સારાંશ

સમસ્યાકથન

હેતુઓ

દરખાસ્તનું આયોજન

કાર્યનું આયોજન

અંદાજિત કુલ ખર્ચ

ઉપસંહાર

આર્થિક, ટેકનોલોજીકલ, માહિતીપ્રદ, વસ્તીવિષયક અને રાજકારણીય બાબતો વ્યક્તિના જીવન અને તેના કાર્યમાં સુધારો કરે છે. આ સુધારા અને સુધારાના પ્રમાણમાં એકધારો/સતત વધારો થઈ રહ્યો છે. શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ, ધંધાઓ, સમુદાયો અને કુટુંબોએ ઝડપથી સુધરી રહેલ પરિસ્થિતિને સ્વીકારવી જ જોઈએ. આ બધી સંસ્થાઓ, સંસ્થાબહાર વિદ્યાર્થી જીવનમાં ખૂબ ઝડપથી અને આશ્ચર્યકારક આવી રહેલ સુધારા સાથે સંઘર્ષ કરી રહી છે. વિદ્યાર્થીઓ એકસાથે ઘણા બધાં કાર્ય, એકસાથે ઘણીબધી બાબતો કરવામાં ટેકનોલોજી વિભાજનમાં પોતાના મુખ્ય સમય પસાર કરે છે. તે આ બધાની સાથે સજ્જ થઈને જ આવે છે.

આપણી સંસ્થા વિદ્યાર્થીને શિક્ષણને લગતા ખૂબ જ સારા અનુભવો આપવા માટે ખૂબ જ પ્રયત્નો કરે છે. વિદ્યાર્થીના મનોરંજન અને આનંદપ્રમોદ માટે ખરેખર, યોગ્ય રીતે કાળજી લેવામાં આવતી નથી. વિદ્યાર્થીઓને ખરેખર વૈશ્વિક અનુભવો પૂરા પાડવાની જરૂર છે. જેથી તેઓ કોઈ અયોગ્ય પગલું ના લે અને પોતાની સુધારણા અને વિકાસ માટે કામ કરે. પુસ્તકાલયની હદમાં 24 x 7 *નાસ્તાઘર બનાવવાની જે દરખાસ્ત* XYZ *ભાગ લેનાર સંસ્થાઓ કરે છે તેનો આશય વિદ્વાનો અને મનોરંજન વચ્ચે રહેલ અંતરને જોડવાનો છે.*

XYZ આખા દેશ અને દુનિયામાંથી વિદ્યાર્થીઓને આકર્ષે છે. આમાના કેટલા વિદ્યાર્થીઓ ખૂબ મોટા શહેરો અને કેટલાક નાના શહેરોમાંથી આવે તે વિદ્યાર્થીઓની કૌટુંબિક પરિસ્થિતિ અને તેની ઓળખાણો જુદી જુદી ધરાવે છે. તેઓને એકબીજાને ખરેખર ક્યારેય મળી શકતા નથી, તેમની કોઈ એવી જગ્યા નથી કે જ્યાં તે મળી શકે, એકબીજાને સારી રીતે ઓળખી શકે, પોતાના વિચારો અને મંતવ્યો રજૂ કરી શકે અને વાતચીત કરી શકે. વિદ્યાર્થીઓ પોતાના નાના ગ્રુપો બનાવે છે અને પોતાનો મોટાભાગનો સમય એમાં જ પસાર કરે છે તે બીજા ગ્રુપો સાથે પરિચય કરવાનો પણ પ્રયત્નો નથી કરતા. તેઓ પોતાના જ ગ્રુપોમાં બહાર જાય છે. જમે છે અને મજા માણે છે. હાલમાં કેટલાક વિદ્યાર્થીઓ રાત્રે ખોરાકની શોધમાં ગયા હતા ત્યારે તેઓને કડવો/ખરાબ અનુભવ થયો.

દરખાસ્તનો હેતુ નીચે પ્રમાણે છે

- વિદ્યાર્થીઓને કેમ્પસમાં વૈશ્વિક અનુભવ મળે તેની ખાતરી કરવી.
- વિદ્યાર્થીઓને જગ્યા પૂરી પાડવી જ્યાં તેઓ આવતીકાલ માટે તાજા (Refresh) થાય.
- વિદ્યાર્થીઓને 24 કલાક સુવિધાઓ પ્રાપ્ત થાય.
- શૈક્ષણિક અને મનોરંજનની બાબતોને મિશ્રણ કરવી.

21મી સદીમાં વિદ્યાર્થીઓ સમયની મર્યાદાથી બંધાયેલા નથી. તેઓ 24 x 7 વિદ્યાર્થીઓ છે. 24 x 7 ઉપગ્રહા (Cafe)ની દરખાસ્ત મુકી છે તે XYZ ભાગ લેનાર સંસ્થાઓને 21મી સદીના વિદ્યાર્થીઓની ધ્યાન રાખવાનું જરૂર છે અને તેજ કેમ્પસમાં 24 કલાક વૈશ્વિક આપવો જોઈએ.

24 x 7 ઉપહાર ગ્રહ, (નાસ્તાહાઉસ, Cafe) આવું હશે

- એક Cyber Zone હશે જેમાં ઓછામાં ઓછા 30 કમ્પ્યુટર હશે. તેની સાથે હાઈસ્પીડ ઈન્ટરનેટનું જોડાણ હશે જેથી વિદ્યાર્થી World wide web તપાસ કરી શકે. વાપરી શકે.
- એક નાસ્તા માટેનું કાઉન્ટર હશે જે વિદ્યાર્થીઓને તાજો નાસ્તો, હળવું જમવાનું, તાનજા ફળોનું જ્યુસ પૂરું પાડશે.
- એક News Corner હશે જ્યાં વિદ્યાર્થીઓ બેસીને પુસ્તકો વાંચી શકે.
- એક Table - a - lete Hall જ્યાં વિદ્યાર્થીઓ બેસીને પોતાના મુદ્દાઓ પર ચર્ચા કરી શકે.
- એક TV ખંડ જેમાં વિદ્યાર્થીઓ ટીવી જોઈ શકે.
- એક સંગીતખંડ જેમાં હેડફોન અને Juke boxની સુવિધા હોય. જેથી વિદ્યાર્થીઓ અહીં સંગીત સાંભળી શકે.
- એક રમત-ગમત વિભાગ જ્યાં વિદ્યાર્થીઓ કેરમ, ટેબલ ટેનિસ, બેડમિન્ટન વગેરે રમત રમી શકે અને જીમમાં કસરત કરી શકે.

આ આખી યોજના બે પેટા કમિટિઓ તૈયાર કરશે.

- Cafe ના સાધનો મેળવવા અને કર્મચારી રમવાની જવાબદારી એક કમિટિની છે અને Cafeની જગ્યા પસંદ કરવી, ટેન્ડર મગાવવા, Cafeના ચણતરનું ધ્યાન રાખવાની જવાબદારી બીજી કમિટિની છે. આ યોજના બે ભાગમાં હાથ ધરવામાં આવશે.
- સૌપ્રથમ Cafe બનાવવા માટે સૌથી સારી ત્રણ જગ્યા પસંદ કરવામાં આવશે, તેથી શક્યતાનો અહેવાલ (Report) બનાવવામાં આવશે. અને ટેન્ડર મગાવવામાં આવશે.
- બીજા વિભાગમાં જ્યારે ચણતરકામ ચાલુ થઈ ગયું હશે ત્યારે Cafe માટેના સાધનો મંગાવવામાં આવશે અને કર્મચારીની નિમણૂક કરવામાં આવશે.

1) **Budget for Salaries/Wages**

Personnel required

Place	Manager/Instructor	Attendant
Cyber Zone	1	1
Snacks counter	1	2
Gym	1	-
Reading room		
News corner	-	1
General	-	2

Monthly Emoluments (per person-per month in Rs.)

Place	Manager/Instructor	Attendant
Cyber Café	5000	2500
Cafeteria	4500	2500
Gym	5500	-
Library	5000	2000
General	-	2000

Budget for Equipment (in Rs.)

Air Condi-tioners	**Furniture** (for reading room, discussion hall, TV and Music room)	**Equipment for Gym**	**Sports Accessories** (for Health Club)	**Electronic Equipment** (for TV and Music Room)	**Cafeteria** (kitchen appliances including automatic soft drink vending machines)	**Cyber Cafe**
20,000	30,000	15,000	10,000	25,000	20,000	100000

2) **Budget for Construction Related Expenditure (in Rs.)**

Soft Material including electronic equipment etc.	10,00,00
Hard Material including cement, bricks, etc.	70,00,00

અત્યારના આ આધુનિક યુગમાં શિક્ષણનો અર્થ ખાલી જાણવું કે વિદ્યામુલક નથી પરંતુ તેના કરતા પણ ઘણું વધારે છે. તેનો હેતુ વિદ્યાર્થીઓના વ્યક્તિત્વનો સર્વાંગીણ વિકાસ કરવાનો છે. શૈક્ષણિક સંસ્થાઓએ વિદ્યાર્થીઓનો વ્યાવસાયિક અને વ્યક્તિગત વિકાસ માટેની શક્ય તેટલી બધી તક આપવી જોઈએ. 24 x 7 Cafe (કાફે) ખરેખર વૈશ્વિક લક્ષણ ધરાવવું છે અને તેમાં શિક્ષણ અને મનોરંજનનું જોડાણ કરવાના (બહુ) સખત પ્રયત્નો કર્યા છે. તેનો એક હેતુ વિદ્યાર્થીઓને વૈશ્વિક અને ખૂબ સારો અનુભવ પુરો પાડવાનો પણ છે. વિદ્યાર્તથીઓને 24 કલાક ખૂબ જ નજીક અને સરળતાથી બધી જ સુવિધાઓ કેમ્પસમાં જ ઉપલબ્ધ થાય તે માટે એક બહુવિધ ઉપયોગી Cafeની ખૂબ જરૂર છે.

આ દરખાસ એક શૈક્ષણિક સંસ્થાના વિદ્યાર્થી પ્રતિનિધિઓએ લખી હતી. સંસ્થાથી અંદર જ જ્યારે તમે દરખાસ્ત કરતા હોય ત્યારે તે તે દરખાસ્તમાં કઈ બાબતોનો સમાવેશ કરવો અને દરખાસ્તનું (બાહ્ય) ઓવરઓલ માળખું કેવું હોય તેનો આ દરખાસ્ત આપે છે.

15.6 સારાંશ (Summary)

આ એકમમાં દરખાસ્ત લખવાની જરૂરિયાત, દરખાસ્તના લક્ષણો અને દરખાસ્તના માળખા તપાસ્યા છે. વર્ણન કરવું, યોગ્ય ઠરાવવું અને સમજાવવું જેવા ભાષાના કાર્યોનો ઉપયોગ કર્યો છે. ગ્રામર વિભાગમાં આપણે Passive form પર ભાર આપ્યો હતો.

15.7 પ્રવૃત્તિઓના જવાબો

1. (1) સ્વયંસંચાલિત પુસ્તકાલય

   (2) ડિજીટલ પુસ્તકાલયની ગોઠવણી

2. તમારી જાતે કરો.

3. અમે થોડીક નમૂનાની દરખાસ્તો આપી છે. તમારી પાસે તમારી યાદી હશે.

   (1) ઈન્ટરનેટ જોડાણ સાથેની કમ્પ્યુટર લેબની જોગવાઈ કરવી.

   (2) મંડળ (Club) શરૂ કરવું.

   (3) નવા અભ્યાસક્રમો શરૂ કરવા.

   (4) બેંકની નવી શાખા ખોલવી.

   (5) કર્મચારીના બાળકો માટે ઘોડીયાઘરની જોગવાઈ કરવી.

4. 15.5 વિભાગનો સંદર્ભ લો.

   (1) આવા પ્રકારના ફોનનું ચાઈના દ્વારા ઉત્પાદન કરવામાં આવે છે.

   (2) પાણી, હાઈડ્રોજન અને ઓક્સિજનના મિશ્રણથી બને છે.

   (3) મારી કારને પાછળથી ભટકાડવામાં આવી.

   (4) ઘણા બધા જાતે/હાથે કામ કરનાર કામદારોને નોકરીયે રાખનાર દ્વારા અઠવાડિયે પૈસા ચૂકવામાં આવે છે.

(5) રેડિયમની શોધ મેડમ ક્યુરી દ્વારા કરવામાં આવી હતી.

(6) ભૌતિક વિજ્ઞાન અને રસાયણ વિજ્ઞાનમાં નોબલ પ્રાઈઝ જીતનારની જાહેરાત ગઈકાલે કરવામાં આવી હતી.

(7) મોટાભાગના પરમાણુ કચરાને જમીન નીચે સંગ્રહ કરવામાં આવ્યો છે.

(8) જો ત્યાં જગ્યા હોય તો ઘરના ઉમેદવારને મહેલ અરજી કરવાનું કહ્યું છે.

(9) VIP રાખવાનો લીધે આ વિસ્તારના બધા રસ્તાઓ ચોખ્ખા કરવામાં આવ્યા છે.

(10) નવા મેયર ગઈકાલે ચૂંટાયા.

5. (1) નવી હોસ્પિટલ બંધાઈ રહી છે.

(2) તેનું કામ આવતા ડિસેમ્બર સુધીમાં પૂર્ણ થઈ ગયું હશે.

(3) જૂના શોપીંગ કોમ્પલેક્સને પાડી નાખવામાં આવ્યું છે.

(4) એક નવું આધુનિક ઝડપથી બંધાવા જઈ રહ્યું છે.

(5) નવો મલ્ટીપ્લેક્સ હોલ બની રહ્યો છે.

15.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer the Self Check Exercise)

1. 1-3 વિભાગ છે તે એમ.જી. વોડની પરિસ્થિતિનું વર્ણન કરવાનું કાર્ય કરે છે.
2. 4 અને 5 વાક્ય સમસ્યા કથન કરે છે. એમ.જી. રોડના ટ્રાફિકના કારણે દિવસ દરમિયાન તેને ઓળંગવો અશક્ય છે. ખૂબ ઓછું અંતર હોવા છતાં શાળાએ જતા વિદ્યાર્થી અને કૉલેજે જતા વિદ્યાર્થીઓને પરાણે / ભારપૂર્વક પરિવહનનો ઉપયોગ કરવો પડે છે.
3. ઉકેલ દરખાસ્તમાં દર્શાવવામાં આવ્યું કે ત્રણ પગે ચાલનાર માટે ઓવર બ્રીઝ બનાવવાને દરેક વચ્ચે 1.5 kmનું અંતર રાખવું.
4. એકથી ચાર વાક્યમાં સ્થિર ક્રિયાપદ (Stative Verb) રૂપના ક્રિયાપદ છે.
5. સરળતા
6. Model Verb ‘Should’ જવાબદારી દર્શાવે છે.
7. સત્તાવાળાઓની બાબતમાં ભાર દર્શાવવા Passive Voiceનો ઉપયોગ થયો હતો.
8. પેલું વાક્ય માહિતી આપે છે કે M.G.L. યુનિવર્સિટીના વાણિજ્ય વિભાગમાં ખાતાકીય (વિભાગીય) પુસ્તકાલય બનાવવા દરખાસ્ત જમા કરાવવામાં આવી છે.
9. બીજું વાક્ય ખાતાકીય (વિભાગીય) પુસ્તકાલયની જરૂરિયાત દર્શાવે છે. જે બાળકોએ શાળાનો અભ્યાસ ઈંગ્લિશ મિડિયમમાં કર્યો નથી તેવા Undergraduate વિદ્યાર્થીઓ ત્યાં છે, તેઓ યોગ્ય વાંચન, કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા ઈચ્છે છે અને તેઓ અંગ્રેજી ભાષા કુશળતા માટેની તાલીમ લેવાની ઈચ્છા દર્શાવે છે.

10. છેલ્લા બે વાક્યો ખાતાકીય પુસ્તકાલયની જરૂરિયાતને સમર્થન આપે છે. દરખાસ્તના અમલીકરણની સમજાવટ આવેલી છે.

11. અહીં આપવામાં આવેલી માહિતી. દરખાસ્ત બનાવી હતી કોને સંબોધીને છે અને કોના દ્વારા દરખાસ્ત બનાવવામાં આવી છે. આ બાબતોનો સમાવેશ કરે છે.

12. આ દરખાસ્ત ત્રીવેન્દ્રમ શહેરમાં નવું પુસ્તકાલય બાનાવવા માટે જગ્યા પ્રાપ્ત કરવા માટે છે.

13. તે ત્રીવેન્દ્રમ શહેરમાં મેથને સંબોધીને કરવામાં આવેલી છે.

14. હેરીટેજ પુસ્તકાલય સમિતિના નિયામક દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવે છે.

15. આ સારાંશ કેરળના ત્રીવેન્દ્રમના નવા પુસ્તકાલયની જરૂરિયાત દર્શાવે છે.

16. આ સારાંશના ત્રીવેન્દ્રમના નવા પુસ્તકાલયના સમર્થનમાં છે. ઉત્સુક વાચકની સખ્યામાં થઈ રહેલો વધારો આનું મુખ્ય કારણ છે. આ પુસ્તકાલય માટેની યોગ્ય જગ્યા માટેની ભલામણોનો પણ તેણે સમાવેશ કર્યો છે. આમ જે રકમનું નિવેશ/રોકાણ કરાવમાં આવ્યું છે.

17. જ્યારથી પુસ્તચકાલયની વ્યવસ્થા માન્ય થશે ત્યારથી વાંચકો પણ આ દરખાસ્તને સકારાત્મક જોશે.

18. આ વિભાગ વાચંકને તેની પૃષ્ઠભૂમિથી પરિચિત કરાવે છે. જે નવા પુસ્તકાલયની જરૂરિયાતને સમર્તથ આપે છે.

19. પુસ્તકાલય માટે જગ્યા નક્કી કરવી અને શા માટે તે યોગ્ય જગ્યાન છે તે આ વાક્યો દર્શાવે છે.

20. આ વિભાગ ત્રિવેન્દ્રમા નવું પુસ્તકાલય શરૂ કરવાનો તર્ક આપે છે.

21. પુસ્તકાલય માટેની જરૂરિયાત તર્ક વિભાગ અને દરખાસ્ત વિભાગને જોડતી કડી છે.

22. કડી જરૂરી છે તે દરખાસ્તને તાર્કિક પ્રવાહ અને સુસંબદ્ધતા આપે છે.

23. દરખાસ્તની અંદર પુસ્તકો અને ડીવીડી મુકવા માટેની છાજલીઓ અને લોકોને બેસીને વાંચવા માટે ટેબલ અને ખુરશીની જરૂરિયાતનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. તે યોજનામાં એક પણ દર્શાવે છે કે પહેલા માપ માટ Cyber Zoneનો અલગથી વિભાગ સમાવવામાં આવે.

24. આ વિભાગમાં વાંચકને થનાર ખર્ચની વિગતો પણ આપવામાં આવે છે.

25. દરખાસ્તની અંદર અંદાજીત ખર્ચ સમજવા માટે આ નક્કર રસ્તો છે. તે દરખાસ્તને આર્થિક રીતે કાર્યક્ષમ કરે છે.

26. આ વિભાગ દરખાસ્તના ફાયદાને ઉજાગર કરે છે.

27. જ્યારે તે વિગતવાર સાધક અને વિપક્ષનો સામે આ દરખાસ્તના અમલીકરણ માટે ચર્ચા કરે છે. ત્યારે આ દરખાસ્ત ખાતરીલાયક થાય છે.

28. આ વિભાગ દરખાસ્તની સમાપ્તી તાર્કિક અને ખાતરીલાયક રીતે કરે છે.

29. આ વિભાગની જરૂર છે કારણ કે વહેલી તકે સકારાત્મક નિર્ણય લેવા માટે તે વાચકને સમજાવે છે.

30. | | |
|---|---|
| સારાંશ | 1, 2 ફકરા |
| સમસ્યાકથન | 3 ફકરો |
| હેતુઓ | 5 G |
| દરખાસ્ત યોજના | 7 |
| કાર્યયોજના | 8, 9, 10 |
| અંદાજિત કુલ ખર્ચ | 11 |
| ઉપસંહાર | 12 |

15.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Key words)

દરખાસ્ત	:	દરખાસ્ત ભવિષ્યમાં થનાર કાર્યની દિશા દર્શાવે છે.
પૃષ્ઠભૂમિ	:	સંસ્થાનું વર્ણન અને કરેલા કાર્યો
દરસ્ખાસ્ત માળખું	:	દરખાસ્તને વિસ્તૃત માહિતી આપે અને સારાંશથી શરૂઆત થાય.

15.10 સંદર્ભ અને વધુ વાંચન (REFERENCES AND FURTHER READING)

* Brock, S. L. *Writing Business Proposals And Reports 01 Edition*, Viva Books Pvt Ltd. New Delhi, 2004, Print.

* Forsyth, P. *How to Be Better at Writing Reports and Proposals,* Kogan Page Ltd., 2009, print.

* Hamper. R. J. Baugh, L. *Handbook For Writing Proposals, Second Edition, Print, Paperback, McGraw Hills, print, 2011.*

•

એકમ 16 અહેવાલ લેખન

રૂપરેખા

16.0 ઉદ્દેશો

16.1 પ્રસ્તાવના

16.2 અહેવાલ

16.3 અહેવાલોના પ્રકારો

16.4 શૈલી, માળખું અને ક્રમ

16.4.1 અહેવાલની શૈલી

16.4.2 અહેવાલનું માળખું

16.4.3 અહેવાલનો ક્રમ

16.5 અહેવાલનું ઉદાહરણ : આંતરિક તપાસનો અહેવાલ

16.6 અહેવાલ રજૂ કરવાની કેટલીક સૂચનાઓ

16.7 સારાંશ

16.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

16.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

16.10 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

16.0 ઉદ્દેશો (Objectives)

આ એકમમાં આપણે અહેવાલ લેખનની ચર્ચા કરીશું આ એકમનું વાંચન કર્યા પછી તમે સક્ષમ થશો.

- અહેવાલોના પ્રકારોનું પુસ્તકાલયના કર્મચારીઓની ઉપયોગિતાના ખાસ સંદર્ભમાં વર્ણન
- અહેવાલોની શૈલી, માળખું અને ક્રમ સ્પષ્ટ કરવાં.
- અહેવાલ લેખનની થોડીક મુખ્ય સચના (Tips)ઓથી સભાન થશો.
- Reduce ralative lauseનો તમારા લખાણ અને ...માં ઉપયોગ અને
- આંતરિક તપાસનો અહેવાલ તૈયાર કરવો.

16.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

નોકરી પરના સંદેશા-વ્યવહાર માટે અહેવાલો જરૂરી ભાગ છે. એક ગ્રંથપાલ તરીકે આપણે જુદા જુદા પ્રકારના અહેવાલો લખવાના હોય છે. તેમાંના કેટલાક યાદી

અથવા પત્ર ટૂંકા સ્વરૂપમાં અને હસ્તપ્રત જેવા લાંબા સ્વરૂપના અહેવાલો હોઈ શકે. કેટલીકવાર આવા અહેવાલો સંસ્થાની અંદર જમા કરવાના હોય છે. આ સમયે તમે સંસ્થાના અનુભવી કર્મચારીઓને અહેવાલ લખવા માટે કહી શકો.

તમે પૂછી શકો 'અહેવાલ શું છે ?' ઘણાબધા જુદાજુદા પ્રકારના લેખિત પ્રત્યાયનોના પ્રકાર છે. સામાન્ય રીતે અહેવાલ નિશ્ચિત માહિતીનું એકત્રીકરણ અને તેની રજૂઆત છે. જે તાત્કાલિક અને વ્યવહારું જરૂરિયાતોને યોગ્ય વિનંતી અથવા જરૂરી વિચાર દ્વારા રજૂ થાય છે. દા.ત. તમારે નવા મૂલ્યાંકનનો અહેવાલ લખવાનો છે. અથવા તમે જે પ્રોજેક્ટ હાથ ધર્યા છે તેની પ્રગતિનો અહેવાલ લખવાનો છે. તમારા મુખ્ય ગ્રંથપાલ તમને પુસ્તકાલયમાં જરૂરી સાધનો વિશે ભલામણ કરવાનું પૂછી શકે - ત્યારે તમારે ભલામણ અહેવાલ લખવાનો હોય છે.

આ એકમની અંદર તમને જુદા જુદા અહેવાલોથી અવગત કરવામાં આવે છે. તમારે એક ગ્રંથપાલ તરીકે લખવાના થઈ શકે.

16.2 અહેવાલ (Report)

અહેવાલો ઘણા પ્રકારના હોઈ શકે. અર્થાત્ આંતરિક લોકો કે બાહ્ય લોકો માટે, વર્ણનાત્મક અથવા આંકડાકીય, નિયતકાલીન, ચોક્કસ સમયમાં ટૂંકો અથવા ઊંડાણપૂર્વક, ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક, ગુપ્ત કે જાહેર વગેરે...

નજીકના પુસ્તકાલયની મુલાકાત લઈ જુદાજુદા પ્રકારના અહેવાલોનો અભ્યાસ કરો અને નીચે ઓછામાં ઓછા પાંચ અહેવાલના શીર્ષક લખો.

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

આ અહેવાલોના માળખાંનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરો અને આ અહેવાલોમાં સામાન્ય હોય તેવા પાંચ શીર્ષક/મથાળુ લખો.

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

16.3 અહેવાલોના પ્રકારો (Types of Report)

અહેવાલોને ઘણી રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય : તેના વિષયવસ્તુ દ્વારા (શક્યતા અહેવાલ, સર્વે અહેવાલ વગેરે) તેનાં કાર્યો દ્વારા (દા.ત. માહિતીપ્રદ, વિશ્લેષણાત્મક, ભલામણ સ્વરૂપનું) તેના માળખા દ્વારા (દા.ત. યાદી અહેવાલો, પત્ર અહેવાલો, ઔપચારિક અહેવાલો, અનૌપચારિક અહેવાલો) સમય દ્વારા (નિયતકાલીન અહેવાલો, પ્રગતિ અહેવાલો, અંતિમ અહેવાલો) અને આવા બીજા અનેક. જ્યારે આ બધા માપદંડ (વિષયવસ્તુ, કાર્ય, માળખું, સમય વગેરે) વર્ગીકૃત અહેવાલને સંબંધી અને ઉપયોગી છે. ત્યારે અહેવાલોની કેટલીક પેટા શ્રેણી આગળ આવે છે. પરંતુ જ્યારે તમારો ઉદ્દેશ અહેવાલ કઈ રીતે લખતા શીખવાનો છે ત્યારે તે બહુ ઉપયોગી નથી. અહેવાલલેખન શીખવાના હેતુ માટે સૌથી ઉપયોગી માપદંડ એ ખૂબ સામાન્ય/સરળ છે અને તે છે તેની લંબાઈ લંબાઈના આધાર પર આપણે અહેવાલને બે પ્રકારમાં વર્ગીકૃત કરી શકીએ. ટૂંકો અહેવાલ અને લાંબો અહેવાલ. ટૂંકો અહેવાલ અર્થાત 10-12 પાનાનો અહેવાલ અને લાંબો અહેવાલ અર્થાત્ જે આનાથી લાંબો હોય તે લાંબો અહેવાલ ઘણા ગ્રંથો ચાલે/થાય તેટલો લાંબો પણ હોય શકે. લંબાઈના સંદર્ભમાં અહેવાલની વિશેષતા જોઈએ. દા.ત. લાંબો અહેવાલ હંમેશા ઔપચારિક શૈલીમાં લખવામાં આવે છે ને રજૂ કરવામાં આવે છે. ટૂંકા અહેવાલ અનૌપચારિક પ્રકારના હોય છે. લાંબા અહેવાલો હંમેશા હસ્તપ્રત પ્રકારના માળખામાં રજૂ થાય છે. જ્યારે ટૂંકા અહેવાલો મુખ્યત્વે યાદી (Memo) અથવા પણ પ્રકારના માળખામાં મોકલવામાં આવે છે.

લંબાઈ પછીનું ખૂબ મહત્ત્વનું માપદંડ કાર્ય છે. મુખ્યત્વે અધિકારીક અહેવાલનો હેતુ કોઈ સંસ્થાની ચોક્કસ માહિતીને રજૂ કરવાનો છે. મોટાભાગના સંસ્થાકીય અહેવાલો માહિતીસભર હોય છે. નિયતકાલીન અહેવાલો, પ્રગતિ અહેવાલો, પ્રયોગશાળા અહેવાલ, સર્વે અહેવાલ વગેરે બધા માહિતી અહેવાલ છે. ક્યારેક તમને એવું પણ પૂછવામાં આવે કે ખાલી માહિતી નહીં પણ તેનું વિશ્લેષણ પણ પૂરું પાડવાનું જેવા કે હકીકતોનું અર્થઘટન, સંચાલક મંડળને નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવી. આવા અહેવાલોને વિશ્લેષણાત્મક અહેવાલ કહેવામાં આવે છે. જો તમને આમાં ભલામણોનો પણ સમાવેશ કરવાનું કહેવામાં આવે તો તેને ભલામણ કહેવામાં આવે છે.

શૈલીએ ત્રીજો મહત્ત્વનો માપદંડ છે. શૈલી દ્વારા અહેવાલની રજૂઆતમાં ઔપચારિકતા લાવી શકાય છે. અહેવાલની શૈલી પસંદ કરવામાં ઘણાં બધાં પરિબળો અસર કરતાં હોય છે અને અહેવાલની વિશેષતાઓમાં શૈલી પસંદગી રજૂઆત છે. આ માપદંડના આધારે અહેવાલ ઔપચારિક અને અનૌપચારિક એમ બે ભાગમાં વિભાજીત થાય છે.

શૈલી અંગેનો પ્રશ્ન અહેવાલના માળખા સાથે જોડાયેલો છે. યાદી (Memo) માળખું અને પત્ર માળખાના અહેવાલમાં સામાન્ય સંદેશ મોકલવામાં આવે છે. જ્યારે અહેવાલ સંસ્થાની બહાર મોકલવાનો હોય છે ત્યારે પણ માળખા પ્રકારનો અહેવાલ

મોકલવામાં આવે છે. આવા અહેવાલો હંમેશા ઔપચારિક ભાષામાં લખવામાં આવે છે. આંતરિક અહેવાલ (સંસ્થાની અંદર) યાદી (Memo) મોકલવામાં આવે છે. જો તે લાંબો હોય તો હસ્તપ્રત માળખામાં મોકલવામાં આવે છે. હસ્તપ્રત અહેવાલ હંમેશા ઔપચારિક શૈલીમાં લખાય છે. યાદી (Memo) અહેવાલ ઔપચારિક કે થોડી ઔપચારિક શૈલીમાં લખી શકાય છે. લેખક કઈ શૈલી પસંદ કરે છે તેનો આધાર ઘણાં બધાં પરિબળો હોય છે.

ચાલો આપણે અહેવાલની લાક્ષણિકતાઓની ચર્ચા કરીએ.

★ સભાનતા (Conciseness)

મોટાભાગના અધિકારિક અહેવાલો ટૂંકા હોય છે. તેમાં ક્યારે થોડા પાનાથી વધારે પાના નથી હોતા. અધિકારિક લખાણમાં (Official Writing) સભાનતાએ એક પાયાની ગુણવત્તાઓમાની એક છે.

★ ચોકસાઈ

બીજું પાસું છે ચોકસાઈ. ચોકસાઈ અર્થાત્ તેને જેવું છે તેવું કહેવું, "તેને નિષ્ઠાપૂર્વક/નક્કર રીતે કહેવું" અને "તેને સમગ્ર કહેવું"

1. પ્રોજેક્ટ અહેવાલના સંદર્ભમાં. અર્થાત પ્રોજેક્ટ એવો ન બનાવવો જોઈએ કે જે ખરેખર છે, તેના કરતા વધારે નજીક કે દૂર લાગે.
2. "તેને નક્કર રીતે કહેવું" અર્થાત્ દોષયુક્ત અને અસ્પષ્ટ વર્ણનોને બદલે જથ્થાત્મક/પરિણાત્મકનો ઉપયોગ કરવો. "પ્રોજેક્ટ પૂરો થવામાં હજી થોડો વધારે સમય થશે. તેવું કહેવાના બદલે પ્રોજેક્ટ ત્રણ અઠવાડિયામાં પૂર્ણ થશે તેમ કહેવું.
3. "તેને સમગ્ર કહેવું" અર્થાત્ શું કહેવું ! કંઈ પણ છુપાવવું નહીં. ત્યાં મુશ્કેલીઓ અને અડચણો હોઈ શકે અને તેમાં કેટલીક પોતાની ભૂલના કારણે સર્જાઈ હોય અને તમે કદાચ તમારી ભૂલ છુપાવવા લલચાશો જે તમારી ક્ષમતા પર પ્રતિબિંબિત થાય છે. ભૂલ છુપાવવાનું વલણ ઘણીબધી બાબતોને અસર કરે છે ને તે તમને અંતે ખૂબ મોટું નુકસાન પણ શકે. સંચાલક મંડળ એવા વ્યક્તિની કદર કરે છે કે જે બધી મુશ્કેલીનું સમાયોજન કે અને સારા સમયમાં તેને સંબોધી શકે.

★ માળખું (Format)

ત્રીજી મહત્ત્વની બાબત છે. યોગ્ય માળખું આપણે ઉપર જોયું તે પ્રમાણે અહેવાલ પણ માળખામાં મોકલી શકાય. યાદી (Memo) માળખું, અને હસ્તપ્રત માળખું.

★ વસ્તુલક્ષી (Objective)

તે વસ્તુલક્ષી હોય તે ખૂબ મહત્ત્વનું છે. તમે વિશ્લેષણ કરો. તેમાં તે વસ્તુ માટેની તમારી વ્યક્તિગત લાગણી આવવી જોઈએ નહીં. દા.ત. તમને એવું પૂછવામાં આવે છે કે હેરીટેજ પુસ્તકાલયની એક શાખા પટનામાં ખોલવી જોઈએ કે નહીં? પટના તમારું વતન છે એટલે તેને અનુકૂળ અહેવાલ ન આપતા.

★ *પુરાવા* (Evidence)

છેલ્લે મજબૂત/નક્કર પુરાવા આપવામાં આવે છે. તમારું વિશ્લેષણ મામૂલી પુરાવા પર ના હોવું જોઈએ. કોઈ એક પુરાવાના આધારે ભલામણ ન કરવી જોઈએ. તમારા વિશ્લેષણ માટે નક્કર અને નકારી ન શકાય તેવા આધાર ભેગા કરવા. જો આવા આધાર ઉપલબ્ધ ના હોય અને તમે તેમ છતાં વિશ્લેષણ અને ભલામણ કરવા ઈચ્છિત છો તો કહી શકાય. સામાન્ય રીતે માત્ર લાગણી કે અનુમાન જે અંતઃપ્રેરણાથી થાય છે તે કારણ ભલામણ કરવા માટે સ્વીકાર્ય નથી.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : (1) આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.

(2) તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.

1. *અહેવાલને સંચાલનનું ઉપકરણ કહેવામાં આવે છે. આ ઉપકરણ શાના માટે ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે ? ઉદાહરણ આપો.*

....

....

....

....

....

....

2. *માહિતીપ્રદ (માહિતીસભર) અહેવાલો અને વિશ્લેષણાત્મક અહેવાલો કઈ રીતે જુદા પડે છે ?*

....

....

....

....

....

....

3. માહિતીપ્રદ અહેવાલોના ત્રણ પ્રકારનાં નામ આપો.

....

....

....

....

....

....

4. 'ચોકસાઈ'ને વ્યાખ્યાયિત કરો.

....

....

....

....

....

....

16.4 શૈલી, માળખુ અને ક્રમ (Style, Structure & Order)

આ વિભાગમાં આપણે અહેવાલની શૈલી, માળખું અને ક્રમની ચર્ચા કરીશું.

16.4.1. અહેવાલની શૈલી

આપણે આગળ સારા અહેવાલની ગુણવત્તા વિશે વાત કરી ગયા છીએ. દા.ત. આપણે એવું કીધું હતું કે અહેવાલ ટૂંકો અને યોગ્ય માળખામાં લખાયલા હોવા જોઈએ. અહેવાલને માહિતીપ્રદ અને વિષયવસ્તુ સચોટ હોવું જોઈએ. (હકીકતલક્ષી, કોઈ તથ્ય છોડી ના દે તેવું અને નક્કરતાથી રજૂ કરી શકે) વિશ્લેષણાત્મક વસ્તુલક્ષી હોવું જોઈએ. તેમ જ દલીલો અને આધાર પુરાવા સાથે હોવા જોઈએ. આ ગુણો બધા અહેવાલોમાં સ્વીકાર્ય છે. બધા જ સારા અહેવાલોના ગુણો નિરપેક્ષ શબ્દોમાં ન દર્શાવી શકાય. અહેવાલનો એક મહત્ત્વનો સદ્‌ગુણ એ હોય છે કે તે કોણ પ્રારંભ કરે છે (લેખક પોતે જ છે કે અધિકૃત કોઈ અન્ય વ્યક્તિ), તેને કોણ વાંચવાનું છે, અને તેના શું લક્ષણો

છે, અહેવાલનું વિષયવસ્તુ શું છે વગેરે... આવાં પરિબળો માટે સંવેદનશીલ હોય છે. દા.ત, આ અહેવાલ તમારી સંસ્થાનો ઉચ્ચઅધિકારી વાંચવાનો છે, જેને તમે વ્યક્તિગત રીતે ઓળખતા પણ નથી, તમે તમારા સુપરવાઈઝર જે તમારી સાથે જે મૈત્રીપૂર્વક રહે છે તેમને લખતા હોય એ રીતે અહેવાલ ના લખી શકાય. અહેવાલમાં ઊંડાણપૂર્વકની આંકડાકીય માહિતી હોવી જોઈએ. તમે જે મૈત્રીપૂર્ણ અહેવાલ રજૂ કરો છો તેના કરતા જુદી રીતે રજૂ કરવો પડે. શૈલી અને માળખા જેવા પરિબળોને તે અસર કરે છે. જેની આપણે ચર્ચા કરીશું.

ચર્ચાને સરળ અને સ્પષ્ટ કરવી, આપણે આપણી જાતને અસર કરતા મુખ્ય છ ચલો મર્યાદામાં રાખીશું. (પરિબળ જે શૈલી અને માળખાની પસંદગીમાં અસર કરે છે) નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે મુખ્ય ત્રણ અસર કરતાં પરિબળો છે.

★ **અસર કરતા પરિબળો**

1. અહેવાલની શરૂઆત કોણ કરે છે ?
2. અહેવાલ કોણ પ્રાપ્ત કરે છે ?
3. અહેવાલનું વિષયવસ્તુ શું છે ?
4. અહેવાલ ક્યાં મોકલવાનો છે ? સંસ્થાઓમાં કે સંસ્થાની બહાર
5. અહેવાલ શા માટે તૈયાર કરવામાં આવે છે ?
6. અહેવાલ કઈ રીતે પ્રાપ્ત થશે ?

★ **પ્રભાવિત ચલો**

1. ઔપચારિકતાનું પ્રમાણ
2. માળખું (સંસ્થા)
3. ક્રમ (પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ) અથવા રજૂઆત

આપણે આપણી ચર્ચાને પ્રભાવિત ચલો પર કેન્દ્રિત કરીશું અને તે દરેકની અસરકરતા ચલો સાથેના સંબંધોને શોધી કાઢીશું.

16.4.2 અહેવાલનું માળખું

ઔપચારિક અહેવાલને પાયાનું માળખું છે. તેમાં કેટલાક ભાગો છે જેમાંથી નીચેના છ ભાગ મહત્ત્વના છે. અહેવાલનું માળખું પરિબળોની સંખ્યા પર આધારિત હોય છે જેવા કે અહેવાલનો હેતુ, પ્રેક્ષકો (તેઓ એક જ સંસ્થાના છે કે બહારના), સંસ્થા દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રણાલી, જ્યારે માળખું પસંદ કરવામાં આવશે સંસ્થા દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવેલું માળખું સામાન્ય રીતે નીચેના મોટાભાગના કે બધા જ તત્ત્વો હશે. ખાસ કરીને આ લાંબા અહેવાલની બાબતમાં સાચી છે.

16.4.2.1. શીર્ષક પાનું

16.4.2.2. સારાંશ/તારણ (Abstract)

16.4.2.3. વિષયવસ્તુ

16.4.2.4. સારાંશ (Executive Summary)

16.4.2.5. પરિચય

16.4.2.6. અહેવાલનું માળખું

16.4.2.7. ઉપસંહાર/ભલામણો

16.4.2.8. સંદર્ભ સૂચિ

16.4.2.9. પરિશિષ્ટ

ઔપચારિક અહેવાલમાં આ બધા ભાગ હોય છે. તેમ જ આ ઉપરાંત પણ થોડાક હોય છે. અનૌપચારિક અહેવાલમાં આમાંના ઘણા બધા ભાગોનો સમાવેશ થતો નથી. મોટાભાગે સારાંશ અને પરિશિષ્ટ વગરના હોય છે. કેટલાકમાં તો પરિચય અને ઉપસંહાર પણ ના હોઈ શકે. ભલામણ અહેવાલમાં ભલામણ વિભાગને જાળવવામાં આવે છે. કેટલાક અનૌપચારિક અહેવાલ પરિચય અને ઉપસંહારને જાળવી રાખે છે. જેમાં આ નથી તેના કરતા આ અહેવાલને વધારે ઔપચારિક કહેવામાં આવે છે.

અહેવાલનું માળખું નીચે વિગતવાર આપવામાં આવેલું છે.

16.4.2.1. શીર્ષક પાનું

શીર્ષક પાનું પર માહિતી નીચે પ્રમાણે દેખાવી જોઈએ.

- યોગ્ય શીર્ષક, જો પેટા શીર્ષક હોય તો તે પણ
- સંસ્થા વિભાગનું નામ
- જે અહેવાલ તૈયાર કરે છે તે સંસ્થા/વિભાગનું નામ, તેની અને મુખ્ય વ્યક્તિનું નામ અને હોદ્દો.
- વર્ષ (અને મહિનો) જેમાં આ અહેવાલ તૈયાર થયો છે.
- અહેવાલ મેળવનાર સંસ્થા/વિભાગનું નામ અને સંબંધિત વ્યક્તિનો હોદ્દો

16.4.2.2. સારાંશ

આખા અહેવાલનો ખૂબ જ ટૂંકાણમાં માહિતીસભર સારાંશ. આ કારણોસર તેને આખો અહેવાલ લખાય જાય ત્યારબાદ લખવામાં આવે છે. સારાંશ ખૂબ ટૂંકમાં હોવો જોઈએ. તે એક ફકરામાં અને 250 શબ્દોથી વધારે ન હોવો જોઈએ.

16.4.2.3. વિષયવસ્તુ પાનું

નામ પ્રમાણે આ પાનુંમાં બધા ચેપ્ટર કે વિભાગના શીર્ષકની યાદી આપવામાં આવશે અને તે જ પ્રમાણે અહેવાલમાં દર્શાવવામાં આવશે અને તેમાં પાનાં નંબર પણ દર્શાવાતો હશે. વિષયવસ્તુના પાનાંનો ઉદ્દેશ્ય એ છે કે વાંચનાર જે માહિતી વાંચવા ઈચ્છે તે તેને સરળતાથી મળી શકે.

16.4.2.4. સારાંશ (Executive Summary)

Executive Summaryનો જે હેતુ છે તે Abstract કરતા ખૂબ જુદો છે. Abstract ખૂબ ટૂંકમાં હોય છે જ્યારે Executive Summary વિસ્તૃત હોય છે. તે મુખ્યત્વે તારણો, ઉપસંહાર અને ભલામણો પર કેન્દ્રિત હોય છે. તે બે પાનાં કરતા

વધારે નથી હોતી. અહેવાલ પ્રાપ્ત કરનાર મોટાભાગે આખો અહેવાલ નથી વાંચતા. તેઓ ફક્ત સારાંશ વાચે છે અને જો જરૂર જણાય તો અહેવાલના ચોક્કસ વિભાગોનું વાંચન કરે છે. તેથી Executive Summaryમાં અહેવાલના બધાં જ તારણો આવરી લેવાય તે ખૂબ મહત્ત્વનું છે.

16.4.2.5. પરિચય

અહેવાલના હેતુ, ઉદ્દેશ અને વિસ્તાર પરિચયમાં દર્શાવવામાં આવશે. આ વિભાગમાં અહેવાલના સંદર્ભમાં તેની પૃષ્ઠભૂમિકા ટૂંકમાં આપવામાં આવી શકે. પૃષ્ઠભૂમિને પરિચયમાં સમાવાને બદલે એક અલગ વિભાગ પણ હોઈ શકે. તે ટૂંકમાં હોય અને બે પાનાંથી વધારે નહીં હોય, તેને થોડા ફકરામાં જ રજૂ કરવામાં આવશે.

16.4.2.6. મુખ્ય ભાગ

આ અહેવાલનો મુખ્યભાગ હશે અને તેનું માળખું અહેવાલના પ્રકાર અને પ્રેક્ષક આધારિત હશે. આમાં ઉપયોગ થયેલ પદ્ધતિ, નમૂનાનું એકત્રીકરણ, ડેટા વિશ્લેષણની વિસ્તૃત માહિતી અને તારણોની રજૂઆત અને તે તારણો પર ટીપ્પણી વિગતવાર આપવામાં આવશે.

16.4.2.7. ઉપસંહાર/ભલામણો

આ વિભાગમાં તારણોનું અર્થઘટન અને ઉપસંહાર આપવામાં આવે છે. ઉપસંહારમાં, આવતા પહેલા જો કોઈની સાથે પરિણામોની ચર્ચા કરવામાં આવી હોય તો તે અહીં દર્શાવવામાં આવે છે. પ્રાથમિકતાના કારણે ઉપસંહારને યાદીમાં ગોઠવવામાં આવે છે, પહેલા સૌથી મહત્ત્વનું અને ઓછું મહત્ત્વનું છેલ્લે ગોઠવવામાં આવે છે. ઉપસંહારમાં નીચે દર્શાવેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપવા જોઈએ.

- તપાસ શું દર્શાવે છે ?
- સંસ્થામાં ઉપસંહાર કેટલો ઉપયોગી છે ?
- કોઈ આશ્ચર્યજનક છે જો હા તો તે શું છે ?
- ભલામણ/ઉપસંહાર નિશ્ચિત હોવા જોઈએ તે કાલ્પનિક વિધાન હોવાં જોઈએ. તે અગાઉ દર્શાવેલ હેતુ સાથે ગાઢ સંબંધ ધરાવતા હોવા જોઈએ. જો તમે ઉપસંહાર/નિષ્કર્ષતથી ગુરા નથી તો તે દર્શાવવુ. તે વિભાગની યાદી બનાવી તેની માટે ખાસ કાર્યયોજના બનાવી જોઈએ.

16.4.2.8. ગ્રંથસૂચિ

જો કોઈ સંદર્ભ સ્રોતનો ઉપયોગ કર્યો હતો તો તેમને અહીં યાદી સ્વરૂપે દર્શાવવો જરૂરી છે. સંદર્ભોને ટાંકવા માટે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તર અનુસરવા.

16.4.2.9. પરિશિષ્ટ

કેટલુંક સાહિત્ય પરિશિષ્ટ તરીકે સમાવવું સારું છે. (દા.ત. કોઠા, પ્રશ્નાવલિ નકલ વગેરે) આને અહેવાલના મુખ્ય ભાગને બદલે પરિશિષ્ટમાં દર્શાવવું જોઈએ.

કેટલાક સદૈવમાં નીચેના જેવા મુદ્દા સમાવવામાં આવશે.

- શબ્દાવલી
- સંક્ષેપ શબ્દો
- ઋણસ્વીકાર

★ અહેવાલની ગોઠવણી

અહેવાલ સંબંધ અને ગદ્ય ભાગો કરતાં ભિન્ન રીતે ગોઠવાય છે. અહેવાલમાં વિભાગોના યોગ્ય નંબર આપવામાં આવે તે મહત્ત્વનું છે. અહેવાલના મહત્ત્વના ઉપયોગ ભાગોને ક્રમાંકન પદ્ધતિથી ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આમાત્ય પ્રથામાં નીચેમાના બે ગોઠવણી પદ્ધતિથી ઉપયોગ થાય છે. દશાંશ ક્રમાંક અને અથવા અક્ષર-ક્રમાંક એકવાર પદ્ધતિ પસંદ થઈ ગયા બાદ તે જ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવો અને સતત ઉપયોગ કરવો જરૂરી છે.

દશાંશ ક્રમાંકન

વિષયવસ્તુને ક્રમ આપવા માટે દશાંશ ક્રમાંકન પદ્ધતિ ખૂબ પ્રચલિત છે. દશાંશ પદ્ધતિને નીચે પ્રમાણે ઉપયોગ કરવાની પ્રણાલી છે.

મુખ્ય વિભાગ 1.0 2.0 3.0 4.0 (શૂન્યને દૂર પણ કરી શકાય)

(પેલી સ્તરમથાળા)

વિભાગના મુખ્ય ભાગ 1.1 1.2 1.3 1.4

(બીજી સ્તરના મથાળા)

મુખ્ય ભાગના પેટાભાગ 1.1.1 1.1.2 1.1.3 1.1.4

★ અક્ષર પદ્ધતિ

આમા સંખ્યાઓ અને અક્ષરો બંને ભેગા ઉપયોગ થાય છે. મુખ્ય વિભાગને એક અક્ષર દ્વારા દર્શાવવામાં આવે છે અને તેના પેટા વિભાગને સંખ્યા દ્વારા દર્શાવવામાં આવે છે. જે નીચે દર્શાવેલ છે.

મુખ્ય વિભાગ	A	B	C	D
(પેલા સ્તરના મથાળા)				
વિભાગના મુખ્યભાગ	A.1	A.2	A.3	A.4
(બીજા સ્તરના મથાળા)				

★ અન્ય પદ્ધતિઓ

ઉપર બે પ્રચલિત પદ્ધતિઓ દર્શાવવામાં આવી છે. લેખકો બીજી પદ્ધતિઓનો પણ ઉપયોગ કરતા હોય છે. જેમ કે I, II, III, IV, V અને a, b, c, d, e અથવા કોઈપણ અક્ષર અને સંખ્યાનું મિશ્રણ દા.ત. i.a, i.b; I.A, II.A અને અન્ય.

16.4.3 અહેવાલનો ક્રમ

વ્યક્તિ અહેવાલમાં સંદેશો રજૂ કરવા માટે પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ અભિગમ પસંદ કરી શકે. અહેવાલ કઈ રીતે પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે ? જે અહેવાલ જમા કરાવે છે તેને થોડા વિચારો હોય છે કે અહેવાલ લોકો દ્વારા કઈ રીતે લેવામાં આવશે. સાનુકૂળ રીતે કે પ્રતિકૂળ રીતે ? પ્રેક્ષકો ગ્રહણશીલ છે કે નહીં ?જો તે એવું અનુભવે કે તેનો અહેવાલ લોકો ગ્રહણશીલ રીતે લેશે તો તેનો અહેવાલ સાનુકૂળ રીતે સ્વીકારાશે અને તો તે પ્રત્યક્ષ અભિગમ ઉપયોગ કરી શકે. જો તેને એવું અનુભવાય કે લોકો ગ્રહણશીલ નથી. અહેવાલને નાસ્તિકાથી પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે અથવા તો તેને કોઈ વિચાર જ નથી તે લોકો તેને કઈ રીતે સ્વીકારશે. તો તેણે સલામત રીતે પરોક્ષ અભિગમ ઉપયોગ કરવો જોઈએ. ચાલો, સમજીએ શા માટે.

પ્રત્યક્ષ અભિગમ દ્વારા અહેવાલના મુખ્ય વિચારોની રજૂઆત શરૂઆતમાં કરવામાં આવે છે. (મુખ્ય ભલામણો, તારણો, નિષ્કર્ષ વગેરે) વિસ્તૃત માહિતી, સહાયક દલીલો, સમર્થન અને અન્ય બીજું બધું મુખ્ય વિચારની રજૂઆત પછી આવે છે. આ અભિગમનો ફાયદો એ છે કે લોકોને મુખ્ય નિષ્કર્ષ ભલામણો માટે અંત સુધી રાહ જોવી પડતી નથી. એકવાર લોકોના મનમાં મુખ્ય વિચાર સ્પષ્ટ થઈ ગયા બાદ તે સરળતાથી તેની સાથે સહમત છે કે નથી તે નક્કી થઈ જાય છે. કોઈને કંઈ પણ સંદેહ રહેતો નથી. જે અહેવાલ પ્રત્યક્ષ અભિગમને અનુસરે છે તેમાં લેખકની હકારાત્મક છાપ ઊભી થાય છે. લેખક પોતાના માટે નિષ્પક્ષ દેખાય છે. તે પોતાની જાતને દલીલ અને માહિતીમાં છુપાવવાનો પ્રયત્ન નથી કરતા.

આવા પ્રકારના અહેવાલો ત્યારે જ લોકોના મનમાં હકારાત્મક અસર પેદા કરી શકે, જ્યારે લોકોને લેખકમાં થોડો આત્મવિશ્વાસ હોય. દા.ત સત્તાવાર અહેવાલ, જો તમે સંસ્થામાં હાલમાં જ જોડાયા છે અને આ તમારો પહેલો અહેવાલ છે અને સંસ્થા તેના દરજ્જા માટે સભાન છે. તો તમારા માટે પ્રત્યક્ષ અભિગમને છોડી પરોક્ષ અભિગમનો ઉપયોગ કરવો હિતાવહ રહેશે. પરોક્ષ અભિગમની અંદર તમે એક પછી એક દલીલો રજૂ કરી ધીમેધીમે પ્રેક્ષકોનો વિશ્વાસ જીતી શકો છો. તમે તમારા નિષ્કર્ષ આવો અને ભલામણો કરો તો પહેલા તમારે દલીલો અને પુરાવાની આકર્ષક વ્યૂહરચના કરી તેના સંગ્રહને રજૂ કરવાનો છે. તમે જે છાપ ઉત્પન્ન કરશો તે તમે પહેલેથી જ વિચારેલી નહીં હોય, આને તમારે વાંચકને તપાસ માટે આપવા અને તેની સાથે બધા સત્યો પણ દર્શાવવા. આવા અભિગમ દ્વારા પ્રતિકુળ પ્રેક્ષકોને પણ જીતી શકાય છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : 1. આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.

2. તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલા જવાબ સાથે તપાસો.

5. અસરકારક ચલો અને પ્રભાવિત ચલો શું છે ? આ બંને વચ્ચે શું સંબંધ છે.

....

....

....

....

....

....

....

6. જો વ્યક્તિ જે તમારો અહેવાલ પ્રાપ્ત કરવા જઈ રહ્યો હતો. તે તમે કઈ શૈલીમાં લખવાનું પસંદ કરશો. ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક

   a તમારો મૈત્રીસભર સુપરવાઈઝર

   b મુખ્ય ગ્રંથપાલ

   c એક એવા વ્યક્તિ જને પોતાના દરજ્જાને લઈને સભાન છે અને તેની સાથે તમારે માત્ર કર્મચારીના/અધિકારીક સંબંધ છે.

7. નીચેના વિધાનોને ઔપચારિકતાના ક્રમમાં ગોઠવો.

   a મેં કીધું કે, જગ્યા માટેની જાહેરાત તરત જ કરીએ.

   b મેં ભલામણ કરી કે જગ્યાની જાહેરાત તરત જ કરવી જોઈએ.

   c હું એવું વિચારું છું કે શક્ય તેટલી ઝડપથી જગ્યાની જાહેરાત કરવી.

   d મુખ્યગ્રંથપાલ એવો મત ધરાવે છે કે હવે વધારે મોડું કર્યા વગર જગ્યાની જાહેરાત કરી દેવી જોઈએ.

16.5 અહેવાલનું ઉદાહરણ : આંતરિક તપાસનો અહેવાલ (Example of A Report: Internal Inquiry Reports)

પુસ્તકાલયમાં જુદીજુદી મુશ્કેલીઓ / સમસ્યાઓ હોય છે જેનો ઝડપથી ઉપાય શોધવો જરૂરી છે. જેથી પુસ્તકાલય સરળતાથી ચાલી શકે . પુસ્તકાલયમાં પુસ્તક પ્રાપ્તિ

અને તેની યોગ્ય જગ્યાએ ગોઠવણી, ગ્રાહકોનો સંતોષ, કર્મચારીનો સંતોષ, પગારનું માળખું, સ્પર્ધા અથવા આને સંબંધિત બધા પ્રશ્નો હોય છે. જ્યારે આવી સમસ્યાઓ ઉદ્‌ભવે છે ત્યારે તેના માટે સમિતિની રચના કરી સમસ્યાનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે અને તેના માટે ઉકેલ સૂચવે છે. દરેક સમસ્યા માટે નિશ્ચિત સમય હોય છે અને તે નક્કી કરેલ સમયની અંદર અહેવાલ જમા કરાવવાનો હોય છે. આ વિભાગમાં આપણે આવા પ્રકારના અહેવાલનો નમૂનાનો અભ્યાસ કરીશું. આ અંદરનો અહેવાલ છે. ડાબી બાજુ આવેલ ખાના કાળ અને વ્યાકરણ દર્શાવે છે. જમણી બાજુના ખાના વિષયવસ્તુ દર્શાવે છે.

16.5.1 ટ્રાન્સમીટલ પત્ર

28 ફેબ્રુઆરી 2019

Address

Mr. Saurabh Kumar
Senior Librarian
Biblio Library
Mumbai

આદરણીય સાહેબ,

Present Contrinuous

તમારા દ્વારા ખાસ સમિતિ નિયુક્ત કરી જે અહેવાલ તૈયાર કરવામાં આવ્યો તે જમા કરાવી રહ્યો છું. આ સમિતિનું ગઠન બીબ્લીઓ પુસ્તકાલયના ગ્રાહકોમાં વધી રહેલ અસંતોષનો અભ્યાસ કરવા કરેલી છે.

Topic

Present for future Indicution

મને આશા છે કે સમિતિ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલી ભલામણો જે સમસ્યા પુસ્તકાલયના સભ્યો અને કર્મચારી દ્વારા ઊભી કરવામાં આવી છે તેનું નિરાકરણ થશે. આ પુસ્તકાલયને ફરી વ્યવસ્થિત કરવામાં આપણને મદદ કરશે.

Your truly
બેની કુમાર
સહાયક ગ્રંથપાલ

16.5.2. અહેવાલ

ગ્રાહક અને કર્મચારીઓમાં વધી રહેલ અસંતોષ

I am submitting the report compiled by the Special Committee appointed by you to examine the causes of growing customer dissatisfaction with the services of Biblio Library.

REPORT ON

GROWING CUSTOMER AND EMPLOYEE DISSATISFACTION

Title

Submitted to

Mr. Saurabh Kumar

Senior Librarian

BIBLIO Library,

Senior official

by

Beni Kumar

Assistant Librarian, Delhi

28 February

Person responsible for the study

Language focus: A report is written **on** something.

A report is submitted **to** someone **by** someone.

I hope that the recommendations of the Committee will help us set right the problems raised by members of the library as we as the employees. These will help our library be back on the right track.

Yours truly,

Beni Kumar

Assistant Librarian

16.5.3 કાર્યકારી સારાંશ

મુખ્ય ગ્રંથપાલે પાંચ સભ્યોની ખાસ સમિતિની રચના કરી જે ગ્રાહક અને કર્મચારીમાં વધી રહેલ અસંતોષની તપાસ કરી. એક વર્ષમાં બીબ્લીઓગ્રાફી પુસ્તકાલયને એક વર્ષમાં ફરી તૈયાર કરી.

સર્વે અને ઈન્ટરવ્યુ એવું દર્શાવે છે કે ગ્રાહકોની ફરિયાદ મુખ્યત્વે પુસ્તકોની ખરાબરીતે/અયોગ્ય જાળવણી, પુસ્તકાલયની વેબસાઈટ પર અપૂરતી માહિતી, તાજેતરના સામયિક અને જનરલ મેળવવામાં થતી ઢીલ, પુસ્તકાલયની અયોગ્ય/ખરાબ સેવાને સંબંધી હતી.

આ ફરિયાદનો જવાબ આપતા કર્મચારીઓ એ કહ્યું હતું કે આનું કારણ અપૂરતા કર્મચારી, લાંબા કામના કલાકો/સમય, ઓછું વેતન, અને સંચાલક મંડળ અને કર્મચારી વચ્ચે નબળું પ્રત્યાયન, ખરાબ સેવાનું કારણ અપૂરતા પુસ્તકોની પ્રાપ્તિ અને જથ્થો, સંચાલક અને કર્મચારી વચ્ચે પ્રત્યાયનનો અભાવ હતો.

ભલામણમાં પગાર વધારો, કામ કરવાના સમયમાં ઘટાડો, કર્મચારી અને ગ્રાહક તેમ જ સંચાલક સાથે પ્રત્યાનની ખૂલી ચેનલ આ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

16.5.4 સંદર્ભના શબ્દો

મુખ્ય ગ્રંથપાલ દ્વારા બનાવવામાં આવેલી ખાસ સમિતિની સભ્યો નીચે દર્શાવ્યા પ્રમાણે હતા. આ સમિતિઓ બીબ્લીઓ પુસ્તકાલયમાં વધી રહેલ ગ્રાહક અને કર્મચારીઓના અસંતોષના કારણોની તપાસ કરી હતી.

Mr. Saurabh Kumar, Senior Librarian.

Mr. Pranav Sudhir, Assistant Librarian (Collection & Maintenance)

Ms. Christine Thur, Assistant Librarian (e-library)

Mr. Akhil Singh, Assistant Librarian (Periodicals and Journals)

Mr. Meni Kumar, Assistant Librarian

સમાવીને કહેવામાં આવ્યું હતું કે વર્ષ 12 થી 22 સુધીમાં ગ્રાહક અને કર્મચારી અસંતોષનો અભ્યાસ કરવો. તેમણે ગ્રાહકની ફરિયાદો અને કર્મચારીઓના જવાબો તપાસવાના હતા અને તેમણે પોતાનો અહેવાલ માર્ચ 20 સુધીમાં મુખ્ય ગ્રંથપાલને જમા કરાવવાનો હતો.

16.5.5 પૃષ્ઠભૂમિ

બીબ્લીઓ પુસ્તકાલયની સ્થાપના 2007માં થઈ હતી. એ શહેરની વચ્ચે આવેલી હતી. તેથી પુસ્તકમાં રસ ધરાવતા લોકો રોજ તેની મુલાકાત લેતા થયા હતા. પુસ્તકાલયની સેવામાં કેટલીક ક્ષતિઓ છે તેની ફરિયાદ પુસ્તકાલયના સભ્યોએ કરી હતી.

કર્મચારીઓનો અસંતોષ વધી રહ્યો હતો અને તેની અસર તેના કાર્ય પર પડતી હતી. આ સમિતિની રચના પુસ્તકાલયના સભ્યોનો અને કર્મચામરીઓનો સીધો સંપર્ક કરી તેનાં કારણો જાણી પુસ્તકાલયને ફરી યોગ્ય રીતે કાર્યરત કરવા કરવામાં આવી હતી.

16.5.6. હેતુઓ :

a ગ્રાહકની અસંતુષ્ટતાનો અભ્યાસ

b કર્મચારીઓના વર્તનનો અભ્યાસ અને

c ઉપચારાત્મક પગલાંની ભલામણ

16.5.7. આયોજન

સમિતિની પ્રારંભિક મીટિંગ 7 ઓગસ્ટ 20માં તપાસની પદ્ધતિ નક્કી કરવા મળી હતી.

પાંચ પ્રતિનિધિની આ સમિતિ બનાવવાનું નક્કી કર્યું હતું. તેમાં સીનીયર ગ્રંથપાલ, સહાયક ગ્રંથપાલ (ભેગું કરવું અને જાળવણી) સહાયક ગ્રંથ ગ્રંથપાલ (સામયિકો અને જર્નલ) એ આ કમિટીનો ભાગ હશે.

15 ઓગસ્ટ 20... ની મિટિંગમાં કર્મચારી સંગઠનના 10 પ્રતિનિધિઓને પણ આમંત્રણ આપવામાં આવશે જેથી કર્મચારીના પરિપ્રેક્ષ્ય પણ જાણી શકાય.

પુસ્તકાલયની સર્વિસ અંગેની માહિતી પ્રાપ્ત કરવા 100 સભ્યોને પ્રશ્નાવલિ વિતરણ કરવામાં આવશે. લાંબા સમયના સભ્યોને ઓળખી તેની રૂબરૂ કે ટેલીફોન દ્વારા મુલાકાત કરવામાં આવશે.

સમિતિના સભ્યોમાં નીચે પ્રમાણે માહિતી વહેંચવામાં આવી હતી. સીનીયર ગ્રંથપાલ બધાંનું આયોજન કર્તા

મદદનીશ ગ્રંથપાલનું (ભેગું કરવું અને જાળવણી) : પુસ્તકોની ખરાબ સાચવણીના કારણો

મદદનીશ ગ્રંથપાલ (ઈ-પુસ્તકાલય) : પુસ્તકાલયના ડેટા બેઈઝના પ્રશ્નોને કારણે

મદદનીશ ગ્રંથપાલ (સામયિક અને જર્નલ) : તાજેતરના સામયિકો અને જર્નલ મેળવવામાં થતું મોડુંના કારણો

મદદનીશ ગ્રંથપાલ : કર્મચારીઓ દ્વારા અવિનયી વર્તન અને પ્રેરણાનો અભાવના કારણો

આખી પ્રક્રિયા : 1 ફેબ્રુઆરી 20... સુધીમાં પૂરી થશે ને તેનો અહેવાલ

28 ફેબ્રુઆરી 20.... સુધીમાં જમા કરાવવામાં આવશે.

16.5.8. પ્રક્રિયા

પુસ્તકાલય સંચાલનની મુશ્કેલી ફસ્ટ એન્ડ માહિતી મેળવવા. કર્મચારી સાથે 5 મિટિંગનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. એક મહિનામાં એક મિટિંગ કરવામાં આવી હતી.

લોકશાહી પદ્ધતિથી મીટિંગોનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. તેમાં તેને પોતાના મંતવ્યો ખુલ્લામને જણાવવાની છૂટ આપવામાં આવી હતી.

પુસ્તકાલયના 50 સભ્યોને સર્વે ફોસ આપવામાં આવ્યા હતા અને તેમાંથી વિગતવાર વિવિધ સેવાઓની માહિતી એકત્ર કરાવમાં આવી હતી. તારણોને આના પછીના વિભાગમાં નોંધવામાં આવ્યા હતા.

16.5.9. કર્મચારીને લગતા તારણો

Present perfect | Point a

પ્રાપ્તિસ્થાન : મીટિંગો, આદાન-પ્રદાન સત્ર, વ્યક્તિગત તપાસ

કર્મચારીના અસંતોષના મુખ્ય કારણો

Present perfect | b

કર્મચારીના પગારનું માળખું છેલ્લા 5 વર્ષથી એક સરખું જ હતું. કર્મચારીઓ તેના પગારમાં વધારો ઈચ્છે છે.

Present | c

કોઈ કર્મચારીની ગેરહાજરીથી વધારાનો સમય ભરે તો તેને મહેનતાણું આપતા નથી. કર્મચારીને લપાવાના અને મુક્યાવાની જે સુવિધા છે એ ખૂબ જ અનિયમિત છે. જેના પરિણામે નોકરી પર મોડા પહોંચે છે તે છુટા પણ મોડા થાય છે.

Present | d

બીબ્લીઓ પુસ્તકાલયના સંચાલક મંડપ કર્મચારીઓના વ્યક્તિગત સમસ્યા માટે સખત અને લાગણીવગરનું વલણ અખત્યાર કરે છે. ત્યારે ત્યાં કોઈ જતું નથી.

e

સંચાલક મંડળ અને કર્મચારી વચ્ચે યોગ્ય પ્રત્યાયનનો અભાવ હોવાથી તે પુસ્તકાલયની પ્રવૃત્તિમાં ખરાબ સંકલન કરે છે.

Present | Summary

આ બધી સમસ્યાઓ એકંદરે કામ કરવા પર, પ્રેરણા અને કર્મચારીની શૈલી ગુસ્સાસભર રહે છે અને પુસ્તકાલયના સભ્યો સાથે અયોગ્ય વ્યવહાર ને અસર કરે છે. આ બાબતો લોકોના મનમાં જે બીબ્લીઓ પુસ્તકાલયની છાપ છે તેને હાનિકારક છે.

16.5.10. પુસ્તકાલયના સભ્યોને સંબંધિત તારણો

Present | Findings II

પ્રાપ્તિસ્થાન : પ્રશ્નાવલિ, પ્રણવ સુધીર અને શ્રી ક્રિસ્ટીને થુર દ્વારા વ્યક્તિગત તપાસ

Signposting

પુસ્તકાલયના સભ્યો નીચે દર્શાવેલા મહત્ત્વના પ્રશ્નોને અનુભવે છે.

પુસ્તકોની અયોગ્ય જાળવણી :

Past passive | a

પુસ્તકો હંમેશા ખરાબ સ્થિતિમાં જોવા મળેલા હતા. પાનું ફાટી ગયા હોય અને કવર વળી ગયા હોય તે સામાન્ય બાબત હતી. તેઓ પુસ્તકોને યોગ્ય રીતે ગોઠવતા ન હતા, જેથી સભ્યોને પુસ્તકો શોધવા મુશ્કીલ બની જતા હતા.

તાજેતરના સામયિકો અને જનરલની બીન ઉપલબ્ધતા :

Present | b

તાજેતરના વિવિધ સામયિકો અને શૈક્ષણિક જરનલો ઉપલબ્ધ હોતી નથી. ક્યારેક કેટલાક સામયિકો પ્રકાશિત થયાના થોડા મહિનાઓ પછી પ્રાપ્ત થાય છે.

પુસ્તકાલયના ડેટાબેજમાં માહિતીનો અભાવ :

c

પુસ્તકાલયની વેબસાઈટ યોગ્ય સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવતી નથી. કેટલીક લિંક માત્ર વ્યવસ્થિત કામ કરતી હતી.

વિનયવિવેકનો અભાવ ! :

Past | d

સભ્યોયે ઘણીવાર નોંધ્યું હતું કે જ્યારે તેમને મુશ્કેલી પડે ને કર્મચારી પાસે મદદ માગે તો તેઓ ઉદાસીન અને તોછડાઈવાળું વર્તન કરતા.

16.5.11 ભલામણો

Constructions

Notice prepositions following subjects

Link with previous section

આગળ દર્શવેલાં તારણોને આધારે અમે નીચેની ભલામણો કરીએ છીએ.

List of recommendations a, b

1. પગારનાં માળખાં અને ભથ્થામાં 5%નો વધારો.
2. કામના કલાકોનું સુયોજન (નોકરીની) વધારાના સમયનું વળતર.
3. કર્મચારીઓને લોકો સાથેના સંબંધનું વ્યવસ્થાપન માટે સઘન તાલીમ કાર્યક્રમ
4. સંચાલક મંડળ અને કર્મચારી વચ્ચે ખુલ્લી પ્રત્યાયન પદ્ધતિ (c)
5. પુસ્તકાલયના કર્મચારીને પુસ્તકને યોગ્ય સુચિબદ્ધ અને જાળવણી કરવા માટે તાલીમ. (d)
6. પુસ્તકાલયનો ડેટાબેઈજ વ્યવસ્થિત છે, તાજેતરના સામયિકો અને જર્નલ પ્રાપ્ય છે. તેની દર અઠવાડિયે ખાતરી કરવી. (e)

16.5.12. ઉપસંહાર / નિષ્કર્ષ

Present	સમિતિએ સૂચવ્યું છે કે કરવામાં આવેલી ભલામણોનું સત્વરે અમલીકરણ થાય.	Summart Statement
Future Indications	તે સુચવે છે કે બીબ્લીઓ પુસ્તકાલયે શક્ય તેટલી ઝડપથી સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.	

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ 1. આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.

2. તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.

8. ઉપર આપેલ અહેવાલને એક પત્ર તરીકે સારાંશ કરો.

....

....

....

....

....

....

9. અહેવાલનો હેતુ શું છે ?

....

....

....

....

....

....

10. દરેક વિભાગના શું કાર્યો છે ?

....

....

....

....

....

....

16.6 સાંભળીને અર્થગ્રહણ : અહેવાલ રજૂ કરવાની કેટલીક સૂચનાઓ (Tips)

★ જાતે તપાસવાની પ્રવૃત્તિ

11. સારા અહેવાલ રજૂઆતની સૂચનતા (Tips) સાંભળો. વક્તા દ્વારા દર્શાવામાં આવેલ ટીપ્સની સામે ટિક કરો. જે ટીપ્સ દર્શાવવામાં નથી આવી. તેની સામે ચોકડી કરો.

    તમને આપવામાં આવેલ CD તમે વગાડી શકો અને તમને જરૂર જણાય તેટલી વખત તેને સાંભળી શકાય. CDની ઓડિયોની ટેક્સ્ટ જવાબ વિભાગમાં આપવામાં આવેલી છે.

    1. અહેવાલ એ લેખનના અન્યત્ર માળખાથી તદ્દન જુદો નથી.
    2. અહેવાલ લેખનમાં વિશિષ્ટ શૈલીનો ઉપયોગ કરવો મહત્ત્વનો છે.
    3. અહેવાલની ભાષા સ્પષ્ટ, પ્રત્યક્ષ અને કિફાયત હોવી જરૂરી છે.
    4. અહેવાલ લખનારે પોતાની ભવને પાછળ રાખવી જોઈએ જેથી વિષયને મુખ્ય ધ્યાન પ્રાપ્ત કરે.
    5. ભાગ અને પેટાભાગમાં એક કરતા વધારે મહત્ત્વના વિચારને મુકવો નહીં.
    6. તમારા અહેવાલનાં તત્ત્વોને યોગ્ય જગ્યા પૂરી પાડવી.
    7. ઔપચારિક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો વધારે સારું છે.
    8. દરેક પાનાંને ક્રમ આપો.
    9. સારા અહેવાલો વક્તા સાથે પૃસ્મિને શેર કરે છે.
    10. અહેવાલના કોઠા અને ગ્રાફને શીર્ષક આપો.

16.7 *સારાંશ* (Summary)

આ એકમ દ્વારા અમે તમને અહેવાલના જુદા જુદા ઔપચારિક પાસાથી માહિતગાર કર્યા. જ્યારે અહેવાલનું લેખન કરીએ ત્યારે પ્રેક્ષકોને માનમાં/ધ્યાનમાં રાખી કરવું કે જેમાં : વિષયવસ્તુ, માળખું, બંધારણ વગેરે પાસાઓ પર આધારિત હશે. અનુદાન આપતી સંસ્થાઓને અહેવાલ માટે પોતાનું અલગ નિશ્ચિત માળખું હોય છે અને તેને અનુસરવું ફરજિયાત છે. જો કોઈ પાસે આવું માળખું ના હોય તો આ એકમના આગળ (આવેલ) મુદ્દાનો ઉપયોગ કરી શકાય. આંતરિક અહેવાલ માટે પણ સંસ્થામાં પ્રચલિત માળખું કયું છે તે સમજવું જરૂરી છે અને તેને અનુસરવું જે પણ માળખાનો ઉપયોગ કરો તે પણ એ છે કે અહેવાલના દરેક પાસાઆધારિત છે.

16.8 *તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો* (Answer the Self Check Exercise)

1. *સંસ્થામાં નીચેના સ્તરે શું ચાલી રહ્યું છે તેની માાહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે અહેવાલોનો ઉપયોગ થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે સંસ્થાની નીતિઓનું અમલીકરણ થાય છે, સંસ્થાનું જે લક્ષ્ય છે તે પ્રાપ્ત થયું વગેરે.*

2. *માહિતીપ્રદ અહેવાલ ખાલી માહિતી અભિવ્યક્ત કરે છે. વિશ્લેષણાત્મક અહેવાલના વિશ્લષેણ અને માહિતી બન્નેનો સમાવેશ થાય છે.*

3. *પ્રજાની અહેવાલો,*

   નિયતકાલીન અહેવાલ, વર્ણનાત્મક અહેવાલ.

4. *ચોકસાઈ અર્થાત્ ત્રણ વસ્તુ (1) તેને જેવું છે તેવું કહેવું (2) તેને નક્કર રીતે કહેવું (3) તેને સમગ્ર કહેવું.*

5. *પ્રભાવિત ચલો અહેવાલના ચોક્કસ લક્ષણોને વર્ણવે છે. અસર કરતા ચલો શું નક્કી કરવું એ, કયું સ્વરૂપ વગેરેના લક્ષણોને અહેવાલમાં પ્રગટ કરી તેને વર્ણવે છે તેનો કારણ-અસરનો સંબંધ હોય છે.*

6. *(a) અનૌપચારિક (b) ઔપચારીક (c) ઔપચારીક*

7. d-b-c-a

8. *તમારી જાતે કરો*

9. *તમારી જાતે કરો*

10. *તમારી જાતે કરો*

★ સાંભળવા માટેનું લખાણ

- અહેવાલની ભાષા, સ્પષ્ટ, પ્રત્યક્ષ, સ્પષ્ટ અને કિફાયત હોવી જોઈએ.
- ટાઈપ માટે યોગ્ય સાઈઝ પસંદ કરવી જોઈએ અને આખા અહેવાલમાં તેને એકસરખી રાખવી.
- શીર્ષક અને પેટા શીર્ષક વાટે વિશિષ્ટ શૈલીનો ઉપયોગ કરવો.
- ભાગ અને પેટાભાગમાં એક કરતા વધારે મહત્ત્વના વિચારને મુકવો નહીં.
- તમારા અહેવાલના તત્વોને યોગ્ય જગ્યા પૂરી પાડવી.
- અહેવાલના ગાત્રનાવાળા ભાગોને ડોટ પોઈન્ટ અથવા ક્રમથી દર્શાવવો જોઈએ.
- દરેક પાનુંને ક્રમ આપવો.
- એકસરખું અને યોગ્ય ફોર્મેટિંગનો ઉપયોગ કરવો.
- ફક્ત ઔપચારીક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો વધારે હિતાવહ છે.
- કોઠા, ગ્રાફ, ચાર્ટ, વર્ણનો, નક્શા વગેરેને ચોક્કસાઈ માટે શિક્ષક આપવું અને સ્રોતોને ટાંકવા.

16.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Key Words)

અહેવાલ : નિશ્ચિત માહિતીનું એકત્રીકરણ અને તેનું રજૂઆત એટલે અહેવાલ.

પ્રભાવિત ચલો : પ્રભાવિત ચલોમાં ઔપચારિકતાનું પ્રમાણ, માળખું અને ક્રમનો સમાવેશ થાય છે.

16.10 સંદર્ભ અને વધુ વાંચન (References and Further Reading)

* Bentley, T. J. *Report Writing In Business : The Effective Communication Of Information PB 01 Edition,* Viva Books Pvt. Ltd. New Delhi, 2004, print.

* Bowden, J. *Writing a Report: How to Prepare, Write & Present Really Effective Reports*, How To Books, 2011, print. Greenhall, M. *Report Writing Skills Training Course,* Universe of Learning Ltd. Lancashire, UK, 2004, print.

* Kuiper, S. and Kohut, G. F. *Contemporary Business Report Writing,* Southwestern Cengage Learning, USA, 2005, print.

* Netzley, M. and Snow, Craig. *Guide to Report Writing (Guide to Business Communication Series)*, Prentice Hall, 2001, print.

●❁

એકમ 17 પ્રશ્નાવલિ

રૂપરેખા

17.0 ઉદ્દેશો

17.1 પ્રસ્તાવના

17.2 પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિ વ્યાખ્યાઓ

17.3 પ્રશ્નાવલિ સંરચના

17.3.1 પ્રશ્નાવલિઓના પ્રકારો

17.3.2 પ્રશ્નોના પ્રકારો

17.3.3 માપદંડનો ઉપયોગ

17.3.4 સાવચેતી

17.4 પ્રશ્નાવલિનું પૂર્વપરીક્ષણ

17.5 પ્રશ્નાવલિનું વિતરણ

17.6 જવાબનો દર

17.7 પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિના ફાયદા અને મર્યાદાઓ

17.8 સારાંશ

17.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

17.10 ચાવીરૂપ શબ્દો

17.11 સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન

17.0 હેતુઓ (Objective)

આ એકમ વાંચ્યા પછી તમે સક્ષમ હશો.

- પ્રશ્નાવલિનો અર્થ સમજવો.
- તેની સંરચનાની પદ્ધતિની અવસ્થા
- પ્રશ્નાવલિની સંરચના અને પૂર્વપરિક્ષણ અને રાખવાની સાવચેતી વિશે જાણવું/ શીખવું.
- પ્રશ્નાવલિનું વિતરણ અને ભેગી કરવાની વ્યવસ્થા સ્પષ્ટ થશે.
- પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિના ફાયદા અને મર્યાદાઓ ઓળખવી.
- પોતાના ક્ષેત્રમાં નવા ચાલતા વલણ (Trend)ને જાણવું.

17.1 પ્રસ્તાવના (Introduction)

પુસ્તકાલય અને માહિતી વિજ્ઞાનના ક્ષેત્રમાં, સર્વે સંશોધનોનો ઉપયોગકર્તાની

માહિતી બને જરૂરિયાત માટે બોહળા પ્રમાણમાં ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. માહિતાના સ્રોતોને મજબૂત કરવા માટે અને પુસ્તકાલયોની સેવાઓને મજબૂત કરવા સંશોધનકર્તા સર્વે હાથ ધરે છે. આવા પુસ્તકાલય સર્વે તપાસ કરવા, ઉપયોગકર્તાના લક્ષણો જાણવા, તેઓની જરૂરિયાતો વગેરે માટે ડેટા એકત્ર કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

સર્વે સંશોધનમાં ત્રણ પ્રકારની પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરી ડેટા એકત્ર કરવામાં આવે છે. અવલોકન, મુલાકાત, અને પ્રશ્નાવલિ. આ એકમમાં આપણે પ્રશ્નાવલિ તૈયાર કરવાની ટેકનિક, તેનું વિતરણ, ફાયદા, મર્યાદા અને તે ક્ષેત્રમાં વધી રહેલ વલણો વિશે શીખીશું.

17.2 *પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિ વ્યાખ્યાઓ* (Questionnaire Method : Defination)

પ્રશ્નાવલિ એ ડેટા એકત્ર કરવા માટેનું એક સાધન / ઉપકરણ છે. સામાન્ય રીતે ડેટા એકત્ર કરવા સંશોધનકર્તા આ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરે છે. ચોક્કસ સંશોધન માટે ડેટા એકત્ર કરવા સંશોધનકર્તા તેનો જે જવાબની જરૂર હોય તે પ્રમાણે પ્રશ્નોની યાદી બનાવે છે. આ પ્રશ્નોને ચોક્કસ ક્રમમાં ગોઠવવામાં આવે છે અને ત્યારબાદ નિશ્ચિત થયેલ વ્યાપવિશ્વમાં તેને વ્યક્તિગત રીતે આપવામાં આવે છે અથવા E-mail દ્વારા મોકલવામાં આવે છે.

પ્રશ્નાવલિ એ પ્રતિસાદ આપનાર માટે લેખિત પ્રશ્નો છે જેના તેને જવાબ આપવાના છે. સંશોધન માટે આ જવાબો પ્રાથમિક ડેટા છે. કિશોરકુમારના મત પ્રમાણે (1992) "પ્રશ્નાવલિ એ લેખિત દસ્તાવેજ છે જેમાં જે સમસ્યાનો અભ્યાસ હાથ ધર્યો છે તેને લગતા પ્રશ્નોની યાદી છે. જેનો સંશોધન કર્તા જવાબ ઈચ્છે છે." સ્વનેવેલ્ટેડ (1985) પ્રશ્નાવલિની વ્યાખ્યતા આપે છે કે "પ્રશ્નાવલિ ડેટા એકત્ર કરવાનું ઉપકરણ છે જેમાં પ્રશ્નો યોગ્ય ક્રમમાં રજૂ કરવામાં આવે છે અને પ્રતિસાદ આપનારના જવાબો અનને પ્રતિક્રિયા તેના નોંધવામાં આવે છે." સામાન્ય રીતે સર્વેમાં પ્રાથમિક ડેટા એકત્ર કરવા પ્રશ્નાવલિનો ઉપયોગ થાય છે.

17.3 *પ્રશ્નાવલિ સંરચના* (Questionnaire : Constroduction)

જ્યારે પ્રશ્નાવલિ તૈયાર કરીએ ત્યારે પ્રશ્નો અને ચલોની પસંદગીમાં સાવચેતી રાખવી પડે છે. જેથી સંશોધન કર્તા જે ક્ષેત્રમાં સંશોધન કરવા ઈચ્છે છે તેના સચોટ જવાબ પ્રાપ્ત થાય. આ પ્રકારની ડેટા એકત્ર કરવાની ટેકનીકનો હેતુ માન્ય અને વિશ્વસનીય માહિતી એકત્ર કરવાનો છે જેથી સંશોધન સારી રીતે થાય અને ઉત્કલ્પનાઓને યોગ્ય રીતે તપાસી શકાય. સંશોધન કર્તા માટે હાથ ધરેલ સમસ્યાની સ્પષ્ટ સમજૂતી હોવી ખૂબ જરૂરી છે. પ્રશ્નાવલિનું વિષયવસ્તુ નિશ્ચિત કરતા પહેલાં તેણે સંબંધિત સાહિત્યની સમીક્ષા કરવાની જરૂર છે.

તમારા સંશોધનની વિશ્વસનીયતા માટે તેમાં સામેલ પત્ર હોવો જરૂરી છે. (Covering Letter) સંશોધનકર્તાની ઓળખ, સંશોધનના હેતુઓ દર્શાવે છે. તેમાં પ્રતિભાવ આપનારને સંબોધીને આ પ્રશ્નાવલિની જરૂરિયાત દર્શાવવામાં આવે છે. પરિણામોનું શું કરવામાં આવશે અને તેમણે આપેલ જવાબોનું શું બનશે તે જણાવવું જોઈએ. સામેલપત્ર (Covering Latter) પ્રતિભાવ આપનારને સહયોગ માટે વિનંતી કરવી અને પ્રશ્નાવલિના

હેતુ સમજાવવા, નતને તેમના જવાબોને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે તેની ખાતરી આપવી. આવી ખાતરી પ્રતિભાવ આપનારને મુક્તપણે પ્રતિભાવ આપવા માટે પ્રેરણા આપે છે. સામેલ પત્રનો નમૂનો નીચે આપેલ છે.

ફક્ત ખાનગી પરિભ્રમણ માટે

દિલ્હીની સેન્ટ્રલ યુનિવર્સિટીના સામાજિક વૈજ્ઞાનિકોની વિદ્વાનો પ્રત્યાયન પર ઈન્ટરનેટની અસર

વહાલા પ્રતિભાવ આપનાર

હું દિલ્હીની સેન્ટ્રલ યુનિવર્સિટીના સામાજિક વૈજ્ઞાનિકોની વિદ્વાન પ્રત્યાયન પર ઈન્ટરનેટની અસર પર સંશોધન કરી રહ્યો છું. આ સંદર્ભમાં મેં સામાજિક વૈજ્ઞાનિકોના પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રશ્નાવલિની રચના કરેલ છે. હું તમાને વિનંતી કરું છું કે તમારા કિંમતી સમયમાંથી થોડો સમય કાઢી આ પ્રશ્નાવલિની માહિતી પુરશો. જવાબો ગુપ્ત રાખવામાં આાવશે અને ફક્ત સંશોધનના હેતુ માટે ઉપયોગ કરવામાં આવશે.

મહેરબાની કરીને બીડાણમાં આપેલ પ્રશ્નાવલિ અને મારા એડ્રેસવાળું કવર આપવામાં આવેલું છે તે જુઓ. તમને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે પ્રશ્નાવલિને એક અઠવાડિયામાં ભરને મને પોસ્ટ કરી આપશો જી. આ બાબતમાં તમારો સહકાર ખૂબ પ્રશંસા યોગ્ય થશે.

સહર્ષ આભાર

તમારો નિષ્ઠાવાન
નામ
સરનામું

ફક્ત એવા જ પ્રશ્નો પુછવા જોઈએ જેનો નક્કી કરેલ વ્યાપવિશ્વમાં સમજી શકે અને તેના જવાબ આપવા માટે તેની પાસે જ્ઞાન હોય. વિલ્યમ્સ (1997) એવો મત ધરાવે છે કે સંશોધન કર્તા એ નિશ્ચિત જૂથના લોકો સાથે ક્ષેત્ર કાર્ય કરવું જોઈએ જેમાં મુલાકાત કે અવલોકન કરવું જોઈએ. જે સંશોધન કર્તાને નમૂનાનું વલણ જાણવા ઉપયોગી થાય છે અને પ્રશ્નાવલિના ચોક્કસ વિભાગ માટે તેનો પ્રતિભાવ કેવો હશે તે જાણી શકાય.

જે પ્રશ્નાવલિ વોલ્ટ દ્વારા મોકલવામાં આવી હોય તેમાં પોતાના એડ્રેસવાળું કવર જોડવું જોઈએ. બે કે ચાર અઠવાડિયા પછી તેને ફરીયાદ કરાવતું અને E-mail કર્યા હોય તો તેને પ્રારંભિક પ્રશ્નાવલિ ફરી મોકલી યાદ અપાવવું.

ચાલો આપણે કેટલાક સ્ટેપ જોઈએ જે પ્રશ્નાવલિની સંરચનામાં અને છેલ્લો અહેવાલ લખવા અનુસરવામાં આવે છે.

1. પ્રશ્નાવલિનો અવકાશ નક્કી કરવો.
2. કયા પ્રકારના પ્રશ્નો પૂછવા તે નક્કી કરવા (બંધ અંત અથવા ખુલ્લો અંત)
3. પ્રશ્નાવલિનો ડ્રાફ્ટ તૈયાર કરવો.

4. વ્યાપવિશ્વના નમૂનામાં પ્રશ્નાવલિનું પૂર્વશિક્ષણ
5. સૂચનો પ્રાપ્ત થાય એ પ્રમાણે પ્રશ્નાવલિમાં સુધારો કરવો.
6. નમૂનાને પ્રશ્નાવલિનું ચિત્રણ કરવું.
7. અભ્યાસમાં સમાવિષ્ટ વ્યાપવિશ્વને યાદ કરાવવું.
8. જવાબો પ્રાપ્ત કરવા
9. પ્રાપ્ત ડેટાનું વિશ્લેષણ અને અર્થઘટન
10. અહેવાલ લેખન

★ પ્રશ્નાવલિની લંબાઈ

પ્રમાણભૂત પ્રશ્નાવલિની કોઈ નિશ્ચિત લંબાઈ નક્કી કરેલ નથી. એવું માનવામાં આવે છે કે જો પ્રશ્નાવલિ ખૂબ લાંબી હોય તો તેમાં પ્રતિભાવ આપવાવાળા ઓછા થાય છે. પ્રશ્નાવલિની લંબાઈ સંશોધન સમસ્યા અને નક્કી કરૈલ વ્યાપવિશ્વ પર આધાર રાખે છે. પ્રતિભાવની ટકાવારી પ્રતિભાવ આપનાર વ્યક્તિ પર પણ આધાર રાખે છે. પ્રશ્નાવલિની લંબાઈ ચોક્કસ પણે તેની કિંમત અને નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વથી જવાબ પ્રાપ્ત કરવા પર અસર કરે છે. કોઈ સામાન્ય પ્રશ્નાવલિની લંબાઈ બાબતને કોઈ સામાન્ય નિવેદન આપી શકાય નહીં.

પ્રશ્નાવલિ એ વિષયને સંબંધિત પ્રશ્નોની સામાન્ય યાદી નથી. સંશોધન કર્તાએ જાણવું જોઈએ કે હાથ ધરેલ સંશોધનારા હેતુ શું છે, અને કેવા પ્રકારના પ્રશ્નો પુછવા જોઈઓ. પ્રશ્નો એવા હોવા જોઈએ જે જરૂરી માહિતીને બહાર કાઢે.

★ પ્રશ્નાવલિમાં અનુસરાતા માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

1. તે સ્વ-વર્ણનાત્મક હોવી જોઈએ.
2. બંધ અંતવાળા પ્રશ્નમાં પ્રતિબંધિત પ્રશ્નો હોવા જોઈએ. ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નમાં ઘણી વાર અપૂરતી અને વિશાળ માહિતી પ્રાપ્ત થાય છે, જેનું અર્થઘટન કરવું અઘરું છે.
3. પ્રશ્નાવલિનું સ્વરૂપ આકર્ષક હોવું જરૂરી છે. તે પ્રશ્નાવલિઓ પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે.
4. પ્રશ્નાવલિ ભરવા માટે પ્રતિભાવ આપનારને યોગ્ય સૂચના આપવી જોઈએ.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : (i) આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.

(ii) તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.

(1) શા માટે પ્રશ્નાવલિની લંબાઈ તેના પ્રતિભાવના ટકાવારી પર અસર કરે છે.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

17.3.1. પ્રશ્નાવલિના પ્રકાર

મેક કોરનાર (1996) ત્રણ પ્રશ્નાવલિના ત્રણ પ્રકાર પાડે છે. (i) મોકલેલી (mail/post) પ્રશ્નાવલિ (ii) જૂથ દ્વારા સંચાલિત પ્રશ્નાવલિ (iii) વ્યક્તિગત સંપર્ક પ્રશ્નાવલિ.

આ ત્રણમાં પેલી પ્રશ્નાવલિ પોસ્ટલ (પોસ્ટ કે ઈ-મેલ દ્વારા મોકલાયેલ છે. વિલયમ્સ (1997) આવા પ્રકારને સ્વ-પૂર્ણતા પ્રશ્નાવલિ કહે છે. આ પ્રશ્નાવલિમાં પહેલેથી નક્કી કરેલ પ્રશ્નો હોય છે. પ્રતિભાવ આપનારને પોતાનું એડ્રેસ લખેલ કવર સાથે પ્રશ્નાવલિ આપવામાં આવે છે. તે પોસ્ટ કર્યા પછી બેથી ચાર અઠવાડિયા પરત આવે છે. આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલિમાં સામેલ પણ (Covering letter)નું વિષયવસ્તુ હોય છે. જે સંશોધનના હેતુઓ, કારણો વર્ણવે છે. આ પણ પ્રતિભાવ આપનારને વિનંતી કરે છે ને સાથે સાથે તેના આપેલા જવાબની ગુપ્તતાની પણ ખાતરી આપવામાં આવે છે. આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલિ બીજાની સરખામણીમાં ઓછી કિંમતમાં / ઓછા ખર્ચે તૈયાર થાય છે. પ્રતિભાવ આપનાર પ્રશ્નાવલિ ભરવામાં પોતાને જોઈએ એટલો પુરતો સમય લઈ શકે છે. આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલિનો એક ફાયદો એ છે કે તે મોટો ભૌગોલિક વિસ્તાર કવર કરી શકે છે. આ પ્રશ્નાવલિનો મોટામાં મોટો ગેરફાયદો એ છે કે તેમાં પ્રતિભાવ દર નીચે રહે છે. જ્યારે મોટા ભાગની પ્રશ્નાવલિ બે અઠવાડિયામાં પરત આવી જાય પણ અમુક બે મહિના કે તેથી પણ મોડી આવે છે, જે ડેટા પ્રાપ્ત કરનારા સમય અને ખર્ચમાં વધારો કરે છે. આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલિ પ્રતિભાવ જેને આપવાનો હોય તેના બદલે બીજા પણ ભરી દે એવું બની શકે. જવાબ પણ અધૂરા હોઈ શકે. અધૂરી પ્રશ્નાવલિના કારણે ડેટા વિશ્લેષણ સમયે પ્રશ્નો ઊભા થાય છે.

જૂથ દ્વારા સંચાલિત પ્રશ્નાવલિ એ બીજા પ્રકારની પ્રશ્નાવલિ છે. આ પદ્ધતિના પ્રતિભાવ આપનારા એક જગ્યા પર એકત્ર થાય છે અને ત્યાં સાથે બેસી પૂર્ણ કરે છે. સામાન્ય રીતે આવા પ્રકારની પદ્ધતિ શિક્ષક કોઈ સમસ્યાના ડેટા પ્રાપ્ત કરવા મટો વાપરે છે. ત્રીજા પ્રકારની પ્રશ્નાવલિમાં સંશોધનકર્તા અને પ્રતિભાવ આપનાર સાથે બેસે છે અને સંશોધનકર્તાની હાજરીમાં પ્રશ્નાવલિ ભરવામાં આવે છે અથવા સંશોધનકર્તા પોતે પ્રશ્નાવલિ ભરે છે .

17.3.2 પ્રશ્નોના પ્રકાર

સર્વે સંશોધનમાં પ્રશ્નાવલિમાં કેવા પ્રકારના પગ્રશ્નો સમાવી શકાય ? આના પર કોઈ એકસૂત્રતા નથી. દરેક પ્રકારના પોતાના ફાયદા અને ગેરફાયદા છે. ન્યુમેન (1997) દાવો કરે છે કે "મહત્ત્વની બાબત એ છે કયું સ્વરૂપ સારામાં સારું છે, પણ તે સ્વરૂપ કઈ પરિસ્થિતિમાં યોગ્ય છે." પ્રશ્નોની પસંદગી સંશોધનના ટોપિક નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વ પર પણ આધાર રાખે છે.

17.3.2.1 ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નો

ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નો પ્રરતિભાવ આપનારને પોતાના મત વ્યક્ત કરવા સ્વતંત્રતા આપે છે. આમાં પ્રતિભાવ આપનારને પોતાની રીતે અર્થઘટન કરી જવાબ આપવા માટે વિપુલ પ્રમાણમાં સ્વતંત્રતા આપે છે. નીચે ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નોના ઉદાહરણ આપેલ છે.

★ ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નોના ઉદાહરણ :

શું તમે તમારા સંશોધનમાં ઈન્ટરનેટનો ઉપયોગ વધુ સુધારવાની કેટલીક રીતો સૂચવી શકો છો ?

★ ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નોના ફાયદા

- અપેક્ષિત જવાબો ઉત્તરદાતાઓ પાસેથી મેળવી શકાય છે.
- સંશોધનકર્તા ઉત્તરદાતાઓના વાસ્તવિક મંતવ્યો મેળવી શકે છે.
- ઉત્તરદાતાઓ તેમની ભાષામાં તેમના મતો આપી શકે છે, પોતાની ભાષા સર્જનાત્મકતા દર્શાવે છે, તેમ જ સ્વ-અભિવ્યક્તિ અને વિગતની સમૃદ્ધિ પણ થાય છે.
- કેટલાક જવાબો ઉત્તરદાતાઓના તર્કને દર્શાવે છે.

★ ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નોના ગેરફાયદા :

- જવાબો અસ્પષ્ટ, અપ્રસ્તુત અથવા મુદ્દા પર ન હોય તેવા થઈ શકે.
- ઘણા સમાન પ્રશ્નોના અર્થઘટન મૂલ્યવાન વિશ્લેષણ તરફ દોરી ન શકે.
- જવાબોનું કોડિંગ કરવું શક્ય નથી.

- પ્રતિભાવ આપનારને વધારે સમયની જરૂર પડે.
- પ્રશ્નાવલિના જવાબ માટે વધારે જગ્યાની જરૂર પડે.
- પ્રતિભાવ આપનાર સમાન સંકલ્પના મટો જુદા જુદા શબ્દો (Terms)નો ઉપયોગ કરછ શકે.
- ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નોમાં વિશ્લેષણ કરવું કઠિન છે, પણ અશક્ય નથી. સંશોધનકર્તાએ કાળજીપૂર્વક પ્રતિચારનો અભ્યાસ કરવો પડે છે ને તેમને જુદી જુદી કેટેગરીમાં ગોઠવવા પડે છે. આ પ્રક્રિયા ખૂબ સમય માંગે તેવી છે.

17.3.2.2 બંધ અંતવાળા પ્રશ્નો :

મોટા પ્રમાણમાં સર્વે માટે આ પ્રશ્નો શ્રેષ્ઠ-અનુકૂળ છે. તેઓ પ્રતિભાવો આપનાર અને સંશોધનકર્તા માટે ખૂબ સરળ અને ઝડપી છે. પ્રશ્નાવલિમાં બેય અંતવાળા પ્રશ્નો ઘણી વાર વિચિત્ર પરિણામ દર્શાવે છે. આ મુલાકાત દ્વારા આ પ્રશ્નનું નિરાકરણ લાવી શકાય. તે બંધ અંતવાળા પ્રશ્નોની વધારાની વિગત પૂરી પાડે છે.

જ્યારે પ્રશ્નો માટે બીજા વિકલ્પો રચના હોય ત્યારે બીજી સમસ્યાઓ સામનો સંશોધનકર્તાને કરવો પડે છે. જો પસંદગી વિકલ્પ ઓછી હોય તો ઈચ્છિત જવાબ પ્રાપ્ત કરી શકતા નથી.

બંધ અંતવાળા પ્રશ્નો ઈચ્છનીય જવાબની યાદી સાથે આપવામાં આવે છે. જવાબ આપનારે તેમાંથી સાચો જવાબ પસંદ કરવાનો હોય છે. જે જવાબ પ્રતિભાવ આપનારે પસંદ કર્યા છે તે કદાચ તેના માટે સારામાં સારા હશે તેમ છતાં સાચા ના પણ હોઈ શકે. આપવામાં આવેલા વિકલ્પોની સંખ્યા યોગ્ય ના હોય તેવું બની શકે.

બંધ અંતવાળા પ્રશ્નોના ઉદાહરણ :

હાલના ઈન્ટરનેટ આધારિત સ્રોતોના અસંતોષને લઈને કેટલાક કારણો આપવામાં આવ્યા છે. તમારા જવાબને 1, 2, 3.... વગેરે ક્રમ આપો.

- ઈન્ટરનેટ પર સંશોધન સ્રોતોની અછત છે. ....
- ઈ-સ્રોતોની અસ્થિરતા ....
- નેટ પરની માહિતીની વિશ્વસનીયતા નક્કી કરવામાં તકલીફ
- અનુક્રમણિકા અને સર્ચ એન્જિન ઉપયોગી નથી.
- પ્રમાણભૂતતાનો અભાવ ....

પોલ બર્ટન વધારે વર્ગીકરણ કરતાં બંધ અંતવાળા પ્રશ્નોને એક પસંદગી અથવા એક કરતાં ઘણી બધી વધારે પસંદગીવાળા પ્રશ્નો દર્શાવે છે.

એક પસંદગી :

લિંગ : પુરુષ ☐ સ્ત્રી ☐

બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો :

નીચેનામાંથી કઈ કોમ્પ્યુટિંગ સ્કીલ તમારામાં છે ?

Word Processing ☐ Internet browsing ☐

E-mail etc. ☐

Database Searching ☐ Power Point ☐

★ **બંધ અંતવાળા પ્રશ્નોના ફાયદા :**

- અસરકારક ખર્ચ
- પ્રતિભાવ આપનારાઓના જવાબની તુલના કરી શકાય.
- પ્રતિભાવ આપનાર માટે જવાબ આપવા સરળ
- કોડ કરવા અને ટેબલમાં દર્શાવિવા સહેલા
- પ્રતિભાવ આપનારનું પરફોર્મન્સ વધારે વિશ્વસનીય છે, હોઈ શકે.
- સંવેદનશીલ પ્રશ્નનો યોગ્ય રીતે જવાબ આપી શકે.
- મૂંઝવણવાળા જવાબની સંખ્યા ઓછી.
- ઓછું જ્ઞાન ધરાવતા લોકો પણ જવાબ આપી શકે.
- નિશ્ચિત જવાબના વિકલ્પ હોવાની સાથે પૂરતા પ્રમાણમાં જવાબ આપવાની શક્યતા વધી જાય છે તે વિશ્લેષણ માટે ઉપયોગી છે.

બંધ અંતવાળા પ્રશ્નોના ગેરફાયદા :

- પ્રતિભાવ આપનાર પર સંશોધન કરવાના વિચારો થોપી દેવામાં આવે છે.
- સંશોધનકર્તાના ઘણા બધા વિકલ્પો પ્રતિભાવ આપનારને અવઢવમાં મૂકી શકે છે.

પ્રશ્નાવલિમાં જો બંને પ્રકારના પ્રશ્નો રાખવામાં આવે તો બંનેના ગેરફાયદા ઘટાડી શકાય. મોટા ભાગની પ્રશ્નાવલિ આ બંને પ્રકારના પ્રશ્નોને ભેગા કરે છે. જવાબ આપનારના અભિપ્રાય અને સત્ય જાણવા માટે બંને પ્રકારના પ્રશ્નો જરૂરી છે. આ પ્રકારનો પ્રશ્ન પસંદ કરવો એ જુદા જુદા પાસાઓ પર આધારિત છે. જથ્થાત્મક ડેટા માટે તથ્યપૂર્ણ પ્રશ્નો જરૂરી છે. આ પ્રકારમાં બંધ અંતવાળા પ્રશ્નો યોગ્ય બંધ બેસે છે. ગુણાત્મક ડેટા માટે ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નો જરૂરી છે.

પ્રશ્નોની રચના :

પ્રશ્નાવલિની રચના કરતાં પહેલાં, સંશોધનકર્તાએ જે તંત્રના પ્રશ્નો બનાવવાના તે અંગે, સંદર્ભ સાહિત્યની સમીક્ષા કરવી. ફ્લાવર (1989) પ્રશ્નાવલિમાં પ્રશ્નોને

સમાવતા પહેલા ચારે બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ :

(1) જે રીતે પ્રશ્ન લખાયો છે તે બરાબર તે જ પૂછી શકે છે ?

(2) આ પ્રશ્નનો બધા જ માટે એકસરખો અર્થ રહેશે ?

(3) આ પ્રશ્નનો લોકો જવાબ આપી શકશે ?

(4) આ પ્રશ્નનો લોકો સ્વેચ્છાએ જવાબ આપશે ?

સંબંધિત જવાબ પ્રાપ્ત કરવા માટે પરિભાષા અને ખૂબ મહત્ત્વનો ભાગ ભજવે છે. કેટલીકવાર સંશોધકો નક્કી કરેલ વ્યાપવિશ્વના શબ્દોને સમજવાના મર્યાદિત જ્ઞાનને ભૂલી જતા હોય છે. પોલ બર્ટન જણાવે છે કે આ પ્રશ્નના નિરાકરણ માટે તેને સંબંધિત ટેક્નિકલ ટર્મનો ઉપયોગ કરવો અને પ્રશ્નાવલિનું પૂર્વપરિક્ષણ કરવું એ જરૂરી છે. પૂર્વપરિક્ષણ પ્રશ્નની અનિશ્ચિતતાને પણ દૂર કરવામાં આવે છે.

જ્યારે બંધ અંતવાળા પુસ્તકોની રચના કરતા હોય ત્યારે સંશોધકે ખોટા જવાબનો સમાવેશ કરવો જેવા કે ચોક્કસ નહીં, ના, જાણતા નથી. વગેરે એવી શક્યતા છે કે નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વમાં બીજા પ્રશ્નોના જવાબમાં પ્રયત્નો કરવા કરતા આ જવાબ પસંદ કરે. જો આવી પસંદગી આપવામાં ન આવે તો પ્રતિભાવ આપનાર ચોક્કસ કોઈ બીજો વિકલ્પ પસંદ કરે છે.

સંવેદન શીલ પ્રશ્નો ટાળવા જોઈએ. વિવાદિત અને ભાવનાત્મક શબ્દો પસંદ કરવામાં સાવચેતી રાખવી. એવા શબ્દોની પસંદગી કરવી જેથી પ્રતિભાવ આપનાર સ્વેચ્છાએ જવાબ આવે અને પ્રશ્નાનો પ્રતિભાવ દર વધે. ઉચ્ચા ટેક્નિકલ શબ્દો, અવઢવ વાળા શબ્દો, શબ્દો જેના ઘણા અર્થ થાય છે. તે અવરોધનું કારણ બને છે.

પ્રશ્નનો ક્રમ

પ્રશ્નાવલિમાં પ્રશ્નોને તાર્કિક ક્રમમાં ગોઠવવા જોઈએ. પ્રશ્નોને પ્રશ્નાવલિમાં એવી રીતે ગોઠવવા કે પ્રતિભાવ આપનરને બીક ના લાગે પરંતુ આરામદાયક રીતે જવાબ આપશે. પ્રશ્નાવલિની શરૂઆત સામાન્ય પરંતુ સંબંધિત પ્રશ્નોથી થવી જોઈએ અને પછી ચોક્કસ પ્રશ્નો પર જવું. તેની પ્રશ્નાવલિ તાર્કિક સંગતતામાં મદદ કરશે. સમાન પ્રશ્નો એક જૂથ કે વિભાગમાં મુકવા જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે ક્રમાંક 1 થી 10 પુસ્તકાલયના સ્રોત અને સંદર્ભ વિશે છે. આવા પ્રકારની સૂચના જવાબ આપનારને પ્રશ્નોના જૂથને સમજવામાં મદદરૂપ થાય છે. જો જરૂરિયાત જણાય તો પ્રતિભાવ આપનારને પ્રશ્નોના સંબંધ વિશે સમજાવવું. પ્રશ્નાવલિને શરૂઆતનો ભાગ, મધ્યભાગ અને અંતભાગ આ ત્રણમાં વહેંચી શકે. શરૂઆતના ભાગમાં પ્રતિભાવ આપનારના વ્યક્તિગત બેકગ્રાઉન્ડ પર હોય છે. આ પ્રશ્નો વસ્તી વિષયક ભાગમાં પણ આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે ઉંમરને લિંગ, લાયકાત, સંસ્થા, ક્ષેત્રમાં ફાળો વિશેષતા વગેરેને લગતા પ્રશ્નો. આ વિભાગમાં સર્વેને લગતી પ્રાથમિક માહિતીના પ્રશ્નો પણ સમાવી શકાય. જે પ્રતિભાવ આપનારની પ્રોફાઈલ બનાવવામાં મદદરૂપ થાય છે. મધ્યભાગમાં ટોપિકને સીધા સંબંધિત પ્રશ્નો આવે છે. અહીં પણ પ્રશ્નોને યોગ્ય રીતે ગોઠવવામાં આવે છે. જેથી પ્રતિભાવ આપનાર સરળતાથી પ્રતિભાવ આપવામાં તે મદદરૂપ થાય. પેલો પ્રશ્ન બીજા પ્રશ્ન સાથે સંબંધિત હોય છે. તે આમ બધા પ્રશ્નો તેના આગળ પાછળના

પ્રશ્નો સાથે સંબંધિત હોય છે. પેલા ટોપિક પરના પ્રશ્નાો બીજા ટોપિકના પ્રશ્નોના સંદર્ભમાં છે. જેથી પ્રતિભાવ આપનાર મુશ્કેલી વગર એક ભાગ પરથી બીજા ભાગ પર જઈ શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે જો કોઈ ચોક્કસ સર્વે માટે પુસ્તકાલય વિશેની સભાનતા વિશે પુછવામાં આવે અને પછીનો પ્રશ્ન પુસ્તકાલયના ઉપયોગ અને સેવા પર હોય અને તે પ્રશ્નને અનુસરતો બીજો પ્રશ્ન સેવામાં સુધારા પરનો હોય. સામાન્ય રીતે પ્રશ્નાવલિનો અંતભાગ ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નોનો હોય છે. તેમાં સુધારણા માટેના સૂચનો અને હાથ ધરવામાં આવેલ સંશોધન સમસ્યા અંગે તેના મંતવ્યોનો સમાવેશ થાય છે. તાર્કિક અને યોગ્ય ક્રમમાં ગોઠવાયેલા પ્રશ્નો પ્રશ્નાવલિને પૂર્ણ કરી પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ રૂપ છે.

પ્રશ્નાવલિનું બંધારણ અને રચના (Layout)

પ્રશ્નોનું બંધારણ અને પ્રશ્નાવલિની રચના (Layout) આકર્ષક, ચોખ્ખું અને સરળતાથી અનુસરી શકાય તેવું હોવું જોઈએ.

પ્રશ્નોને યોગ્ય નંબર, પુરતી જગ્યા જવાબ લખવા માટે, અને બે પ્રશ્નો વચ્ચે યોગ્ય અંતર હોવું જોઈએ. આ ચોક્કસાઈ અને પ્રશ્નાવલિની સમાપ્તિ વધારશે. પ્રશ્નોનો લે-આઉટ આકર્ષક હોવો જોઈએ. જે જવાબ આપનારને જવાબ આપવા માટે પ્રેરે. નમ્ર ભાષામાં લખાયેલો Covering Letter હોવો જોઈએ.

પ્રશ્નાવલિ પ્રતિભાવ આપનાર પર એવી છાપ છોડતી હોવી જોઈએ કે તે આ સંશોધન માટે ખૂબ અગત્યનો ભાગ છે. અને તેમનો આ સંશોધનમાં સહકાર ખૂબ પ્રશંસા પાત્ર છે.

પ્રશ્નાવલિના માળખાની એકસુત્રતા જળવાવી જોઈએ. બંધ અંકવાળા પ્રશ્નો સામાન્ય રીતે બોક્સ, કાઉસ, ટિક માર્ક અથવા ઝડપી જવાબોની સુવિધાનો ઉપયોગ થાય છે. જોકે સંશોધનકારે એકરૂપતા અને સુસંગતતા જાળવવા એક જ પ્રકારનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર છે.

પ્રશ્નના બંધારણના ઉદાહરણો

આડા પ્રકારના

ઈન્ટરનેટના શોધ પરિણામનું સંતોષતાનું સ્તર શું છે ?

(જવાબ સામે (✓) ટિકમાર્ક કરો.)

ઊંચું............ મધ્યમ .... નીચું ....

ઉભા પ્રકારના

ઈન્ટરનેટના શોધ પરિણામનું સંતોષતાનું સ્તર શું છે ?

(જવાબ સામે (✓) ટિકમાર્ક કરો.)

ઉચ્ચું.........

મધ્યમ.............

નીચું ....

મેટ્રીક પ્રશ્નના બંધારણનું ઉદાહરણ

તમને વેબ પર આકસ્મિક રીતે કેટલીવાર માહિતી મળે છે ? જવાબ સામે (✓) ટિકમાર્ક કરો.

પદ્ધતિ	વારંવાર	ઘણીવાર	ક્યારેક	ભાગ્યે જ	ક્યારેય નહિ
બ્રાઉઝિંગ વેબસાઈટસ	()	()	()	()	()
હાઈપરલિંકને અનુસરવું	()	()	()	()	()
As it is	()	()	()	()	()
બીજી અન્ય પદ્ધતિ	()	()	()	()	()
જો હોય તો દર્શાવો.	()	()	()	()	()

કેટલાક પ્રતિભાવ કેટેગરીની પસંદગીના ઉદાહરણો નીચે આપ્યા છે પસંદગીઓ ન્યુમેન (1997) માંથી લેવામાં આવેલ છે.

- ઉત્તમ, સારા, વાજબી, નબળા
- પુરી રીતે સહમત, કંઈક અંશે રાહત, કંઈક અંશે અસહમત, પુરી રીતે અસહમત.
- નિયમિત પણે, ઘણીવાર, ભાગ્યે જ, ક્યારેય નહીં.
- વધુ શક્યતા, ઓછી શક્યતા કંઈ ફેર નહીં.
- ખુબ રસપ્રદ, રસ વગરનું

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(i)** **આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.**

(ii) **તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.**

3. ખુલ્લા અંતવાળા અતને બંધ અંતવાળા પ્રશ્ન વચ્ચેનો તફાવત

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

17.3.3 માપદંડનો ઉપયોગ

પ્રશ્નોની રચના એવી રીતે કરવી જેવી જવાબનું સરળતાથી અને ઝડપથી વિશ્લેષણ કરી શકાય. કેટલાક પ્રશ્નોમાં સંખ્યાઅને ટકાવારીની સરળ ગણતરીઓ સામેલ છે. અન્ય જટિલ મુદ્દાઓને સ્કેલિંગ (માપદંડ)ની તક્નિકથી નિવારાય છે. સ્કેલિંગ તક્નિક જેવી કે રેટિંગ સ્કેલ, રેન્ક ઓડરનો ઉપયોગ કરાશે. આવા પ્રકારના પ્રશ્નોના જવાબનું વિશ્લેષણ સરાસરીઓના ભારાંક પર કરાશે.

રેટિંગ સ્કેલ

રેટિંગ સ્કેલ એ માપનનું ઉપકરણ (સાધન) છે. જેને અવલોકન કર્તા રેટેડ હેતુને વર્ગીકૃત અથવા સતત સોંપે છે. જે તેમને સોપાયેલ સંખ્યાઓ છે. આ કદાચ સૌથી વધારે ઉપયોગ થતું માપનનું સાધન છે. જેનો ઉપયોગ સરળ અને ઝડપી છે. સંચાલન માટે જવાબોનું માપનમાં જે સમયની જરૂર પડે છે. તે જે ઘણા સાધનો કરતા ટૂંકા છે. જેમાં પરિણામે તે ઓછું ખર્ચાળ છે. જ્યારે તે પૂર્વગ્રહ ભુલો માટે સતત તેમના ટક્કરના કારણે માન્યતાનો અભાવ. જો તેનો ઉપયોગ સાન, શૈલી, સાવધાનીપૂર્વક

કરવામાં આવે તો રેટિંગ સ્કેલ મૂલ્યવાન માપન સાધન સાબિત થઈ શકે." (ક્રિષ્ના કુમાર, 1992)

રેટિંગ સ્કેલ ઘણા પ્રકારના હોય છે. સૌથી વધુ ઉપયોગી એ ફક્ત પૂર્વ કોટેડ કરેલા પ્રશ્નનો એક પ્રકાર છે. શું તમને પુસ્તકાલયોના સંશોધનોના તમારા ક્ષેત્રમાં સંગ્રહો મળે છે. જેનો ઉપયોગ તમે તમારી માંગને પહોંચી વળવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં કરો છો ? યોગ્ય ખાનામાં ટિકમાર્ક કરો.

ઉત્તમ.........ખૂબ જ પર્યાપ્ત........પર્યાપ્ત.........અપર્યાપ્ત.........નબળું.............

શ્રેણીઓની સંખ્યા જવાબોના વિક્ષેપને અસર કરે છે. મૌખિક અભિવ્યક્તિ સ્કેલ પરના વિવિધતાનો ઉપયોગ વિવિધ નિવેદનો સાથેના કરારની હદ સ્પષ્ટ કરવા માટે થઈ શકે છે. તટસ્થ મધ્ય બિંદુ સાથે હકારાત્મકથી નકારાત્મક સુધી 5 જવાબોની શ્રેણી હોવી એ સામાન્ય પ્રથા છે. ડેટા વિશ્લેષણમાં ઉપરોક્ત જવાબોને 5, 4, 3, 2, 1નું ભારાંક આપવામાં આવી શકે છે. ન્યુમીરેટિંગ સ્કેલ નિર્માવા અને ઉપયોગમાં સરળ છે. આંકડાકીય વિશ્લેષણના હેતુ માટે નંબરોનો સીધો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

લીકર્ટ સ્કેલની પ્રક્રિયામાં નિવેદનો માટે ગુણાંકન ફાળવવાનો સમાવેશ થાય છે. જેના માટે જવાબદાતાઓ "ખૂબ ઉપયોગી" થી કોઈ ઉપયોગ નથી માટે પ્રતિસાદની શ્રેણી પસંદ કરી શકે છે. ઉદાહરણ પરિષદ કે પરિસંવાદ એ માહિતીના સામાન્ય સ્રોત છે. તેવું તમે માનો છો ? (સંશોધન કાર્ય માટે તે કેટલું ઉપયોગી છે તેની સામે (✓) ટિકમાર્ક કરો.)

આ ઉદાહરણની અંદર જે પસંદગીઓ જે પરિષદ માટે સૌથી વધારે અનુકૂળ છે. તેને મહત્તમ ભારાંક આપવામાં આવેલ છે અને ઓછા અનુકૂળ પ્રતિભાવને ન્યૂનતમ ભારાંક આપવામાં આવેલ છે. આ પદ્ધતિમાં, તમામ કુશળતાને સોંપેલ સંખ્યાત્મક મૂલ્યાંકન સીથે ઉત્તરદાતાઓની સંખ્યાને ગુણાકાર દ્વારા ભારાંક અનુક્રમણિકા બનાવવામાં આવી છે. (દા.ત. ખૂબ ઉપયોગી - 4, ઉપયોગી - 3, સંતોષકારક - 2 થોડો ઉપયોગી - 1 કોઈ ઉપયોગ નથી. - 0) અને પછી ઉત્તરદાતાઓની કુલ સંખ્યા દ્વારા ઉતપનને વિભાજીત કરવામાં આવે છે. આગળ જુદાજુદા સ્કેલમાનાં બધા ચલોની સરેરાશ ગણતરી ક્રમ મુજબ દરેક ગોઠવાયેલા ભારાંક અનુક્રમણિકા અનુસાર કરવામાં આવે છે.

પ્રતિભાવોને 5, 4, 3, 2 અને 1 અથવા 4, 3, 2, 1 અને 0 પાંચ પોઈન્ટ સ્કેલમાં અને 3, 2 અને 1 એમ ત્રણ પોઈન્ટ સ્કેલમાં ભારાંક નક્કી કરવામાં આવે છે. ત્રણ પોઈન્ટ સ્કેલ મુશ્કેલી સ્તર માટે વિકસિત કરવામાં આવ્યું છે. નીચે આપેલ ટેબલ 17.1, 17.2, 17.3 આ બાબતની સ્પષ્ટતા કરે છે.

રેન્ક ઓર્ડર સ્કેલ

પ્રશ્નાવલિમાં જે બીજો સ્કેલ ઉપયોગ થાય છે તે રેંક ઓર્ડર સ્કેલ. તે સ્કેલના માળખામાં એકદમ સાદો અને સૌથી ઉપયોગી છે. અહીંયા પ્રતિભાવ આપનારની યાદીની ક્રમો યાદીની વસ્તુપ્રમાણેના ક્રમમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિ "જવાબ

આપનાર અને સંશોધન કર્તાના સમય અને પ્રયાસની બાબતમાં ખૂબ બચન વાવી છે. ખાસ કરીને જ્યારે મોટા પ્રમાણમાં વસ્તુઓ સમાવવામાં આવી હોય.”

સંશોધનનાં વિષય પર માહિતી અને પુસ્તકાલય પાસેના સ્રોત શોધવા માટે તમે કઈ પદ્ધતિઓ અપનાવશો ? 1, 2, 3 વગેરે દર્શાવો.

Table 17.4: Rank Order Scale

Methods	Order of Preference
Consult the Librarian	
Consult the Library Staff	
Consult Subject Bibliography	
Consult Subject Catalogue	
Searching the Shelves	

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : 1. આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.

2. તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.

4. રેટિંગ સ્કેલ શું છે ?

....

....

....

....

....

....

....

....

17.3.4. સાવચેતી

પ્રશ્નાવલિ તૈયાર કરવી એ એક કલા છે. તે સર્વે સંશોધનમાં ડેટા એકત્ર કરવા માટેનું ઉપકરણ છે. જો તે યોગ્ય રીતે પ્રશ્નાવલિની રચના કરતા હોય ત્યારે સંશોધન કર્તા કે કેટલીક સાવચેતી રાખવી જ જોઈએ. (ન્યુમેન) (1997) જ્યારે સર્વેના પ્રશ્નો તૈયાર કરતા હોઈએ ત્યારે નીચેની બાબતોને ટાળવી સૂચના આપે છે.

- ભારે શબ્દનો ઉપયોગ, અશિષ્ટ અને સંક્ષેપ ટાળવું આવશ્યક છે.
- અનિશ્ચિતતા, અવઢવ અને અસ્પષ્ટતાને સારી રીચે રચાયેલ પ્રશ્નાવલિમાં કોઈ સ્થાન નથી.
- બે અવરોધિત પ્રશ્નો ટાળવા જોઈએ અને દરેક પ્રશ્નને એક વિશેષ બાબત માટે પૂછવું જોઈએ.
- અગ્રતી અને ભારવાળા પ્રશ્નોને ટાળવા આવશ્યક છે.
- જ્યારે પ્રશ્નાવલિની રચના કરીએ ત્યારે ઉત્તરદાતાઓની ક્ષમતા ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ નહીં તો તે અપૂર્ણ પ્રશ્નો તરફ દોરાય છે અથવા પ્રશ્નાવલિને નબળા પ્રતિસાદ મળે છે.
- કાલ્પનિક પરિસ્થિતિઓ વિશેના પ્રશ્નો પૂછવાની જરૂર નથી.
- ભવિષ્યના હેતુ વિશેના પ્રશ્નો ઈચ્છનીય નથી.
- એક પ્રશ્નમાં બે નકાર ન હોવા જોઈએ.
- ઓવરલેપીંગ અથવા અસંતુલીત પ્રતિસાદ વિકલ્પો ટાળવાની જરૂર છે.

બુશ અને હાર્ટર (1980) નીચેની સાવચેતીઓ સૂચવે છે, "સંશોધન કર્તાની જવાબદારીઓ"

- કાળજીપૂર્વક વિશ્લેષણ કરવું અને તેની સંશોધન સમસ્યાઓ સમજવી.

- પ્રશ્નોને સ્પષ્ટ રીતે રજૂ કરવા.
- બે માહિતી ઉત્તરદાતા સરળતાથી સ્થાપી શકે તેની જ વિનંતી કરવી.
- વિષયની પૂરતી સારવાર સાથે સુસંગતતા, સંવર્ધન અને અર્થવ્યવસ્થા પર ભાર મૂકવો.
- પ્રશ્નાવલિના ઉદ્દેશો અને જરૂરી ડેટાનું સ્વરૂપ નિશ્ચિત કરી જ દેવું પડે.
- ઉત્તરદાતાની પૃષ્ઠભૂમિ, ક્ષમતા અને સારને ધ્યાને લેવામાં આવવું જ જોઈએ.

જો ઉત્તરદાતા પાસે પૂરતું જ્ઞાન ન હોય તો માત્ર ડેટા મેળવવા મુશ્કેલ થઈ શકે.

- ઉત્તરદાતાની સ્વઈચ્છા હોવી જરૂરી છે, નહીં તો પ્રશ્નાવલિનું કોઈ મૂલ્ય રહેશે નહીં.
- બિનજરૂરી અને અસંવાદિત પ્રશ્નોને દૂર રાખવા કાળજી લેવી આવશ્યક છે જ. આ ઉત્તરદાતાઓને પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે નિરાશ કરશે.
- પૂર્વ પરીક્ષણની મદદથી પૂર્વગ્રહવાળા પ્રશ્નોની ઓળખ કરી શકાય.
- અસ્પષ્ટ પ્રશ્નોને ટાળવા જ જોઈએ.
- પ્રશ્નો જે બે અર્થ દર્શાવતા હોય અથવા એકની જગ્યાએ બે પ્રશ્નો મૂકેલ હોય તો તેને ફરીથી વ્યવસ્થિત કરવા. આવા પ્રકારના પ્રશ્નોને બે અવરોધોવાળા પ્રશ્નો કહેવામાં આવે છે.

17.4 *પ્રશ્નાવલિનું પૂર્વપરીક્ષણ* (Pre-Testing of Questionnaire)

સર્વે સંશોધનમાં પ્રશ્નાવલિનો ડેટા એકત્ર કરવા માટે થાય છે. તેને અંતિમ સ્વરૂપમાં મૂકીએ તે પહેલાં પૂર્વપરીક્ષણ કરવું જોઈએ. પૂર્વપરીક્ષણ પ્રશ્નાવલિમાં અન્ય સુધારા કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. એક વાર અંતિમ સ્વરૂપની પ્રશ્નાવલિ પ્રિન્ટ થઈ ગયા બાદ તેના સુધારા કરવાનો કોઈ અવકાશ નથી. જો સંશોધનકર્તા તેમાં સુધારો કરવા પ્રયત્ન કરે તો તે ખર્ચાળ અને મુશ્કેલ હશે. પૂર્વપરિક્ષણ માટે નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વમાં પ્રશ્નાવલિ વિહાન કરવામાં આવે છે અને તેમાંથી ઉપયોગી ટિપ્પણી આવે છે તે પ્રમાણે સંશોધનકર્તા તેમાં સુધારા કરે છે. નિશ્ચિત નમૂના સાથે શાબ્દિક પ્રત્યાયન કરી પૂર્વ પ્રશ્નાવલિના અવઢવવાળા પ્રશ્નો, મુશ્કેલ પ્રશ્નો, અવરલેપીંગ પ્રકારના વગેરેનો પૂર્વ પરીક્ષામાં સમાવેશ થાય છે. આ પદ્ધતિમાં નમૂનામા પસંદ લોકો પહેલા પ્રશ્નાવલિ ભરે છે ને પછી સંશોધનકર્તા સાથે સમજવામાં મુશ્કેલ પ્રશ્નોની ચર્ચા કરે છે. ઔપચારિક પૂર્વપરીક્ષણ એ પ્રશ્નાવલિ સંસ્થાનના મહત્ત્વનો ભાગ છે. તે સંશોધનકર્તા માટે શિખવાની પ્રક્રિયા છે. પૂર્વપરીક્ષણ સંશોધનકર્તાને કેટલાક પ્રશ્નોને નોંધવા, સરળ કરવા, પરિવર્તન કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. પ્રક્રિયામાં સામાન્ય રીતે પ્રશ્નાવલિ તૈયાર કરી સહ-કાર્યકર સાથે અને વ્યાપવિશ્વમાંથી નાનો નમૂનો લઈ તેમને આપવામાં આવે છે. આ સ્પષ્ટતાને લઈ કોઈ સમસ્યા હોય તેને દૂર કરવા, ટેક્નિકલ અને વ્યાવસાયિક શબ્દો સમજવા, પ્રશ્નોના ક્રમ વગેરે મદદ કરે છે. પોલ બર્ટન (1990) કહે છે કે પૂર્વપરીક્ષણથી ઘણી

પુનરાવૃત્તિ થાય છે, પરંતુ તે પ્રશ્નાવલિ સંરચનાનો આવશ્યક ભાગ છે. પૂર્વપરીક્ષણને પાયલોટ સર્વે પણ કહેવામાં આવે છે. જે અંતિમ પ્રશ્નાવલિ તૈયાર કરતા પહેલા ખૂબ ઈચ્છનીય છે. ક્રિષ્નાકુમાર (1992) સૂચન કરે છે કે, બીજું પૂર્વપરીક્ષણ પુનઃ તૈયાર કરેલ પ્રશ્નાવલિ દ્વારા થવું જોઈએ. તે વધારે અવલોક કરતાં જણાવે છે કે જો હજી કોઈ પ્રશ્નમાં સમસ્યા જણાય તો હજી અન્ય પૂર્વપરીક્ષણની જરૂરિયાત છે. પૂર્વપરીક્ષણ પ્રશ્નાવલિ પૂર્ણ કરવામાં કેટલો સમય જોઈશે તે પણ દર્શાવે છે. પૂર્વપરીક્ષપના જે નમૂનામાં સમાવેશ થયા હોય તેને અંતિમ ડેટા લેવા નમૂનામાં પસંદગી કરવી જોઈએ નહીં.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : **(i)** ***આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.***

(ii) ***તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.***

5. ***પ્રશ્નાવલિનું અંતિમ સ્વરૂપ તૈયાર કરતાં પહેલા શા માટે પૂર્વપરીક્ષણની જરૂરિયાત છે ?***

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

17.5 *પ્રશ્નાવલિનું વિતરણ* (Distribution of Questionnaire)

પ્રશ્નાવલિનું વિતરણ વ્યક્તિગત, પોસ્ટ દ્વારા, ઈ-મેઈલ કે ઈન્ટરનેટ દ્વારા કરી શકાય.

દરેક પદ્ધતિને પોતાના ફાયદા અને ગેરફાયદા હોય છે.

--- ***વ્યક્તિગત :***

પ્રશ્નાવલિ પ્રતિભાવ આપનારને વ્યક્તિગત વહેંચણી કરી શકાય. ઉદાહરણ તરીકે જો સંશોધનકર્તા ચોક્કસ પુસ્તકાલય દ્વારા ઉપયોગ થતો ચોક્કસ નમૂનાનો સર્વે કરતા હોય તો સંશોધનકર્તા ઉપયોગકર્તા પુસ્તકાલયમાં પ્રવેશે ત્યારે તેને પ્રશ્નાવલિ આપશે. જો કોઈ કારણસર તે ધ્યાન મળે તો સંશોધનકર્તા તેમને તેના કામ કરવાના સ્થળે અથવા ઘરે વ્યક્તિગત આપશે.

પ્રશ્નાવલિને નમૂના પાસે મોકલવા પોસ્ટ કરવાની હોય તો તેના પોતાના એડ્રેસવાળું કવર જોડી મોકલાશે, જેથી પ્રતિભાવ આપનાર પ્રશ્નાવલિ પૂર્ણ કરી ફરી સરળતાથી પાછી મોકલી શકે. પોસ્ટ કરેલ પ્રશ્નાવલિના કવરીંગ લેટરનો પણ સમાવેશ થયેલો હોવો જોઈએ, જે સંશોધનનમા હેતુઓ, ઉદારતાને સમયસર પૂર્ણ કરવા વિનંતી વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

વ્યક્તિગત રીતે પ્રશ્નાવલિ આપવા માટે ઘણી મુલાકાત લેવી પડે છે. જ્યારે તે કામ કરતા હોય, પુસ્તકાલય, અભ્યાસ કરતા હોય, જ્યાં તે સામાન્ય રીતે પ્રાપ્ય હોય તે જગ્યા દરેક ઉત્તરદાતાનો વ્યક્તિગત સંપર્ક કરવો શક્ય નથી તેથી કેટલીક પ્રશ્નાવલિ પુસ્તકાલયના કર્મચારી અને વિભાગમાં આપવા સોંપવી જોઈએ, જ્યાં તે કામ કરતા પુસ્તકાલયમાં પૂર્વ મંજૂરીથી અભ્યાસ કરતા હોય.

--- ***ઈ-મેઈલ દ્વારા :***

હાલના સમયમાં ઈન્ટરનેટ જોડાણ આવી જતા પ્રશ્નાવલિને ઈ-મેઈલ દ્વારા પણ મોકલાવી શકાય. આ પદ્ધતિમાં જે વ્યક્તિ પાસે ઈ-મેઈલ એડ્રેસ અને ઈન્ટરનેટ જોડાણ હોય તેને ઈ-મેઈલમાં જોડાણ દ્વારા પ્રશ્નાવલિ મોકલી અને મેળવી શકાય.

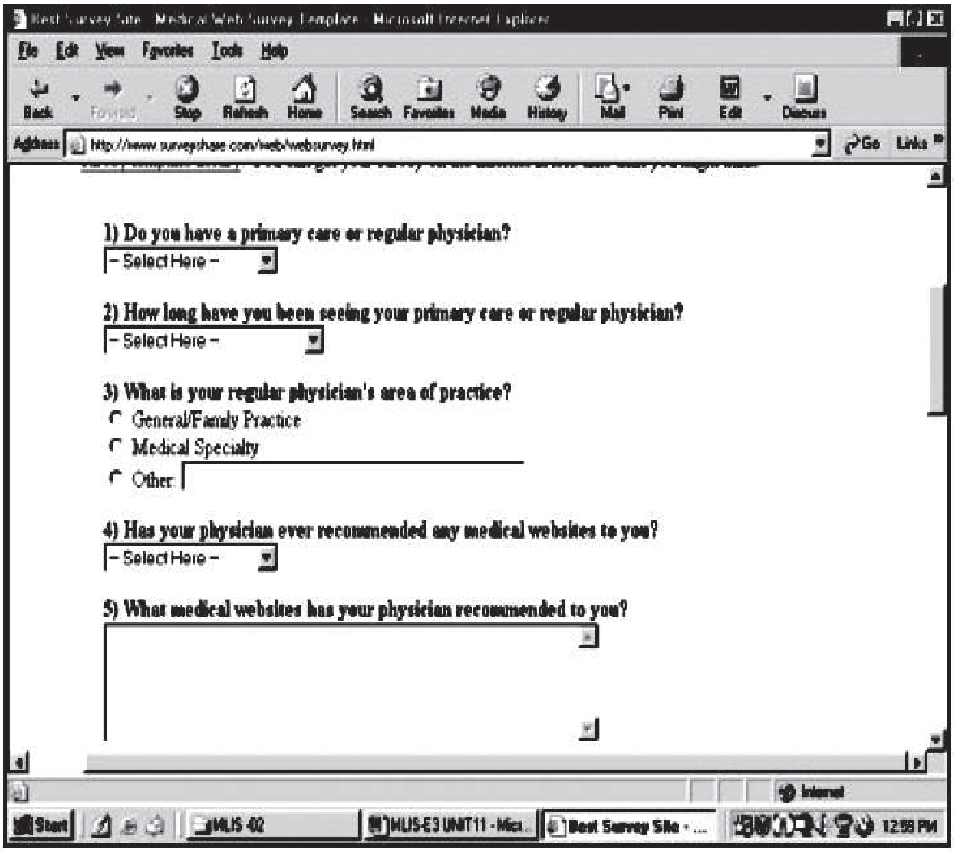
આ પ્રશ્નાવલિ વિત્રણ અને એકત્રીકરણની ઝડપી, સરળ અને ઓછી ખર્ચાળ પદ્ધતિ છે.

તેને સરળતાથી ફરીવાર કોઈ પણ સ્થળેથી કોઈ પણ સમયે મોકલી શકાય છે. ઈ-મેઈલ પર આધારિત પ્રશ્નાવલિની રચના છે તે ચિત્રણ અંત પરિણામનું સંચાલન સરળ છે. આ પદ્ધતિથી ઓનલાઈન સર્વે કોઈ પણ વ્યક્તિ જે ઈન્ટરનેટ જોડાણ ધરાવે છે તે કરી શકે છે.

આ પદ્ધતિ માટે પ્રતિભાવ આપનારના ઈ-મેઈલ એડ્રેસ અને ઈન્ટરનેટ જોડાણ હોવું આવશ્યક છે.

--- વેબ પ્રશ્નાવલિ :

સંશોધનકર્તા માટે નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વમાં મળવું અથવા મુશ્કેલ કરવું હોય તે ખૂબ વિસ્તરેલ હોય, ઘણા સભ્યોમાં હોય કે દેશ આખામાં હોય, વગેરે બાબતમાં પ્રશ્નાવલિ ચિત્રણ અને એકત્રીકરણ માટે બીજી પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિમાં પ્રશ્નાવલિને વેબસાઈટ પર મુકવામાં આવે છે, જેનો સમાવેશ આ સર્વેમાં કરેલો હશે તે જરૂરી માહિતી ભરીને જમા (Submit) કરાવશે. વેબ પ્રશ્નાવલિમાં પૂર્ણ કરવાના સમયની જરૂર હોય છે. આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલિ માટે સમય નક્કી કરેલા પ્રતિભાવ આપનાર હોય. ઉદાહરણ તરીકે "ભારતીય રાજકારણના ક્ષેત્રમાં ભારતના સેન્ટ્રલ યુનિવર્સિટીના શિક્ષકો દ્વારા સર્ચ એન્જીનનો ઉપયોગ" આના પર સર્વે કરવામાં આવતો હોય તો ખાલી ભારતના સેન્ટ્રલ યુનિવર્સિટીના શિક્ષકો જ પ્રશ્નાવલિ ભરશે. આનું માળખું પણ અંત બંધ વાળા પ્રશ્નો, ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નો જેવું હોય છે. બંધ અંતવાળા પ્રશ્નો માઉસ-ક્લીકની મદદથી ભરવામાં આવે છે. ખુલ્લા અંતવાળા પ્રશ્નો માટે ઉત્તરદાતા ટાઈપ કરે છે અને પછી (Submit) જમા કરશે. વેલ પ્રશ્નાવલિનો નમૂનો નીચે આપવામાં આવેલો છે.



તેને એવી રીતે ડિઝાઈન કરવામાં આવે છેકે જેથી ઉત્તરદાતા આકર્ષાય અને તેની વિગત કરી (Submit) જમા કરાવે. અહીંયા પણ તેની લંબાઈને ઊંચો પ્રતિસાદ દર પ્રાપ્ત કરવા નિયંત્રિત કરવામાં આવશે. એવા જ પ્રશ્નોનો સમાવેશ થશે, જે

--- વેબ-આધારિત પ્રશ્નાવલિની ડિઝાઈન

સંશોધન માટે મહત્ત્વના અને અર્થપૂર્ણ છે.

પ્રશ્નો માટે સ્પષ્ટ અને ચોખ્ખા શબદોનો ઉપયોગ કરવો હિતાવહ છે. પ્રતિભાવ આપનારને તેના આપેલ જવાબની ગુપ્તતાની અને તેના વિશ્લેષણની ખાતરી આપવી જોઈએ.

--- ફાયદા અને ગેરફાયદા

સંશોધનકર્તા મોટા અને વિશાળ વ્યાપવિશ્વમાંથી જવાબ પ્રાપ્ત કરે છે. આ વ્યાપવિશ્વની આ સાઈઝમાં જૂની ડેટા વિશ્લેષણની પદ્ધતિ યોગ્ય ના હોઈ શકે. આ નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વને તપાસવા, ભરવા અને જમા કરાવે છે. ડેટા ટૂંક સમયમાં પ્રાપ્ત થાય છે. તે સરળ, ઝડપી છે અને ખર્ચાળ નથી. સંશોધનકર્તા યોગ્ય રીતે ભરેલ પ્રશ્નાવલિ પ્રાપ્ત કરવાની મુશ્કેલીથી મુક્ત થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે જો ઉત્તરદાતા પ્રશ્નાવલિ ખોટી ભરે, નિશ્ચિત જવાબને બદલે બીજું કહે અથવા કે કોઈ પ્રશ્ન રહી જાય તો વેબ આધારિત પ્રશ્નાવલિ પ્રોગ્રામ તે શોધી કાઢે છે ને ઉપયોગકર્તાને તે માહિતી ફરીથી ભરી જમા કરાવવા જણાવે છે. જે ડેટા વેબ-આધારિત પ્રશ્નાવલિ પ્રાપ્ત થાય છે તે આપોઆપ માન્ય હોય છે.

કેટલાક ગેરફાયદા નીચે આપેલા છે :

આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલિ વ્યાપવિશ્વના નિશ્ચિત નમૂનાને સફળતાપૂર્વક આકર્ષી ન શકે. વ્યાપવિશ્વ ખૂબ વિશાળ હોવાથી ‘સંશોધનકર્તા વ્યક્તિગત મુલાકાત ન કરી શકે. સર્વર ક્રેશ અથવા બ્રાઉઝર ફ્રિજ થવાના ટેક્નિકલ સમસ્યામાં ઘણો ડેટા ગુમાવવાની શક્યતા છે. આવી પ્રશ્નાવલિ નાની રાખવી સલાહપાત્ર છે. જો તેમાં ઘણા પાનું હોય તો ઉત્તરદાતા પાનું પ્રમાણે જવાબ સબમીટ કરે છે. જો પ્રશ્નાવલિ છ પાનુંની હોય ને ઉત્તરદાતાએ પાંચ પાનું સબમીટ કરી દીધા પછી કોઈ મુશ્કેલી આવે તો પાંચ પાનુંનો ડેટા પ્રાપ્ત કરી શકાય, કારણ કે તે પાનું પહેલેથી સબમીટ છે. તેમાં એક શક્યતા એવી પણ છે તે ઉત્તરદાતા આખી પ્રશ્નાવલિ ભરી સબમીટ કરાવે ત્યારે સ્ક્રીન પર એરર મેસેજ આવે તો તે ફરીવાર પ્રશ્નાવલિ ન પણ ભરે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ : (i) આપેલ જગ્યામાં તમારો જવાબ આપો.

(ii) તમારા જવાબને એકમના અંતે આપેલ જવાબ સાથે તપાસો.

6. વેબ-આધારિત પ્રશ્નાવલિના ફાયદા જણાવો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

17.6 પ્રતિભાવ (જવાબ) દર (Response Rate) :

સર્વે સંશોધનમાં પ્રતિભાવ દર ખૂબ મહત્ત્વનો છે. જુદા જુદા પ્રકારના સર્વેમાં જુદા જુદા પ્રતિભાવ દર હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે ખૂબ ઊંચો પ્રતિભાવ દર વસ્તી સર્વેક્ષણમાં જરૂરી છે. જો સંશોધનકર્તા યોગ્ય પ્રતિભાવ દર પ્રાપ્ત કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો તેમણે આત્મનીરિક્ષણની જરૂર છે. સંશોધનકર્તા એ સમાવેશ કરવો જોઈએ. (1) નિશ્ચિત વ્યાપવિશ્વ ઉચ્ચ સ્રતા, સમયના અવરોધના કારણે જવાબ આપી શકે નહીં (2) છુટાછવાયા ઉત્તરદાતાનો સંપર્ક કરવો મુશ્કેલ (3) હાથ ધરેલ સંશોધનના ટોપિક પ્રત્યે ઉત્તરદાતાનો અણગમાના કારણે ઉત્તર આપવાની ના પાડે. (4) લાંબી પ્રશ્નાવલિ અથવા ખૂબ ટેક્‌નિકલ ભાષાનો ઉપયોગ જવાબ આપનારને નિરાશ કરે છે. (5) જો પ્રશ્નાવલિ વધુ પ્રત્યુત્તર જોનાર હોય તો જવાબદાતા તેમની ગોપનીયતા માટે જાગૃત થઈ જાય છે અને તે પોતાના મંતવ્યો વ્યક્ત કરી શકે.

સંશોધનકર્તા પ્રતિભાવ દર ઉત્તરદાતાનો વારંવાર મેસેજ પ્રાપ્ત કરી શકે તે માટે તે ફોન કે ઈ-મેઈલ કરે અથવા વ્યક્તિગત મળી શકે. સંશોધનકર્તા તેમની સમયાંતરે મુલાકાત લે, સમયાંતરે યાદી પત્ર મોકલે અને તેમાં પ્રશ્નાવલિ પૂર્ણ કરી પાછી મોકલવા વિનંતી કરી શકે. જો પ્રશ્નાવલિ ટૂંકી અને સરળ હોય તો સારા પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત થાય છે. પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત કરવામાં પ્રશ્નાવલિના ચિત્રણનો સમય પણ મહત્ત્વનો છે. જો પ્રશ્નાવલિ શિક્ષકે કે વિદ્યાર્થીને વીક એન્ડ કે વેકેશનમાં આપવામાં આવે તો ઊંચો પ્રતિભાવ દર પ્રાપ્ત થશે.

પ્રશ્નાવલિના પાછા આવવાના નિશ્ચિત સમય પછી જો અઠવાડિયા પછી નમ્ર યાદ અપાવવા પત્ર મોકલવો જોઈએ. તેની સાથે પ્રશ્નાવલિ પણ જોડવી જોઈએ. બીજી કોપી મોકલવી જરૂરી છે, કારણ કે એવું બન્યું હોય કે ઉત્તરદાતાથગી પ્રશ્નાવલિ

ક્યાંય મુકાઈ ગઈ હોય, જે હવે મળતી ના હોય. સંશોધનકર્તા પ્રશ્નાવલિનું ચિત્રત હરતો હોય અને યાદ અપાવતો હોય અથવા પ્રશ્નાવલિ પ્રાપ્ત કરતો હોય ત્યારે નમ્ર અને શાંત હોવો જોઈએ.

17.7 પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિના ફાયદા અને મર્યાદાઓ (Advantage & Limitations of Questionnaire Method)

ચાલો, આપણે પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિના કેટલાક ફાયદા જોઈએ :

- ડેટા પ્રાપ્ત કરવા સરળ અને ઝડપી છે. આ પદ્ધતિ દ્વારા જો ટૂંક સમયમાં મોટી સંખ્યામાં ડેટા ઉત્પન્ન (પ્રાપ્ત) કરી શકાય છે.
- સીધા જવાબો પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.
- જથ્થાના સ્વરૂપમાં માહિતી પ્રાપ્ત થાય છે. ગુણાત્મક અને માત્રાત્મક પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. ઉત્તરદાતાની બેકગ્રાઉન્ડ માહિતી પ્રાપ્ત કરી શકાય છે, જે અન્યથા પ્રાપ્ત કરવી મુશ્કેલ છે.
- પ્રયોગમૂલક ડેટા એકત્રિત કરી શકાય છે.
- તે ખર્ચ અસરકારક છે.
- વિશાળ ભૌગોલિક ક્ષેત્રને આવરી લેતી મોટી વસતીનો પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થઈ શકે છે.
- શિક્ષિત વ્યાપવિશ્વમાંથી ઉંચા પ્રતિભાવ દર પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.
- ઉત્તરદાતાને પ્રશ્નાવલિના અંતિમ જવાબ આપવા પહેલા તૈયાર કરવા અથવા તેમાં ફેરવાર કરવા મોકો મળે છે.
- સંશોધનકર્તાને અંતિમ સ્વરૂપની પ્રશ્નાવલિ તૈયાર કરતાં પહેલાં પૂર્વપરીક્ષણ દ્વારા પ્રશ્નોને સુધારવાનો મોકો મળે છે.
- ઉત્તરોનું વિશ્લેષણ અને તેને ટેબલમાં ગોઠવવા સરળ છે.
- પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિ ઉત્તરદાતાને આપેલા વિષય પર મુક્તપણે પોતાના મંતવ્યો આપી શકે છે.
- આપેલ પ્રશ્નના ક્રમ પ્રમાણે પ્રશ્નાવલિનું નિશ્ચિત માળખું છે. આ પ્રશ્નાર્થ પ્રક્રિયામાં વિવિધતાને દૂર કરવામાં મદદ કરે છે.

પ્રશ્નાવલિ પદ્ધતિની મર્યાદા

- પર્યાપ્ત પ્રતિસાદ દર મેળવવો મુશ્કેલ છે. લોકો પ્રશ્નાવલિને સમયસર પરત કરતા નથી.
- ડેટાની વિશ્વસનિયતા પર સવાલ ઉઠાવી શકાય છે.
- સત્યવાદી જવાબો શોધી શકાતા નથી.

- તે સમય માંગી લેતી પ્રવૃત્તિ છે, તેમાં પૂર્વપરીક્ષણ, પુનઃ ચકાસણી, ચિત્રણની તૈયારી અને ડેટા એકત્રીકરણમાં સમય અને ખર્ચમાં ઉમેરો થાય છે, જેમાં યાદ અપાવવાનું પણ સામેલ છે.
- અધૂરા જવાબ પછી વિશ્લેષણના તબક્કા દરમિયાન મુશ્કેલી ઊભી કરે છે.
- સંશોધનકર્તા પ્રશ્નાવલિ ભરવાના સમયે ઉત્તરદાતાઓની પ્રક્રિયાને અવલોકન કરી શકશે નહીં.
- પ્રશ્નોનું ખોટું અર્થઘટન વિશ્લેષણને અસર કરી શકે છે.
- અમુક બાબતો માટે સંશોધનકારોની ધારણાઓ ઉત્તરદાતાઓની દૃષ્ટિથી વિરુદ્ધ સાબિત થઈ શકે છે.
- તકનિકી શબ્દો/ વ્યાવસાયિક પરિભાષા ઉત્તરદાતા માટે મુશ્કેલી બની શકે. એવું પણ બની શકે કે પ્રશ્નાવલિ ઘણા પ્રશ્નોના જવાબ દીધા વગરની પાછી આવે.
- અઘરા શબ્દોવાળા પ્રશ્નોનું પરિણામ નબળું આવે છે.
- પ્રશ્નાવલિ પૂર્વગ્રહયુક્ત હોવાની શક્યતા રહેલી છે. સંશોધનની પ્રાથમિકતા પ્રમાણે કેટલાક મહત્ત્વના પ્રશ્નોનો સમાવેશ ના પણ થઈ શકે.
- પ્રશ્નાવલિથી પ્રાપ્ત થયેલી જવાબોની ચોકસાઈની ચકાસણી મુશ્કેલ હોઈ શકે છે.

17.8 સારાંશ (Summary)

પોલ બર્ટને સાચું કહ્યું છે કે, "યોગ્ય રીતે રચાયેલ વિશ્લેષિત પ્રશ્નાવલિ સંશોધન બંને જથ્થાત્મક અની ગુણાત્મક માહિતીનો સમૃદ્ધ અને વિશ્વસનીય સ્રોત હોઈ શકે છે." પ્રશ્નાવલિ સર્વ કરવા માટે યોગ્ય ધ્યાન આપવું આવશ્યક છે. જો યોગ્ય રીતે ન કરવામાં આવે તો તે ભ્રામક પરિણામ તરફ દોરી શકે છે.

આ એકમના પ્રશ્નાવલિ સંરચનાની પદ્ધતિનું વર્પન કરવામાં આવ્યું. કેવા પ્રકારના પ્રશ્નો તેમાં પૂછી શકાય અને જ્યારે પ્રશ્નો બનાવતા હોય ત્યારે કેવી સાવચેતી રાખવી જોઈએ તે દર્શાવ્યું છે. ખુલ્લા અને બંધ અંતવાળા પ્રશ્ન પૂછવાના ફાયદા અને ગેરફાયદા ચર્ચવામાં આવ્યા છે. સર્વે સંશોધન, જથ્થાત્મક અને ગુણાત્મક ડેટા પ્રાપ્ત કરવા પ્રશ્નાવલિ અસરકારક ઉપકરણ છે.

17.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (Answer the Self Check Exercise)

(1) પ્રશ્નાવલિની લંબાઈ કેટલી હોવી જોઈએ, તે લાંબા સમયથી ચર્ચાનો વિષય છે. એવી માન્યતા છે કે જો પ્રશ્નાવલિ લાંબી હોય તો ઉત્તરદાતા પૂરી ભરતા

નથી અને અધૂરી છોડી દે છે, જેનું પરિણામ નીચું પ્રતિભાવ દર આવે છે. તે પ્રશ્નાવલિમાં ઓછા પ્રશ્નો હોય તો ઉચ્ચ પ્રતિભાવ દર પ્રાપ્ત થવાની શક્યતા છે.

(2) Covering letter સર્વેના હેતુ વર્ણવે છે અને પ્રશ્નાવલિ ભરવા ઉત્તરદાતાને વિનંતી કરે છે. સંશોધનકર્તા આ પત્ર દ્વારા ઉત્તરદાતાને વિનંતી કરે છે. સંશોધનકર્તા આ પત્ર દ્વારા ઉત્તરદાતાને તેના જવાબની ગોપનીયતા અને ડેટાનો ખાલી સંશોધન માટે ઉપયોગ થશે તેની ખાતરી આપે છે.

(3) ખુલ્લા અંતવાળા એટલે એવા પ્રશ્નો જેમાં જવાબદાતા પોતાની ભાષામાં જવાબ આપી શકે છે. તેના પ્રશ્નના અર્થઘટન પ્રમાણે મુક્ત રીતે પોતાના મંતવ્યો જણાવે છે. આ પ્રશ્નોને માળખા વગરના પ્રશ્નો પણ કહેવાના આવે છે. બંધ અંતવાળા પ્રશ્નો માળખાવાળા પ્રશ્નો કહેવાય છે. દરેક પ્રશ્નના જવાબના ઘણા વિકલ્પો આપવામાં આવે છે. જવાબ દાવાએ એક જવાબ પસંદ કરવાનો હોય છે. આવા પ્રશ્નોને પ્રિ-ક્રોડેડ પ્રશ્ન કહેવામાં આવે છે.

(4) રેટિંગ સ્કેલ એ માપનનું સાધન છે, જેને અવલોકનકર્તા રેટેડ હેતુને વર્ગીકૃત અથવા સતત સોંપે છે, જે તેમને સોંપાયેલી સંખ્યા છે.

(5) પૂર્વપરીક્ષણ નામ પોતે જ જણાવે છે કે પ્રશ્નાવલિને અંતિમ સ્વરૂપમાં તૈયાર કરતાં પહેલાંની આ પ્રક્રિયા છે, એ તે પ્રાથમિક છે તેમ જ તે નબળાઈઓ, મુશ્કેલીઓવાળા મુદ્દા અને અનિશ્ચિતતાવાળા પ્રશ્નો માટે સંશોધનકર્તાને સાબદા કરે છે. પૂર્વ પરીક્ષણ પછી સંશોધનકર્તા તેને ફરી તપાસે છે અને વ્યાપવિશ્વમાં વહેંચે છે.

(6) વેબ-આધારિત પ્રશ્નાવલિના પ્રિન્ટેડ પ્રશ્નાવલિ કરતા ફાયદા છે. આ પ્રશ્નાવલિનું ચિત્રણ અને એકત્રીકરણ વિશાળ, મોટી સંખ્યાના વ્યાપવિશ્વ પાસેથી સ્વ-ચાલિત રીતે કરી શકાય છે. જવાબ માન્ય કરી શકાય છે. તે સરળ અને ઝડપી છે તેમ જ બિનખર્ચાળ છે.

17.10. ચાવીરૂપ શબ્દો (Key Words)

પ્રશ્નાવલિ : ડેટા એકત્ર કરવા માટેનું એક સાધન/ઉપકરણ છે.

ખુલ્લા અંતવાળા શબ્દો : પ્રતિભાવ આપનારને પોતાના મત વ્યક્ત કરવા માટે સ્વતંત્રતા આપે છે.

બંધ અંતવાળા પ્રશ્નો : ઈચ્છનીય જવાબની યાદી સાથે આપવામાં આવતા પ્રશ્નો

રેટિંગ સ્કિલ : માપનનું ઉપકરણ, જેને અવલોકનકર્તા રેટેડ હેતુને વર્ગીકૃત અથવા સતત શોધે છે.

17.11. સંદર્ભ અને વિશેષ વાંચન (References and Further Reading)

* Adams Gerald R. and Schvaneveldt, Jay D. (1985). Understanding Research Methods. New York and London: Longman. pp. 197-229.

* Burton, Paul (1990). Asking Questions : Questionnaire Design and Question Pharsing. In: Slater, Margaret,(ed). Research Methods in Library and Information Studies. London: The Library Association. pp. 62-76.

* Busha, Charles H. and Harter, Stephen P. (1980). Research Methods in Librarianship. Orlando, Florida : Academic Press, Inc. pp. 53-90. Chap. 3.

* Fowler, Floyd J. (1987). Survey Research Methods. Vol 1: Applied Social Research Methods Texts. New Delhi: Sage Publications. pp. 61-106. Chap 4 to 6.

* Krishan Kumar (1992). Research Methods in Library and Information Science. New Delhi: Har Anand Publications in association with Vikas Publishing House pp. 121-173. Chap. 9.

* Line, Maurice B. (1982). Library Surveys: An Introduction to their Use, Planning, Procedure and Presentation of Surveys. 2 Edn. Revised by Sue Stone. London: Clive Bingley Line, Maurice B. (1981). Desigining Secondary Services in Social Sciences: Reflections on a Research Project. INSPEC 15,84-94.

* Mc Kernan, James (1996). Curriculum Action Research: A Handbook of Methods and Resources for the Reflective Practioner. 2 Edn. London: Kogan Page Limited pp. 123 - 140. Chap. 4. Mann, P.H. (1985). Methods of Social Investigation. Oxford: Blackwell. Mann, Thomas (1987). Guide to Research Methods. Oxford University Press: New York.

* Newman, W. Lawrence (1997). Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches. 3Edn. Boston Allyn and Bacon pp. 227-269.

* Slater, Margaret (ed). (1990). Research Methods in Library and Information Studies. London: The Library Association

* Williams, Malcolon (1997). Social Survey: Design to Analyse: In: Tim May Social Research : Issues, Methods and Process. 2nd Edn. Buckingham, Philadelphia: Open University Press. pp. 81-08. Chap. 5.

*

"શિક્ષિત બનો, સંગઠિત બનો અને સંઘર્ષ કરો" -ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર

યુનિવર્સિટી ગીત

સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ
સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ
સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ

શિક્ષણ, સંસ્કૃતિ, સદ્‌ભાવ, દિવ્યબોધનું ધામ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી નામ;
સૌને સૌની પાંખ મળે, ને સૌને સૌનું આભ,
દશે દિશામાં સ્મિત વહે હો દશે દિશે શુભ-લાભ.

અભણ રહી અજ્ઞાનના શાને, અંધકારને પીવો ?
કહે બુદ્ધ આંબેડકર કહે, તું થા તારો દીવો;
શારદીય અજવાળા પહોંચ્યાં ગુર્જર ગામે ગામ
ધ્રુવ તારકની જેમ ઝળહળે એકલવ્યની શાન.

સરસ્વતીના મયૂર તમારે ફળિયે આવી ગહેકે
અંધકારને હડસેલીને ઉજાસના ફૂલ મહેંકે;
બંધન નહીં કો સ્થાન સમયના જવું ન ઘરથી દૂર
ઘર આવી મા હરે શારદા દૈન્ય તિમિરના પૂર.

સંસ્કારોની સુગંધ મહેંકે, મન મંદિરને ધામે
સુખની ટપાલ પહોંચે સૌને પોતાને સરનામે;
સમાજ કેરે દરિયે હાંકી શિક્ષણ કેરું વહાણ,
આવો કરીયે આપણ સૌ
ભવ્ય રાષ્ટ્ર નિર્માણ...
દિવ્ય રાષ્ટ્ર નિર્માણ...
ભવ્ય રાષ્ટ્ર નિર્માણ

BAOU
Education for All

DR. BABASAHEB AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY
(Established by Government of Gujarat)
'Jyotirmay' Parisar,
Sarkhej-Gandhinagar Highway, Chharodi, Ahmedabad-382 481
Website : www.baou.edu.in