

በብሔራዊ
ቤተ-መዛግብትና ቤተ-መጻሕፍት
ድርጅት

የቤተ-መጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት
ማሻሻያ ጥናት

ሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ጽ/ቤት

አዲስ አበባ
ሚያዝያ 1996

ማ ው ጫ

ተራ ቁ.	ር ዕ ስ	ገጽ
	ክፍል አንድ	
1.	መግቢያ	1
2	የጥናቱ ዓላማ አስፈላጊነትና የአጠናኝ ስልት	2
	ክፍል ሁለት	
3	የብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ተግባርና ኃላፊነት	4
4	የብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ራዕይ፣ ተልዕኮና ዕሴቶች	5
5	የብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት አደረጃጀት	6
6	በድርጅቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች	8
7	የብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ተግባርና ኃላፊነት ክፍል ሦስት	8
8	የሌሎች ሀገሮች ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ተሞክሮ ክፍል አራት	13
9	ያለፉት ዓመታት የቤተመጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥ ሁኔታ ግምገማ ክፍል አምስት	18
10	የአደረጃጀትና የሰው ኃይል ብቃት ግምገማ ክፍል ስድስት	28
11	በጥናቱ ነጥረው የወጡ ችግሮችና የመፍትሔ ሃሳቦች ክፍል ሰባት	34
12	የሥራ ሂደት ትንተና እና ታሳቢዎች ክፍል ስምንት	43
13	የመከታተያና የመቆጣጠሪያ ስልት	63
14	ማጠቃለያ	64

ክፍል አንድ

መግቢያ፤

አገልግሎት የሰዎችን ማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ፍላጎት ለማሟላት ሲባል የሚካሄድ ማንኛውም የሥራ እንቅስቃሴ ነው። በተለይ የመንግሥት ወይም በመንግሥት ተቋማት የሚሰጥ አገልግሎት ስንል በመንግሥት የወጡ ፖሊሲዎችን፣ ህጎችን፣ ደንቦችንና መመሪያዎችን መሠረት አድርጎ የህብረተሰቡን ፍላጎት ለማሟላት የሚከናወኑ ሥራዎች ሁሉ የሚያጠቃልል ነው።

በአገራችን ለረጅም ጊዜ ሲሠራበት የኖረው ግልጽነትና ተጠያቂነት ያልነበረው አሠራር በመንግሥት መ/ቤቶች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ፍትሃዊ እንዳይሆኑና የህብረተሰቡንም ፍላጎት ለማሟላት እንዳይችሉ ማድረግ በግልጽ የሚታወቅ ነው። አገልግሎት ለማግኘት ረጅም ቢሮክራሲያዊ ውጣ ውረድን ማለፍ የሚጠይቅ በመሆኑ ተጠቃሚው ህዝብ ለከፍተኛ እንግልትና አላስፈላጊ ወጪ የሚደረግበት ሁኔታ መኖሩ ህብረተሰቡና መንግሥት ሆድና ጀርባ እስከመሆን አድርሶ እንደነበረ ሁሉም የሚመስክረው ህቅ ነው።

መንግሥት ዕድገትና ልማትን ለማምጣት ይረዳሉ ያላቸውን ፖሊሲዎች ህጎችና ደንቦች ማውጣቱ አስፈላጊነቱ አጠያያቂ ባይሆንም የተፈለገውን ልማትና ዕድገት ለማምጣት ብቃትና ጥራት ያለው የማስፈጸም አቅም ማጎልበት ያስፈልጋል።

በመሆኑም የመንግሥትን የማስፈጸም አቅም ከማጎልበት አንጻር ከቅርብ ጊዜ ወዲህ ከተወሰዱትና በመወሰድ ላይ ካሉት በርካታ የአቅም ግንባታ ሥራዎች አንዱ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ፕሮግራም ነው። ፕሮግራሙ የመንግሥት ፖሊሲዎችንና ፕሮግራሞችን በብቃት የሚፈጸሙበትንና ለህብረተሰቡ ቀልጣፋ፣ ውጤታማና ፍትሃዊ አገልግሎት የሚሰጥበትን ሁኔታ ለመፍጠር የተቀየሰ ሲሆን ከፕሮግራሙም ውስጥ የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም ከፍተኛ ትኩረት ከተሰጣቸው ውስጥ አንዱ ነው።

አገልግሎት ሰጪ መ/ቤቶች ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት ለተጠቃሚዎች በእኩልነት የሚሰጡበትን የህዝብ አገልጋይነት አመለካከት የሰረጸበትና የመንግሥትና የተገልጋዩን ፍላጎት የሚያረካ አገልግሎት አሰጣጥ የሚያሰፍኑበትን ካልሆነም ተጠያቂ የሚሆኑበትን የአሠራር ሥርዓት ለመዘርጋት የሚያስችሉ ሁኔታዎችን ማመቻቸት የንዑስ ፕሮግራሙ ዋና ዓላማ ነው። ስለሆነም መ/ቤቶች የተገልጋዮቻቸውን ማንነት በውል በመለየት የሚሰጡ አገልግሎቶችንና አገልግሎት ለማግኘት ብቁ የሚያደርጉ ቅድመ-ሁኔታዎች አስቀድሞ ግልጽ በማድረግ ተገልጋዮች አገልግሎት በቀላሉ የሚያገኙበትን ሁኔታ ማመቻቸት ይጠበቅባቸዋል።

ከዚህም ባሻገር በአገልግሎት አሰጣጥ ያልረኩ ተገልጋዮች ቅሬታ/አቤቱታ የማቅረብ ህጋዊ መብት እንዳላቸውና መ/ቤቶችም ቅሬታዎችን ተቀብለው የማስተናገድና ምላሽ የመስጠት ግዴታ የሚረጋገጥበት የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋት አለባቸው።

በአገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲ መሠረት መ/ቤቶች አገልግሎት አሰጣጣቸውን ለማሻሻል በቅድሚያ ራዕይና የተልዕኮ መግለጫ ማዘጋጀትና ድርጅታዊ ብቃት ግምገማ በማድረግ ያሉበትን ሁኔታ አጠቃላይ የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ዕቅድ እንዲነድገው የሚያመለክት በመሆኑ በዚህ ረገድ የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ከ1995 በጀት ዓመት ጀምሮ ጥናቶችን ሲያደርግ ቆይቷል።

ድርጅቱ የሚሰጣቸው አገልግሎቶች፣ አገልግሎቱን ለማግኘት ብቁ የሚያደርጉ ቅድመ-ሁኔታዎችና የቅሬታ ማስተናገጃ ሥርዓት መዘርጋቱን ተጠቃሚው ህብረተሰብ እንዲያውቀውና እንዲገለገልበት የተደረገ ቢሆንም ሁሉም አንደገና ብቁ፣ ቀልጣፋና ፍትሐዊ አገልግሎት ለመስጠት ስለማስቻላቸው ፍተሻ አስፈልጓቸዋል።

በዚህ ረገድ በተለይም በዓመት በአማካይ 70000 ተገልጋዮች የሚስተናገድበትና ቅሬታዎች የሚቀርቡበትም የቤተመጻሕፍት ዘርፍ ስለሆነ የማሻሻያ ሥራውም ቅድሚያ ተሰጥቶት መሠራት ያለበት በዚህ ዘርፍ አንደሆነ ታምናበታል። በመሆኑም በዘርገው የሚሰጡ አገልግሎቶች፣ አገልግሎቶቹን ለማግኘት የሚጠየቁ ቅድመ ሁኔታዎችና መታለፍ ያለባቸው የሥራ ሂደቶች፣ የሚጠየቁ ክፍያዎችና ተጓዳኝ ሁኔታዎችን በዝርዝር በመገምገምና በማየት ችግሮቹን ለይቶ በማውጣትና ችግሮቹን በማስወገድ የተሻለ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል የአሠራር ሥርዓት ለመዘርጋት እንዲቻል ጥናት ተካሂዶ ይህ የጥናት ሪፖርት ቀርቧል።

1.1. የጥናቱ ዓላማ፣ አስፈላጊነትና የአጠናን ስልት፤

1.1.1. የጥናቱ ዓላማ፤

የጥናቱ ዓላማ በብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ሰፊ ህዝባዊ አገልግሎት የሚሰጠው የቤተመጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥን አጥንቶ ያሉበትን ችግሮች በማቃለል በአጭር ጊዜ ውስጥ የተገልጋዮችን ቅሬታ በከፍተኛ ደረጃ መቀነስ ሲሆን በረጅም ጊዜ ደግሞ ብቁ፣ ቀልጣፋ፣ ውጤታማና ፍትሃዊ አገልግሎት መስጠት የሚያስችልና ግልጽነትና ተጠያቂነትም ያለበት የአሠራር ሥርዓት በመዘርጋት የተገልጋዮቹን ፍላጎት ማርካት ነው።

1.1.2. የጥናቱ አስፈላጊነት፤

በቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ከሚሰጡ አገልግሎቶች በስፋትና በተገልጋይ ብዛት ከፍተኛውን ድርሻ የያዘው በዓመት በአማካይ 70,000 የሚሆኑ ተገልጋዮች የሚያስተናግደው የብሔራዊ ቤተመጻሕፍቱ ነው።

ዘርገው ከተቋማዊ ብቃቱና ከህብረተሰቡ ፍላጎት ጋር ተጣጥሞ ለመሄድ የቻለበት ሁኔታ ባለመኖሩ ቅሬታዎች የሚነሱበት ከመሆኑም ባሻገር ለሀገሪቱ ልማትና ዕድገት የድርሻውን ያበረከተበት ሁኔታ አነስተኛ ሆኖ ተገኝቷል።

በመሆኑም ይህ ሰፊ ህዝባዊ ግልጋሎት የሚሰጥበት የሥራ ዘርፍ አገልግሎቱን በብቃትና በጥራት በመስጠት የሚጠበቅበትን ድርሻ ማበርከት የስችለው ዘንድ የማሻሻያ ቅድሚያ ሊሰጠው የሚገባ ሆኖ በመገኘቱ የማሻሻያ ሥራ ተከናውኗል።

1.1.3. የአጠናን ስልት፤

ብሔራዊ ቤተመጻሕፍቱ ላለፈች 60 ዓመታት (በተለያዩ መንግሥታዊ ሥርዓቶች) ለህዝብ አገልግሎት ሲሰጥ የቆየ እንደመሆኑ መጠን በዘመኑ ውስጥ እንዳለፈባቸው ሥርዓቶች ሁሉ የተለያዩ የአሠራር ሥርዓቶችና ልምዶችን እያካበተ የመጣ በመሆኑ

አሠራሩን በቅጡ በመፈተሽ ችግሮቹን ለይቶ ለማውጣት ያስችላሉ የተባሉ ዘዴዎችን በመጠቀም ጥናቱ ተካሂዷል።

እነዚህም፡-

መጠይቅ በማዘጋጀት በዘርፍ ኃላፊዎች፣ ሠራተኞች፣ ተገልጋዮችና ያገባናል ባዮች እንዲሞሉ አድርጎ መረጃ በማሰባሰብ፤

- የሚሰጡ አገልግሎቶችና ተገልጋዮችን ብቁ የሚያደርጉ መስፈርቶችን በመገምገም፤
- የሚሰጡ አገልግሎቶችና የሚወሰዱትን የጊዜ ርዝመት ከሠነዶችና አገልግሎት ሰጪ ሠራተኞች መረጃ በመሰብሰብ ሊወሰዱ የሚችሉትን ጊዜ ናሙና በመውሰድ፤
- የአገልግሎት አሰጣጡን የአሠራር ሂደት በመገምገም፤
- ለድርጅቱ በአዋጅ የተሰጠ ተግባርና ኃላፊነት እንዲሁም ሌሎች የሥራ መመሪያዎች በመዳሰስ፤
- የሌሎች ሀገሮች ብሔራዊ ቤተመጻሕፍትና መሰል ሀገራዊ ተቋማት አገልግሎት አሰጣጥ በመዳሰስ፤
- የዘርፍን አደረጃጀት፣ የሰው ኃይል ብቃትና አጠቃቀም እንዲሁም ሥነ-ምግባር ሁኔታ በመገምገም፤
- የዘርፍን የአሠራር ሥርዓት በመገምገም፤
- ከምልክታ ከተገኙ መረጃዎች ናቸው።

የጥናቱን ምልዓተ-ቀርነት በተቻለ አቅም ለመቀነስና አንፃራዊ በሆነ መልኩ የተሟላ ለማድረግ ከታዩት የአጠናን ዘዴዎች ውስጥ ተጠቃሚውን በማሳተፍ በጋራ ውይይት ሃሳቡን እንዲያንሸራሽር ጥቅም ላይ የዋለው የውስን አትኩሮት ቡድን ውይይት አንዱ ነው። ይህን መሰሉ የውስን አትኩሮት ቡድን ውይይት አሀዛዊ የሆነውን ቃለ-መጠይቅ በመበተን የሚገኘው ምላሽ፣ ምንም እንኳን እንደ አንድ የአጠናን ዘዴ የሚታይ ቢሆንም

መጠይቁ የተሟላ ካለመሆኑ በሚመነጭና የአንድን ግለሰብ ምልክታ በመመልከት የሚያስተናግድ ከመሆኑ የተነሳ የሚፈጠሩ ጎዶሎዎችን የጋራ በሆነ ነፃ ውይይት፣ ክርክር፣ አንድነትና ልዩነት አንዲሁም በውስን ጥያቄዎች ላይ ከማነጣጠር ባለፈ የቡድኑን አባላት ምልክታ አሰባስቦ በማስተናገድ በአንፃራዊነት ሊያሟላ የሚችል የአጠናን ዘዴ ነው በማለት የአጠናን ዘዴው አካል ሆኗል።

ክፍል ሁለት

2.1. የብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ተግባርና ኃላፊነት

በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፑብሊክ ህገ-መንግሥት አንቀጽ 55/1 መሠረት በታወጀው አዋጅ ቁጥር 179/1991 የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት እንዲቋቋም ሲደረግ ዓላማውን ለማስፈጸም የሚያስችሉ ሥልጣንና ተግባራት ተሰጥተውታል።

ከነዚህም ውስጥ ዋና ዋናዎቹ፡-

1. የሀገሪቱ ዕትምና ዕትም ያልሆኑ የመረጃ ቅርሶች ብሔራዊ የክምችት ማዕከል ሆኖ መሥራት፣ በይነ መንግሥታዊና መንግሥታዊ ተቋማት እንዲሁም የታወቁ የጥናትና ምርምር ተቋማት ለሚያወጧቸው ዕትሞች አስማች መሆን፣ ክምችቶቹን በሳይንሳዊና ዘመናዊ ቴክኖሎጂ በመታገዝ ለጥናትና ምርምር እንዲውሉና ረጅም ዕድሜ እንዲኖራቸው ጥበቃ ማድረግ፣
2. ለሀገሪቱ ዕድገት ጠቃሚ ናቸው ተብለው የሚታሰቡና በውጭ ሀገር የሚገኙ የኢትዮጵያ የሥነ-ጽሑፍ ቅርሶች ወደ ሀገር አንዲመለሱ ወይም ቅጂያቸው እንዲገኝ ጥረት ማድረግ፣
3. ከየሪከርድ አመንጨ ድርጅቶች አስተዳደራዊ ፋይዳቸውን ጨርሰው የወደፊት ዕጣ ፋንታቸው እንዲወሰን የሚሰባሰቡ ሪከርዶች የሚከማቹበት የሪከርድ ማዕከል ማቋቋም፣
4. የሀገሪቱን ብሔራዊ የመረጃ ሥርዓት መዘርጋት፣
5. ለሪከርድ አመንጨ ተቋማት ሊወጡ በሚገቡ ደንብና መመሪያዎች ላይ ሃሳብ ማቅረብና ከወጡም በኋላ ተግባራዊነታቸውን መቆጣጠር፣
6. ለመንግሥት ወይም ለህዝብ ከፍተኛ ዋጋ ያላቸውና ግለሰቦች እጅ የሚገኙ መዛግብት ለሰው ሠራሽ ወይም ለተፈጥሮ አደጋ የተጋለጡ ሆነው ሲገኙ ለመንግሥትና ለህዝብ ጠቀሜታ ሲባል ካሳ በመክፈል ወደ ድርጅቱ እንዲዛወሩ ማድረግ፣
7. ዋና/አሪጅናል/ መዛግብትና የዶክሜንት ቅርሶች በቋሚነት ከሀገር እንዳይወጡ ቁጥጥር ማድረግ፣ የቅጅዎችን ይዘት በመመርመር ከሀገር እንዲወጡ ፈቃድ መስጠት፣

- 8. የኢትዮጵያ ብሔራዊ መዝገብ-መጻሕፍትና መዝገብ-መጽሔትን ማዘጋጀት፣ ማሳተም፣ ማሠራጨት፣
- 9. የሀገሪቱ ዓለም አቀፍ እስታንዳርድ የመጻሕፍትና የመጽሔት መለያ ሰጪ አካል ሆኖ መሥራት፣
- 10. በክልል መስተዳድሮች ከተቋቋሙና ከሚቋቋሙ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት እንዲሁም የህዝብ አብያተ መጻሕፍት ጋር በመተባበር መሥራት፣
- 11. ድርጅቱ ለተቋቋመበት ዓላማ የሥልጠና ማዕከል ሆኖ መስራት የሚሉ ናቸው።

2.2. የብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ራዕይ፣ተልዕኮና ዕቅዶች፤

2.2.1. የድርጅቱ ራዕይ፤

- ◆ የሀገሪቱ የመረጃ ምንጮች በአግባቡ ተጠብቀው ለዕድገትና ለዲሞክራሲያዊ ሥርዓት ግንባታ ውለው እና የቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ሙያዘርፎች አድገው ለየብቻ ራሳቸውን ችለው ማየት ፤

2.2.2. የድርጅቱ ተልዕኮ፤

- ◆ የመረጃ ምንጮችን በማሰባሰብ፣ በማደራጀትና ተንከባክቦ በመጠበቅ ለትውልድ ማስተላለፍ፣ ብሔራዊ የመረጃ ሥርዓት በመዘርጋት ለጥናትና ምርምር እንዲውሉና ሕብረተሰቡን ተጠቃሚ እንዲሆን ማድረግ፤

2.2.3. የድርጅቱ የጋራ ዕቅዶች፤

- ◆ ብቁና ቀልጣፋ አገልግሎት ለተገልጋዮች፣
- ◆ ግልጽና አሳታፊ አመራር፣
- ◆ ለሙያ ሥነ-ምግባር መገዛት፣

2.3. የብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት አደረጃጀት፤

የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት በቀድሞው የባህልና ስፖርት ሚኒስቴር ስር በመምሪያ ደረጃ ተዋቅሮ ሲሰራ ከቆየ በኋላ በ1986 ዓ.ም. በተደረገው የአደረጃጀት ለውጥ ምክንያት ራሱን ችሎ በድርጅትነት ተዋቅሯል። ድርጅቱ በአዋጅ 179/1991 በህግ መቋቋሙን ተከትሎም የተሰጡትን ሥልጣንና ተግባራት ሊያስፈጽመው የሚያስችል የመዋቅር ማሻሻያ ለመንግሥት ቀርቦ ከጥር 7/1994 ዓ.ም. ጀምሮ በሥራ ላይ እንዲውል ተፈቅዷል።

በተፈቀደው መዋቅር መሰረት ተጠሪነቱ ለወጣቶች፣ ስፖርትና ባህል ማኒስትር ሆኖ አንድ ዋና ዳይሬክተር እና ሁለት ዳይሬክተሮች በመንግሥት የሚሾሙ 4 መምሪያዎች፣ አንድ የሪከርድ ማዕከል፣ 6 ድጋፍ ሰጪ ሥራ ክፍሎች እና አንድ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ጽ/ቤት፣ እንዲኖሩት ተደርጓል። በዚህ መሰረት፡-

ለዋና ዳይሬክተር ተጠሪ የሆኑት፡-

- ◆ የብሔራዊ ቤተመዛግብት ዳይሬክተር፣
- ◆ የብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ዳይሬክተር፣
- ◆ የሪከርድ ማዕከል፣
- ◆ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ጽ/ቤት፣
- ◆ አስተዳደርና ፋይናንስ አገልግሎት፣
- ◆ ፕላንና ፕሮግራም አገልግሎት፣
- ◆ ኦዲት አገልግሎት፣
- ◆ የውጪና ሕዝብ ግንኙነት አገልግሎት፣
- ◆ የቴክኒክ አገልግሎት፣
- ◆ የመረጃ አገልግሎት፣

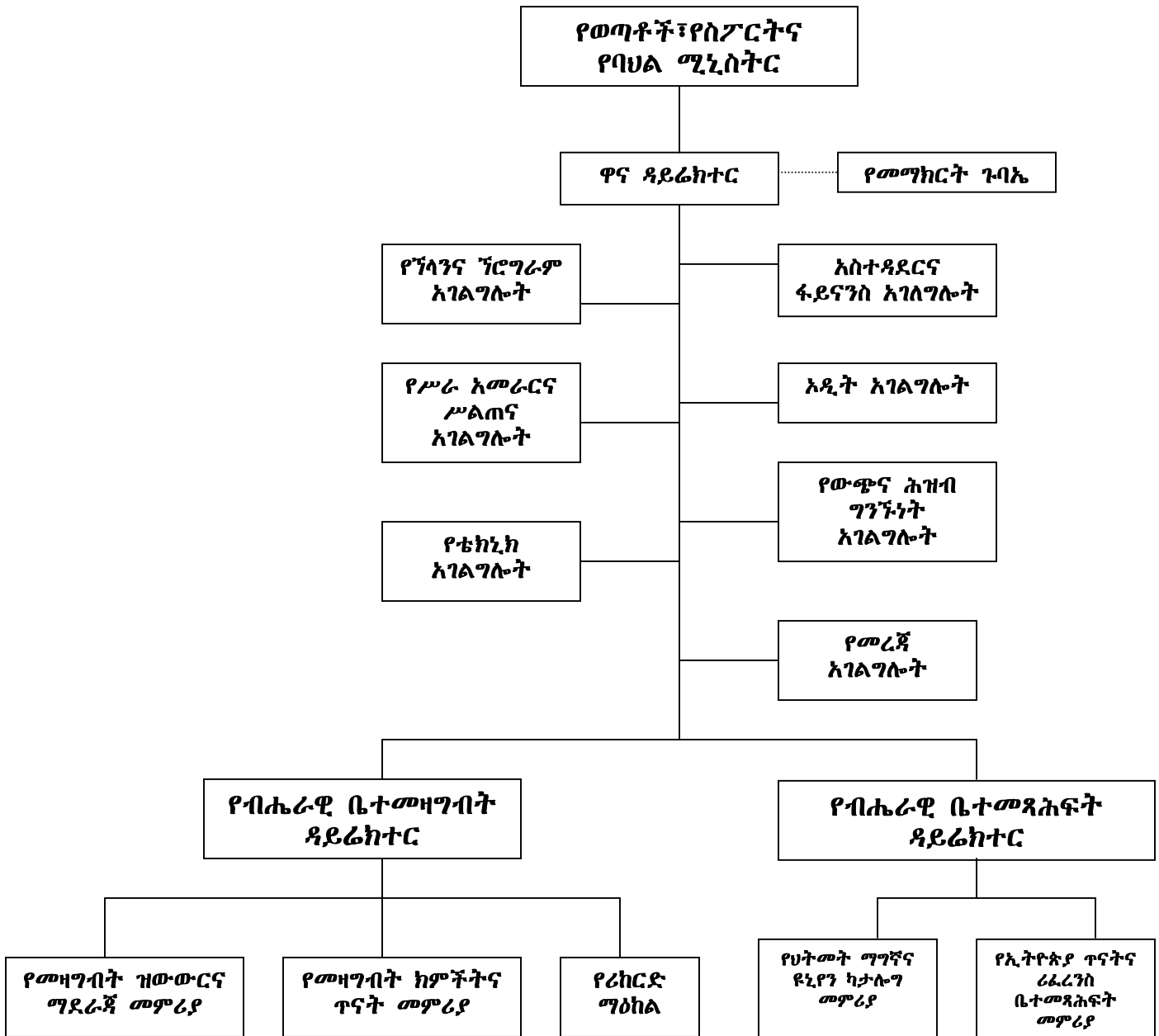
ለብሔራዊ ቤተመዛግብት ዳይሬክተር ተጠሪ የሆኑት፡-

- ◆ የመዛግብት ዝውውርና ማደራጃ መምሪያ፣
- ◆ የመዛግብት ክምችትና ጥናት መምሪያ፣

ለብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ዳይሬክተር ተጠሪ የሆኑት፡-

- ◆ የህትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ፣
- ◆ የኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ፣

2.3.1. የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅታዊ መዋቅር፤ /እንደተሻሻለው ጥር 1994 ዓ.ም./



2.4. በድርጅቱ የሚሰጡ አገልግሎቶች፤

የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት ዓላማ የመረጃ ምንጮችን አሰባስቦና አደራጅቶ ለጥናትና ምርምር እንዲሁም ለማገናዘቢያ አገልግሎት ማቅረብ፣ ጠብቆም ለትውልድ ማስተላለፍ ሲሆን ከዚህ ዓላማ በመነሳት የሚከተሉትን አገልግሎቶች ይሰጣል፡፡

- ◆ ባሰባሰባቸው የመረጃ ምንጮች ላይ የጥናትና ምርምርና የንባብ አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ የሪፈረንስ አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ ሙያውን በሚመለከት የሥልጠና አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ ስለአብያተ መፃሕፍት፣ ስለሪከርድ አመራር፣ አያያዝና አጠባበቅ እንዲሁም አደረጃጀት ከተለያዩ ተቋማት በሚቀርቡ ጥያቄዎች መሠረት ሙያዊ ምክር መስጠት፤
- ◆ ስለቤተመጻሕፍቱ አጠቃቀም ልዩ ልዩ መረጃዎችን ለተገልጋዩ ህብረተሰብ መስጠት፤
- ◆ የመረጃ ምንጮች ውስት አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ የፎቶኮፒ አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ የማይክሮፊልም ንባብ አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ የቀረፀ-ድምጽና ምስል አዲዮቪዥኖች አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ በሀገሪቱ የሚታተሙትን መጽሐፍትና መጽሔት፣ ናሽናል ቢብሊዮግራፊ እና ናሽናል ፔሬዲካል ኢንዱስትሪ በማዘጋጀት ማሠራጨት፤

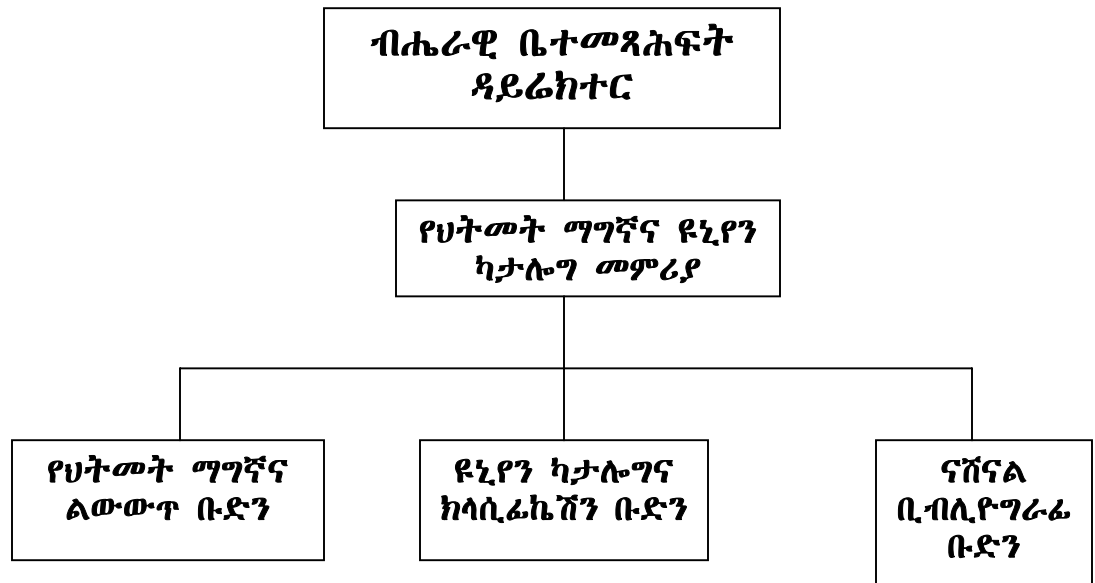
2.5. የብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ተግባርና ኃላፊነት፤

ዘርፉ ከሥራ ባህሪው አንጻር በሁለት መምሪያዎች የተዋቀረ ሲሆን በሥሩ 6 ቡድኖች ተደራጅተዋል፡፡ የመረጃ ምንጮች የማሰባሰብና የማደራጀት ተግባር በህትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ የሚከናወን ሲሆን የአገልግሎት መስጠትና የመረጃ ሀብቶችን ጠብቆ ለትውልድ የማስተላለፍ ተግባር ደግሞ በኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ ይከናወናል፡፡ በመሆኑም ሁለቱ መምሪያዎች ለብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ዳይሬክተር ተጠሪ ሆነው የሚከተሉት ዋና ዋና ተግባራት አሏቸው፡፡

2.5.1. የህትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ ተግባርና ኃላፊነት

- ◆ የተጠቃሚዎችን ዓይነትና ፍላጎት በማጥናት የመረጃ ምንጮችን በተለያዩ መንገዶች በማሰባሰብ ክምችቱን ማሳደግ፤
- ◆ ስለሀገሪቱ በማናቸውም ቋንቋ የተጻፉትን የመረጃ ምንጮች ማሰባሰብ፤
- ◆ በተለያዩ መንገዶች ከሀገር የወጡ የሀገሪቱ የስነ-ጽሁፍ ቅርሶችን ወደሀገር ለማስመለስ ወይም ቅጅ አቸው ስለሚገኝበት ሁኔታ ጥናት ማድረግ፤
- ◆ በአገሪቱ ከሚገኙ ቤተ መጻሕፍትና ዶክመንቲሽን ማዕከላት ጋር ትብብር በመፍጠር የሀገሪቱን ብሔራዊ የመረጃ ሀብት ወጥነት ባለው ሁኔታ በጋራ ያደራጃል፤ በአግባቡና በተቀላጠፈ ዘዴ ለመጠቀም የሚያስችል ብሔራዊ የመረጃ ሥርዓት መዘረጋት፤
- ◆ የቤተ መጻሕፍት ሙያ ስልጠና ይሰጣል፤
- ◆ ለሥራው አስፈላጊ የሆኑ መመሪያዎች ማዘጋጀት፤
- ◆ በአገሪቱ ውስጥ የሚገኙ አብያተ መጻሕፍት ያላቸውን ክምችት የሚያሳይ ብሔራዊ ዩኒየን ካታሎግ በማደራጀት የሀገር አቀፍና ዓለም አቀፍ የመጽሐፍት ውሰትና ትብብር በቀላሉ እንዲካሄድ ያደርጋል፤
- ◆ ብሔራዊ መዝገበ መጻሕፍትና ብሔራዊ መዝገብ መጽሔት በማዘጋጀት ማሰራጨት፤
- ◆ የመረጃ ምንጮችን ለአገልግሎት አመቺ በሆነ መልኩ ያደራጃል፤

2.5.1.1. የሕትመት ማግኛና ዩኒቨርሲቲ ካታሎግ መምሪያ ድርጅታዊ መዋቅር



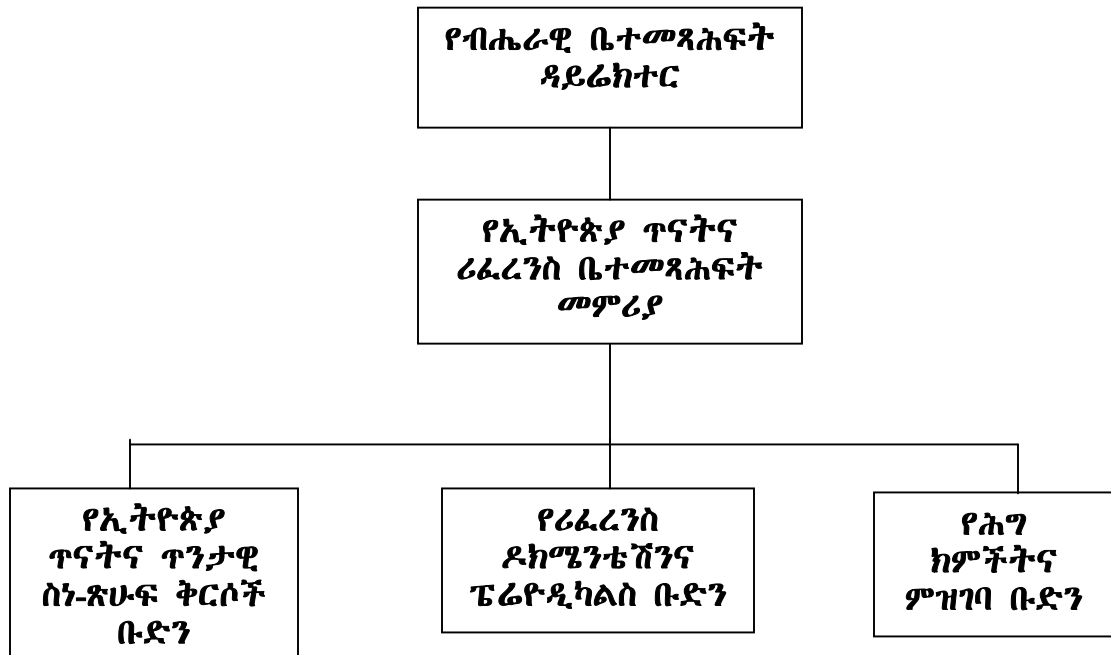
2.5.1.2. በመዋቅሩ የተደገፈ የሰው ኃይል ፍላጎት በአገልግሎት ዓይነትና ደረጃ

ተ/ቁ	የአገልግሎት አይነትና ደረጃ	ብዛት	በሠራተኛ የተያዘ	ያልተያዘ	ምርመራ
1	ንጥረትና ሳይንስ				
	◆ ንጥ.9	1	1	-	
	◆ ንጥ.8	3	2	1	
	◆ ንጥ.7	5	4	1	
	◆ ንጥ.6	7	2	5	
	◆ ንጥ.5	3	3	-	
	ድምር.....	19	12	7	
2	የጽሕፈትና የሂሳብ ሥራ	5	3	2	
	ጠቅላላ ድምር.....	24	15	9	

2.5.2. የኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ ተግባርና ኃላፊነት

- ◆ ጥንታዊ የብራና ላይ ጽሁፎች ብርቅና ውድ የሆኑ እንዲሁም ሌሎች የሀገሪቱ የሥነ-ጽሁፍ ሀብቶችና ቅርሶች እንዲጠበቁና ለትውልድ እንዲተላለፉ ለጥናትና ምርምር ሥራም እንዲውሉ ማድረግ፤
- ◆ ስለኢትዮጵያ በማናቸውም ቋንቋ የተጻፉ መጻሕፍትና ሌሎች ዕትሞች ለጥናትና ምርምር አድራጊዎች አገልግሎት መስጠት፤
- ◆ በክምችቱ ላይ የጥናትና ምርምር አድራጊውን ፍላጎት መሰረት ያደረገ የትርጉም ሥራ እንዲሰራ ማድረግ፤
- ◆ የተለያዩ የህብረተሰቡ ክፍሎች በብሔራዊ ቤተመጻሕፍቱ በተገቢው መንገድ የሚገለገሉበትን ሁኔታ እያጠና ተግባራዊ ማድረግ፤
- ◆ ህብረተሰቡ በዓለም ዙሪያ የተደረጉ ሳይንሳዊ ግኝቶችና ወቅታዊ መረጃዎች ሊያገኝ በሚችልበት ሁኔታ አጫጭር ጽሁፎችን አዘጋጅቶ ማቅረብ፤
- ◆ የህብረተሰቡ የማንበብ ባህል አንዲያድግ ግንዛቤ መፍጠር፤
- ◆ የቤተመጻሕፍቱ አገልግሎት በዘመናዊ የኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ ውጤቶች እንዲታገዝ ማድረግ፤
- ◆ በይነ መነግሥታዊና መንግሥታዊ ተቋማት እንዲሁም የታወቁ የጥናትና ምርምር ተቋማት ለሚያወጧቸው ዕትሞች አከማቻ መሆን፤
- ◆ ዶክሜንቶች በዘመናዊ ሁኔታ እንዲቀመጡና አገልግሎት እንዲሰጡ የዶክሜንቶችን አብስትራክት፣ የብሊዮግራፊ ሰመሪዎች፣ ኢንዱክሶችና ዳይሬክተሪዎችን ማዘጋጀት፤
- ◆ የሀገሪቱ አለም አቀፍ እስታንዳርዱ የመጻሕፍትና የመጽሔት መለያ ሰጪ አካል ሆኖ መስራት፤

2.5.2.1. የኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ ድርጅታዊ መዋቅር፤



2.5.2.2. በመዋቅሩ የተደገፈ የሰው ኃይል ፍላጎት በአገልግሎት ዓይነትና ደረጃ

ተ/ቁ	የአገልግሎት አይነትና ደረጃ	ብዛት	በሠራተኛ የተያዘ	ያልተያዘ	ምርመራ
1	ኻሮፌሽናል ሳይንስ				
	◆ ኻሚ.9	1	1	-	
	◆ ኻሚ.8	3	3	-	
	◆ ኻሚ.7	11	7	4	
	◆ ኻሚ.6	5	2	3	
	◆ ኻሚ.5	2	2	-	
	◆ ኻሚ.4	1	-	1	
	◆ ኻሚ.2	6	3	3	
	ድምር.....	29	18	11	
2	መለስተኛ ኻሮኻፌሽን	10	9	1	
3	የጽሕፈትና ሂሳብ	3	-	3	
	ጠቅላላ ድምር.....	42	27	25	

ክፍል ሦስት

የሌሎች ሀገሮች ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ተሞክሮ፤

የብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ዋነኛ ዓላማ ብሔራዊ ማንነትን ማጠናከርና Memory of nation ሆኖ ማገልገል ነው። ዓለማውንም ተግባራዊ ለማድረግ በሀገር ውስጥ ከሚገኙ የመረጃ ተቋማትና አቻ ድርጅቶች ጋር በመተባበር ነጻ የመረጃ ፍሰት እንዲኖር ማድረግ ነው። በክምችትና በአገልግሎት ዓይነትም በሀገሪቱ ዋናና ትልቅ መሆን ይኖርበታል። ከሁሉም በላይ አሁን ባለንበት የመረጃ ዘመን ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ክምችትን ከማሳደግና ከመጠበቅ ይበልጥ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ ትኩረት በማድረግ ላይ ይገኛል። ምክንያቱም እያንዳንዱ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት የሚለካው በአከማቸውና ጥበቃ በአደረገላቸው የመረጃ ምንጮች ሳይሆን በሚሰጠው አገልግሎት መጠንና ጥራት ነው። የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍትም አሰራሩን ለማሻሻልና ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት የሌሎችን ተሞክሮ ለማወዳደሪያነት ተመልክቷል።

በዚህ መሰረት፡-

ስምንት ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ከአፍሪካና ከኢስያ ክፍለ አህጉር፡-

- ናይጄሪያ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት
- ኬንያ & &
- ደቡብ አፍሪካ & &
- ግብጽ & &
- ማሌዥያ & &
- ህንድ & &
- ስሪላንካ & &
- ቻይና & &

አራት ከአውሮፓና አሜሪካ፡-

- የኮንግረንስ ቤተመጻሕፍት
- ብሪቲሽ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት
- ስኮትላንድ & &
- ራሽያ & &

3.1. የአገልግሎት ሰዓትን በሚመለከት

የብሔራዊ ቤተመጻሕፍት አገልግሎትን በሚመለከት፡-

- ቤተመጻሕፍቱ የሚዘጋ ከሆነ ከሁለት ሳምንት በፊት ይገለጻል (በበዓላት ቀን) ካለበለዚያ ግን አገልግሎት የሚሰጡበት ሰዓት ለተገልጋዮች የሚገለጽ ሲሆን በቀን ውስጥ የሚሰጡት የአገልግሎት ጊዜ ቢለያያም በምሳ ሰዓት ዝግ አይሆንም። አገልግሎቱ በተከታታይ ሰዓት ውስጥ ይሰጣል፤
- አብዛኞቹ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት በአመት ውስጥ ከ362 እስከ 365 ቀን ከ10-12 ሰዓት ክፍት ሆኖ አገልግሎት ይሰጣሉ፤

3.2. የአገልግሎት አይነት

- ሪፈረንስ አገልግሎት፤
- መረጃዎችን በተገልጋይ ውጪ በፖስታ መላክ፤
- የኢንተርኔትና የኢ-ሜይል አገልግሎት፤
- የማንኛውም የቤተመጻሕፍት ጉዳይ የምክርና የስልጠና አገልግሎት፤
- አለማቀፍ የውሰት አገልግሎት፤
- የውሰትና የንባብ አገልግሎት (ለአዋቂዎችም ለልጆችም) ፤
- ሪፕሮግራፊክ አገልግሎት (በክፍያ የፎቶ ኮፒና የማይክሮፊልም ህትመት መስጠት) ፤
- የኤይድስ መረጃ አገልግሎት፤
- ቢብሊዮግራፊ አገልግሎት፤
- የመረጃ ሥርጭት አገልግሎት፤
- የተመረጡና በጥያቄ የሚዘጋጁ ቢብሊዮግራፊ አገልግሎት፤
- ዲጂታይዜሽንና ኮንዘርቪሽን አገልግሎት፤

3.3. ቅድመ-ሁኔታ

- በአደገት አገሮች ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት የመጨረሻ አማራጭ ቤተመጻሕፍት ነው። እያንዳንዱ ተገልጋይ በቤተመጻሕፍቱ ለመጠቀም የመግቢያ መታወቂያ የሚያስፈልገው ሲሆን ቀደም ሲል በሌላ ቤተመጻሕፍት ጥናት እንደጀመረና የሚፈልገውን የመረጃ ምንጭ በሌላ ቦታ አለማግኘቱን በማሳወቅ የመግቢያ ትኬት መጠየቅና መያዝ አለበት።

- በማደግ ላይ ያሉ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ማንኛውም ተጠቃሚ በብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ለመጠቀም ከ18 ዓመት በላይ የሆነና አባል እንዲሆን የተፈቀደለት እና የመግቢያ መታወቂያ የያዘ ነው።
- የመግቢያ ትኬት ለማግኘት 20 ደቂቃ ይፈጃል።

3.4. ክምችትን በሚመለከት

- በተለይ በህግ ሁሉንም አይነት የመረጃ ምንጭ (ከ Print Media-Electronic Media) ይሰበሰባል። አሳታሚ ድርጅቱ ከ4 ሳምንት እስከ አንድ ወር ውስጥ በራሱ ወይ ለብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ይሰጣል።
- በክምችቱ በተለይ ስለሀገራቸው ሙሉ-ፅ የመረጃ ምንጭ እንዲኖር ከፍተኛ ጥረት ይደረጋል።
- በተጨማሪም በግዥና በስጦታ ክምችቱን ለማሳደግ ጥረት ይደረጋል።
- ለአለም አቀፍ ድርጅቶች አከማች በመሆን ክምችቱን ያሳድጋል።
- በአገሪቱ ውስጥ የተሰሩ የሁለተኛና ሦስተኛ ዲግሪ መመረቂያ ጽሁፎች ይሰበሰባል።

የአብዛኛዎቹ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ድርጅት ክምችት በሚሊዮን ሾሊዶም የሚቆጠር ነው።

3.5. ተጠቃሚዎችን በሚመለከት

መንግሥት፣ የህዝብ ተወካይ ተመራጮች፣ ህግ አውጪዎች፣ ጥናትና ምርምር አድራጊዎች፣ የንግድ ህብረተሰብና አጠቃላይ ህብረተሰቡ ናቸው።

3.6. አደረጃጀትና የሰው ኃይል በሚመለከት (ቻይና፣ ማሌዥያና ህንድ)

3.6.1. አደረጃጀት

መረጃ ማግኛና ካታሎግ መምሪያ (Acquisition & Catalog Dept.) (Library Development):-

- መረጃ ማግኛ ቡድን
- ካታሎግ ቡድን (ብሔራዊ ቢብሎግራፊ) (National Bibliography)

ክምችትና ንባብ አገልግሎት መምሪያ (Stack Magt't & Reading services (Information services):-

- መረጃ አገልግሎት ክምችት አስተዳደር

- አለማቀፍ ውሰት አገልግሎት
- በፍላጎት ላይ የተመሰረተ የመረጃ አገልግሎት

ሪፈረንስ፣ ጥናትና ስልጠና መምሪያ (Reference, Research and Training Dept.):-

- አደረጃጀትና የሰው ኃይል ከኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ጋር ተመሳሳይነት ያላቸው ሆን ተብሎ ተመርጦ እንጂ በጣም ውስብስብ አደረጃጀትና በመዋቅሩም እስከ 1000 የሰው ኃይል ያላቸው እንዳሉ ለመገንዘብ ተችሏል።

3.6.2. የሰው ኃይል

- A/ ባለሙያ (Professional)
- B/ ረዳት-ሙያተኛ (Para-professional)
- C/ ድጋፍ ሰጪ (Support/Administrative staff)

ባለሙያ ሠራተኛ የሚባሉት የሙያ ሥራ ለመሥራት የተቀጠሩትና ዲግሪ በላይ ብረሪ ሳይንስ ያላቸውን ያጠቃልላል። (የመጀመሪያ፣ ሁለተኛና ሦስተኛ ዲግሪ ያላቸው ማለት ነው) እነዚህም:-

- ከፍተኛ ባለሙያ (Senior professional)
- መካከለኛ (Junior professional)
- ጀማሪ (Assistant professional)

የሚያከናውኑት ሥራም:-

- የመረጃ መረጣ (Book selection)
- ክላሲፊኬሽን
- ካታሎጊንግ
- ኢንዲክሲንግ
- አብስትራክቲንግ
- ሪፈረንስ ሰርቪስ /ኢንፎርሜሽን ሰርቪስ/
- የምክርና የስልጠና አገልግሎት
- ሥራውን ማቀድ (Planning)

ረዳት ሙያተኛ የሚባሉት ዲግራማ በላይ ብረሪ ሳይንስ እና ሰርተፊኬት ያላቸው ሲሆን፣ የሚከተሉትን ሥራዎች የሚያከናውኑ ናቸው።

- የመረጃ ምንጮችን መመዝገብ (Accessioning of information sources)

- ካታሎግ ካርድ መተያየት/ቢብሊዮግራፊ መተያየት/
- ውሰት የሚሰሩ /አለማቀፍ የውሰት አገልግሎት/
- ሼልሬንግ
- ኢንቬንተሪ

በብሔራዊ ቤተመጻሕፍት የሚገኙ የሥራ ዓይነቶች /መደቦች/ ባለሙያዎች፡-

*** በአማርኛ አቻ ትርጉማቸውን ለመስጠት ከኃላፊነታቸውና ተግባር አኳያ ልዩነት የሚያስከትል በመሆኑ የእንግሊዘኛውን ቃል ለመውሰድ ግድ ብሏል።**

- Director (Librarian)
- Deputy Director (Deputy librarian) (Department Head)
- Assistant librarian (Team leader)
- Senior information assistant (Reference Librarian)
- Acquisition librarian
- Catalog librarian
- Bibliographer

ረዳት ሙያተኞች፡-

- Library clerk
- Technical assistants
- Catalog typist
- Library attendant
- Senior library attendant
- Circulation librarian

የሰው ኃይል ጥንቅቅን በሚመለከት 1/4 ባለሙያ፣ 2/4 ረዳት ሙያተኛ እና 1/4 ድጋፍ ሰጪ ሠራተኞች አባዛኞቹ የሚከተሉት አካሄድ ነው።

ክፍል አራት

ያለገት ዓመታት የቤተመጻሕፍቱ ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥ ሁኔታ ግምገማ

ድርጅቱ በቤተመጻሕፍት ዘርፍ የሚሰጠውን አገልግሎት ለማሻሻል ያለገትን ዓመታት አገልግሎት አሰጣጥ ከጥራት፣ ከቅልጥፍና ከአገልግሎት ክፍያ ተመጣጣኝነት አንጻር በመገምገም ችግሮቹን መለየት ግድ በማለቱ እስካሁን ያሉትን ክንዎኔዎች ለመገምገም ተሞክሯል።

ግምገማው መሠረት ያደረገው በተጠቃሚዎች እንዲሞላ የተደረገውን መጠይቅና የውስን አትኩሮት ቡድን ውይይት፣ በዘርገ ጎሳፊዎችና ሠራተኞች እንዲሞላ የተደረገ መጠይቅ እንዲሁም የሌሎችን ሀገር አቀፍና ዓለም አቀፍ መሰል ተቋማት የአሠራር ልምድን ነው።

በዚህም መሠረት 70 መጠይቅ ለተጠቃሚዎቹ ተበትኖ 62 ተሞልቶ በማሰባሰብ በውስን የአትኩሮት ቡድን ውይይት 20 ተጠቃሚዎች በአራት ቡድን በተለያዩ ቀናት ለማወያየት ተወስኖ በአራት ቡድን 15 ተጠቃሚዎችን በቡድን በማወያየት በዘርገ ጎሳፊዎችና ሠራተኞች እንዲሞሉ ከተበተነው 36 መጠይቅ 34 ተሞልቶ በማሰባሰብ ከምላሾቹ የተገኘው ውጤት ቀርቧል።

ከተገልጋዮች የተገኘውን መረጃ በሚመለከት ምንም እንኳን የተለያዩ አገልግሎት ሰጪ ሥራ ክፍሎች በተያያዥነት የተዳሰሱ ችግሮች ተመሳሳይነት ቢኖራቸውም ተገልጋዮች ባለመገኘታቸው ወይም ቁጥራቸው አናሳ በመሆኑ ሁሉንም ሥራ ክፍል ለመዳሰስ

አለመቻል የውስን አትኩሮት ቡድን ውይይትና በአንዳንድ ክፍል የመላሾች ቁጥር አናሳ መሆኑ (የመጠይቁ) እጥረቶች ተደርገው የተወሰዱ ናቸው። መላሾቹ ከላይ የተጠቀሱት እጥረቶች አሏቸው ቢባልም ከምላሾቹ ተደጋጋሚነትና ተመሳሳይነት አንጻር የተገልጋዩን ፍላጎት በማወቅ የተፈለገውን ለውጥ ለማምጣት የሚያስችል ስርዓት ከመፍጠር አኳያ በቂ ነው ለማለት ይቻላል።

4.1. ለተገልጋዮች ከተበተነ መጠይቅና የቡድን ውይይት የተገኘው ውጤት

ተገልጋዮች ባላቸው አገልግሎት የማግኘት መብት መሠረት አገልግሎት ሰጪ መ/ቤቶች ተገቢውን አገልግሎት እንዲሰጧቸው የሚጠበቅ ቢሆንም እስከ ቅርብ ጊዜ ድረስ ተጠቃሚም አገልግሎት የማግኘት መብት እንዳለው መ/ቤቶችም ተገቢ የሆነ ግልጋሎት መስጠት ግዴታቸው ተደርጎ አይታሰብም ነበር። በዚህም ምክንያት ሲቪል ሰርቪሱ በሕዝብ ተገልጋይ እንጂ የሕዝብ አገልጋይ እንዳልነበረ እሙን ነው። ስለሆነም በሲቪል ሰርቪሱ ውስጥ ለረዥም ጊዜ ዋነኛው ጉዳይ የተንዛዛና ፍትሐዊ ያልሆነ አገልግሎት አሰጣጥ መኖሩ ነው። እነዚህን ጉዳዮች ደግሞ የበለጠ የሚያውቃቸው እንደመስታወትም የሚያገለግለው ተገልጋዩ ነው። በዚህም መሠረት ከላይ ለማመልከት በተሞከሩት የተለያዩ ዘዴዎች በመጠቀም ከተገኙ ምላሾች የሚከተሉት ውጤቶች ተገኝተዋል።

4.1.1. የተጠቃሚዎች የጽሑፍ መጠይቅ ትንተና ውጤት

ለተጠቃሚዎች ታስቦ የተዘጋጀው የጥያቄ ብዛት 11 ሲሆን በPurposeful sampling ዘዴ በመጠቀም ከሁሉም የአገልግሎት መስጫ ክፍሎች አገልግሎት ከሚያገኙት ውስጥ በቁጥር 70ዎቹ መጠይቁ እንዲደርሳቸው ተደርጓል። መጠይቁ ከደረሰቸው 70 ተጠቃሚዎች በቁጥር 62ቱ ለመጠይቁ ምላሽ በመስጠት አስረክበዋል።

በመጠይቁ ከሠፈሩት 11 ጥያቄዎች በድምሩ 8 እና ከ8 በላይ ለሆኑት ምላሽ የሰጡት 39 ሲሆኑ፣ ለ7ቱ እና በቁጥር ከ7 በታች ለሆኑ ጥያቄዎች ብቻ መልስ የሰጡ ደግሞ 19 ናቸው። ከተመለሱት 62 መጠይቆች አንጻር በሰጡት ጥያቄ ብዛት ከተፈረጁት 39 እና 19 ተጠቃሚዎች ድምር ውጤት 58 ውጫ ያሉት 4ቱ ሲሆኑ፣ የመቶኛ ድርሻቸውም እንደየቅደም ተከተላቸው 62.9፣ 30.6 እና 6.5 ነው።

በአጠቃላይ ከተበተነው መጠይቅ በአግባቡ ተሞልቶ የተመለሰው ከተወሰደው Purposeful sample አንጻር ሲመዘን ከተበተነው 70 ውስጥ 62ቱ መመለሱና ይህም ከመቶ 88.6% ሆኖ መገኘቱ፣ ከ11 ጥያቄዎች ውስጥም እንዲሁ 62.9% እና 30.6% ከሚፈለገው ግማሽ በላይ ሆነው መገኘታቸው ለSampling ዘዴው ከሚፈለገው 50% በላይ መላሽና ምላሽ ዓላማውን በከፍተኛ ደረጃ ያሳካ መሆኑን ያመለክታል።/ጥያቄዎቹና የጥያቄዎቹ ምላሽ በአባሪ ቁ. 1 ተያይዟል /

የተመለሱትን 62 መጠይቆች ከአገልግሎት መስጫ ክፍል አንጻር የተመለከትናቸውም እንደሆነ 2 ከኢትዮጵያ ጥናት፣ 3 ከሕግ ክምችትና የተቀሩት 57ቱ ከሪፈረንስና ዶኩሜንቲሽን መሆኑን ሲያመለክት፣ የመቶኛ ድርሻቸውም እንደየቅደም ተከተሉ 3.3%፣ 4.8 እና 91.9 ሆኗል። የሰጡት ምላሽና እንደምታውም እንደሚከተለው ቀርቧል።

- በቤተመጻሕፍቱ ዘርፍ እየተሰጡ ያሉትን አገልግሎቶች ከመላሾቹ 42ቱ ማለትም 67.7 የሚያውቋቸው፣ 16 ወይም 25.8% ሙሉ በሙሉ የማያውቁ፣ 2ቱ ወይም 3.2% በመጠኑ የማያውቁ እና 2ቱ ወይም 3.2% ምላሽ ያልሰጡ ሆነው የመገኘታቸው ጉዳይ ምንም እንኳን ከግማሽ በላይ ያውቃሉ የሚያሰኝ ሆኖ ቢገኝም የተሟላ ነው ብሎ ደፍሮ መናገር ግን የሚያስችል አለመሆኑ፣
- እየተሰጡ ካሉት የአገልግሎት ዓይነቶች 59ኙ ወይም 95% የሚሆኑት ተገልጋዮች የንባብ አገልግሎት ብቻ የሚጠቀሙ ሆነው ሲገኙ፣ የውስጥ፣ የሪፈረንስና የፍቶኮፒ አገልግሎት ተገልጋዮች ቁጥር እጅግ በጣም አነስተኛ ሆኖ መገኘቱና ስለማይክሮሬልም አገልግሎት ግን ምንም ዓይነት አስተያየት አለመሰጠቱ እንደብሔራዊ ቤተመጻሕፍት በሌሎቹ አገልግሎቶች የተገልጋዩን ሙሉ በሙሉ ተጠቃሚ ሆኖ አለመገኘቱን የሚያሳይና የአገልግሎት አሰጣጡን ምልዕነት ዕጥረት የሚያመለክት ሆኖ መገኘቱ፣
- አገልግሎት አሰጣጥን በተመለከተ 20 ወይም 33.3% በጣም ጥሩ፣ 39 ወይም 62.9% ጥሩ እና 4 ወይም 6.5 ዝቅተኛ የሚሉ ምላሾች መስጠታቸው፣ ይህም ሙሉ በሙሉ ተገልጋዮችን አርክቷል የሚል ድምጻዊ መስጠት አለማስቻሉና የችግሩን ዓይነት ለይቶ በማወቅ ላይ የተመሰረተ መፍትሔ ሰጥቶ ከፍተኛ የተገልጋይ እርካታ ማስመዘገብ እንደሚገባ አመልካች መሆኑ፣
- አሁን በመሰጠት ላይ ካለው አገልግሎት በተጨማሪ ሊሰጡ በሚገባቸው አገልግሎቶች ዙሪያ ምላሽ ካልሰጡት 18 ወይም 29% በስተቀር የተቀሩት ግን ይብዛም ይነስ የኢንተርኔትና የኢሜል፣ የውስጥ፣ የመዝናኛ፣ የመረጃ ምንጮች

ሽያጭ፣ የፋክስ፣ የሳታላይት መረጃ፣ የኮምፒዩተርና ዲጂታል፣ የግቢ ውስጥ የቡድን ጥናት፣ የመሰናዶ ተማሪዎች አገልግሎት እና የእንግዳ መቀበያ ክፍል አንዲሁም የቤተመጻሕፍቱ አገልግሎቶችን የሚገልጽ የመረጃ ክፍል ቢኖር ማለታቸው አገልግሎቱ ብዙ እንደሚቀረው ማመላከቱ፤

- የአገልግሎት አሰጣጥ ቅድመ-ሁኔታን በተመለከተም ከመላሾቹ በቁጥር ከፍተኛ የሆነው ማለትም 16 ወይም 25% ያለውን ቅድመ-ሁኔታ ተገቢነት ሲያምኑ፣ የተቀሩት ግን እንደየት/ቤትና የመ/ቤት መታወቂያ ባይጠየቅ፣ ደብተርና ማሰታወሻ ይዞ መግባት ቢፈቀድ፣ የትብብር ደብዳቤ ባይጠየቅ፣ የኩሌጅ ተማሪ ብቻ የሚለው ቢቀር፣ የኩሌጅ ምሩቃን ሆነው ሥራ የሌላቸው ቢገለገሉ፣ ፍተሻ አንድ ቦታ ብቻ ቢሆን እና የአገልግሎት ቀንና ሰዓት ቢጨመር የመሳሰሉትን አስተያየቶች መስጠታቸው፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት አላስፈላጊ የሥራ ሂደት ያስከትላሉ የሚባሉ ቢኖሩ ለሚለው ጥያቄ 41 ወይም 69% አስተያየት ከመስጠት የተቆጠቡ ቢሆንም አነስተኛ ቁጥር ያላቸው ግን የፎቶኮፒ አገልግሎት አሰጣጡን እና የትብብር ደብዳቤ የመጠየቁን የሥራ ሂደት አለመደገፋቸው፤
- ከሚሰጠው አገልግሎት አንጻር ተመጣጣኝ ያልሆነ ክፍያ ስለመጠየቅ አለመጠየቁ ለተነሳው ጥያቄ አመዛኙ ማለትም 42 ወይም 67.7% ምላሽ ከመስጠት ቢቆጠቡም 8 ወይም 12.9 ብቻ ተመጣጣኝ አለመሆኑን መግለጻቸው የአገልግሎቱን ዓይነት ካለማስተዋወቅ በመነጨ የደረሰባቸው ወይም የተሰማቸው ጫናም ሆነ ቅለት መመዘን ያላስቻላቸው መሆኑን ግንዛቤ የሚሰጥ ሆኖ መገኘቱ፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ወቅት በሠራተኞች በኩል በመታየት ላይ ያለ ከመልካም ሥነ-ምግባር ውጭ የሆነ አቀባበልን በተመለከተ 31 ወይም 50% ያላጋጠማቸው፤ 6 ወይም 9.7% ያጋጠማቸው መሆኑን ሲገልጹ፤ 25 ወይም 40.3% ግን መልስ ያልሰጡ ናቸው። ይህም መልስ ያልሰጡትንና ያጋጠማቸውን ድምር ውጤት ከፍ የሚያደርገው ሆኖ መገኘቱ ጥያቄ የሚያስነሳ ሆኖ መታየቱ፤
- ለተገልጋዩ በመቅረብ ላይ ያሉት የመረጃ ምንጮች ምን ያህል የተጠቃሚውን ፍላጎት ያረካሉ ለሚለው ጥያቄ ምላሽ ከሰጡት ውስጥ 17 ወይም 27.4% ሙሉ በሙሉ ሲሉ፣ 36 ወይም 58.1%ቱ ግን በከፊል ማለታቸው በመረጃ አቅርቦት ረገድ ሊታሰብባቸው የሚገቡና የመረጃ ምንጮቹ አቅርቦት በተገልጋዩ ፍላጎት ላይ የተመሠረተ ሊሆን እንደሚገባው ማመላከታቸው፤
- የመረጃ ምንጮች ማፈላለጊያ ዘዴዎችን አስመልክቶ 43 ወይም 69.4% ፈጣን አገልግሎት ለማግኘት የሚረዱ መሆናቸውን ሲገልጹ 10 ወይም 16.1% አለመሆናቸውን እንዲሁም የተቀሩት 9 ወይም 14.5% መልስ ከመስጠት የታቀቡ መሆናቸው እና ይህም ሊታይና ሊሻሻል የሚገባው እንደሆነ፤

በመጨረሻም ተጨማሪ አስተያየት እንዲሰጡ የተሰጠውን ዕድል በመጠቀም 37ቱ ከዚህ ቀጥሎ የሠፈረውን ማለትም፡-

- አዳዲስ መረጃዎች ቢገቡ፤
- ኮምፒውተራዊዝድ ቢሆን፤ በተለይ ካታሎግ፣ (ኢንተርኔት፣ ኤሜል፣ CDROM)
- የአገልግሎት ሰዓት ቢረዘም (ለምሳሌ ክረምት፣ ዕሁድ)፤

- ተገልጋዮችና ሠራተኞች ፀጥታ እንዲያከብሩና ሞባይልም እንዲዘገቡ ቢደረግ፤
 - የመስተዋወቅ ሥራ ቢኖር፤
 - ዘመናዊ ሕንጻ፣ የሠለጠኑ ሠራተኞች፣ ዘመናዊ አሰራር ቢኖር፤
 - የውስጥ አገልግሎት ቢሰጥ፤
 - ሠራተኞች ባሉት ሽልጮች በመመደብ መረጃዎችን ቢሰጡና ቢመለሱ፤
 - ለጥራዝ የሚወጡ መጻሕፍት በአጭር ጊዜ ተጠርዘው ቢመለሱ፤
 - ቤተመጻሕፍቱ በተለያዩ ምክንያት (ቆጠራ፣ ስብሰባ) ባይዘጋ፤
 - ዕሁድ ሙሉ ቀን ሠርታችሁ ሰኞ ሙሉ ቀን ቢዘጋ፤
 - ቢሮ ቁጥር 13 ተመላላሽ ስለሚበዛ በሩ በውጭ በኩል ቢሆን፤
 - ተማሪዎች የራሳቸውን መጻሕፍት ይዘው ገብተው ቢያነቡ፤
 - በግሩኝ ለመወያያ የሚሆን ቦታ ቢዘጋጅ፤
- የሚሉ ተጨማሪ አስተያየቶች ተሰጥቷል።

4.1.2. በውስጥ አትኩሮት ቡድን ውይይት /FGD/ የተገኘ ውጤት

በውስጥ አትኩሮት ቡድን ውይይት ተገልጋዩ ያለምንም ገደብ በነፃ ሃሳቡን እንዲያንሸራሸርባቸው በመነሻነት የተቀመጡት ርዕሰ-ጉዳዮች በዋናነት በቤተመጻሕፍቱ አገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የታዩ ጠንካራና ሊታረሙ የሚገባቸው ደካማ ጎኖች እንዲሁም ሊተገበሩ ሲገባቸው አልተተገበሩም በሚል ተገልጋዮች ሊያቀርቧቸው በሚችሉ ታሳቢዎች ዙሪያ ሆን ተብለው የተቃኙ ሲሆኑ በተለይም፡-

- ከቤተመጻሕፍቱ ግቢ የመግቢያ በር ጀምሮ ከተገባም በኋላ በተለያዩ ደረጃዎች ተገልጋዩን እንዲያገለግሉ የተመደቡ ሠራተኞች የመስተንግዶ አሰጣጥ ሁኔታ፤
- የመረጃ ምንጮች የማፈላለጊያ መሣሪያዎች (ምሳሌ፣ ካታሎግ ካርዶች...) አግባብ ባለው መልኩ ተደራጅተው መገኘት፤
- ቀልጣፋ አገልግሎት የማግኘት ዕድል፤
- የመረጃ ምንጮቹ ከተገልጋዩ ፍላጎት ጋር መጣጣም፤
- አገልግሎት ለማግኘት የሚታለፈው የሥራ ሂደትና የሚፈጀው የጊዜመጠን፤
- ለሚሰጠው አገልግሎት የሚጠየቀው ዋጋ፤
- የመገልገያው ቦታ አመቺነት ... ወዘተ ላይ ያተኮረ ሆኖ ከነዚህ ውጭ ያሉና ተወያዮች የሚያቀርቧቸው ቢኖሩ አብረው እንዲታዩ ተደርጓል።

በውይይቱ ምንም እንኳን በተገልጋይ ቁጥር ከፍተኛውን ቦታ የያዘው የራፈረንስና ዶክመንቴሽን ቤተመጻሕፍት ቢሆንም፣ በተቻለ አቅም የኢትዮጵያ ጥናት፣ የጥንታዊ

ጽሑፎች፣ የህግ ክምችት፣ የማይክሮፊልምና ማይክሮሬሽ እንዲሁም የጋዜጣና መጽሔት ክፍሎች ጭምር እንዲሸፈኑ አቅጣጫ ተይዟል።

በውስጥ አትኩሮት ቡድን ውይይት ሊካፈሉ ይገባል ተብሎ የተገመተውን በአራት ቡድን ክፍሎ የማወያየቱ ተግባር በተለያዩ ምክንያቶች ማሟላት ባይቻልም በቁጥር 15 ተገልጋዮችን ማለትም ከታሰበው 75%ቱን ማወያየት መቻሉ መረጃውን የተሟላ ያደርገዋል።/የውስጥ አትኩሮት ቡድን ውይይት ዝርዝር በአባሪ ቁ. 2 ተያይዟል/

ከአገልግሎት መስጫ ክፍሎች ውስጥም በዋናነት የሚጠቀሱት የሪፈረንስና ዶክመንቴሽን እንዲሁም የኢትዮጵያ ጥናት ቤተመጻሕፍት መሸፈናቸው ሊሸፈኑ ይገባሉ ከተባሉት የሥራ ክፍሎች ውስጥ አብዛኛውን ማዳረስ ተችሏል የሚል መደምደሚያ ላይ ሊያደርስ የሚችል ሲሆን፤ በተለይም ከአንዳንድ የውስጥ አትኩሮት ቡድን ውይይት ተካፋዮች ከሪፈረንስና ከኢትዮጵያ ጥናት ጋር በተያያዘ መልኩ የቀረዎቹ ክፍሎች ሁኔታ መነካካት መቻሉ ወደ ዕውነቱ ይበልጥ የሚያቀርብ ሆኗል። በመሆኑም ከቡድን ውይይቱ የተገኘው ውጤት በሚከተለው መልኩ ቀርቧል።

- ቤተመጻሕፍቱ ፀጥታ በሰፊነበት ቦታ መቀመጡና ለጥናት አመቺ መሆኑ፤
- በከተማዋ ካሉት እንደ ብሪቲሽ ካውንስል፣ የሳይንስና ቴክኖሎጂ ቤተመጻሕፍት አንጻር ሲታይ በወለሉ ታይልስ መልበስ ምክንያት የወንበሮች እንቅስቃሴ ረብሻ ...ወዘተ አለመኖሩና ሠራተኞች የሚያደርጉት ቁጥጥር ጥሩ መሆኑን፤
- Open access መሆኑ ጥሩ ሆኖ፤ የሚፈለጉት አንዳንድ መጻሕፍት ከፍ ብለው የተደረደሩ በመሆናቸውና አውርዶ ለመጠቀም መሰላል ፈልጎና አግኝቶ ለመጠቀም ግድ የሚል በመሆኑ መሰላል መሳቡ የሌሎች ተጠቃሚዎችን ፀጥታ የሚነሳ መሆኑ ታውቆ ተፈላጊ መጻሕፍት መሰላል ሳይሰፈልጋቸው በቀላሉ ሊገኙ ከሚችሉበት ቦታ እንዲቀመጡ በማድረግ እምብዛም ተፈላጊ ያልሆኑት ከፍ ብለው የሚደረደሩበት ሥርዓት ቢዘረጋ፤
- ቤተመጻሕፍቱ ሥራ በሚጀምርበት ሰዓት ማለትም ከጠዋቱ 3:00 ሠዓት ላይ ሁሉም ተጠቃሚ ተጠናቆ የማይገባ በመሆኑ ዘግይተው የሚመጡት ቀድመው በመገኘት እያጠኑ ባሉት ላይ የሚፈጥሩት ከእንቅስቃሴ የሚመነጭ ረብሻ ሊቀነስ ቢችል፤
- የሠራተኞቹን አቀባበልና መስተንግዶ እንዲሁም የ Open access-ን ሥርዓት ይበልጥ ፍሬያማ ለማድረግ መደበኛ ፕሮግራም በመዘርጋት ተከታታይነት ያለው ወቅታዊ የአጠቃቀም Orientation ቢሰጥ ከፍተኛ ጠቀሜታ ሊኖረው እንደሚችል፤
- ቤተመጻሕፍቱ በስብሰባ፣ በቆጠራና በመሳሰሉት ምክንያቶች ለረዥም ጊዜ የሚዘጋ መሆኑ፤
- እንደ ማዘጋጃ ቤት ያሉ ቤተመጻሕፍት አገልግሎታቸውን ባልታወቀ ምክንያት ያቋረጡ በመሆኑ የአገልግሎት አሰጣጡ ጫና በዚህ ቤተመጻሕፍት ላይ ሊያርሱ ይችላል የሚል ግምት መኖሩ ታውቆ ሌላ ቤተመጻሕፍት መጨመር (ማስፋፋት) አለመቻሉ፤

- ለአገልግሎት መስጫነት ያሉት ወንበሮች ብዛት 150 ብቻ በመሆኑ የተፈጠረው ችግር ሁሉንም ማስተናገድ አለመቻል፤
- የቦታ ጥበት መኖሩ፤
- ያሉት የመረጃ ምንጮች ከተጠቃሚዎች ውስጥ አንዳንዶቹን የሚያረኩ ቢሆንም ሁሉም የሚፈልገውን ማግኘት አለመቻላቸው፤
- በተለይም ከአዲሱ የትምህርት ፖሊሲ ጋር የተያያዙና ሊገቡ ሲገባቸው ያልገቡ የኮሌጅ የመረጃ ምንጮች (ለምሳሌ፣ Building construction) መኖራቸው፤
- አዳዲስ መጻሕፍት ማግኘት አለመቻሉ፤
- ያሉትም መጻሕፍት ቢሆኑ በየጊዜው የሚታተሙ በመሆኑ የየዘመኑን እትም ማግኘት አለመቻሉ፤
- የመረጃ ምንጮቹ ቁጥር ከፈላጊው ጋር መጣጣም አለመቻላቸው፤
- ለአገልግሎት የሚመጣው ሰው አገልግሎት ለማግኘት እንዲገባ የሚፈቀድለት የኮሌጅ መታወቂያ ካርድ ያለው ከሆነ ብቻ የመሆኑ ጉዳይ፤
- የውሰት አገልግሎት መስጠት ባለመቻሉ የቤተመጻሕፍቱን የአገልግሎት አሰጣጡን አድማስ ውሱን ማድረግ፤
- አስተናጋጅቸው ሆኑ ላይብሪሪያን በዕድገት የመጡ እንጂ ብቃት ኖሯቸውና ሙያውን አውቀው የተመደቡ አይመስሉም፤ ለዚህም ማስረጃው የተገልጋዩን ባህሪ አለማወቃቸው በምሳሌነት ማቅረብ የሚችል መሆኑ፤
- ቤተመጻሕፍቱ ጋይድ የሌለው መሆኑ፤
- በካታሎግ ካርድና በመጻሕፍቱ መካከል መጣጣም አለመታየቱ፤ የሌሉ መጻሕፍት ካታሎግ መኖሩ ...ወዘተ፤
- የንባብ አገልግሎት ብቻ መስጠቱ አግባብ አለመሆኑና፤ በቀረጸ ድምጽና ቀ ምስል ...ወዘተ መደገፍ አለመቻሉ፤
- መጽሔቶችና ጋዜጦች ጊዜ ካለፈባቸው በኋላ ለአገልግሎት የሚቀርቡ መሆኑ (ለምሳሌ ከ15 ቀን በኋላ የመግባታቸው ጉዳይ)፤
- መሠረታዊ የሆኑና እንደ ህገ-መንግሥት፣ ነጋሪት ጋዜጣ ያሉትን መጠቀም አለመቻል፤ (ህግ ክምችት በመሆናቸው)
- በሀገር ውስጥ ባሉ መንግሥታዊ ተቋማት የሚዘጋጁ መጽሔቶች ተሟልተው አለመገኘት፤

- ገጽቻቸው የተገነባጠሉ የመረጃ ምንጮች መኖራቸው፤
- አንዳንድ የመረጃ ምንጮች ተጠይቀው ወዲያው ሊገኙ ሲገባቸው በቀጠሮ ተገልጋዩን ማመላለስ፤
- የግል የመረጃ ምንጮችን ይዞ በመግባት መጠቀም አለመቻል ችግር መሆኑ፤
- ከዚህ ቀደም ይታይ ከነበረው ጋር ሲነፃፀር፤ ከቅርብ ጊዜ ወዲህ በሠራተኞች ሥነ-ምግባር ረገድ መሻሻሎች የሚታዩ ቢሆንም አሁንም ግን የጨፈገገ ፊት የሚያሳዩ ስላሉ አገልግሎት ለመጠየቅ የሚሰቡ ሆነው አለመገኘታቸው፤
- የማንበቢያ box (Curl) መቅረቱ፤
- የፎቶኮፒ አገልግሎት ገጽ ብዛት የተወሰነ መሆኑ፤
- ተጠቃሚው እየበዛ ሲሄድ ቀድሞ መገልገያ የነበሩት ክፍሎች ወደማከማቻነት መለወጣቸው አግባብ አለመሆኑ፤
- የልጆች ማንበቢያ ሥፍራ አለመኖሩ፤
- የንባብ ክፍሉ ጠባብ መሆኑ፤
- የሠራተኞቹ ቢሮና የማንበቢያ ክፍሉ አንድ መሆን አግባብ አለመሆኑ፤
- ካታሎጉ የተሟላ ባለመሆኑ ከካታሎግ በተጨማሪ ሠራተኞች እንዲረዱ አለመደረጉ፤
- ሰኞ ጠዋት የኢትዮጵያ ጥናት የሚሠራ መሆኑ እየታወቀ የጥበቃ ሠራተኞች አናስገባም ማለታቸው፤
- የኢትዮጵያ ጥናት ቤተመጻሕፍት እንደመሆኑ ልክ እንደሌሎቹ ሁሉ አገልግሎት መስጠት ሲገባው በቢሮ ሠዓት መወሰኑ፤
- ጋዜጣ ክፍሉ የተፈለገውን ለማግኘት ነገ ና መብዛቱ፤
- ይቀረጸ ድምጽና ምስሉ ክፍል የተሟላ አለመሆኑ፤ (የኃይለ ሥላሴ ዘመን እንኳን አለመኖሩን) ናቸው።

ከእነዚህና ከመሳሰሉት ችግሮች በመነሳት ቤተመጻሕፍቱ ተገልጋዩን ለማርካት ሊወስዳቸው ይገባሉ በሚል የውይይቱ ተሳታፊዎች ያነሷቸው የመፍትሔ ሃሳቦችም የነበሩ ሲሆን፤ ዋና ዋናዎቹ፡-

- ካታሎግ ካርድ አካባቢ ተገልጋዩ የሚፈጀውን ጊዜ ለመቀነስ ሊረዳ የሚችል ሠራተኛ እንዲቆም ቢደረግ፤
- የተጠቃሚዎች ፍላጎት እየተጠና ተግባራዊ ቢሆን፤

- በህግ ክምችት ብቻ ለሚገኙ የመረጃ ምንጮች የድጋፍ ደብዳቤ ባይጠየቅ፤
- ለማንበብ የፈለገን ሁሉ ያለምንም ቅድመ-ሁኔታ ቢያስተናግድ፤
- ወርታዊ ክፍያ በመክፈል የ overnight እና የረጅም ጊዜ ውስት አገልግሎት ቢሰጥ፤
- የመረጃ ምንጮቹን ቁጥር በተቻለ አቅም ከተጠቃሚው ጋር ለማቀራረብ መጻሕፍቱን ፎቶኮፒ እያስነሳ አባዝቶ ቢያደራጅ፤
- የአገልግሎት ሰዓት እስከ ምሽቱ 3:00 ሰዓት ቢያንስ የሚዘልቅ ቢሆን፤
- የሠራተኛውን ቁጥር በመጨመር ሳምንቱን ሙሉ አገልግሎት የሚሰጥበት መንገድ ቢመቻች፤
- ከራሷን መጻሕፍት በተጨማሪ የኮሌጅ ቴክኒክ እንዲኖሩ ቢደረግ፤
- የፎቶኮፒው ዋጋ መናር ቢቀነስ ወይም ምክንያቱ ለተገልጋዩ በግልጽ ቢነገር፤
- የፎቶኮፒ አገልግሎት በ አንድ ቦታ ቢሰጥና ፕሮሰሱ እንዲያጥር ቢደረግ፤
- ሠራተኞች ሊሰለጥኑ እንደሚገባ፤
- በሁሉም ክፍሎች መጠቀም እንደሚቻልና የቱ ክፍል በምን ዙሪያ አገልግሎት አንደሚሰጥ በግልጽ የማሳወቂያ orientation ቢዘጋጅ፤
- ለSpot reading የትብብር ደብዳቤ ባይጠይቅ፤
- ጋይድ ተዘጋጅቶ ቢሠራጭ፤
- በየመደርደሪያው ግልጽ መለያ ተዘጋጅቶ ቢለጥፍ የሚሉና ለሎች ተሰንዝረዋል።

4.2. በባለሙያዎችና ሠራተኞች የተሞላ መጠይቅ ትንተና

የጽሑፍ መጠይቅ የተዘጋጀላቸው ባለሙያዎችና ሠራተኞች የተበተነው መጠይቅ 29 ሲሆን፤ 27ቱ ምላሽ አግኝተዋል። የመቶኛ ስሌቱም 93 ነው። የቀረቡት ጥያቄዎች ሁሉም ምላሽ ያገኙ ሲሆን በመቶኛ ሲሰላ 100 ነው። (ጥያቄዎቹና የጥያቄዎቹ ምላሾች በአባሪ ቁ.3 ተያይዟል)

- የዘርፉ ኃላፊዎች የሥራ መመሪያዎች ማኑዋሎች ተዘጋጅተው ሥራ ላይ እንዲውሉ የሚያደርጉት ጥረት መጠነኛ መሆኑ፤

- ተገልጋዩን በአግባቡ ለማስተናገድ የሚያስችል መመሪያ ሲኖር እርምጃ በመውሰድ እና ሃሳብ በማመንጨት ረገድ የዘርፉ የሥራ ኃላፊዎች ጥረት እንደሚያደርጉ አብዛኞቹ መላሾች መስማማታቸው፤
- የሥራ ኃላፊዎችን የውሳኔ አሰጣጥን በተመለከተ ከፊሉ ፈጣንና ለሥራ ቅልጥፍና የሚያግዝ ነው ሲሉ፤ ከፊሉ ደግሞ ውሳኔዎችን በወቅቱ ለመወሰን ባለመድፈር ለሥራ ቅልጥፍና ማጣት ምክንያት ሆነዋል ማለታቸው፤
- ኃላፊዎች በሚሰጡት ውሳኔና በአመራራቸው ሠራተኛውን የሚያሳትፉና አቀናጅተው የሚያሰሩ መሆናቸው፤
- አግባብ ያለው የሥራ ክፍፍል እንዲኖር የሚያደርጉ መሆኑን፤ ይሁን እንጂ በቁጥር ቀላል ያልሆኑ መላሾች ሥራዎች በተወሰኑ ሠራተኞች ጫንቃ ላይ የሚጣሉና ሠራተኞች በሥራ ዝርዝራቸው መሰረት አግባብ ያለው የሥራ ክፍፍል እንዲኖራቸው የማያደርጉ መሆኑን ማመልከታቸው፤
- ከተገልጋዩ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን አስመልክቶ ከፊሉ በወቅቱ ምላሽ እንዲያገኝ ያደርጋሉ፤ ከፊሉ ደግሞ የእርምጃ እርምጃ ለመውሰድ የማዘገምና ከሠራተኞች ጋር ላለመጋጨት ጉዳዮችን የሚያደብሱበት መሆናቸውን መጠቆማቸው፤
- አዳዲስ የአሰራር ስልቶችን ለመቀየስና የነበረውን አሰራር ለማሻሻል የሚያደርጉት ጥረት በቂ መሆኑን፤
- ከተገልጋይ የሚደርሱ ጥቆማዎች ሠራተኛውን በአሳተፊ መልኩ ተወያይቶ የማረም ልምድ መኖሩ፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ ከፍተኛ ችግር ሆኖ የሚታየው የመረጃ መሣሪያዎች ዘመናዊ ካለመሆን የሚመነጭ መሆኑ፤
- የፎቶኮፒ አገልግሎት አሰጣጥ ሂደት የተራዘመና ክፍያውም ከፍተኛ መሆኑ፤
- ዘርፉ ከኃላፊነቱ አንጻር በቂ አገልግሎት የማይሰጥ መሆኑ፤
- ዘርፉ ተገቢ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አደረጃጀት የሌለው መሆኑን ሲገልጹ ጥያቄውን ከመረጃ አደረጃጀት አንጻር የተመለከቱ ሲሆን ጥቂቶቹ ደግሞ ከመዋቅራዊ አደረጃጀት አንጻር የተመለከቱ መሆናቸው፤
- ተገልጋዮች ለአገልግሎት በሚመጡበት ወቅት ከተወሰኑ የሥራ ክፍሎች የሚጠየቁት ቅድመ-ሁኔታ (የድጋፍ ደብዳቤ) አግባብነት ያለው መሆኑ፤
- በተገልጋዮች ዘንድ አብዛኛውን ጊዜ የሚታዩት ችግሮች ቅድመ-ሁኔታዎችን አሟልቶ አለመምጣት፤ ለማሟላት ፈቃደኛ አለመሆን፤ በአንዳንዶች ዘንድ ደግሞ ማሟላት የሚገባቸው ቅድመ-ሁኔታዎችን አለማወቅ የሚስተዋሉ መሆናቸውን አመልክተዋል።

4.3. በኃላፊዎች የተሞሉ መጠይቅ ትንተና

የጽሑፍ መጠይቅ ከተዘጋጀላቸው ውስጥ የዘርፉ የሥራ ኃላፊዎች ይገኙበታል። የተዘጋጀው ጥያቄ 10 ሲሆን 10ሩም ጥያቄ ምላሽ አግኝቷል። ተጠያቂ የሥራ ኃላፊዎች ብዛት 7 ሲሆን በቁጥር 2 የመምሪያ ኃላፊዎችና 5 የቡድን መሪዎች የጽሑፍ መጠይቅ ተበትኖ ሁሉም ምላሽ ሰጥተዋል።

በዚህ መሰረት የቀረበው የጥያቄ ብዛት፣ ከቀረበው ውስጥ ምላሽ ያገኙ ጥያቄዎች፣ የጽሑፍ መጠይቅ የተበተነላቸው የሥራ ኃላፊዎች ቁጥር ሲመዘን ሁሉም የተሟላ ሆኖ በመገኘቱ ከ100 ተስልቶ የሚኖራቸው ድርሻ 100 ነው። (ጥያቄዎቹና የጥያቄዎቹ ምላሾች በአባሪ ቁ. 4 ተያይዟል)

የዘርፉ ኃላፊዎች የሰጡት ምላሽ እንደሚያመለክተው፡-

- የዘርፉ ባለሙያዎችና ሌሎች ሠራተኞች ኃላፊነታቸውን ለመወጣት ያላቸው ተነሳሽነት አጥጋቢ መሆኑ፤
- በዘርፉ ተገቢውን አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አደረጃጀት ስለመኖሩ ለቀረበው ጥያቄ 6ቱ ተገቢ ነው ብለው የማያምኑ ሲሆን፣ አንዱ ተገቢ መሆኑን ያምናሉ። ይሁን እንጂ የመላሸቹን ማብራሪያ ስንመለከት አንዱ መላሽ ከድርጅቱ መዋቅር ጋር አያይዘው የመለሱ ሲሆን 6ቱ ግን አደረጃጀትን በቀጥታ ከመረጃ ምንጮች አደረጃጀትና የቦታ ሁኔታ ጋር አያይዘው የመለሱ መሆናቸው፤
- በአገልግሎት መስጠት ተግባር ላይ የተሰማሩ ሠራተኞች በአግባቡ የሚያስተናግዱ መሆኑን 3 መላሾች፣ 3 መላሾች በአግባቡ የማያስተናግዱና እንዳውም ተገልጋዩ እንዲያከብራቸው መፈለጋቸውን መግለጻቸው፤ አንዱ መላሽ በአግባቡ የሚያስተናግዱም የማያስተናግዱም መኖራቸውን ማመልከታቸው፤
- የዘርፉ ባለሙያዎች አዳዲስ አሰራሮችን በማመንጨት ረገድ ገሚሶቹ አጥጋቢ ነው ሲሉ ገሚሶቹ ጥረት አያደርጉም ማለታቸው፤
- ተገልጋዮች ለአገልግሎት ሲመጡ የሚጠየቁት ቅድመ-ሁኔታ (የድጋፍ ደብዳቤ) ተገቢ መሆኑ፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ በከፍተኛ ችግርነት የሚታየው የመረጃ ምንጮች ወቅታዊ አለመሆን፣ ዘመናዊ የመረጃ መሣሪያዎች አለመኖር እና የሠራተኞች የሥነ-ምግባር ችግር መሆናቸውን፤
- ዘርፉ ከኃላፊነቱ አንጻር በቂ አገልግሎት የሚሰጥ አለመሆኑ፤
- የፎቶኮፒ አገልግሎት የአሠራር ሂደት የተራዘመ መሆኑ፤
- አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት የሚገባቸው ቅድመ-ሁኔታዎች አሟልተው አለመምጣት፣ ለማሟላት ፈቃደኛ አለመሆንና አንዳንዶቹ

ደግሞ ቅድመ-ሁኔታዎችን አለማወቃቸው በተገልጋዮች በኩል እንደችግር የሚታይ መሆኑን፤

- ተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት ህጋዊ መብት አንዳላቸው የሚያውቁ እንደሆነና አንዳንዴ መብታቸውን የሚያስከብሩ ስለመሆኑ ከሁሉም መላሾች ማረጋገጥ ተችሏል።

ክፍል አምስት

የአደረጃጀትና የሰው ኃይል ብቃት ግምገማ

የዘርፉን አገልግሎት አሰጣጥ ለማሻሻል በሚደረግ የጥናት ሂደት ሊፈተሹ ከሚገባቸው መሠረታዊ ጉዳዮች አንዱ በአደረጃጀትና በሰው ኃይል ብቃት ረገድ በመታየት ላይ ያለውን እውነታ በመመርመር በቀጣይ የሚሠራ መሆን አለመሆኑን ማረጋገጥ መቻል ነው። የአደረጃጀትና የሰው ኃይል ብቃት ግምገማው ካመለከተው ውጤት በማነሣትም ከታሰበው ዓላማ ጋር ተጣጥሞ መሄድ መቻሉን የሚያረጋግጥ ውሳኔ ላይ መድረስ ሊታለፍ የማይችል እውነት ስለመሆኑ ስምምነቱ አለ።

በዚህ መሰረት እንደየርዕሳን ጉዳዮች ቅደም ተከተል ነጣጥለን መመልከት ብንሞክር ከዚህ በመቀጠል የሰፈረውን ስዕል ያሳያል።

5.1. አደረጃጀትን በተመለከተ

የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት የማቋቋሚያ አዋጅ ቁ.179/91 ለድርጅቱ ከሰጠው ተግባርና ኃላፊነት በመነጨ ተግባራቱንና ኃላፊነቶቹን በአግባቡ መወጣት ያስችሉታል ተብሎ በታመነበት መልኩ በአዲስ መልክ እንዲደራጅ በመንግሥት ተፈቅዷል። በዚህም መሠረት በጥር ወር 1994 ዓ.ም. በጠ/ሚኒስቴር ጽ/ቤት በፀደቀው አዲስ መዋቅር በአንድ ዳይሬክተር በሁለት መምሪያዎችና በስድስት ቡድኖች ተደራጅቶ ሥራውን በማከናወን ላይ የሚገኘው የቤተመጻሕፍት ዘርፍ በተፈቀደው አዲስ መዋቅር የሰው ኃይል ተደልድሎለት እንስቃሴውን የጀመረው ከግንቦት ወር 1995 ዓ.ም. ጀምሮ ነው ማለት ይቻላል።

በመሆኑም ምንም እንኳን ዘርፉን አስመልክቶ በአዲስ መልክ የተፈቀደውና በሥራ ላይ የዋለው መዋቅር የእያንዳንዱን የሥራ ክፍል ተግባርና ኃላፊነት በግልጽ ያመለከተ፤ በሥራ ክፍሎች መካከል አልፎ አልፎ የሚፈጠሩ የሥራዎች /ተግባራት/ መደጋገምን ያስቀረና ተግባርና ኃላፊነትን መሰረት ባደረገ መልኩ የተቀረጸ መሆኑን መመለከት የተቻለ ቢሆንም፤ በተለይ የሥራ ድልድሉ ከተፈጸመበት ጊዜ ወዲህ ባሉት አጭር ጊዜያት የሥራ ክፍሎች በመዋቅሩ መሰረት የሚጠበቅባቸውን የሥራ ድርሻ በአግባቡ ተወጥተዋል አልተወጡም በሚል የተናጠል ግምገማ ለማሳረፍ አስቸጋሪ ሆኖ ተገኝቷል።

ይሁን እንጂ በዚህ አጭር የጊዜ ቆይታ ወቅት ካከናወናቸው ተግባራት አንጻር በጥቅል ሲመዘኑ የመቀጠላቸው አግባብነት አጠያያቂ ሊሆን የሚችል አንዳንድ የሥራ ክፍሎች ታይተዋል። ክፍሎቹ በወደፊቱ የሥራ እንቅስቃሴ ሂደት ከሌሎች በተለየ መልኩ ነጥረው የተቀመጡላቸውን ዝርዝር ተግባራት እውነታዊነት በተግባር እየተረገሙ

ከሙያው የሚጠበቀውን ሥራ በሥፋት ማከናወን ስለመቻል አለመቻላቸው ከታየ በኋላ ግን ራሳቸውን ችለው የመቆም አለመቆማቸው ጉዳይ ውሳኔ ሊያርፍበት የሚገባ ሆኖ ተገኝቷል። በዚህ ረገድ በሕትመት ማግኛና ካታሉግ መምሪያ ሥር የተደራጀውን የብሔራዊ ቢብሊዮግራፊ ቡድን በምሳሌነት ጠቅሶ ማለፉ በቂ ይሆናል።

5.2. የሰው ኃይል ብቃትን በተመለከተ

ዘርፉ በተፈላጊ የሰው ኃይል ተደራጅቶ የሚጠበቀውን ውጤት ማስመዝገብ ይቻለው ዘንድ ሁለት የኅዳር-9፣ ሰኔ-8፣ አስራ ሰኔ-7፣ አስራ ሁለት የኅዳር-6፣ አምስት የኅዳር-5፣ ሰባት ከኅዳር-4 እስከ ኅዳር-2 ያሉ በድምሩ 48/አርባ ሰምንት/ የሙያ መደቦች ተፈቅደውለታል። ይህ አሃዝ የተፈቀዱትን የፕሮፌሽናል ሳይንስ የሙያ መደቦች የሚያመለክት ሲሆን፣ ከዚህም በተጨማሪ የተለያዩ መለስተኛ የሙያ ተግባራት የሚያከናውኑ እንደ ሳይብረሪ አቴንዳንትና ሌሎች ሠራተኞች 19 ሥራ መደቦች አሉ።

ከላይ ለማስፈር ከተሞከረው ከፍተኛ የሙያ መደቦች መዘርዘር ውስጥ በአሁኑ ወቅት ሁለቱ የኅዳር-9 መደቦች፣ ሦስቱ የኅዳር-8 መደቦች፣ አስራ አንዱ የኅዳር-7 መደቦች፣ አራቱ የኅዳር-6 መደቦች፣ አምስቱ የኅዳር-5 መደቦች፣ እንዲሁም ከኅዳር-4 እስከ ኅዳር-2 ካሉት ደግሞ ሦስቱ የሥራ መደቦች በድምሩ 28 የሥራ መደቦች በሰው ኃይል ተሟልተው ይገኛሉ።

ምንም እንኳን ከተፈቀደው 48 ከፍተኛ የባለሙያተኞች መደብ አንጻር በአሁኑ ወቅት ተሟልቶ የሚገኘው 28 መሆኑ በቁጥር አነስተኛ መስሎ የሚታይ ቢሆንም ባለሙያው ካከናወናቸውና እያከናወናቸው ካሉት ተግባራት አንጻር ሲታይ ግን የሰው ኃይሉ ለጊዜው በቂ ሆኖ ሣለ ያሳየው የሥራ እንቅስቃሴና ውጤት ግን በቂ ሆኖ አይታይም።

ከዚህም በተጨማሪ አንጻራዊ በሆነ መልኩ በከፍተኛ የሙያ መደብ የተደለደለው የሰው ኃይል ቁጥር ቀደም ሲል ከነበረው ሁኔታ የተሻለ ሆኖ እያለ ድርጅቱ ለዓመታት ሲከተለው ከነበረው የዕለት ተዕለት ሥራ መውጣት አለመቻሉ ሲስተዋል፣ አንድም በመደቦቹ የሥራ ዝርዝር ላይ የሠፈሩትን ዐበይት የሙያ ተግባራት አጠራጣሪ ያደረጋቸው ሲሆን በሌላ መልኩ ደግሞ የተግባራቱ አስፈላጊነት እውነት ሆኖ ግን ሙያተኛው የተዘረዘሩትን ተግባራት ለማሸነፍ ያለው ብቃት፣ አቅምን አሟጦ ለመጠቀም የሚያሳየው ቁርጠኝነት፣ ከሞገሲታዊ አካሄድ ወጣ በማለት እንደሙያተኛ አስቦና አልሞ ውጤት ለማስመዝገብ እያሳየ ያለውን ተነሣሽነት ጥርጣሬ ላይ ጥሎታል። በመሆኑም ከታቀደው የአገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ጋር ተጣጥሞ ሊሄድ በሚችል መልኩ ሁኔታውን ከወዲሁ ማረቅ ይቻል ዘንድ ችግሮቹን ነቅሶ የማውጣቱና መፍትሔ ማስቀመጡ ግድ ብሏል።

5.3. የአደረጃጀትና የሰው ኃይል ብቃት ችግሮች

አሁን እየታየ ካለው አጠቃላይ ሁኔታ ስንነሣ በከፍተኛ የሙያ መደቦች ላይ ያለው የሰው ኃይል በተመረጠና የሥራ መዘርዘሩ ላይ የተጠቀሱትን ዐበይት ተግባራት ዓላማ አድርጎ ያለመንቀሳቀሱ ካልሆነ በስተቀር በቂ ነው የሚል እምነት አለ። ይኸው በቂ ቁጥር ያለው የሰው ኃይል ተፈላጊውንና ዋነኛ የሆነውን ተግባር ዓላማው አድርጎ ያለመንቀሳቀሱ ምክንያቶች ምን እንደሆኑ ለማወቅ በተደረገው ዳሰሳ ነጥረው ከወጡት ውስጥ ዋነኞቹ፡-

5.3.1. መዋቅሩ የሚያሰራ ሆኖ ሣለ መደቦቹ ሲቀረጹ ግን ሙያዊ መሰላልን የጠበቁ ሆነው እንዲገኙ አለመደረጋቸው፤

5.3.2. የመደቦቹ ሙያዊ መሰላል መጠበቅ አለመቻል በጀማሪ ኤክስፐርቶች ማለትም በኅዳር-1 እና ተቀራራቢ ደረጃ ባሉ ሙያተኞች ሊሰሩ የሚገባቸው ተግባራት በከፍተኛ ኤክስፐርቶች አንዲሰሩ ግድ የማለታቸውና በዚህ ምክንያትም ከፍተኛ ባለሙያተኞች ጊዜያቸውን በዝቅተኛና ጥቃቅን የዕለት ተዕለት ሥራዎች መጠመዳቸው፤

5.3.3. ከአዲሱ መዋቅር መጽደቅ በኋላ የተደረገው የሰው ኃይል ምደባ በ1987 ዓ.ም. በተላለፈውንና የአገልግሎት ዘመንን ወደ ትምህርት በመቀየር ለሠራተኛው ዕድገት እንዲሰጥ የሚያዘውን መመሪያ መሰረት ያደረገ በመሆኑ ምክንያት በሙያው ከፍተኛ የትምህርት ሥልጠና የሌላቸው በከፍተኛ የሙያ መደቦች ተመድበው እንዲሰሩ መደረጉ፤

5.3.4. ያለበቂ የከፍተኛ ትምህርት ዝግጅት በሥራ ልምዳቸው ብቻ ከፍተኛውን መደብ እንዲይዙ የተደረጉ ሠራተኞች የተለያዩ ሙያዊ ጥናቶችን በማድረግ የአሠራር ሥርዓቶችን ዘርግተውና የሙያ ብቃት የሚጠይቁ ቴክኒካዊ ተግባራትን አከናውነው የሚጠበቀውን ውጤት ለማስመዝገብ ባለባቸው የአቅም ውሱንነት ምክንያት አለመቻላቸው፤

5.3.5. የከፍተኛ ትምህርት ዝግጅቱ ኖሮአቸው በእነዚህ የከፍተኛ ሙያ መደቦች የተደለደሉ ሙያተኞችም ቢሆኑ ከተለመደው የዕለት ተዕለት ሥራ በመውጣት አዳዲስ የአሠራር ሥርዓቶችን ፈጥረው ከመሥራት ይልቅ ከሞግዚታዊ አካሄድ ያልተላቀቁና አዳዲስ ነገሮችን ፈጥኖ በመቀበል ወይም ቀድሞ በመገኘት ቤተመጻሕፍቱን የተሻለ ለማድረግ የሚያሳዩት ተነሣሽነት እንዲሁም ጥረት አናሣ ሆኖ መታየቱ እንደሆነ ለማወቅ ተችሏል።

5.3. የመፍትሔ እርምጃዎች

አደረጃጀቱ ከሥራው ባህሪ ስፋትና ውስብስብነት አንጻር እየታየ ቀልጣፋ፣ ውጤታማና ኢኮኖሚያዊ እንዲሆን ማድረግ አስፈላጊነቱ ስለታመነበት እያንዳንዱን መምሪያና በሥራ የተደራጁ ቡድኖችን ዝርዝር ተግባራት በመመርመር አስፈላጊ የሆኑ ሥራ መደቦች በደረጃ ተዋረድ እንዲደራጁ ተደርጓል። አሁን ባለው አደረጃጀት የህዝብ አገልግሎት ክፍልና ማየት የተሳናቸው ክፍል(ብሬል ሴክሽን) የሌለ በመሆኑ ቤተመጻሕፍቱ ወደ አዲሱ ሕንጻ ተዘዋውሮ ሥራ ሲጀምር ሴክሽኖቹን በአግባቡ አደራጅቶ መከፈት እንደሚኖርበት ታይቷል። በመሆኑም የአደረጃጀትና የሰው ኃይል ፍላጎት ማሻሻያው በሚከተለው መልክ ቀርቧል።

5.4.1. የሰው ኃይል ፍላጎት

ተ/ቁ	የሥራ መደቡ መጠሪያ	በአሁኑ መዋቅር ያለ መደብ ብዛት		በማሻሻያው እንዲስተካከል የተጠየቀ		ምርመራ
		ደረጃ	ብዛት	ደረጃ	ብዛት	
1	የህትመት ማግኛና ዩኒቨርሲቲ ካታሎግ መምሪያ					
	1.1. መምሪያ ኃላፊ	ኅሣ-9	1	ኅሣ-9	1	
	1.1.1. የህትመት ማግኛና ልውውጥ ቡድን					
	◆ ቡድን መሪ	ኅሣ-8	1	ኅሣ-8	1	በቡድኑ ከጀማሪ ባለሙያዎች ጀምሮ የሚሰሩ ሥራዎች ስላሉ ኅሣ-2 እና ኅሣ-3 ሥራ መደቦች እንዲከፈቱ በአዲስ መልክ ተጠይቋል።
	◆ ኤክስፐርት	ኅሣ-7	2	ኅሣ-7	1	
	◆ &	ኅሣ-6	2	ኅሣ-6	1	
	◆ &	-	-	ኅሣ-3	1	
	◆ &	-	-	ኅሣ-2	1	
	1.1.2. ዩኒቨርሲቲ ካታሎግ ክላሲፌኬሽን ቡድን					
	◆ ቡድን መሪ	ኅሣ-8	1	ኅሣ-8	1	በመለስተኛ ንግድና የሚሰሩ የቡድኑ ሥራዎች ስላሉ መኝ ሥራ መደቦች በአዲስ መልክ እንዲከፈቱ ተጠይቋል።
	◆ ኤክስፐርት	ኅሣ-7	2	ኅሣ-7	2	
	◆ &	ኅሣ-6	4	ኅሣ-6	2	
	◆ &	ኅሣ-5	3	ኅሣ-5	2	
	◆ ኢንተርሚዲየት ላይብራሪያን	-	-	መኝ	2	
	◆ ካታሎግ ታይፒስት	ጽሂ-8	3	መኝ	3	ካታሎግ ታይፒስት ተግባር የሙያው መሠረታዊ ዕውቀት እንዲኖር የሚጠይቅ በመሆኑ ላይብራሪ ክለርክ በሚል ስያሜው ተቀይሮ መለስተኛ ባለሙያዎች ሊያሰሩ በሚችሉ መልኩ ተጠይቋል።
	1.1.3. ናሽናል ቢብሊዮግራፊ ቡድን					
	◆ ቡድን መሪ	ኅሣ-8	1	ኅሣ-8	1	
	◆ ኤክስፐርት	ኅሣ-7	1	ኅሣ-7	1	
	◆ ኤክስፐርት	ኅሣ-6	1	ኅሣ-6	1	

ተ/ቁ	የሥራ መደቡ መጠሪያ	በአሁኑ መዋቅር ያለ መደብ ብዛት		በማሻሻያው እንዲስተካከል የተጠየቀ		ምርመራ	
		ደረጃ	ብዛት	ደረጃ	ብዛት		
2	የኢትዮጵያ ጥናትና ሪፈረንስ ቤተመጻሕፍት መምሪያ						
	2.1. መምሪያ ኃላፊ	ኘሣ-9	1	ኘሣ-9	1		
	2.1.1. የኢትዮጵያ ጥናት ጥንታዊ ስነ-ጽሁፍ ቅርሶች ቡድን						
	◆ ቡድን መሪ	ኘሣ-8	1	ኘሣ-8	1	ቡድኑ ተጨማሪ የአገ/ት ጊዜ እንዲከፍት በጥናት የተመሳከተ ስለሆነ ተጨማሪ ሥራ መደቦች ተጠይቀዋል።	
	◆ ኤክስፐርት	ኘሣ-7	4	ኘሣ-7	2		
	◆ &	ኘሣ-6	2	ኘሣ-6	2		
	◆ &	ኘሣ-4	1	-	-		
	◆ ኤክስፐርት/ተርጓሚ/	-	-	ኘሣ-3	2		
	◆ ኤክስፐርት	ኘሣ-2	2	ኘሣ-2	3		
	◆ ቁም ጸሐፊ	መኘ-9	2	መኘ-9	2		
	◆ ላይብረሪ አቴንዳንት	-	-	መኘ-6	2		
	2.1.2. የሪፈረንስ ዶክመንቴሽንና ፔሬፎራኒካልስ ቡድን						በቡድኑ የትግም ሥራ እንደሚሠሩ በሥራ ዝርዝሩ የተመሳከተ ቢሆንም የሥራ መደብ ስላልነበረው ዋነኛ ሥራም በመሆኑ በኘሣ-3 ደረጃ ሁለት ሥራ መደቦች በአዲስ መልክ እንዲከፈት ተጠይቋል።
	◆ ቡድን መሪ	ኘሣ-8	1	ኘሣ-8	1		
	◆ ኤክስፐርት	ኘሣ-4	4	ኘሣ-7	2		
	◆ ኤክስፐርት	ኘሣ-2	4	ኘሣ-2	6		
	◆ ላይብረሪ አቴንዳንት	መኘ-6	8	መኘ-6	6		
	2.1.3. የህግ ክምችትና ምዝገባ ቡድን					ቡድኑ ተገልጋዩን በሥራ ቀናት ውስጥ የምሳ ሰዓትን ጨምሮ አገልግሎቱ ሳይቋረጥ እንዲሰጥ የተወሰነ በመሆኑ ጀምሮ ባለሙያዎችና ላይብረሪ አቴንዳንቶች በሥራ ላሉ አራት ክፍሎች አዲስ ሥራ መደቦች እንዲከፈቱ ተጠይቋል።	
	◆ ቡድን መሪ	ኘሣ-8	1	ኘሣ-8	1		
	◆ ኤክስፐርት	ኘሣ-7	3	ኘሣ-7	1		
	◆ &	ኘሣ-6	3	ኘሣ-6	2		
	◆ &	ኘሣ-5	2	ኘሣ-5	1		
	◆ &	-	-	ኘሣ-2	3		
	◆ &	-	-	መኘ-6	4		
	ላይብረሪ አቴንዳንት						
	ድምር		61		63		

5.5. የብቁ ባለሙያዎችና ሠራተኞች ምደባ

የቤተመጻሕፍቱ የሥራ ዘርፍ ከተገልጋዩ ጋር በቀጥታ በግንባር የሚያገናኝ አልያም ለአገልግሎቱ የሚያስፈልጉ የመረጃ ምንጮችን ማሰናዳትና ማቅረብን የያዘ ነው። በመሆኑም ለአገልግሎቱ መሻሻል የባለሙያዎቹ ብቃት ወሳኝነት እንደሚኖረው ታውቋል። ከተገልጋዮች ጋር በግምባር የሚያገናኙ የሕዝብ አገልጋይነት አመለካከት የተላበሱና በሥነ-ምግባራቸውም ምስጋና ሠራተኞች መርጦ መመደብ አማራጭ የሌው ነው።

በዚህ መሰረት በጥናቱ ተሻሽሎ በቀረበው የሰው ሀይል ፍላጎት አንጻር ምደባ ሲደረግ የሚከተሉት መሥፈርቶች፡-

- ከፍተኛ የሥራ አፈጻጸም ያስመዘገቡና የሥራ ተነሳሽነት የሚታይባቸው ለውጡን ሊያራምዱ የሚችሉ፤
- ከኅሳ-3 ሥራ መደቦች በላይ ያሉት የሙያ ብቃትና የትምህርት ዝግጅትን የሚጠይቁ በመሆኑ ለሥራ መደቡ ለተጠየቀው የትምህርት ደረጃና ልምድ ብቁ የሆኑ፤
- በመልካም ሥነ-ምግባር የታነጹና በተለይም በአገልግሎት መስጠት ተግባር ላይ የሚሠማሩ የህዝብ አገልጋይነት አመለካከት ያላቸው መሆኑ እየተረጋገጠ መካሄድ እንዳለበት ታምኖበታል።

ክፍል ስድስት

በጥናቱ ነጥረው የወጡ ችግሮችና የመፍትሔ ሃሳቦች

6.1. ነጥረው የወጡ ችግሮች

6.1.1. አገልግሎት መስጫ ቦታና መሣሪያዎችን በተመለከተ

- 6.1.1.1. ከዕለት ዕለት እየጨመረ የመጣውን ተጠቃሚ ማስተናገድ የሚያስችል በቂ ቦታ አለመኖር፤
- 6.1.1.2. በኢትዮጵያ ጥናትና ጥንታዊ ጽሁፍ ቤተመጻሕፍት የሠራተኞች ቢሮና ማንበቢያው አንድ ላይ መሆኑ፤
- 6.1.1.3. የሚሰጣቸው የአገልግሎት ዓይነቶች ውሱንና በዘመናዊ ቴክኖሎጂ የታገዙ አለመሆናቸው፤
- 6.1.1.4. የቤተመጻሕፍቱን አሰራር ዘመናዊና ቀልጣፋ በማድረግ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል የላይ-ብረሪ ሶፍት ዌር/Integrated Library Soft Ware/ አለመጠቀሙ፤

- 6.1.1.5. በገበያ ላይ ያሉ ሶፍት ዌቦች የቤተመጻሕፍቱን የአማርኛ ክምችቶች አውቶሜት በማድረግ የተቀላጠፈ አገልግሎት ለመስጠት የማያስችሉ መሆናቸው፤
- 6.1.1.6. የመረጃ ምንጮቹ ተደራጅተው የሚገኙባቸው ሼልፎች /መደርደሪያዎች/ በቁመት ረጃጅምና ለአጠቃቀም የሚያመቹ አለመሆናቸው፤
- 6.1.1.7. ለቤተመጻሕፍቱና ለመረጃ ምንጮቹ ጥበቃና ድህንነት ሲባል በጥበቃ ሠራተኞች የሚደረገው ፍተሻ ተደጋጋሚና በተገልጋዮች ላይ ጫና የፈጠረ መሆኑ፤

6.1.2. የአገልግሎት ጊዜን በተመለከተ

- 6.1.2.1. የኢትዮጵያ ጥናት ቤተመጻሕፍት እንደሌሎች አገልግሎት ሰጪ ቤተመጻሕፍት ሁሉ ሙሉ ጊዜውን (ምሳ ሰዓትና ቅዳሜና ዕውሎ) አገልግሎት መስጠት ሲገባው በመንግሥት የሥራ ሰዓት ብቻ መገደቡ፤
- 6.1.2.2. የቤተመጻሕፍቱ አገልግሎት አብዛኛውን ተጠቃሚ ሊያደርስ በሚችልበት መልኩ ምሽትን ጨምሮ አገልግሎት እንዲሰጥ አለመደረጉ፤
- 6.1.2.3. ቤተመጻሕፍቱ በተለያዩ ምክንያቶች በተደጋጋሚ የሚዘጋ መሆኑ፤
- 6.1.2.4. አንዳንድ አገልግሎቶችን ለማግኘት አላስፈላጊ የሥራ ሂደት ማለፍንና ቅድመ ሁኔታዎች የሚጠየቁ መሆናቸው በዚህም መክንያት ጊዜ ወሳጅ መሆኑ፤

6.1.3. የመረጃ ምንጮች ክምችትን በተመለከተ

- 6.1.3.1. ወቅታዊ የመረጃ ምንጮች በበቂ መገኘት አለመቻላቸው፤
- 6.1.3.2. የመረጃ ምንጮች አደረጃጀት ለአገልግሎት በሚያመች ሆኖ አለመገኘቱ፤
- 6.1.3.3. ፔሬዩዲካልስ ወቅታቸውን ጠብቀው አለመገኘታቸው፤
- 6.1.3.4. የመረጃ ምንጮች አቅርቦት ከተጠቃሚዎች ፍላጎት ጋር አለመጣጣም፤
- 6.1.3.5. የመረጃ ምንጮች በወቅቱ ለተገልጋይ እንዲቀርቡ አለመደረግ፤

6.1.4. የማፈላለጊያ ዘዴዎች በተመለከተ

6.1.4.1. የካርድ ካታሎጎች ተሟልቶ አለመገኘት፤

6.1.4.2. የካርድ ካታሎጎችና የመረጃ ምንጮቹ አለመናበብ፤

6.1.4.3. የኢንዱክሶች አለመዘጋጀት፤

6.1.5. የአገልግሎት ክፍያን በተመለከተ

6.1.5.1. የፎቶኮፒ ዋጋ ከፍተኛ መሆን፤

6.1.5.2. የክፍያ አሰባሰቡ ለቁጥጥር አመቺ ሆኖ አለመገኘቱ፤

6.1.6. ስለቤተመጻሕፍቱ ግንዛቤ መፍጠርን በተመለከተ

6.1.6.1. ለተጠቃሚዎች ተከታታይነት ያለው የOrientation program አለመዘርጋቱ፤

6.1.6.2. ቤተመጻሕፍቱ ጋይድ የሌለው መሆኑ፤

6.1.6.3. ስለቤተመጻሕፍቱ አገልግሎት መተዋወቅ የሚገባውን ያህል ማስተዋወቅ አለመደረጉ፤

6.1.7. የሠራተኞች ሥነ-ምግባር በተመለከተ

6.1.7.1. በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ አንዳንድ መሻሻሎች የታዩ ቢሆንም አልፎ አልፎ ተገልጋዩን በትህትና የማያስተናግዱ፣ የጸጥታ ችግር የሚፈጥሩ በወሬና ጫማ ድምጽ/ ሠራተኞች መኖራቸው፤

6.1.7.2. በአገልግሎት ሠጪ ሠራተኞች በኩል የሙያ ብቃት ችግር የሚታይ መሆኑ፤

6.1.7.3. በአንዳንድ አገልግሎት መስጫ ክፍሎች በሥራ ቦታቸው ላይ በተፈለጉ ጊዜ ሁሉ የማይገኙ ሠራተኞች በመኖራቸው ተገልጋዩ አገልግሎት ለማግኘት አንዲመላለስ የሚያደርጉ መሆኑ፤

6.1.8. ሌሎች አገልግሎቶችንና አገልግሎት አሰጣጥ ተግባራትን በተመለከተ

6.1.8.1. የውስጥ አገልግሎት ለሚ/ር መ/ቤቱና በሥሩ ላሉ ድርጅቶች ሠራተኞች ብቻ የሚሰጥ በመሆኑ አገልግሎት አሰጣጡ ወጥና ፍትሐዊ በሆነ መልኩ ለሁሉም ተገልጋይ የማይሰጥ መሆኑ፤

6.1.8.2. የሚሰጠው የፎቶኮፒ ገጽ ብዛት የተወሰነ መሆኑ፤

6.1.8.3. ሌሎች ብሔራዊ ቤተመጻሕፍቱ ሊሰጣቸው የሚገባ እንደ ኢንተርኔትና መሰል አገልግሎቶች የማይሰጡ መሆኑ፤

6.2. የመፍትሔ ሃሳቦች

ከላይ በተራ ቁ. 12 ሥር በድርጅቱ የአገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ የተጠቀሱት ችግሮች በቀጥታም ሆነ በተዘዋዋሪ የአገልግሎት አሰጣጡን የሚጎዱ ስለመሆኑ ታምኖበታል። እነዚህን ችግሮች በማቃለል አገልግሎቱን ውጤታማና ፍትሐዊ በሆነ መልኩ ለመስጠት እንዲያስችል አቅምን ባገናዘበ መልኩ ሊወሰዱ በሚገቡ ርምጃዎች ዙሪያ ከዚህ ቀጥሎ የሠፈሩት የመፍትሔ ሃሳቦች ቀርበዋል።

6.2.1. የቤተመጻሕፍቱን አሠራር ዘመናዊና የተቀናጀ ለማድረግ የሚያስችል /Integrated Library Soft Ware/ በመግዛት አገልግሎቱ የሚቀላጠፍበት ሁኔታ ቢፈጠር፣ ሶፍትዌሮቹን በአማርኛ ቋንቋ የተጻፉ የመረጃ ምንጮችን አውቶሜት ለማድረግ እንዲያስችሉ አድርገው እንዲሰሯቸው ከሚመለከታቸው ድርጅቶች ጋር በመፍጠር ማስፈጸም ቢቻል፤

6.2.2. የቤተመጻሕፍቱንና የመረጃ ምንጮቹን ደህንነት ለመቆጣጠርና ለመጠበቅ እንዲሁም የየዕለቱን ተገልጋይ ስታትስቲክስ የሚመዘገብ ዘመናዊ መሣሪያ ሥራ ላይ ቢውል፤

6.2.3. በትብብር ደብዳቤ አገልግሎት ለማግኘት ለሚመጡ ተገልጋዮች ከቤተመጻሕፍቱ የሚሰጠው መታወቂያ በቀለጠፈ ሁኔታ ወዲያው መስጠት ይቻል ዘንድ ሣንቲም በመጨመር የፎቶግራፍ አገልግሎት ማግኘት የሚያስችል ዘመናዊ ማሽን ተግባር ላይ እንዲውል ቢደረግ፤

6.2.4. ቤተመጻሕፍቱ የኢትዮጵያ ጥናትን ጨምሮ ከሰኞ እስከ ዕቃው ሙሉ ቀን አገልግሎት እንዲሰጥ ቢደረግ፤

6.2.5. በህግ ክምችት ቤተመጻሕፍት ክፍል ተገልጋዩ የአገልግሎት ጊዜ ሳይዛባ በሥራ ቀኖች ውስጥ ሙሉ ጊዜ ማግኘት እንዲችል በምሳ ሰዐት ሳይዘጋ አገልግሎት እንዲጀመር ቢደረግ፤

6.2.6. የሥራ ዘርፉ ቀጣይ ጥናት በማድረግ የምሽት አገልግሎት የሚጀመርበትን ሁኔታ እንዲያመቻች፤

6.2.7. ቤተመጻሕፍቱ በማናቸውም ሁኔታ ቢያንስ ሣይዘጋ ዓመቱን ሙሉ አገልግሎት የሚሰጥበት ሁኔታ ቢመቻች፣ በዕቅድ የተያዙ እንደ ኢንቬንተሪ ማድረግን በተመለከተ ግን ዓመታዊ ኻርግራም ተነድፎና ተገልጋይ አውቆት እንዲፈጸም ቢደረግ፤

6.2.8. የመረጃ ምንጮችን አቅርቦት ከተገልጋዩ ፍላጎት ጋር የተጣጣመ ለማድረግ በየጊዜው የተገልጋይ ፍላጎት እየተጠና ተግባራዊ ቢሆን፣ ማናቸውም ፔሬዩዲካልስ በወቅቱ ለአገልግሎት እንዲቀርቡ ቢደረግ፤

6.2.9. የመረጃ ምንጮች አደረጃጀት ችግርን ለመፍታት የShelf Reading በየዕለቱ አግባብ ባለው መልክ እየተከናወነ ከበታቸው ውጭ የተቀመጡትን በፍጥነት

ማስተካከል፤ ስለሥራው ክንውን በኃላፊዎች ያሳሰለሰ ቁጥጥርና ክትተትል ማድረግ፤

6.2.10. የካታሎግ ካርዶችን ችግር ለማቃለል የተጀመረው Input sheet ማስገባት ሥራ በሁሉም የአገልግሎት መስጫ ክፍሎች በተሟላ ሁኔታ አጠናቆ ወደ ትግበራ ቢገባ፤

6.2.11. የኢትዮጵያ ጥናት ቤተመጻሕፍት ውስጥ ኢንዱክስ ለሚያስፈልጋቸው መረጃዎች ኢንዱክስ በማዘጋጀት ቀልጣፋ አገልግሎት መስጠት እንዲቻል ቢደረግ፤

6.2.12. የፎቶኮፒ ዋጋ በገጽ 0.40 ሢ. እንዲሆን ቢደረግ፤ ክፍያ አሰባሰቡ ለክትትልና ለቁጥጥር በሚያመች መልኩ ሣንቲም በመጨመር አገልግሎት ማግኘት የሚቻልበት ዘመናዊ ማሽን ሥራ ላይ እንዲውል ቢደረግ፤ የገጽ ብዛቱም ለመፅሐፍ እስከ አንድ ቻፕተር መጽሔትና ጋዜጣ ከሆነ ደግሞ እስከ ሙሉ አምድ እንዲሆን ቢደረግ፤

6.2.13. ተገልጋዩ ስለቤተመጻሕፍቱ አገልግሎቶች በቂ ግንዛቤ ኖሮት ያለችግር መገልገል እንዲችል ተከታታይ የOrientation ንግግርም በዕቅድ ተይዞ ቢከናወን፤ ጋይድ ቢዘጋጅ፤ እንዲሁም ሠፊ የማስተዋወቅ ሥራ በተለያዩ መንገዶች ቢከናወን፤

6.2.14. ከተገልጋይ ጋር በቀጥታ የሚያገናኙ ሥራ መደቦ ላይ የሚመደቡ ሠራተኞች ብቃት ያላቸው፤ በሥነ-ምግባራቸው የተመሠገኑ፤ አገልጋይነታቸውን በውል የተገነዘቡ እንዲሆኑ ቢደረግ፤

6.2.15. የኢንተርኔት አገልግሎት ወደፊት በሊዝድ ላይን አገልግሎቱን በስፋት ለመስጠት እስኪቻል ድረስ ባለው ዳያል አፕ ተጨማሪ አምስት ኮምፒዩተሮችን በማሟላት በደቂቃ 0.25 ሢ. ሂሳብ የአገልግሎት ክፍያ እያስከፈሉ በመረጃ አገልግሎት ክፍል አገልግሎቱ እንዲጀምር እና የተገልጋዩን ውጣ ውረድ ለመቀነስም የመረጃ አገልግሎቱ ክፍያውን እዚያው እየሰበሰበ አገልግሎቱን እንዲሰጥ ቢደረግ፤

6.3. ተጨማሪ አገልግሎቶችን ለመጀመር ስለሚቻልበት ሁኔታ የታዩ ጉዳዮች

6.3.1. የመረጃ ቴክኖሎጂ አጠቃቀም

ዛሬ ዓለም ለደረሰበት የዕድገት ደረጃ የመረጃ ቴክኖሎጂዎች አስተዋጽኦ ከፍተኛ ግምት የተሰጠው ጉዳይ ነው። በተለይም የመረጃ ማዕከላት በእነዚህ መሣሪያዎች በመታገዝ መረጃዎችን ማቋት መቻላቸው መረጃዎችን ለተለያዩ ዓላማዎች ለመጠቀም የሚፈልጉ ተገልጋዮች ፈጣን በሆነ መልኩ በቀላሉ ተፈላጊ መረጃዎችን እንዲያገኙ አስችሏል። በመሆኑም የመረጃ ቴክኖሎጂዎችን የመጠቀሙ ጉዳይ አንድም ተገልጋዩ የፈጣን አገልግሎት ተጠቃሚ እንዲሆን፤ በሌላ መልኩ ደግሞ በኤሌክትሮኒክ ሚዲያ የተሠራጨትን እንዲሁም ለአጭር በሪፈረንስነት የሚፈለጉ መረጃዎችን አግኝቶ ለተፈለገው ዓላማ ማዋል ያስችሉታል። ከዚህም በተጨማሪ ሌሎች ጠቀሜታዎችን ማንሳት ቢቻልም፤ በተለይ የመረጃዎቹን አጠቃላይ ርዕስ ለኮምፒዩተሩ በመንገር ተፈላጊው መረጃ በመፅሐፍ ውስጥ የት አካባቢ እንዳሉ ጥቆማ ማግኘት ማስቻሉ ከማኑዋል ካርድ ካታሎግ አጠቃቀም ጋር ተያያዥ የሆኑትን በርካታ ችግሮች ያቃልላል።

ይሁን አንጂ የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት እስከ ቅርብ ጊዜ ድረስ የዚህ አሠራር ሥርዓት ተጠቃሚ በመሆን ተገልጋዩን ማርካት አልቻለም። ከዚህም ሌላ ከድርጅቱ ፍጆታ ያለፈ ተገልጋዩን መድረስ የሚያስችል የኢንተርኔት አገልግሎት አለነበረውም። ሆኖም የነበረውን ሁኔታ እንዳለ በመቀጠል ዛሬ በድርጅቱ የተጀመረውን የአገልግሎት ማሻሻያ ኘርግራም ውጤታማ ማድረግ የማይቻል በመሆኑ በሂደት እያደገና እየገባበት ሊሄድ የሚችል የአቶሜሽን ሥራና የኢንተርኔት አገልግሎት መስጠት ተግባር ሊጀመር እንደሚገባ ታምኗል። በዚህ መሰረት፡-

6.3.2. አቶሜሽንን በተመለከተ

ለዚህ ተግባር ዕውን መሆን በጅምርነት ሊያገለግል የሚችል የመረጃ ምንጮች ማፈላለጊያ የሆነውን የካርድ ካታሎግ በኮምፒዩተር ታግዞ መፈለግ የሚያስችል የኢንፎርሜሽን ሺት (Input sheet) ማቋት ተግባር ተጀምሯል። ይህ ተገልጋዩ በቀለጠፈ መንገድ ተፈላጊ መረጃዎቹን በመጠቀም አዎንታዊ አስተዋጽኦ ያለውንና የዘረፉን መረጃዎች ሙሉ በሙሉ አውቶሜት ለማድረግ የመጀመሪያ ደረጃ እርምጃ ተጠናክሮ ሊቀጥል ይገባዋል። ለጊዜው ተገልጋዩ የኮምፒዩተር አጠቃቀም ዕውቀት አስኪኖረው ግን የካርድ ካታሎግን በማፈላለጊያነት የመጠቀሙ ጉዳይ መሳ ለመሳ እንዲካሄድ በማድረግ መረጃዎቹን ከኮምፒዩተር የመፈለጉ ተግባር ቀስ በቀስ እንዲለመድና ሙሉ በሙሉ ወደዚያው ለመዞር፡-

- በኢንፎርሜሽን ሺት የገቡትን የመረጃ ምንጮች በኮምፒዩተር ታግዞ ተገልጋዩ የሚፈልጋቸውን መረጃዎች ወዲያው መጠቀም ለማስቻል 2(ሁለት) ኮምፒዩተሮች እንዲሟሉ፤
- እነዚህን ኮምፒዩተሮች በሰርኩሌሽን መግቢያ ላይ ማኖር፤
- ተገልጋዩ አጠቃቀሙን እስኪረዳ በመፈለጉ ተግባር የሚሰማሩና የCDSIS ዕውቀት የላቸው የላይ-በረሪ ሙያተኞች መመደብ፤ ካርድ ካታሎግ ላይ የጠፉ ወይም የተዛናፉ ቢኖሩ በኮምፒዩተር እርዳታ ፈልጎ ማግኘት፤
- በኮምፒዩተር ታግዞ መፈለግ ለሚችል ተገልጋይ ኮምፒዩተሩን ነጻ ማድረግ፤
- ለመፈለጉ ተግባር የተመደቡ የላይ-በረሪ ሙያተኞች ተገልጋዩን በፍለጋው ሂደት ከመርዳት በተጨማሪ ተገልጋዩ ራሱ ፈልጎ ማግኘት አንዲችል የኮምፒዩተሩን መዝገበ ቃላት አጠቃቀም ማስተማር የተግባራቸው አካል መሆኑን ማሳወቅ፤
- ተገልጋዩ ተከታታይ orientation እንዲያገኝ ማድረግና በቀጣይም በሁሉም ክፍሎች አገልግሎት አሰጣጡን ማስጀመር የሚያስችል ሥራ ማከናወን ይጠበቃል።

6.3.3. የኢንተርኔት አገልግሎትን በተመለከተ

ይህንን አገልግሎት ለመጀመር ድርጅቱ leased line ቢኖረው አማራጭ የሚገኝለት አይሆንም። ይሁን እንጂ leased line የለም ማለት በ Dial up አማካኝነት አገልግሎት መስጠት አይቻልም ማለት ግን አይደለም። ስለዚህ ከሁለት በአንዱ ለመጠቀም

በቅድሚያ የድርጅቱን የበጀት አቅም መፈተሽ ግድ ስለሚል በሁለቱ መካከል ያለውን የፋይናንስ ፍላጎት ማወቁ አስፈላጊ ይሆናል። በዚህ መሰረት ከቴሌኮሙኒኬሽን ኢንተርኔት አገልግሎት ተጠይቆ የተገኘው መረጃ እንደሚያመለክተው፡-

Leased line:

- ፍጥነቱ ባለ 65 Kb/sec. የሆነውን ለማስገባት የሚጠይቀው ብር 18,040.45 ሆኖ በተቀማጭነት የሚያዘው የብር መጠን ብር 7,806.20 ሲሆን ወርሃዊ የአገልግሎት ክፍያው የተቀማጭን መጠን ማለትም ብር 7,806.20 ነው።
- ፍጥነቱ ባለ 128 Kb/sec. የሆነውን ለማስገባት የሚጠይቀው ብር 27,318.65 ሆኖ በተቀማጭነት የሚያዘው የብር መጠን 14,136.95 ሲሆን ወርሃዊ የአገልግሎት ክፍያውም የተቀማጭን መጠን ማለትም ብር 14,136.95 ነው።

Dial up :

ድርጅቱ በአሁኑ ወቅት እየተገለገለበት ያለና በ 8Pc መጠቀም የሚያስችል Hub አለው። የተጠቃሚው ቁጥር በአንድ ጊዜ አሁን ያለው Hub ከሚችለው 8Pc ወደ 19Pc እናሳይገው ቢባል ሊያስጨመር የሚችለው አንድ ተጨማሪ Hub ሲሆን ዋጋውም ወደ ብር 1,000 ይጠጋል። ይሁን እንጂ የመረጃ አገልግሎት ክፍሉ ካለበት ጥበት የተነሣ ከ9 Pc በላይ መያዝ የማይችል በመሆኑ ባለው Hub ብቻ በ8 Pcዎች ሥራውን መጀመር ይቻላል።

ዋጋውንም በተመለከተ የDial up ኢንተርኔቱ ከዚህ በፊት የገባ በመሆኑ የማስገቢያ ዋጋ የሚጠይቅ አይደለም። ስለዚህ ባለው ላይ በመመሥረት ወረሃዊ የአገልግሎት ክፍያውን ብናሰላው፡-

- ከ1-1800 ላሉ ደቂቃዎች በደቂቃ 0.11 ሣ.
- ከ18001 - 3600 & & & 0.08 ሣ.
- > 3601 & & & 0.06 ሣ.

ሲሆን ሻት በተጨማሪነት የሚያስከፍልና የስልክ በፔሬድ (3 ደቂቃ) 0.20ሣ. የሚጠይቅ ይሆናል። በዚህ ስሌት መሰረት የኢንተርኔትን የመጀመሪያዎቹ ደቂቃዎች የአገልግሎት ክፍያ ጥያቄ 0.11ሣ. ታሳቢ ብናደርግና የስልኩን በፔሬድ 0.20 ሣ. በመውሰድ አንድ ተገልጋይ በ3 ደቂቃ ምን የህል ይጠይቃል ብንል (0.11x3)+0.20= 0.53ሣ. ሻትን ሳይጨመር ይሆናል። የመጀመሪያዎቹን 1800 ደቂቃዎች ወደ ሰዓት ስንለውጣቸው 30 ሰዓታት የሚሆኑ ሲሆን የአገልግሎት ክፍያው ደግሞ ብር 318 ነው። ስለዚህ ከአጠቃላይ የሂሳብ ስሌት ለ1 ደቂቃ 0.1902 (19 ሣንቲም) የኢንተርኔትትና ስልክ አገልግሎት ክፍያ ይጠይቃል ማለት ነው።

እነዚህን leased line እና Dial up hub አገልግሎት ክፍያዎች መሰረት በማድረግ አገልግሎቱን የሚሰጡ ተቋማትን ልምድ ስንመለከት፡-

- ብሪቲሽ ካውንስል ቤተመጻሕፍት ለ40 ደቂቃ የ4 ብር ኩፖን የሚሸጥና ይህም በደቂቃ ሲሰላ 0.10 ሣ. መሆኑን፤

- አዲስ ቤተመጻሕፍት በደቂቃ 0.35ሣ. እንደሚያስከፍል፤
- የሣይንስና ቴክኖሎጂ ለአንድ ተጠቃሚ በቀን የ15 ደቂቃ ነጻ አገልግሎት አንደሚሰጥ መገንዘብ ተችሏል።

የሁለቱን የኢንተርኔት መስመሮች የሂሳብ ሁኔታና የሌሎችን የአገልግሎት አሰጣጥ እንዲሁም ክፍያ ሁኔታ ስንመለከተው፡-

- ድርጅቱ አሁን ባለበት ሁኔታ ለ leased line የሚሆን በጀት የሌለው በመሆኑ፤ በአለው dial up hub አገልግሎቱን ቢጀምር፤
- አከፋፈሉንም በተመለከተ ተገልጋዩ የተጠቀመበትን ሂሳብ ከፍሎ የድርጅቱን ወጪ ቢጋራና ክፍያውም በደቂቃ 0.25ሣ. ሆኖ ተገልጋዩ ባለ 2 ብር ኩፖን ገዝቶ እንዲገለገል ድምዳሜዎች ላይ ተደርሷል።

በመሆኑም አገልግሎቱን እስከ ሰኔ ወር 1996 ዓ.ም. ባለው ጊዜ ውስጥ ማስጀመር ይቻል ዘንድ፡-

- አገልግሎቱ ድርጅቱ ዛሬ የኢንተርኔት አገልግሎት በሚጠቀምበት የመረጃ አገልግሎት የሥራ ክፍል አንዲሆን፤
- ለጊዜው ያለው 3Pc በመሆኑ በአንድ ጊዜ 8 ተገልጋዮችን ለማስተናገድ ይቻል ዘንድ 5Pcዎች በተጨማሪ አንዲሟሉ፤
- አገልግሎቱን የመረጃ ክፍል ሠራተኞች ቢሰጡና በዕቅድ የያዙትን ሥራ በማያውክ መልኩ በሽፍት ሆኖ ዘወትር በጠዋት ክፍለ-ጊዜ እንዲሆን፤
- ለ8Pcs የሚሆን አነስተኛ ጠረጴዛዎች እንዲዘጋጅ፤
- ቁጥጥሩን በተመለከተ በቅድሚያ ተገልጋዩ የተወሰነ ኩፖን በመግዛት እንዲጠቀም የሚደረግበት ሥርዓት ተመቻችቶ የአጠቃቀም ጊዜውን በኮምፒዩተሩ በመታገዝ ቁጥጥር እንዲደረግ፤
- ተገልገዩ ክፍያውን አገልግሎት በሚገኝበት ክፍል ፈጽሞ መጠቀም እንዳለበት ታምኖበታል።

6.4 እንዲሻሻሉ የተደረጉ መመሪያዎችና ቅጾች

6.4.1. የተሻሻለ መመሪያ

ከሚያዚያ 1989 ዓ.ም. ወጥቶ እየተሰራበት ባለው የድርጅቱ የሥራ መመሪያ አንቀጽ 13 እና አንቀጽ 18.2.4 ላይ የተደነገገው በሚከተለው መልክ እንዲሻሻል ተደርጓል።

- 6.4.1.1. የውሰት አገልግሎት በመመሪያው መሰረት ለሚኒስቴር መ/ቤቱና በሥራ ለሚገኙ ሠራተኞች ብቻ እንዲሰጥ የተደነገገ በመሆኑ አሠራሩ ፍትሐዊ በሆነ መልኩ አገልግሎትን ከማዳረስ አኳያ ጥያቄ ያረፈበት

ጉዳይ ሆኗል። የቤተመጻሕፍቱ አንዱ ተግባር ውስጥ አገልግሎት መስጠት እንደመሆኑ መጠን ይህን አገልግሎት ለሁሉም ተገልጋይ ለመስጠት የሚያስችለው አቅም ፈጥሮ አገልግሎቱን እስኪጀምር ወጥ ያልሆነው አገልግሎት አሰጣጥ እንዲቋረጥ ተደርጓል።

6.4.1.2. የፎቶኮፒ ዋጋ በገጽ 0.75 የነበረና እስካሁን የሚሰራበት ቢሆንም በተደጋጋሚ ተገልጋዮች የክፍያውን ፍትሐዊ አለመሆን በገለጹት መሰረትና ከሚሰጠውም አገልግሎት ጋር ተመጣጣኝ ባለመሆኑ የገበያውን ዋጋና አገልግሎቱን ለመስጠት የሚወጣ ወጪን ያገናዘበ ክፍያ 0.40 ሣንቲም እንዲሆን ተደርጓል። የሚነሳው የገጽ ብዛትም ከ10 ገጽ ያልበለጠ ስለነበር ከመጽሐፍ እስከ አንድ ቻፕተር ከመጽሔትና ጋዜጣም እስከ አንድ አምድ እንዲሆን ተደርጓል።

6.4.2. መሻሻል የተደረገባቸው ቅደም ተከተል በአዲስ መልክ በሥራ ላይ እንዲውል የተደረገ መገልገያ ካርድ

6.4.2.1. የፎቶኮፒ አገልግሎት ለማግኘት ክፍያ ለመፈጸም የነበረው አሠራር በቢሮው አደረጃጀት ምክንያትም ጭምር ውጣ ውረድ የበዛበት ከመሆኑም ባሻገር ተገልጋዩ ክፍያ ለመፈጸም መምሪያ ኃላፊው ፈርሞ ለአስተዳደርና ፋይናንስ የሚልከው ደግሞ በተዋረድ ለፋይናንስና በጀት ክፍል ክፍያው እንዲፈጸም የሚያዘበት ስለነበር ፋይዳ የማይጨምሩ ሂደቶች እንዲታለፉ የሚያደርግ ጊዜ ወሳጅ ከዋጋ አንጻርም ሙሉ ገጽ መጠቀምን የሚጠይቅ ስለሆነ ብክነትን የሚያስከትል ሆኖ ተገኝቷል። በመሆኑም አገልግሎት ሰጪው ባለሙያ እየፈቀደ ፎቶኮፒ ሊነሳ በሚያስችል መልኩ ቅጹ አንዲስተካከል ተደርጓል (ቅጾቹ በአባሪ 5 ተያይዟል)

6.4.2.2. በድጋፍ ደብዳቤ እየተሰጠ ያለው የቤተመጻሕፍቱ አገልግሎት ደብዳቤው በየሦስት ወሩ እንዲታደስ የሚያስፈልግና ለተለያዩ መገልገያ ክፍሎች በተናጠል አንዳንድ ደብዳቤ ማምጣትን የሚጠይቅ በመሆኑ ከተጠቃሚዎች ጊዜና አላስፈላጊ ምልልስ በየሦስት ወሩ በመምጣቱ የሚኖረውን ፋይዳ በመመርመር ማሻሻያ ማድረግ በማስፈለጉ ተገልጋዮች አንድ ጊዜ ባመጡት የድጋፍ ደብዳቤ ለአንድ አመት ያህል በድርጅቱ ማንኛውም አገልግሎት መስጫ ክፍል መገልገል የሚያስችል ካርድ እንዲዘጋጅ ተደርጓል።/የካርዱ ናሙና በአባሪ 6 ተያይዟል/

ክፍል ሰባት

የሥራ ሂደት ትንተና እና ታሳቢዎች

7.1. የሥራ ሂደት ትንተና

የመረጃ ምንጮችን አሰባስቦና አደራጅቶ ለጥናትና ምርምር እና ለሪፖርት አገልግሎት ማዋል የዘርፉ ዋነኛ አለማ ቢሆንም ያለው አሠራር ጊዜ ወሳጅ አላስፈላጊ ሂደቶችን ማለፍ የሚጠይቅ በአጠቃላይ ተገልጋዩ ቀልጣፋና ተገቢ አገልግሎት እንዲያገኝ ያደረገ ነው። የማሻሻያ ፕሮግራሙን ተግባራዊ ማድረግ ከተጀመረ ጀምሮ የተወሰኑ ማሻሻያዎች ለማድረግ ሙከራ የተደረገ ቢሆንም ሥርዐት ዘርግቶ እንቅስቃሴ የተደረገበት ባለመሆኑ ውጤታማ ነበር ለማለት አይቻልም። በመሆኑም የሚጠየቁ ቅድመ-ሁኔታዎች፣ የሥራ ሂደቶች እና የአገልግሎት ክፍያዎችን አስፈላጊነትና ፍትሐዊነት መርምሮ ማሻሻል በማስፈለጉ መሻሻል እንዲደረግባቸው ተደርጓል።

በተለያዩ እርከን ላይ ያሉ ታሳቢዎችን እያለፈ አገልግሎቱን ለሚሰጠው ባለሙያ ደርሶ ምንም ፋይዳ ሳይኖራቸው የተራዘመ ጊዜ የሚወስዱ አገልግሎቶች ለባለሙያው ውክልና በመስጠት ሂደቱና ጊዜውም የሚያጥርበት ሁኔታ ታይቷል። በክፍያ የሚሰጡ አገልግሎቶች ድርጅቱ ባለበት የቢሮ ቦታ ችግር ምክንያት አደረጃጀቱን ለማሻሻል ባይቻልም ክፍያውና አገልግሎቱ በአንድ ቦታ የሚያልቅበት ሁኔታ እንዲመቻች ተደርጓል።

7.1.1 እስከ አሁን እየተሰራበት ያለ

7.1.1.1. ቅድመ ሁኔታ

የንባብ / በጋዜጣና መጽሔት ክፍል/ሪፖርትና ዶክመንቴሽን/

የሠራተኛ መታወቂያ/ፓስፖርት
የት/ቤት መታወቂያ/ኮሌጅና ከኮሌጅ በላይ

የሪፖርት አገልግሎት

የሠራተኛ መታወቂያ /ኮሌጅና ከኮሌጅ በላይ መታወቂያ፣

ኢትዮጵያ ጥናትና ሕግ ክምችት

የትብብር ደብዳቤ፣

የፍቶኮፒ አገልግሎት

ክፍያ መፈጸም፤

ለመጽሐፍትና መጽሔት ስርጭት

ተወካዮች ማንነታቸውን የሚገልጽ የውክልና ደብዳቤ ማምጣትና በመፅሐፍ/መጽሔት 0.70 ሳ. የአገልግሎት ክፍያ ሂሳብ ክፍል ከፍሎ ደረሰኝ ማሳየት።

7.1.1.2. የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የግዥ የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የውጭ ግዥ

የሥራ ሂደት

የመጻሕፍት መምረጫ ካታሎጎችን ከመጻሕፍት ፐብሊሽር ወኪሎች ማሰባሰብ፤



ለኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመጻሕፍት ያስፈልጋል የሚባሉትን መጻሕፍት መምረጥ፤



የተመረጡትን መጻሕፍት ከህዝብ ካታሎግና አክብሮትን ዳታቤዝ ላይ ማስተያየት፤



የመረጡትን መጻሕፍት በመጻፍ ለሪፈረንስና ዶክመንቴሽን ፔሬዩዲካል ቡድንና ለኢትዮጵያ ጥንታዊ ጽሁፍ ቡድን እንዲመለከቱት መስጠት፤



ለመራጭ ኮሚቴ ማቅረብና መራጭ ኮሚቴው እንዲገዙ የወሰነባቸውን መጻሕፍት ለህትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ ማቅረብ፤



መምሪያው ለዋና ዳይሬክተር ጽ/ቤት ያቀርባል፤



ዋና ዳይሬክተር ለአስተዳደርና ፋይናንስ ይመራል፤



በአስተዳደርና ፋይናንስ ለን/ጠቅ/አገ/ት ይመራል፤



በን/ጠቅ/አገ/ት በኩል ለጨረታ በጋዜጣ እንዲወጣ

ይደረጋል፤



ጨረታው በጋዜጣ ወጥቶ ለ45 ቀን እንዲቆይ ከተደረገ በኋላ የጨረታ ፖስታ በ46ኛው ቀን ይከፈታል፤



ጨረታ ኮሚቴ አሸናፊውን ለይቶ በማሳወቅ በአስተዳደርና ፋይ/አገ/ት በኩል ደብዳቤ ተጽፎ ውል ይዋጣል፤



ጨረታውን ያሸነፈው ድርጅት ውጭ አገር ካሉ (Publishers) ጋር ግንኙነት በመፍጠር ወደ ድርጅቱ እንዲገቡ ያደርጋል፤ ከን/ጠ/አገ/ት ክፍል የህትመት ማግኛና ልውውጥ ቡድን ሠራተኛ ይረከባል፤



የህትመት ማግኛ ለውውጥ ቡድን የተረከበውን መጻሕፍት መለያ ቁጥር (Accession number) በመስጠት ማህተም በማድረግ የመጻሕፍቱን ዝርዝር በ3 ቅጂ በመጻፍ ለዩኒየን ካታሎግና ክላሲፊኬሽን ቡድን ያስረክባል፤

◆ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 7 ወር

የሀገር ውስጥ ግዥ፤

የሥራ ሂደት

ከተለያዩ መጻሕፍት መሸጫ ድርጅቶች አዲስ የታተሙ መጻሕፍትንና ከውጭ የሚገቡ አዳዲስ መጻሕፍትን አርእስት ማሰባሰብ፤



የተመረጡትን መጻሕፍት ከህዝብ ካድር (Public card) ጋር በአርእስትና በደራሲ ማስተያየት፤ ካለው ኮምፒውተር ዳታ ውስጥም ማየት፤



የተሰበሰቡት የመጻሕፍት አርእስቶች ከተጻፉ በኋላ ለኢትዮጵያ ጥናትና ጥንታዊ ጽሁፎች ቡድንና ለሪፈረንስ ዶክመንቴሽን ፔሬዲካል ቡድን አስተያየት እንዲሰጡበት መስጠት፤



የመጻሕፍት መራጭ ኮሚቴን በመሰብሰብ መጻሕፍቱ እንዲገዙ በማስወሰን የመጻሕፍት መራጭ ኮሚቴ እንዲገዙ የወሰነባቸውን መጻሕፍት ለመምሪያው ያቀርባል፤



መምሪያው ለዳይሬክተር ጽ/ቤት መጻሕፍቱ እንዲገዙ ያቀርባል፤



ዋና ዳይሬክተር ጽ/ቤት ለአስተ/ፋይ/አገ/ት እንዲገዙ ይመራል፤



አስተ/ፋይ/አገ/ት ለንብረት/ጠቅ/አገ/ት መጻሕፍቱ እንዲገዙ ይመራል፤



ንብ/ጠቅ/አገ/ት መጻሕፍቱ እንዲገዙ ለዕቃ ግዥ ይመራል፤



ዕቃ ግዥ የመጻሕፍቱን ዋጋ (ኘሮፍርማ) ከመጻሕፍት መሸጫ መደብር ያሰባስባል፤



ለጨረታ ኮሚቴ ቀርቦ እስኪወሰን፤



ገንዘብ ወጪ ሆኖ ግዢ እስኪፈፀም፤



መጻሕፍቱ ከተገዙ በኋላ ንብረት ክፍል ይገባሉ፤



ከንብረት ክፍል የህትመት ማግኛ ልውውጥ ቡድን ይረከባል፤



የህትመት ማግኛ ቡድን ለመጻሕፍቱ ማህተም አድርጎ መለያ ቁጥር (accession number) ከሰጠ በኋላ የመጻሕፍቱን ዝርዝር በ3 ቅጂ አዘጋጅቶ ለዩኒየን ካታሎግና ክላሰሬኬሽን ቡድን ያስረክባል፤

◆ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 64 ቀናት

የመረጃ ምንጮች ለአገልግሎት ለማብቃት የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የሥራ ሂደት

ክላሲፋይና ካታሎግ ማድረግ፤



ክላሲፋይና ካታሎግ የተደረጉትን መተየብ፤



ሌብልና ፖኬት መለጠፍ፤



የቪሪሬኬሽን ሥራ በመጨረስ ለአገልግሎት ሰጪ ሥራ ክፍሎች መጽሐፍቱን ማስረከብ፤

◆ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 7 ወር

የሥርጭት የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የሥራ ሂደት

ተወካዮች ከክልልና ከማዕከል መ/ቤቶች የመረጃ ምንጮቹን እንዲረከቡ የተወከሉበትን ደብዳቤ ለሪከርድና ማህደር ክፍል በማቅረብ ለመምሪያው ይመራል፤



መምሪያው ለህትመት ማግኛና ልውውጥ ቡድን ይመራል፤



ቡድን መሪው ለሠራተኞች ይመራል፤



ከክልልና ከማዕከል ህትመቶችን ለመረከብ ተወክለው የመጡት ከቡድኑ ከተመደበው ሠራተኛ ጋር ህትመቶችን ይናበባል፤



ከዚያም በኋላ በቡድኑ በኩል የአገልግሎት ክፍያ 0.70 ሳንቲም እንዲከፍሉ ለፋይናንስና በጀት ዋና ክፍል ማስታወሻ ይጻፋል፤



ፋይናንስና በጀት ዋና ክፍል በመሄድ ክፍያውን ይፈጽማሉ፤



የአገልግሎት ክፍያውን ከፈጸሙ በኋላ ባቀረቡት ደረሰኝ መሰረት የመረጡትን መጻሕፍት ይረከባሉ፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 11 ቀን

የፎቶኮፒ አገልግሎት የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የሥራ ሂደት

ከቤተመጻሕፍት መምሪያ ጽ/ቤት የፎቶኮፒ ፎርም ማምጣት፤



ፎቶኮፒ እንዲነሳ የተጠየቀው ዶክሜንት ያለበት ክፍል ፎርሙን መሙላት፤



መምሪያ ኃላፊ ቢሮ በመሄድ ማስፈረም፤



የተፈረመበትን ፎርም አስተዳደርና ፋይናንስ ሂደ ለፋይናንስና በጀት ክፍያ እንዲቀበል ማስመራት፤



ፋይናንስና በጀት ክፍያ መፈጸም፤



መጽሔት ክፍል የፎቶኮፒ ማሻኝ የሚገኝበት ክፍል ሂደ አገልግሎቱን ማግኘት፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ አንድ ቀን

የሪፈረንስ አገልግሎት የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የሪፈረንስ አገልግሎት የአጭርና የረጅም ጊዜ ተብሎ የሚከፈልና ተገልጋዩ እንደሚያቀርበው የጥያቄ ዓይነት በአጭርና በረጅም ጊዜ ምላሽ ሊሰጠው የሚችል በመሆኑ ለአገልግሎት ዓይነቶቹ ትርጓሜ መስጠት አስፈልጓል። ስለሆነም በዚህ ጥናት መሠረት ፡-

- የሪፈረንስ ጥያቄ በአካል ወይም በስልክ ሊቀርብ የሚችል ነው።
- አጭር የሪፈረንስ አገልግሎት ማለት በሪፈረንስ መረጃ ምንጮች ላይ ባለው ክምችት ለምሳሌ ኢንሳይክሎፒዲያ፣ ዲክሽነሪ፣ ይርቡክ፣ አልማናክ፣ ጋዜቲር እና የመሳሰሉትን ምንጮች በማገናዘን የሚሰጥ አጠቃላይ የመረጃ አገልግሎት ነው።
- ረጅም የሪፈረንስ አገልግሎት ማለት ረጅም ጊዜ ወስዶ በቤተመጻሕፍቱ ከሚገኙ የመረጃ ምንጮች እና ከሌሎች ተመሳሳይ ተቋማት በማሰባሰብ ዝርዝር መረጃ የሚሰጥበት አጭር መግለጫዎችን አዘጋጅቶ መስጠትን የሚጨምር አገልግሎት ነው።

አጭር የሪፈረስ አገልግሎት

የሥራ ሂደት

ለሪፈረንስ ላይ-ብረሪያኑ ጥያቄውን ማቅረብ፤



የሪፈረንስ ላይ-ብረሪያኑ ጥያቄውን ተቀብሎ ተገቢውን መልስ መስጠት፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 40 ደቂቃ

የረጅም ጊዜ የሪፈረስ አገልግሎት

ለሪፈረንስ ላይ-ብረሪያኑ ጥያቄውን ማቅረብ፤



ጥያቄውንና የጠያቂውን አድራሻው በሪፈረንስ ጥያቄ ማቅረቢያ ፎርም ላይ መዝገቦ ቀጠሮ መያዝ፤



በሥልክ ወይም እንደአስፈላጊነቱ በአካል በቀጠሮ ቀን መልሱን መስጠት፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 1 ወር እስከ 3 ወር

አጠቃላይ ንባብ አገልግሎት

የሥራ ሂደት

ለቤተመጻሕፍት በር ላይ መታወቂያ በማሳየት ንብረት አስቀምጦ ቁጥር መያዝ፤



በካታሎግ ካርድ ወይም በቤተመጻሕፍት ባለሙያ በመታገዝ አገልግሎት ማግኘት፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 15 ደቂቃ

በትብብር ደብዳቤ የሚሰጥ አገልግሎት የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

የሥራ ሂደት

ተገልጋዩ ደብዳቤ ይዘው ወደ ማንበቢያ ክፍሉ ይመጣሉ፤



መዘገብ ቤት ይላካሉ፤



መምሪያ ኃላፊ ጋር ደብዳቤው ይቀርባል፤



አገልግሎቱ የተጠየቀበት ቡድን መሪ፤



አገልግሎቱ ወደሚሰጥበት ክፍል ሂዶ አገልግሎት ማግኘት፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 3 ቀናት

7.1.2. በተሻሻለው መሠረት

7.1.2.1. ቅድመ ሁኔታ፤

ለንባብ እና ለሪፈረንስ አገልግሎት (ለጥናትና ምርምር አድራጊዎች)

- ሀ/ የመ/ቤት መታወቂያ ወይም
- ለ/ የጡረታ ደብተር ወይም
- ሐ/ የቀበሌ መታወቂያ ወይም
- መ/ የኮሌጅ ተማሪ መሆናቸውን የሚገልጽ መታወቂያ ፤

ቀድሞ የቀበሌና የመ/ቤት መታወቂያ ያለው ብቻ ነበር የሚጠቀመው በመሆኑም አማራጩ እንዲሰፋ ተደርጓል።

በኢትዮጵያ ጥናትና ሕግ ክምችት አገ/ት ለማግኘት

የድጋፍ ደብዳቤ ከማናቸውም ሕጋዊ ተቋም በማምጣት ለአንድ አመት በድርጅቱ አገልግሎት መስጫ ክፍሎች ሁሉ ለመገልገል የሚያስችል መታወቂያ ማግኘት። ይህም ቀድሞ በየሦስት ወሩ ለተለያዩ ክፍሎች የተለያየ ደብዳቤ መጠየቁ ቀርቶ ለዓመትና ለሁሉም ክፍል የሚያያገለግል መታወቂያ በማግኘት መታወቂያውን ማሳየት ይሆናል ፤

የፎቶኮፒ አገልግሎት

በገጽ 0.40 ሣ. ክፍያ መፈፀም፤

የመጽሐፍ ሥርጭት

የተወከለበትን ደብዳቤ ማቅረብና በአንድ በመጽሐፍ 0.70 ሣንቲም ሂሳብ መክፈል፤

7.1.2.2. የሥራ ሂደትና የጊዜ ርዝመት፤

የአጠቃላይ የንባብ አገልግሎት፤

የሥራ ሂደት	የሚፈጀው ጊዜ
<p>ቤተመጻሕፍት በር ላይ መታወቂያ በማሳየት ንብረት አስቀምጦ ቁጥር መያዝ፤</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>በኮምፒዩተር ወይም በካታሎግ ወይም በቤተመጻሕፍት ባለሙያ በመታገዝ የሚፈልጉትን መረጃ መርጦ አገልግሎት ማግኘት፤</p>	<p style="text-align: center;">እንደመጡ</p> <p style="text-align: center;">5 ደቂቃ</p>

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 5 ደቂቃ

የትብብር ደብዳቤ የሚጠየቅባቸው አገልግሎቶች፤ /ኢትዮጵያ ጥናትና ህግ ክምችት/

የሥራ ሂደት	የሚፈጀው ጊዜ
<p>የትብብር ደብዳቤ መዝገብ ቤት በማስገባት መገልገያ ካርድ መቀበል፤</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>አ/ት ወደሚሰጥበት ክፍል በመሄድ አገ/ት ማግኘት፤</p>	<p style="text-align: center;">2 ደቂቃ</p> <p style="text-align: center;">5 ደቂቃ</p>

◆ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 7 ደቂቃ

የፎቶኮፒ አገልግሎትን በሚመለከት፤

የሥራ ሂደት	የሚፈጀው ጊዜ
ለአ/ት ሰጪ ባለሙያ ጥያቄ ማቅረብ ፎቶ መሙላት፤	1 ደቂቃ
↓	
ፎቶ ኮፒ ክፍል ክፍያ ፈጽሞ አገልግሎት ማግኘት፤	3 ደቂቃ

◆ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 4 ደቂቃ

የመረጃ ምንጮች ስርጭት

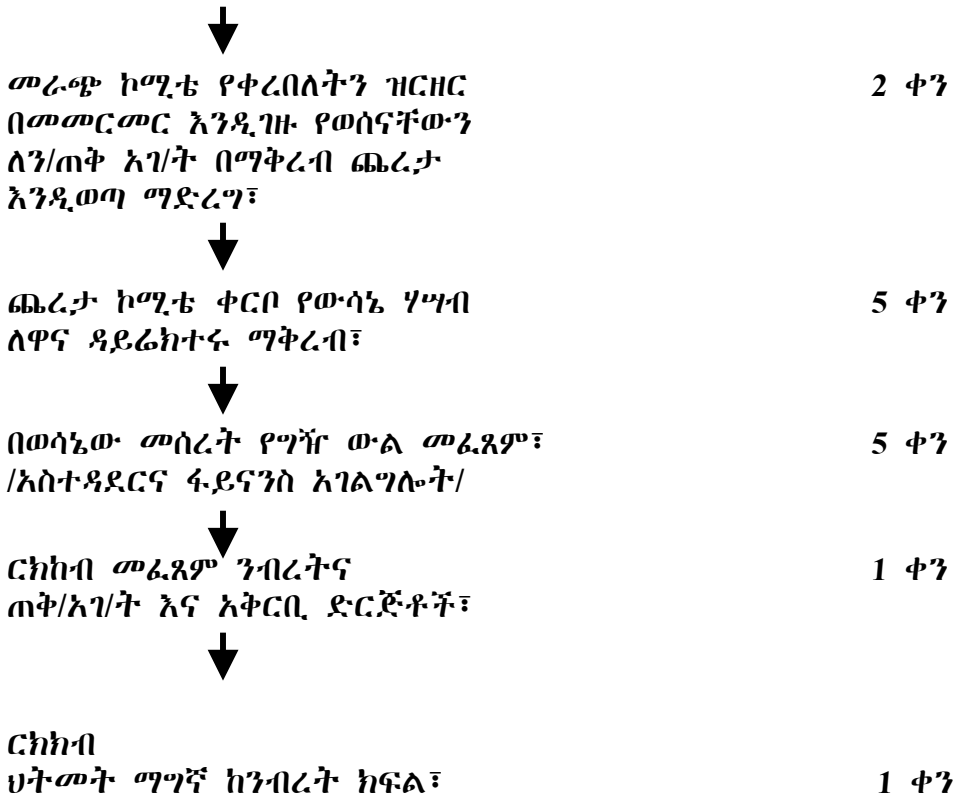
የሥራ ሂደት	የሚፈጀው ጊዜ
የተወከለበትን ደብዳቤ ለሥርጭት ላይብራሪያን በማቅረብ የመረጃ ምንጮችን መናበብ፤	40 ደቂቃ
↓	
በመጽሐፍ/መጽሔት 0.70 ሣንቲም ሂሳብ በመክፈል የመረጡትን መጽሐፍ መረከብ፤	10 ደቂቃ

◆ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 50 ደቂቃ

የመረጃ ምንጮች ግዥ

የውጪ ግዥ

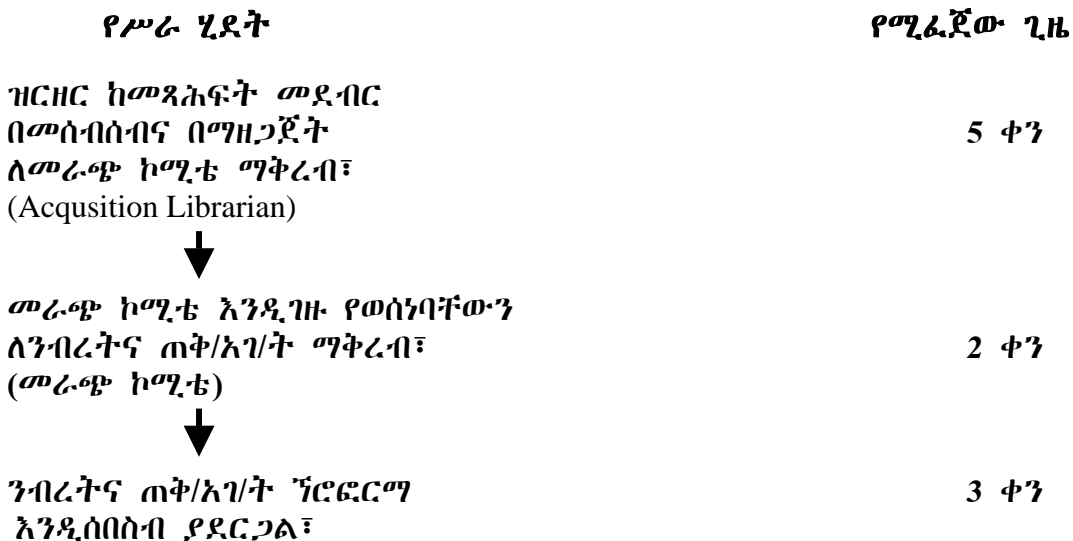
የሥራ ሂደት	የሚፈጀው ጊዜ
ካታሎግ ማሰባሰብ (Acquisition Librarian)	3 ቀን
↓	
ለብሔራዊ ቤተመጻሕፍት የሚሆኑ የመረጃ ምንጮች በመመዘገብ ለመራጭ ኮሚቴ ማቅረብ፤ (Acquisition Librarian)	5 ቀን



♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ፡-

- ጨረታው ወጥቶ በአየር ላይ የሚቆይበትና አስመጪው መጻሕፍት ከውጭ የሚያስመጣበት 4 ወር ከ26 ቀን፤
- በድርጅቱ ውስጥ የሚካሄዱ ልዩ ልዩ ሥራዎች በአማካይ 24 ቀናት ጠቅላላ 5 ወር ከ20 ቀን፤

የሀገር ውስጥ ግዥ



<p style="text-align: center;">↓</p> <p>ከሂሳብ ክፍል ገንዘብ ወጪ ማድረግ፤ ቀን</p>	1/2
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>ግዥ በመፈጸም ንብረት ክፍል ገቢ ማድረግ /እስከ 3000 ብር ከሆነ ንብ/ጠቅ/አገ/ት፤</p>	2 ቀን
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>ርክክብ መፈጸም ህትመት ማግኛ ከን/ጠቅ/አገ/ት፤</p>	1/2 ቀን
ወይም	
<p>ከብር 3000 በላይ ጨረታ ኮሚቴ ቀርቦ የውሳኔ ሃሳብ ለአስተዳደርና ፋይ/አገ/ት ማቅረብ፤</p>	3 ቀን
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>ከፋይናንስና በጀት ገንዘብ ወጪ ማድረግ፤</p>	1/2 ቀን
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>ግዥ በመፈጸም ለንብረት ክፍል ገቢ ማድረግ፤</p>	2 1/2 ቀን
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>ርክክብ መፈጸም ህትመት ማግኛ ከን/ጠቅ/አገ/ት፤</p>	1/2 ቀን
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>አስፈላጊውን የምዝገባ ሥራ አከናውኖ ለዩኒየንና ክላስፊኬሽን ቡድን ማስረከብ፤</p>	1/2 ቀን

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ፡-

- ከብር 3000 በታች ያለ ጨረታ ኮሚቴ ውሳኔ 13 1/2 ቀን
- በጨረታ ኮሚቴ ሲታይ 17 1/2 ቀን

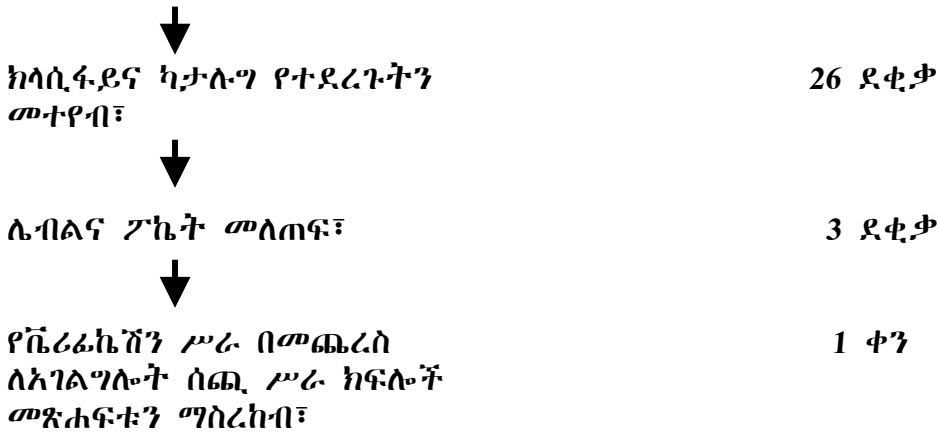
የመረጃ ምንጮችን ለአገልግልት ለማብቃት የሚሰሩ ቴክኒካል ሥራዎች

የሥራ ሂደት

የሚፈጀው ጊዜ

ክላሲፋይና ካታሎግ ማድረግ፤

30 ደቂቃ



♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ፡-

- ቴክኒካል ሥራ ለመሥራት በመጽሐፍ 1 ሰዓት፤
- ቴክኒካል ሥራ የተሰራላቸውን አገናዝቦ ለአገልግሎት ሰጪ ሥራ ክፍሎች ለማስረከብ 1 ቀን፤

የሥራ ክፍሉ በሚወሰነው አጭር ጊዜ ውስጥ /በየሳምንቱ መጨረሻ ቢሆን ይመረጣል/ ለአገልግሎት ሰጪ ሥራ ክፍሎች በማስረከብ ለተገልጋዮቹ እንዲቀርብ ያስፈልጋል።

የሪፈረንስ አገልግሎት የሥራ ሂደትና የሚፈጀው ጊዜ

አጭር የሪፈረንስ አገልግሎት፤

የሥራ ሂደት
ለሪፈረንስ ላይብሪሪያኑ ጥያቄውን ማቅረብ፤



የሪፈረንስ ላይብሪሪያኑ ጥያቄውን ተቀብሎ ተገቢውን መልስ መስጠት፤

♦ የሚፈጀው ጊዜ በአማካይ 30 ደቂቃ

የረጅም ጊዜ የሪፈረንስ አገልግሎት፤

ለሪፈረንስ ላይብሪሪያኑ ጥያቄውን ማቅረብ፤



ጥያቄውንና የጠያቂውን አድራሻው በሪፈረንስ ጥያቄ ማቅረቢያ ፎርም ላይ መዝገብ ቀጠሮ መያዝ፤



በሥልክ ወይም እንደአስፈላጊነቱ በአካል
በቀጠሮ ቀን መልሱን መስጠት፤

◆ የሚፈጅው ጊዜ በአማካይ 1 ወር

አንዳንድ ጥያቄዎች ከባህሪያቸውና ማገናዘብ ከሚጠይቁት የመረጃ ምንጭ በቅርብ ወይም በሀገር ውስጥ ካለመገኘት የተነሳ ከአንድ ወር የዘለለ ጊዜ ሊወስዱ እንደሚችሉ ይህንንም አገልገሎት ሰጪ ሠራተኞችና ኃላፊዎቹ ሊስማሙበት እንደሚገባ ስምምነቱ አለ።

የሥራ ሂደት ትንተና ማጠቃለያ

ተ/ቁ	የአገልግሎት ዓይነት	የሥራ ሂደት ብዛት		የሚፈጀው ጊዜ		የተደረገው መሻሻል በ%	መግለጫ
		የነበረው	እንዲሻሻል የተደረገው	የነበረው	እንዲሻሻል የተደረገው		
1	የመረጃ ምንጮች ግዥ						
	1.1. የውጭ ግዥ	16	7	7 ወር	4 ወር ከ26 ቀን		በአስተዳደርና ፋይናንስ ውክልና በላይ ሲሆን ሂደቱ ስለሚጨምር 17 እና 19
	1.2. የሀገር ውስጥ ግዥ	17/19	6/8	64/68 ቀናት	13/17 ቀን		
2	የመረጃ ምንጮች ለአገልግሎት ለማጠቃለያ	4	4	7 ወር	1 ሳምንት		
3	የሪፈረንስ አገልግሎት						በስልክና በአካል ሂደቱ ይለያያል
	3.1. አጭር የሪፈረንስ አገ/ት	4/2	3/2	40 ደቂቃ	30		
	3.2. የረጅም የሪፈረንስ አገ/ት	5/3	4/3	ከ1- 3 ወር	ከ1-3 ወር		
4	አጠቃላይ የንባብ አገልግሎት	3	2	15 ደቂቃ	5 ደቂቃ		
5	በትብብር ደብዳቤ የሚሰጥ አገ/ት	6	2	3 ቀን	7 ደቂቃ		
6	የመረጃ ምንጮች ስርጭት	8	2	11 ቀን	50 ደቂቃ		
7	የፎቶኮፒ አገልግሎት	7	2	1 ቀን	4 ደቂቃ		

7.2 ማሻሻያውን ተግባራዊ ለማድረግ መሟላት የሚገባቸው ታሳቢዎች

የቤተመጻሕፍቱ ዘርፍ የተጣለበትን አገልግሎት የመስጠት ሀገራዊ ተልዕኮ በአግባቡ በመወጣት አገራችን ለምታካሂደው ጥናትና ምርምርን መሰረት ያደረገ የልማትና የዲሞክራሲ ግንባታ ስኬታማነት የበኩሉን አዎንታዊ ድርሻ ማበርከት ይችል ዘንድ በቅድሚያ የሠራተኛውን ሙሉ ቁርጠኝነት፣ በኃላፊነትና በባለቤትነት ስሜት በመነሣት በሙሉ ኃይሉ አቅምን አሟጦ መስራት ይጠይቃል።

ይህ መሠረታዊና ዓብይ ጉዳይ እንደተጠበቀ ሆኖ የማሻሻያ ጥናቱን ተግባራዊ ለማድረግ ድርሻ ያላቸውና ሊሟሉ የሚገባቸው ናቸው ተብለው በታሳቢነት የተያዙት አንደሚከተለው ቀርበዋል።

7.2.1. ድርጅቱ በየዓመቱ ለክልሎች የሚያደርገውን የመረጃ ምንጮች ሥርጭት ተቀላጠፈ ለማድረግ፣ እስካሁን የነበረውን የተራዘመ ሂደት በማሳጠር የሥርጭት ላይ ብረሪያኑ ከክልሎችና የማዕከል መ/ቤቶች የሚደርሱትን የውክልና ደብዳቤዎች በመቀበል በቀጥታ አገልግሎቱን ተወካዮቹ እንዲያገኙ፣ ተፈላጊውን የአገልግሎት ክፍያ በገቢ ደረሰኝ አንዲሰበስብ እና ተወካዮቹ የተረከቧቸውን የመረጃ ምንጮች ከቅጥር ግቢው ማስወጣት የሚያስችላቸው ቅጽ ላይ የመፈረም ውክልና እንዲሁም በመጨረሻ ሥራውን ካጠናቀቀ በኋላ ደብዳቤዎቹን በመዝጋት ወደ ሪከርድና ማህደር አገልግሎት ክፍል መመለስ የሚያስችለው ሙሉ ውክልና ሊሰጥ እንደሚገባ፣

7.2.2. የመረጃ ምንጮች ግዥን በሚመለከት ያለውን የተንዛዛ አሠራር በመቀነስ የመረጃ ምንጮች በወቅቱ ለተጠቃሚው ማቅረብ እንዲቻል፡-

7.2.2.1. ከዚህ ቀደም ሲሰራበት የነበረውና በማግኛ ቡድን መሪ ሰብሳቢነት በመመራት ለሕትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መመሪያ ኃላፊ አስፈላጊው አመራር ያቀርብ የነበረው የመረጃ ኩሜቴ ውህደት ተቀይሮ የሕትመት ማግኛና ዩኒየን ካታሎግ መምሪያ ኃላፊ ሰብሳቢ የሆኑበትና የሕትመት ማግኛና ልውውጥ ቡድን መሪ ፀሐፊ የሆኑበት ኩሜቴ መሰየም ያለበት መሆኑ፣

7.2.2.2. የነበረትና ጠቅላላ አገልግሎት ዋና ክፍልም ዝርዝሩ እንደደረሰው ወደ አስተዳደርና ፋይናንስ አገልግሎት ለይሁንታ ከመላክ ይልቅ በቀጥታ የጨረታ ማስታወቂያ እንዲወጣ የማስደረግ ስልጣን እንዲኖረው የሚያስችል ውክልና የሚሰጠው ቢሆን፣

7.2.2.3. አስተዳደርና ፋይናንስ አገልግሎት ከተሰጠው ውክልና የተወሰነውን ለንብረትና ጠቅላላ አገልግሎት ዋና ክፍል መስጠት አንዲያስችለው ከዚህ ቀደም ተሰጥቶ የነበረው የብር 5,000 ውክልና ደረጃ ከፍ ማለት አንዳለበት፣

- 7.2.2.4. ጨረታ ኩሚቴው እንዲገዙ የወሰነባቸውና ከአስተዳደርና ፋይናንስ ውክልና በላይ የሆኑትን የመረጃ ምንጮች ግዥ በአስተዳደርና ፋይናንስ በኩል ሳይሆን ለዋና ዳይሬክተሩ ለውሳኔ በቀጥታ እንዲያቀርብ መደረግ እንዳለበት፤
- 7.2.2.5. ተገልጋዮች በድርጅቱ ትክክለኛ አድራሻ በመጠቀም በሚያመጡት ደብዳቤ መሰረት የመገልገያ መታወቂያ ማግኘት ይችላሉ ዘንድ፤ ከዚህ ቀደም እንደሚደረገው ሁሉ &ወመዘክር& በሚል አድራሻ በመጠቀም የሚከተለውን የአሠራር ችግር ለማቃለል የሚያስችል የድርጅቱን ትክክለኛ አድራሻና ስያሜ በተለያዩ መንገዶች የማስተዋወቅ ተግባር በተከታታይ የሚሰራ እንደሚሆን፤
- 7.2.3. ተገልጋዮች በተለያዩ የአገልግሎት መስጫ ክፍሎች ውስጥ አገልግሎት ለማግኘት ይችላሉ ዘንድ ተጠንተው በተቀመጡ የጊዜ መጠን መሰረት እስካሁን ሲደረግ የነበረው ከክፍል ክፍል መሰላል የመዋወስ ልምድ ቀርቶ ሁሉም አገልግሎት ሰጪ ክፍል የየራሱ በቂ መሰላልና አጭር የመቆሚያ ዱካ ሊሟሉ እንደሚገባ፤
- 7.2.4. የመረጃ ምንጮች አደረጃጀትና አቀማመጥ በተፈለጉ ጊዜ ሁሉ ከቦታቸው ወዲያው ተገኝተው ለአገልግሎት ብቁ ሊሆኑ እንዲችሉ አደረጃጀታቸውን በየወቅቱ በመፈተሽ ለማስተካከል አንዲቻል፤
- 7.2.4.1. ዘወትር ከ2-2:30 እና ማታ ከ11:00-12:00 ሠዓት ድረስ ባሉት ጊዜያት የ shelf reading የተግባራት በየሥራ ክፍሉ ባለሙያዎች ሁሉ በጋራ መከናወን እንደሚኖርበት፤
- 7.2.5. በየሣምንቱ ሰኞ ከሰዓት በፊት ለshelf reading ሲባል ይቋረጥ የነበረው አገልግሎት ሥራው በተራ ቁ. 17.5.1 በተጠቀሰው መሰረት በየዕለቱ የሚከናወን መሆኑ ታውቆ አገልግሎቱ ሳይቋረጥ ሙሉ ቀን እንደሚሆን፤
- 7.2.6. በኢትዮጵያ ጥናትና ጥንታዊ የስነ-ጽሁፍ ቤተመጻሕፍት ከዚህ ቀደም በመንግሥት የሥራ ሠዓት ብቻ ይሰጥ የነበረው አገልግሎት ተለውጦ እንደሌሎቹ አገልግሎት ሰጪ ክፍሎች ሁሉ የምሳ ሠዓትና ቅዳሜና ዕውድን ጨምሮ ሣምንቱን ሙሉ አገልግሎት መስጠት እንዲጀምር ሊደረግ እንደሚገባ፤
- 7.2.7. ፈጣን የሪፈረንስ አገልግሎት መስጠት የሚችሉ ብቁ የላይብሪሪ መያዥቶች እንደሚመደቡ፤
- 7.2.8. በጋዜጣችና መጽሔቶች በወቅቱ ተጠርዘው ለአገልግሎት አለመብቃት ምክንያት የሚደርሰውን የአገልግሎት ማንተት ለማስወገድ በአጭር ጊዜ የሚጠረዙበት ሁኔታ እንደሚመቻችና አስከ ጥረዛው ባለው ጊዜ ደግሞ በሚኖሩበት ብትን ቅጂዎች አገልግሎት ሊሰጥ እንደሚገባ፤

7.2.9. እስከዛሬ ከታየው ልምድ አንዳንድ ክፍሎች (ለምሳሌ የመጽሔት ክምችት ክፍል) ባልታወቁ ምክንያቶች ተዘግተው ተገልጋዩ የሚገባላ በመሆኑ ወደፊት ማንኛውም ክፍል በአገልግሎት መስጫ ሰዓቶች ሙሉ በሙሉ ክፍት ሆኖ አገልግሎት ሊሰጥ እንደሚገባ፤

7.2.10. መረጃ ምንጮች ቴክኒካዊ ሥራዎች በተቀመጠላቸው ጊዜ ተከናውነው ለአገልግሎት እንዲበቁ ማድረግ እንዲቻል ለሥራው የሚያስፈልጉት እንደ ሲርስ (Subject heading) እና DDC ወቅታዊ ዕትም በበቂ ቁጥር እንደሚሟላ፤

7.2.11. ለመረጃ ምንጮች ግዥ መጓተት አንደምክንያት ከቀረቡት ውስጥ አንዱ የሆነው የትራንስፖርት ዕጥረት፣ የግዥ ቅድሚያ አለመስጠት እና ተጓዳኝ ጉዳዮች ተቃልለው ቀልጣፋ የአሰራር ሥርዓት መዘርጋት እንዲቻል በተጠቀሱት ዙሪያ የቅድሚያ ትኩረት ማሻሻያዎች እንደሚደረጉ፤

7.3. በጀት

Integrated Library soft ware 16000 U.S.A = 16,000X8.64	ብር	138,240.00
የአማርኛ ክምችቶች የሚደራጁበት Library soft ware	ብር	50,000.00
የኤሌክትሮኒክስ ደህንነት መጠበቂያ መሣሪያ፡-		
Colour CCTV system	ብር	302,184.00
(With accessories)		
Fire alarm system	ብር	52,611.00
Security control	ብር	200,000.00
Complete I.D Budjing system with Accessories		
12000 U.S.A X8.64	ብር	103,680.00
ድምር	ብር	846,715.00
መጠባበቂያ 10%	ብር	<u>84,671.50</u>
ጠቅላላ ድምር	ብር	<u>1,862,773.50</u>

ክፍል ስምንት

8.1. የመከታተያና የመቆጣጠሪያ ስልት

አገልግሎት አሰጣጡን ለማሻሻል ዝርዝር ጥናት አድርጎ ችግሮቹን መለየት፣ ችግሮቹ የሚፈቱበትን መንገድ መቀየስ፣ አዳዲስ የአሠራር ስርዓት መዘርጋት ዋና ሥራ ቢሆንም ብቻውን ግን የተፈለገውን ውጤት ሊያመጣ ይችላል ተብሎ አይታሰብም።

በመሆኑም የተሻሻሉ የአሠራር ሥርዓቶች ቀጣይነት ኖሯቸው ውጤት እንዲያስመዘገቡ ችግር ኖሯቸው ማሻሻል ጭምር ቢያስፈልግ የቅርብ ክትትል እየተደረገ የክንውኑ ውጤትና ስኬታማነቱ አንዲሁም ያሰገኘው ፋይዳ ሊመዘን ሊገመገምም ይገባል።

በዚህም መሠረት፡-

- 8.1.1. በተደረገው ማሻሻያ ተጠቃሚው እርካታ ማግኘቱን ለማረጋገጥ የሚያስችል መጠይቅ በማዘጋጀት አስሞልቶ ትንታኔ በማካሄድ፣
- 8.1.2. የዘርፉ ኃላፊዎች የዕለት ተዕለት የሥራውን አንቅስቃሴ በመከታተል በተቀመጡ የማሻሻያ እስታንዳርዶች መሰረት ሥራዎች ስለመከናወናቸው በማረጋገጥ እንደአስፈላጊነቱም የእርምጃ እርምጃ በመውሰድ፣
- 8.1.3. የሥራ ኃላፊዎችና ሠራተኞች መልካም ሥነ-ምግባር የተላበሰ አገልግሎት በተዘረጋው ሥርዓት መሰረት እየሰጡ ስለመሆናቸው የስነ-ምግባር መከታተያ ክፍሉ እያስተማረም እየተከታተለም ሪፖርት እንዲያቀርብ በማድረግ፣
- 8.1.4. ማሻሻያው ከተገልጋዮች በሚገኝ ጥቆማና አስተያየት እንዲሁም ከሌሎች ክትትልና ቁጥጥር የሚያደርጉ ክፍሎች በሚገኝ መረጃ ላይ ተመስርቶ የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ጽ/ቤት ጥናቶችን እያካሄደ ማሻሻያው ቀጣይነት እንዲኖረው ይደረጋል፣

ማጠቃለያ

የቤተመጻሕፍቱን ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥ ለማሻሻል በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ያሉ ችግሮች ተለይተው ችግሮቹን ሊፈታ የሚችል የመፍትሔ ሃሳቦች ለማስቀመጥ ተሞክሯል።

የተሻሻሉ አሠራሮችን በሥራ ላይ በማዋል አገልግሎቱን ቀልጣፋና ውጤታማ ለማድረግ ለውጥ አራማጅ የሰው ሀይል መጠየቁ ግድ መሆኑ ስለሚታወቅ ብቁና ለሙያ ስነ-ምግባር ተገዥ ምስጉን ባለሙያዎችን በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ማስማራቱ ወሳኝ እንደሆነ ለማወቅ ተችሏል። በዚህ ረገድ ድርጅቱ ሊወስዳቸው የሚገባ እርምጃዎች በጥናቱ ተካቷል።

ተገልጋዩ በቀላሉና ፍትሐዊ በሆነ መንገድ የቤተመጻሕፍቱን አገልግሎቶችን ሊያገኝ የሚችልበት መንገድ ለመቀየስ የተሞከረ ቢሆንም ይህ የተገልጋዩን እርካታ ስለማስገኘቱ ቀጣይነት ያለው ክትትልና ጥናት ማድረግን ይጠይቃል። መሻሻሉም ቀጣይነት እንዲኖረው የተዘረጋው ስርዓት በአግባቡ ሥራ ላይ እንዲተረጎም የመረባረብ፣ የመከታተልና የመቆጣጠር በዋናነት የሥራ ኃላፊዎች ድርሻና የመላው ሠራተኛም ጉዳይ ሊሆን አንደሚገባ ይታመናል። በዚህም መሰረት ሠራተኛው በጥናቱ ላይ ውይይት እንዲያደርግበት፣ እንዲያዳብረውና የራሱም አድርጎ እንዲተገብረው ማድረግ ያስፈልጋል። ይህ የሥራ ኃላፊዎችና ሠራተኞችን ተነሳሽነት ከፍ እያደረገ የሚሄድ በመሆኑ ለውጡን በአስተማማኝ ሁኔታ ከዳር ለማድረስ ያስችላል የሚል እምነት አለ።

አባሪ 1

ሠንጠረዥ 1

ተ/ቁ	የመላሾች የትምህርት ደረጃ	በቁጥር	በ%
1	ዩኒቨርሲቲ	16	25.8
2	ኮሌጅ	39	62.9
3	የሙያ ት/ቤት	3	4.8
4	መሰናዶ	4	6.5

ሠንጠረዥ 2

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	በቤተመጻሕፍት ዘርፍ የሚሰጡ አገልግሎት ዓይነቶችን ያውቃሉ።	አውቃለሁ	42	67.7	ምላሽ ያልሰጡ 2 በ% 3.2
		አላውቅም	16	25.8	በመጠኑ ያሉ 2 በ% 3.2

ሠንጠረዥ 3

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ በቁጥር	መግለጫ
1	በቤተመጻሕፍት አ/ት ዓይነቶች የትኞቹን ይጠቀማሉ።	የንባብ	59	13 ተገልጋዮች የንባብና የሪፈረንስ አ/ት ያውቃሉ።
		የውሰት	3	1 ተገልጋይ የንባብ፣ የሪፈረንስና የፎቶኮፒ አ/ት ያውቃሉ።
		የሪፈረንስ	27	3 ተገልጋዮች የንባብና የፎቶኮፒ፣
		የፎቶኮፒ	9	3 ተገልጋዮች ንባብ፣ፎቶኮፒና ሪፈረንስ
		የማይክሮፊልም	-	1 ተገልጋይ ንባብ፣ ውሰትና ሪፈረንስ አገልግሎት ያውቃሉ

በዚህ ምክንያት % አልወጣም።

ሠንጠረዥ 4

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	አገልግሎት አሰጣጥንን እንዴት አገኙት።	በጣም ጥሩ	20		1 ተገልጋይ ጥሩ እና ዝቅተኛ ላይ ምልክት እድርገዋል።
		ጥሩ	39		
		ዝቅተኛ	4		

- ◆ ቤተመጻሕፍቱ ከሚሰጣቸው አገልግሎቶች በተጨማሪ መሰጠት ያለባቸው አዳዲስ አገልግሎቶችን ቢጠቁሙ ለሚለው ጥያቄ የተሰጠው አስተያየት፣

ሠንጠረዥ 5

ተ/ቁ	አስተያየት	በቁጥር	በ%	መግለጫ
1	የኢንተርኔትና የኢሜል አገልግሎት	16	25.8	18 ተገልጋዮች ተጨማሪ አ/ት የሚሉትን አልገለጹም
2	ለተገልጋዮች የውሰት አገልግሎት	6	9.7	
3	የመዝናኛ አገልግሎት (ሻይቤት፣ ሞሽን፣ ፒክቸር፣ ቪዲዮ፣ ቴብል ቴኒስ፣	8	12.9	
4	የመረጃ ምንጮችና የሽያጭ አገልግሎት	1	1.6	
5	የፋክስ አገልግሎት	1	1.6	
6	የቤተመጻሕፍት አገልግሎቶችን የሚገልጹ የመረጃ ክፍል ቢኖር፣	2	3.2	
7	የሳተላይት መረጃ አገልግሎት	1	1.6	
8	በኮምፒዩተርና በዲጂታል የታገዘ አገልግሎት	5	8	
9	በግቢ ውስጥ በግሩፕ የጥናት አገልግሎት	1	1.6	
10	ለመሰናዶ ተማሪዎች አገልግሎት ቢሰጥ	2	3.2	
11	የእንግዳ መቀበያ ክፍል ቢኖር	1	1.6	

◆ ቤተመጻሕፍቱ አገልግሎት ለመስጠት ተገልጋዮችን በሚጠይቀው ቅድመ-ሁኔታ ላይ ምን አስተያየት አለዎት።

ሠንጠረዥ 6

ተ/ቁ	አስተያየት	በቁጥር	መግለጫ
1	ቅድመ-ሁኔታዎቹ መጠየቃቸው ተገቢ ናቸው	16	31 ተገልጋዮች ለዚህ ያቁ ምላሽ አልሰጡም
2	የት/ቤትና የመ/ቤት መታወቂያ ባይጠየቅ፣	3	
3	ደብተርና ማስታወሻ ይዞ መግባት ቢፈቀድ	5	
4	የትብብር ደብዳቤ ባይጠየቅ፣	2	
5	የኮሌጅ ተማሪ ብቻ የሚለው ቢቀር	2	
6	የኮሌጅ ምሩቃን ሆነው ሥራ የሌላቸው ቢገለገሉ፣	1	
7	ፍተሻ አንድ ቦታ ብቻ ቢሆን፣	1	
8	የአገልግሎት ቀንና ሰዓት ቢጨመር፣	1	

◆ በአገልግሎት አሰጣጥ አሳስፈላጊ የሥራ ሂደት አለ የሚሉትን ቢገልጹ፣

ሠንጠረዥ 7

ተ/ቁ	አስተያየት	በቁጥር	መግለጫ
1	የለም	11	አስተያየት ያልሰጡ 41 ተገልጋዮች ናቸው።
	የፎቶኮፒ አገልግሎት	2	
	የትብብር ደብዳቤ መጠየቁ	2	
2	ከተጠየቀው ጥያቄ አንጻር መልስ ባይሆንም፡- <ul style="list-style-type: none"> - አገልግሎቱ ኮምፒዩተራዊ አለመሆኑ፣ - የውጭ አብያተ-መጻሕፍት አሠራርን ለማወቅ የሚያስችል ሥልጠና ለባለሙያዎች አለመስጠቱ፣ - ቀደም ብሎ ሳይታወቅ ቤተመጻሕፍቱ መዘጋቱ፣ - አገልግሎቱ በሥራ ሰዓት ብቻ መሆኑ ቀርቶ ከጥቅ 12:00 ሰዓት እስከ ምሽት 3:00 ሰዓት ቢሰጥ፣ 		

ሠንጠረዥ 8

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	ከሚያገኙት አገልግሎት ጋር ተመጣጣኝ ያልሆነ ክፍያ	አዎ	8	12.9	42 ተገልጋዮች አስተያየት አልሰጡም በ% 67.7 3 ተገልጋዮች አግባብ ያልሆነ ምላሽ ሰጥተዋል በ% 4.8
		አይደለም	2	3.2	
		አልተጠየኩም	7	11.3	

ሠንጠረዥ 9

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	በአገልግሎት መስጠት ተግባር ላይ መልካም ሥነ-ምግባር ያልተላበሰ አቀባበል አጋጥሞዎት ያውቃል።	አጋጥሞኛል	6	9.7	25 ተገልጋዮች አስተያየት አልሰጡም በ% 40.3
		አላጋጠመኝም	31	50	

ሠንጠረዥ 10

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	በቤተመጻሕፍት የሚያገኛቸው የመረጃ ምንጮች ምን ያህል ከፍላጎትዎ ጋር የተጣጣሙ ናቸው።	ሙሉ በሙሉ የተጣጣሙ	17	27.4	6 ተገልጋዮች ምላሽ ያልሰጡ በ% 9.7 1 ተገልጋይ አግባብ ያልሆነ ምላሽ የሰጡ በ% 1.6
		በከፊል የተጣጣሙ	36	58.1	
		አይጣጣሙም	2	3.2	

ሠንጠረዥ 11

ተ/ቁ	የቀረበው ጥያቄ	አማራጭ	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	የመረጃ ምንጮችን ለማፈላለግ የሚጠቀሙባቸው ዘዴዎች አገልግሎት ለማግኘት በፍጥነት ይረዳዎታል።	አዎ	43	69.4	9 ተገልጋዮች ምላሽ አልሰጡም በ% 14.5
		አይደለም	10	16.1	

◆ አገልግሎቱን ለማሻሻል የተሰጡ ተጨማሪ አስተያየቶች፤

ሠንጠረዥ 12

ተ/ቁ	አስተያየት	በቁጥር	መግለጫ
1	አዳዲስ መረጃዎች ቢገቡ፤	12	25 ተገልጋዮች አስተያየት አልሰጡም፡፡
2	ኮምፒዩተራዊዎች ቢሆን በተለይ ካታሎግ (ኢንተርኔት፣ ኢሜል፣ (CDROM)	7	
3	የአገልግሎት ሰዓት ቢረዘም (ክረምት፣ እሁድ)፤	7	
4	ተገልጋዮችና ሠራተኞች ፀጥታ እንዲያከብሩና ሞባይልም እንዲዘገቡ ቢደረግ፤	4	
5	በዚሁ ቀጥሉ፣ ጥሩ ነው፤	4	
6	የማስተዋወቅ ሥራ ቢኖር፤	3	
7	ዘመናዊ ህንፃ፣ የሠለጠኑ ሠራተኞች፣ ዘመናዊ አሠራር ቢኖር፤	1	
8	የውሰት አገልግሎት ቢሰጥ	2	
9	ቪዥንላተር ቢኖር፤	1	
10	ሠራተኞች ባሉት ሽልጮች በመመደብ መረጃዎችን ቢሰጡና ቢመልሱ፤	3	
11	ለጥራዝ የሚወጡ መጽሐፍት በአጭር ጊዜ ተጠርዘው ቢመለሱ፤	1	
12	የአዲሱ ህንፃ ግንባታ ጥሩ ነው ብዙ ችግሮችን ያቃልላል፤	1	
13	ቤተመጻሕፍቱ በተለያዩ ምክንያት (ቆጠራ፣ ስብሰባ) ባይዘጋ፤	2	
14	እሁድ ሙሉ ቀን ሠርታችሁ ሰኞ ሙሉቀን ቢዘጋ፤	1	
15	ቢሮ ቁጥር 13 ተመላላሽ ስለሚበዛ በሩ በውጭ በኩል ቢሆን፤	1	
16	ተማሪዎች የራሳቸውን መፃሕፍት ይዘው ገብተው ቢያነቡ፤	1	
17	በግሩፕ ለመወያያ የሚሆን ቦታ ቢዘጋጅ	1	

በEFGD የተካፈሉ ተጠቃሚዎች ዝርዝር

ተ/ቁ	ስም	የመጡበት ቦታ	የትምህርት ዓይነትና ደረጃ	ቡድን	ቀን
1 2 3 4	ታሪኩ ገነቴ ፀጋሁን ሹምዬ አሰፋ ታረቀኝ አዲስ አወቀ	አድማስ ኮሌጅ አ/አ/ተግባራዕድ ኮሌጅ ኮተቤ መምህራን ህ ህ ህ ህ	ማርኬቲንግ 3ኛ ዓመት ቢዩልዲንግ ኮንስትራክሽን 2ኛ ዓመት የኢት/ቋንቋዎች ጥናት 3ኛ ዓመት የውጭ ቋንቋዎች ጥናት 2ኛ ዓመት	አንድ ህ ህ ህ	22/04/96 ህ ህ ህ
1 2 3 4	አሸናፊ አብሽሮ ሔለን ተፈራ ፍሬገነት ገዛኸኝ ድንቅነሽ ጥላሁን	ንግድ ሥራ ኮሌጅ አፍሪካ ቤዛ ኮሌጅ ህ ህ ህ የኒ.ቲ የኒ.ቨርሲ.ቲ	ማርኬቲንግ 3ኛ ዓመት ማርኬቲንግ 2ኛ ዓመት ህ ህ ህ ማርኬቲንግ ዲግሪ	ሁለት ህ ህ ህ	26/04/96 ህ ህ ህ
1 2 3 4 5	ሙከሚል ጀማል መሰሉ ዓለሙ አሳምነው አበበ በየነ በንቸሌ ይስሐቅ ፀጋዬ	ንግድ ሥራ ኮሌጅ ቤቴል ሜዲካል ኮሌጅ ኮተቤ መምህራን ኮሌጅ ፈጣን ሙያ ማሠልጠኛ ህ ህ ህ	ማርኬቲንግ ነርሲንግ ማተሚንግ ቢዩልዲንግ ኮንስትራክሽን ጄኔራል መካኒክ	ሶስት ህ ህ ህ ህ	27/04/96 ህ ህ ህ ህ
1 2	ዜናህ አስፋው ወ/ማሪያም አክሊሉ ታመነ	የግል ሥራ ማተሚያ ቤትና የግል	M. A ሥነ-ጥበብ B.A Engineering	አራት ህ	30/04/96 ህ

ሠንጠረዥ 2

በኤክስፐርትና ሌሎች ሠራተኞች የተሰጡ መረጃዎች

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	የዘርፉ ኃላፊዎች የክፍሉ ሥራ የሚመራባቸው መመሪያዎችና የሥራ ማንዋሎች እንዲዘጋጅለትና በሥራ ላይ እንዲውሉ በማድረግ በኩል፡-	ሀ/ ከፍተኛ ጥረት ያደርጋሉ	10	37	- 2 መላሾች ለጥያቄው አግባብ ያልሆነ ምላሽ የሰጡ ሲሆኑ ጥረት አያደርጉም ያሉት መላሾች የዘርፉ ኃላፊዎች ለኃላፊነት የሚበቁ ባለመሆናቸው ነው ብለዋል።
		ለ/ መጠነኛ ጥረት ያደርጋሉ	14	51.85	
		ሐ/ ጥረት አያደርጉም	1	3.7	
2	ተገልጋዩን ሕዝብ በአግባቡ ለማስተናገድ የማያስችሉ ደንብና መመሪያዎች ሲኖሩ ኃላፊዎች፡-	ሀ/ በወቅቱ እርምጃ እንዲወሰዱ የማሻሻያ ሃሳቦች ያመነጫሉ	16	59.26	- አንድ ምላሽ ከተለመደው አሠራር ውጭ ለመውጣት የማይፈልጉ ናቸው ብለዋል። - አንድ መላሽ ተገልጋዩን በጥሩ ሁኔታ ማስተናገድ ይቻላል በሚል ለጥያቄ አግባብነት የሌለው ምላሽ ሰጥተዋል። - ሶስት ተጠያቂዎች ምላሽ አልሰጡም።
		ለ/ በተገልጋዩ ላይ ለሚደርስ ችግሮች ግምት አይሰጡም በመሆኑም ደንቦችና መመሪያዎች ስለሚሻሻሉበት ሁኔታ ሃሳቦች አያመነጩም	1	3.79	
		ሐ/ ከተለመደው አሠራር ውጭ ለመውጣት የማይፈልጉ ናቸው	6	22.22	

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
3	በቤተመጻሕፍቱ የሥራ ዘርፍ ኃላፊዎች ዘንድ ያለው ውሳኔ አሰጣጥ:-	ሀ/ ፈጣንና ለሥራ ቅልጥፍና የሚያግዝ ነው	13	48.15	<ul style="list-style-type: none"> - አንድ መላሽ "ሀ" ን የመለሱ ቢሆንም ግዴላሽ ኃላፊዎችም እንዳሉ ገልጸዋል። - የኃላፊነት የሥራ ልምድ ወይም ስልጠና ያስፈልጋቸዋል የሚል አስተያየትም ተሰጥቷል። ሌሎች ሁለት ተጠያቂዎች ምላሽ አልሰጡም።
		ለ/ ውሳኔዎችን በወቅቱ ለመስጠት ባለመድፈር ለሥራ ቅልጥፍና ማጣትና ምክንያት ነው	11	40.74	
		ሐ/ ፍትህዊ ያልሆነና በመረጃ ላይ ተመስርቶ የማይተላለፍ ነው	1	3.7	
4	የሥራ ዘርፍዎ ኃላፊዎች በሚሰጡት ውሳኔና አመራራቸው ሠራተኛውን:-	ሀ/ አሳታፊና አቀናጅቶ የማያሰራ ነው	16	59.26	<ul style="list-style-type: none"> - አንድ መላሽ በመጠኑ ያሳትፋሉ፤ መካከለኛ ተሳትፎ ይጠይቃሉ ለመቀናጀት ያስባሉ እንጂ ሲቀናጅ አልታዩም ሲሉ አንድ ሌላ መላሽ አሳትፎና አቀናጅቶ የሚያሰራ ቢሆንም ቀልጣፋ አይደለም። ከበላይ ኃላፊዎች የሚተላለፈውን ብቻ ያንጸባርቃሉ እንጂ የሠራተኛውን ድምጽ ያዳፍኑታል በማለት አስተያየት ተሰጥተዋል። - አራት ተጠያቂዎች ምላሽ ያልሰጡ ሲሆን፤ "ለ"ን የመለሱ አንድ መላሽ ኃላፊዎች መኖራቸው ያጠራጥራል፤ ምንም ቅንጅት ስለሌለ እንኳንስ ሊመሩ መመራትም አይችሉም በማለት ተጨማሪ አስተያየት ሰጥተዋል።
		ለ/ ተሳትፎው ዝቅተኛ እንዲሆንና ተቀናጅቶ እንዲሰራ የማያደርግ ነው።	5	18.52	

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
5	የሥራ ዘርፉ ኃላፊዎች በሠራተኞች መካከል:-	ሀ/ አግባብ ያለው የሥራ ክፍፍል እንዲኖር ያደርጋሉ	15	55.56	<ul style="list-style-type: none"> - አንድ መላሽ ለጊዜው አምናለሁ ወደፊት ግን የሕግ ክምችት ተግባሩ አገልግሎት መስጠት ስላልሆነ ክምችቶቹን ማይክሮፊልም አስደርጎ ያለደብዳቤ ሊሰጥ ይገባል ሲሉ፤ አላምንም ያሉት አንድ መላሽ በተለያየ መንገድ ቅጅዎቹን አድርጎ አገልግሎት በቅጅዎቹ ላይ ያለ ደብዳቤ መስጠት ስለሚቻል ብለዋል። - በሥራ ዘርፉ የሚገኙ የመረጃ ምንጮች ተጠብቀው ለትውልድ የሚተላለፉና ለጥናትና ምርምር አገልግሎት የሚውሉ በመሆናቸውና የቦታ ጥበት ስላለ አብዛኛው ተጠቃሚ ተማሪ በመሆኑ የድጋፍ ደብዳቤ መጠየቁ አግባብ ነው ሆኖም ከተማሪዎች ውጭ ባይጠየቅ ያሉ አንድ መላሽ አሉ።
		ለ/ በተወሰኑ ሠራተኞች ጫንቃ ብቻ ሥራዎች እንዲፈጸሙ ያደርጋሉ	3	11.11	
		ሐ/ ሠራተኞች በሥዝርዝራቸው መሰረት አግባብ ያለው የክፍፍል እንዲኖራቸው አያደርጉም	3	11.11	
		መ/ ለ እና ሐ	2	7.4	
6	የሥራ ዘርፉ ሃላፊዎች በተገልጋይ በኩል ለሚቀርቡ ቅሬታዎች	ሀ/ ቅሬታዎች አግባ መሆናቸውን በመመርመር በወቅቱ ምላሽ እንዲያገኙ ያደርጋሉ	12	44.44	<ul style="list-style-type: none"> - ምላሽ ያልሰጡ 5 ናቸው።
		ለ/ የቅሬታዎችን አግባብ ለመመርመርና የእርምት እርምጃ ለመውሰድ አዝጋሚነት ይታያል	5	18.52	
		ሐ/ ከሠራተኞች ጋር ለመጋጨት ባለመፈለግ ጉዳዩን ማድበስበስ ይመርጣሉ	5	18.52	

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
7	የሥራ ዘርፉ ሃላፊዎች አዳዲስ የአሠራር ስልት በመቀየስ የነበረውን አሰራር ለማሻሻል የሚያደርጉት ጥረት፣	ሀ/ ከፍተኛ ለ/ በቂ ሐ/ ደካማ መ/ ከተለመደው አሰራር መውጣት አይፈልጉም	5 12 5 2	18.52 44.44 18.52 7.4	- ምላሽ ያልሰጡ ሁለት ሲሆኑ ከተሰጠው አማራጭ ውጭ "ለ " እና " መ" የመለሱ አንድ መላሽ አለ።።
8	የሚጠቀሙ ደካማ ጎኖች፣	ሀ/ ሠራተኛውን ባሳተፈ መልክ ውይይት ተደርጎበት ይታረማል ለ/ ደካማ ጎንን ተቀብሎ ለማረም ዝግጁነት የለም ሐ/ የሚጠቀሙ ደካማ ጎኖች ሠራተኛው እንዲያውቃቸው አይደረግም መ/ ለእናሐ	17 2 1 4	62.96 7.4 37 14.81	- 3ቱ ምላሽ ያልሰጡ ሲሆኑ፣ - የ"መ" መላሾች እንቅስቃሴ ሲደረግ አላየሁም ለነገሩ ትኩረት ያለመስጠት አለ፣ - በአፍ ብቻ እንጂ በሥራ የሌሉ ስለሆነ በድርጅቱ በመቆየታቸው ብቻ ራሳቸውን እንደ መስራች ያያሉ የሚሉ አስተያየቶች ሲሰጡ አንዱ መላሽ ግን ምክንያት አልገለጹም።።
9	በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ በከፍተኛ ችግርነት የሚታየው፣	ሀ/ የመረጃ ምንጮች ወቅታዊ አለመሆን (የጥረት ችግር) ለ/ አገልግሎት የሚሰጥበት መንገድ ዘመናዊ አለመሆን ሐ/ አገልግሎት በመስጠት ተግባር ላይ ከሚገኙ ሠራተኞች ውስጥ የሥነ-ምግባር ችግር ያለባቸው መኖራቸው መ/ ሁሉም	- 13 - 7	- 48.15 - 25.93	- ከተሰጡት አማራጭ መልሶች ውጭ ሀእናለ የመረጡ 6 ሠራተኞች ሲሆኑ አንዱ ምላሽ ያልሰጡ ናቸው።። - አገልግሎት ሰጪ ከተጠቃሚው አንጻር ሲታይ በቂ አለመሆኑ ችግር እንደሆነም አንዱ መላሽ በተጨማሪነት አስተያየት ሰጥተዋል።

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
10	በቤተመጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥ ረገድ የተራዘመ የአሠራር ሂደትን አልፎ አገልግሎት የሚሰጥበትና ከፍተኛ ዋጋ የሚጠይቅበት የፍቶኮፒ አገልግሎት መሆኑን ተገልጋዮች በተደጋጋሚ ይገልጻሉ። እርስዎ በዚህ ይስማማሉ።	ሀ/ አዎ ለ/ አልስማማም	19 3	70.37% 11.11%	ለጥያቄው ምላሽ ያልሰጡ 5 ሲሆኑ አሠራሩ የተሻለ ስለሆነ በዚህ መልክ መቀጠል አለበት በማለት ላለመስማማታቸው ምክንያታቸውን የገለጹ አሉ።
11	የቤተመጻሕፍት ዘርፍ ከሃላፊነቱ አንጻር በቂ አገልግሎት እየሰጠ ነው ይላሉ።	ሀ/ አዎ ለ/ አይደለም	8 18	29.63 16.67	<p>1 መልስ ያልሰጡ ሲሆን አዎ ያሉ መላሾች የሰጡአቸው ምክንያቶች፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - አቅም በፈቀደ ተመጣጣኝ አገልግሎት እየተሰጠ ነው የሚቀሩ ነገሮች በሂደት የሚፈቱ ናቸው ሠራተኛውም የሲቨልሰርቪስ ኘርግራሙን ተግባራዊ ለማድረግ በመጣጣር ላይ ነው ሲሉ፤ አይደለም ያሉ መላሾች ደግሞ አስተያየታቸው ሲጠቃለል፡- - እንደብሄራዊ የምርምር ማእከልነቱ ማሟላት ያለበት ብዙ ነገሮች ስላሉ፤ - የቦታ ጥበትና ዘመናዊ አለመሆን የመረጃ ምንጮች ወቅታዊ አለመሆንና የአደረጃጀት ችግር ያለባቸው መሆኑንና የተሟሉ አለመሆን፤ - አደረጃጀቱም ሆነ አገልግሎት አሰጣጡ በዘመናዊ ቴክኖሎጂ አለመታገዝ፤ - በዘመናዊ ቴክኖሎጂ ላይ ስልጠና የማይሰጥ መሆኑ፤ - በሙያው ከተካኑ ሌሎች ባለሙያዎች ጋር ተቀናጅቶ አደረጃጀቱን ለተገልጋዮች ምቹ አድርጎ ስለማይሰራ፤

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
					<ul style="list-style-type: none"> - የመረጃ ምንጮች በፍጥነት ለማቅረብ የአቅም ማነስና የሙያና የሃላፊነት ጽናት አለመኖር፤ - ስለሀገሪቱ በሀገር ውስጥና በውጭ ሀገር የሚጻፉ ማናቸውንም የመረጃ ምንጮች ለጥናትና ምርምር ማዋል ሲገባ በአግባቡ እየተከናወነ ባለመሆኑ የሚሉት በምክንያትነት ተጠቅሰዋል፡፡
12	የቤተመጻሕፍት ዘርፍ ተገቢ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አደረጃጀት አለው ብለው ያምናሉ።	ሀ/ አምናለሁ ለ/ አላምንም	9 16	33.33 59.26	<p>2 ምላሽ ያልሰጡ ሲኖሩ ተገቢ አደረጃጀት አለመደረጉን የገለጹ መላኾች ያቀረቧቸው ምክንያቶች፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - ካታሎግ ካርድና ክምችቱ የተጣጠመ ባለመሆኑ፤ - የሪፈረንስ ክፍል ከንባብ አዳራሹ ጋር በመቀላቀሉ፤ - የጋዜጣ ክምችት ክፍሉ በመዳበሉ የንባብ አዳራሹን መመላለሻ በማድረጉ፤ - ደረጃውን የጠበቀ ዩኒየን ካታሎግ አለመኖሩ፤ - የክላስፊኬሽን አደራረግ ችግር መኖሩ፤ - በቦታ ጥበትና ሽግሽግ ምክንያት የመረጃ ምንጮች በአግባቡ አለመደራጀታቸው፣ ተዘበራርቀውና ታጭቀው መገኘታቸው፤ - ጥቂቶቹ ካርድ ሌብልና ፖኬት የሌላቸው መሆኑ፤ - ተጠቃሚው የሚገለገልበት ኮምፒዩተር ያለመኖሩ፤ አሰራሩም ዘመናዊ አለመሆንና ኢንተርኔትና ማይክሮ ፊልምና ማይክሮፊሽ አለመኖሩ ተገቢ አገልግሎት ለመስጠት ያላስቻሉ የአደረጃጀት ችግሮች ናቸው ብለው ሲጠቅሱ፤ ተገቢ አደረጃጀት አለው ብለው ከመለሱት ውስጥ ብዙ ተገልጋይ መኖሩና ተመላልሰው መጠቀማቸው አደረጃጀቱ ጥሩ ቢሆን ነው ወደፊት ግን ዘመናዊ

					መሆን አለበት የሚል አስተያየት ሰጥተዋል።
--	--	--	--	--	----------------------------

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
					<p>የአደረጃጀት ጥያቄው ከመዋቅራዊ አደረጃጀትና የሰው ሀይል ፍላጎት አንጻር የመለሱት መላሾች፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - የሠራተኞች ምደባ በሥራ ልምድ ላይ ብቻ በመመስረቱ ከደሞዛቸውና ደረጃቸው ጋር የተመጣጠነ ሥራ እንዳይሰሩና ሩቲን ላይ እንዲያተኩሩ ማድረግ፤ - የመረጃ ምንጮች በወቅቱ ለተገልጋይ እንዲቀርቡ የካታሎግ ታይፒስቶች ደረጃቸውና ቁጥራቸው ከፍ ቢል፤ - ናሽናል ቢብሊዮግራፊ ቡድን በአሁኑ ደረጃ በቡድን ደረጃ የሚያሰራ ሥራ ስለሌለ ከዩኒየን ካታሎግ ጋር በማዋዕድ ማሰራት ቢቻል፤ - በዘርፉ ውስጥ አዳዲስ የአሠራር ስልቶች ሥራ ላይ ለማዋል የጥናትና ምርምር ቡድን ቢቋቋም፤ - አደረጃጀቱ ከኤክስፐርት 1-VII ቢሆን እና አደረጃጀቱ የተንዛዛና የተወሳሰበ ስለሆነ መጠናት አለበት የሚሉ አስተያየቶች ተሰጥተዋል።
13	<p>በቤተመጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት ለማግኘት ለሚመጡ ተገልጋዮች ከሚጠየቁ ቅዱመ ሁኔታዎች ውስጥ በህግ ክምችትና ኢትዮጵያ ጥናት አገልግሎት ለማግኘት የድጋፍ ደብዳቤ ማምጣት አስፈላጊ ነው ብለው ያምናሉ።</p>	<p>ሀ/ አምናለሁ ለ/ አላምንም</p>	16	59.26	<p>ሁለቱንም "ሀ" እና "ለ" መልሶች ከተሰጠው አማራጭ መልስ ውጭ የመለሱ 1 መላሽ አሁን ባለበት ሁኔታ ያስፈልጋል ሆኖም ፍቶኮፒ አድርጎ በቅጅዎች አገልግሎት መስጠት ሲቻል አያስፈልግም ብለዋል።</p> <p>አምናለሁ ያሉ መላሾች የሰጧቸው ምክንያቶች፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - የሥራ ክፍሎቹ የመረጃ ቅርሶቹን ተንከባክቦና ጠብቆ ለትውልድ ማስተላለፍ እንዲሁም ለጥናትና ምርምር ማዋል ተግባራቸው በመሆኑ ያለድጋፍ ደብዳቤ አ/ት ቢሰጥ ተጠቃሚው ስለሚበዛ በመረጃ

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
					ምንጮቹ ላይ ጉዳት የሚደርስ በመሆኑ የተጠቃሚውን ማንነትና ሁኔታ የሚገልጽ ደብዳቤ መምጣቱ ለጥበቃቸው
					<p>ተገቢ ነው መረጃ ምንጮቹ ውስንና መተኪያ የሌላቸው ስለሆነ፤</p> <p>አማራጮቹን ያልመረጡ ሁለቱ መላሾች የሰጡት አስተያየት፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - የሕግ ክምችት አንዳንድ ጊዜ ችግር ሲኖር አ/ት ቢሰጥ፤ - በኢትዮጵያ ጥናት ክፍል የተለያዩ እንክብካቤ የሚደረግላቸው ተለይተው ፍቶኮፒ ተደርገው አ/ት ላይ ቢውሉ፤ - ከአንድ ቀን በላይ ለሆነ አ/ት የድጋፍ ደብዳቤ መጠየቁ ትክክል ነው መረጃ ምንጮቹ ለጉዳትና ለዘርፋ እንዳይዳረጉ፤ <p>አላምንም ያሉ መላሾች የሰጧቸው አስተያየቶች ሲጠቃለሉ፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - አገልግሎቱን ለአጭር ጊዜ የሚፈልጉ ሰላላና የድጋፍ ደብዳቤ ማምጣት የማይችሉም ሰላላ ቀልጣፋ አገልግሎት እንሰጣለን እያልን ደብዳቤ መጠየቁ የተጠቃሚን ጊዜ ማጥፋት መሆኑን ሆኖም ጥብቅ ቁጥጥር መደረግ እንዳለበት፤ - ምንም እንኳን የሰው ሀይልና የቦታ ጥበት ቢኖር ከሀላፊነታችን አንጻር ያለምንም ቅደመሁኔታ (ድጋፍ ደብዳቤ) አገልግሎት ሊሰጥ እንደሚገባ ይህ ደግሞ የመረጃ ምንጮች ላይ ምንም አደጋ ሊያደርስ እንደማይችል፤ - ደብዳቤ መጠየቁ የቢሮክራሲያዊ ውጣ ውረድ የሚያበዛና የተጠቃሚውን የንባብ ፍላጎት ለመታዘኑ እንደሚችል፤

					የሚቀንስ እንደሆነ በመረጃ ምንጮቹ አጠቃቀም ላይ ጥብቀ ቁጥጥር በማድረግ ያለደብዳቤ መስጠት እንዳለበት ገልጸዋል።
--	--	--	--	--	---

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
14	በቤተመጻሕፍቱ ተገልጋዮች ዘንድ የሚታዩ ችግሮች፡-	ሀ/ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች አሟልተው አለመምጣት	6	22.22	<ul style="list-style-type: none"> - ምላሽ ያልሰጡ አራት ሲሆኑ ከተሰጠው አማራጭ መልስ ውጭ "ሀ" "ለ" እና "ሐ" የመለሱ 4ቱ ከመለሱት ውስጥ መብትና ግዴታቸው የሚያሳውቅ ኦሪንቴሽን በተደጋጋሚ አለመስጠት በምክንያትነት ገልጸዋል። - ጠጥቶ መምጣት፣ የግል ንጽህና አለመጠበቅ እና ሌሎችም የንባብ ክፍሉን የሚረብሹ ሁኔታዎች መፍጠር በተገልጋዮች በኩል የሚታዩ ችግሮች መሆናቸው ተገልጿል።
		ለ/ ቅድመ ሁኔታዎችን ለማሟላት ፍቃደኛ አለመሆን	2	7.4	
		ሐ/ ማሟላት የሚገባቸው ቅድመ ሁኔታዎችን አለማወቅ ነው	4	14.81	
		መ/ ሀ እና ለ	7	28.93	

15. ቀልጣፋና ውጤታማ አገልግሎት ለመስጠት ያስችላሉ ብለው የሚጠቁሟቸው ተጨማሪ ነጥቦች ይግለጹ ለተባለው ጥያቄ መጠይቁን ከሞሉት ውስጥ 6ቱ (22.22%) አስተያየት ያልሰጡ ሲሆን፤ የቀሪዎቹ አስተያየቶች የሚከተለውን ይመስላል፡፡

- የመረጃ ምንጮችን ወቅታዊ ማድረግና በዘመናዊ መልክ ማደራጀት ያሉት ክምችቶች አውቶሜት ተደርገው ለተጠቃሚ ቢቀርቡ ለዚህም በቂ በጀት እንዲመደብ ማድረግ፤
- እንደማንኛውም ዘመናዊ ቤተመጻሕፍት ማሟላት ያለበትን ማሟላት፤
- የቦታ ጥበትና የሰው ኃይል ችግር መቅረፍና የመረጃ መሣሪያዎችን ማሟላት፤
- ለተገልጋይ ተገቢውን መግለጫ (ኦሪንቲፊን) መስጠት የመረጃ ዴስክ ሠራተኞችም በየክፍሉ የሚሰጡ አገልግሎቶችና የክፍል ቁጥር የሠራተኛ ስም እንዲኖራቸው ቢደረግ፤
- የቤተመጻሕፍቱ ሠራተኞች የሚቆጣጠሩት መደርደሪያ ቢሰጣቸው ከካታሎግ ካርዱም ጋር እንዴት እንደሚገናኝ ቢረዱ፤
- የመረጃ ድንበር ጠቋሚዎች (ጋይድስ) ጎልተው ቢታዩና መረጃ ጠቋሚዎች በአግባቡ ቢደራጁ፤
- ተቀናጅቶ ቢሠራ ከመሰል ተቋማት ጋርም ግንኙነት በማጠናከር መንቀሳቀስ፤
- ተጠቃሚዎች ከአንድ መምሪያ ወደ ሌላ፣ ከቡድን ወደ ቡድን መመላለስ ቢቀር፣ የተገልጋይ መብት መጠበቅ በዘርፉ ቢኖረው ቢወገድ፤
- ለዘመናዊ አሠራር መሰረት ቢጣል፤
- ሠራተኛው በተመደበበት ሥራ ላይ እንዲያተኩር ሙያውንም እንዲያዳብርና ቀልጣፋ አ/ት እንዲሰጥ የተለያዩ ሰልጣኞች (በኦዲቪዥናል ኮምፒዩተርና ሌሎች ከወቅቱ ጋር ሊያራምዱ የሚያስችሉ ስልጠናዎች) ቢሰጥ ተገልጋዩም ስለመረጃ ምንጮቹና አገልግሎቶቹ እንዲያውቅ ቢደረግ፤
- የቤተመጻሕፍቱን ስብሰባዎችና የሚሰጧቸውን አገልግሎቶች በሀገር ውስጥና በውጭ ሀገር በስፋት ማስተዋወቅ፤

- አሮጌ መጻሕፍትን በቶሎ ማስወገድና አዳዲሶቹን በፍጥነት (በወቅቱ) ማስገባት፤
- የዩኒየን ካታሎግ ሥራ በፍጥነት ቢጀመር፤
- በሀገር ጉዳይ ላይ የተጻፉ ሥራዎችን የሚያሰባስብ ልዩ ኮሚቴ ማቋቋም፤
- አዛውታሪ ታማኝና ተቆርቋሪ አንባቢያን ቢሸለሙ ከድርጅቱ ጋር ግንኙነት የሚኖረው የተጠቃሚዎች ኮሚቴ ቢቋቋም፤
- ተጨማሪ የሰው ሀይል በሚያስፈልግበት ቦታ ሠራተኛ አዘዋውሮ ማሰራት፤
- የመካከለኛ ባለሙያዎች እጥረት ከፍተኛ ባለሙያዎችን በሩቲን ሥራ እንዲጠመዱ ስላደረገ የአሠራረ ለውጥ እንዳይመጣ ያደረገና ለኤክስፐርቶችም አሰልጅ በመሆኑ የኤክስፐርቶቹን በድርጅቱ መቆየት አጠያያቂ አድርጎታል፤
- ሀላፊዎች በችሎታቸው እንጂ በአድልዎ አለመመደብ ሠራተኞችን በእኩል ዐይን የማየት አቅም ኖሯቸው የትጉሀን ሞራል የሚጠብቁ አልምጡንም መክረው የማስተካከል ልምድ ቢያዳብሩ፤
- ጠንካራና ለጥያቄ ፈጣን ምላሽ የሚሰጥ አመራር አካል መኖር፤
- የተንዛዛ አሰራር በሚያመች መንገድ ቢቀየር፤
- የኢንተርኔት አገልግሎት መዘርጋት፤
- የኢትዮጵያ ጥናት ቡድን ቅዳሜና አሁድ አ/ት ቢሰጥ የሚሉት ናቸው፡፡

ሠንጠረዥ 1

በመምሪያ ኃላፊዎችና ቡድን መሪዎች የተሰጡ መረጃዎች

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
1	የዘርፉ ባለሙያዎችና ሌሎች ሠራተ→ች ኃላፊነታቸውን ለመወጣት ያላቸው ተነሳሽነት፡-	ሀ/ከፍተኛ ነው	-	-	- በእለት ተእለት ሥራዎች ተጠምዶ ያለ በመሆኑ ከፍተኛ ነው ማለት ባይቻልም ሠራተኛው በአሁኑ ወቅት የተሻለ ተነሳሽነት እያሳየ መሆኑ ለምሳሌ መግለጫ መሆኑ ተገልጿል፡፡ ጠባቂነትና ከተሰጠ ሥራ ውጭ ይመለከተኛል ብሎ ያለማሰብ መግለጫዎቹ እንደሆኑ ተመልክቷል፡፡
		ለ/አጥጋቢ ነው	5	71.43	
		ሐ/ዝቅተኛ ነው	2	28.57	
2	የቤተመጻሕፍት ዘርፍ ተገቢውን አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል አደረጃጀት አለው ብለው ያምናሉ።	ሀ/አምናለሁ	1	14.28	- ከአንድ መላሽ በስተቀር የአደረጃጀት ጥያቄውን ከመረጃ ምንጮቹ አንጻር የወሰዱት ሲሆን ከሶታ ጥበትና የቴክኖሎጂ መሣሪያ አለመጠቀም እንዲሁም የካርድ ካታሎግና መጽሐፍቱ የማይገናኙ በመሆኑና መክፈት ሲገባቸው ያልተከፈቱ ክፍሎች (እንደ ኢንተርኔት፣ ብሬል፣ የህፃናት እና የህዝብ አገልግሎት ስኩላር፣ ሪሰርቸርስ ክፍል) የአደረጃጀት ችግር መኖሩንና ገልጸዋል፡፡ አንድ መላሽ ከመዋቅራዊ አደረጃጀት አንጻር አሁን ባለው ሁኔታ የናሽናል ቢብሊዮግራፊ ቡድን በቡድን ደረጃ መደራጀት የሌለበትና ከዩኒየን ካታሎግና ክላሲካሊስትን ቡድን ጋር ያለው ግንኙነት ሊታይ እንደሚገባ ሃሳብ ቀርቧል፡፡
		ለ/ አላምንም	6	85.7	
3	በአገልግሎት መስጠት ተግባር ላይ የተሰማሩ ሠራተ→ች፡-	ሀ/ ተገልጋዩን በአግባቡ ያስተናግዳሉ፡፡	3	42.86	- አንድ መላሽ ከተሰጠው ምርጫ ውጭ ሁሉም በማለት መልሰዋል፡፡
		ለ/ ተገልጋዩን አግባብ ባለው መልኩ የማያስተናግዱ አሉ፡፡	1	14.28	
		ሐ/ ተገልጋዩ እንዲያከብራቸው እንጂ ተገልጋዩን የማክበር ዝንባሌ ያላቸው ሠራተኞችም አሉ፡፡	-	-	
			2	28.57	

		መ/ ለእናሐ			
--	--	---------	--	--	--

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
4	የዘርፉ ባለሙያዎች አዳዲስ አሠራሮችን በማመንጨትና ሥራ ላይ ለማዋል የሚያደርጉት ጥረት፡-	ሀ/ ከፍተኛ ለ/ አጥጋቢ ሐ/ ጥረት አያደርጉም	- 3 3	- 42.86 42.86	<ul style="list-style-type: none"> - አንድ መላሽ ከተሰጠው ምርጫ ውጭ በአዳዲስ ንግድ ምክርቤት የሚደረግ ጥረት በመጠኑ መኖሩንና የድሮዎቹ ባለበት እንዲቀጥል የሚፈልጉ መሆናቸውን ሲገልጹ ሌሎች ጥረት አያደርጉም ያሉ መላሾች የሰጡአቸው ምክንያቶች፡- - የሥራ አካባቢውና የሚፈቀደው በጀት ለዚህ ስለማይጋብዝ፤ - አብዛኛው ሠራተኛ የሚታዘዘውን እንጂ በራሱ የሚያፈልቀው የአሠራር ስልት አይታይም፤ - የባለቤትነትና የተነሳሽነት እጥረት በመኖሩ፤
5	በቤተመጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት ለማግኘት ለሚመጡ ተገልጋዮች ከሚጠየቁ ቅድመ ሁኔታዎች ውስጥ በሕግ ክምችትና ኢትዮጵያ ጥናት አገልግሎት ለማግኘት የድጋፍ ደብዳቤ ማምጣት አስፈላጊ ነው ብለው ያምናሉ።	ሀ/አምናለሁ ለ/አላምንም	5 1	71.43 14.28	<ul style="list-style-type: none"> - አንድ መላሽ ለጊዜው አምናለሁ ወደፊት ግን የሕግ ክምችት ተግባሩ አገልግሎት መስጠት ስላልሆነ ክምችቶቹን ማይክሮፊልም አስደርጎ ያለደብዳቤ ሊሰጥ ይገባል ሲሉ፤ አላምንም ያሉት አንድ መላሽ በተለያዩ መንገድ ቅጅዎቹን አድርጎ አገልግሎት በቅጅዎቹ ላይ ያለ ደብዳቤ መስጠት ስለሚቻል ብለዋል፡፡ - በሥራ ዘርፉ የሚገኙ የመረጃ ምንጮች ተጠብቀው ለትውልድ የሚተላለፉና ለጥናትና ምርምር አገልግሎት የሚውሉ በመሆናቸውና የቦታም ጥበት ስላለ አብዛኛው ተጠቃሚ ተማሪ በመሆኑ የድጋፍ ደብዳቤ መጠየቁ አግባብ ነው ሆኖም ከተማሪዎች ውጭ ባይጠየቅ ያሉ አንድ መላሽ አሉ።

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
6	በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ በከፍተኛ ችግርነት የሚታየው፡-	ሀ/ የመረጃ ምንጮች ወቅታዊ አለመሆን (የጥራት ችግር) ለ/ አገልግሎት የሚሰጥበት መንገድ ዘመናዊ አለመሆን ሐ/ አገልግሎት በመስጠት ተግባር ላይ ከሚገኙ ሠራተኞች ውስጥ የስነ-ምግባር ችግር ያለባቸው መኖራቸው መ/ ሁሉም	- 3 - 3	- 42.86 - 42.86	አንድ መላሽ ለእናሐ በሚሉ በአማራጭ መልሱ ያልተመላከተውን የመለሱ ሲኖሩ በአስተያየት መልክ፡- - በአገልግሎት መስጠት ላይ ያሉ ሠራተኞች ኘሮፌሽናልና አቴንዳንቶች ተመጣጣኝ አለመሆን፤ - በዘመናዊ ቴክኖሎጂ ታግዞ ለመስራት የሚያስችል ስልጠና አለመኖር በአገልግሎት አሰጣጥ ረገድ ችግሮች መሆናቸው ተገልጿል።
7	የቤተመጻሕፍት ዘርፍ ከኃላፊነቱ አንጻር በቂ አገልግሎት እየሰጠ ነው ይላሉ።	ሀ/አዎ ለ/አይደለም	- 7	- 100	- በአዎኛ የተሰጠውን ኃላፊነት የመረጃ ሥርዓት አለመዘርጋት አብያተ-መጻሕፍትና ሙያው እንዲስፋፋና ሌሎች አቻ ድርጅቶች የሚያከናውኑትን የማያከናውን በመሆኑ፤ - ባለው የበጀት የቦታና የሰው ኃይል እጥረት ምክንያት የመረጃ ምንጮችን ወቅታዊና የተገልጋይን ፍላጎት የማያረካ በመሆኑ፤ - ክምችቱ በአግባቡ ባለመደራጀቱ የካታሎግ ካርዱም በትክክል አለመደራጀቱና አሰራሩና አገልግሎቱ በIT ያልተደገፈ አለመሆኑ፤ - ቤተመጻሕፍቱ የብሬል፣ የሕጻናት፣ የኢንተርኔት፣ አዲስጊኔራና የሕዝብ አገልግሎት ሴክሽን በመክፈት አገልግሎት አለመስጠቱ የሚሉ ምክንያቶች ከኃላፊነቱ አንጻር በቂ አገልግሎት እየሰጠ ላለመሆኑ ተሰጥተዋል።

--	--	--	--	--	--

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
8	በቤተመጻሕፍት ዘርፍ አገልግሎት አሰጣጥ ረገድ የተራዘመ የአሰራር ሂደት አልፎ አገልግሎት የሚሰጥበት የፍቶኮፒ አገልግሎት መሆኑን ተገልጋዮች በተደጋጋሚ ይገልጻሉ እርስዎ በዚህ ይስማማሉ።	ሀ/አዎ	5	71.43	- የፍቶኮፒ ፎርም በቡድን መሪዎች የሚፈረም በመሆኑ ቡድን መሪዎች ሳይገኙ ተገልጋይ ይጉላላል፤ ከዚያም በላይ ፎርም ለአላስፈላጊ ወጪ ይዳርጋል በማለት ከተገልጋዮች ጋር መስማማታቸውን ሲገልጹ ያልተስማሙት 2ቱ ችግሩ በጥናት የተቃለለ ስለሆነ በችግርነቱ ላይ አለመስማማታቸውን ገልጸዋል፡
		ለ/አስማማለሁ	2	28.57	
9	በቤተመጻሕፍቱ ተገልጋዮች ዘንድ የሚታየው ችግር፡-	ሀ/ አገልግሎት ለማግኘት ማሟላት ያለባቸውን ቅድመ ሁኔታዎች አሟልተው አለመምጣት ነው	-	-	- ሁሉም መልስ ነው የሚሉ አንድ መላሽ ሲኖሩ ከተሰጠ አማራጭ መልሶች ውጭ ሀ,ለ እና ሐ በማለት የመለሱ ሶስት መላሾች ቢኖሩም የአራቱም መላሾች ውጤት ተመሳሳይ ነው፡፡
		ለ/ ቅድመ ሁኔታዎቹን ለማሟላት ፍቃደኛ አለመሆን ነው	1	14.28	
		ሐ/ ማሟላት የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎችን አለማወቅ ነው	-	-	
		መ/ ሀእናለ	2	28.57	
	ሠ/ ሀ፣ለእናሐ	3	42.86		

ተ/ቁ	የቀረበ ጥያቄ	አማራጭ መልስ/ሶች	የተሰጠ ምላሽ		መግለጫ
			በቁጥር	በ%	
10	ተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት ሕጋዊ መብታቸውን ያውቃሉ።	ሀ/አዎ አንዳንዴ ያስከብራሉ ለ/ አዎ ሁሌም ያስከብራሉ ሐ/ አዎ ግን አያስከብሩም መ/አያውቁም አያስከብሩም	7 - - -	100 - - -	<p>ተገልጋዮች መብታቸውን አውቀው አንዳንዴ እንደሚያስከብሩ ሁሉም መላኾች ተስማምተው ሌሎች በተገልጋዮች በኩል የሚታዩ ችግሮች፡-</p> <ul style="list-style-type: none"> - በስልጣን ተጠቅሞ አገልግሎት ለማግኘት መሞከር፤ - ትግሥት መጓደልና ብልሹ ስነምግባር መጠጥ ጠጥቶ መምጣት የመሳሰሉ፤ - የግል ንጽህና አለመጠበቅ፤ - የመረጃ ምንጮችን በአግባቡ አለመያዝ /መቅደድ፣የስርቆት ሙከራ /መስረቅ/፤ - የሚፈለግባቸውን ሳያሟሉና ለማሟላት ፈቃደኛ ሳይሆኑ ቅሬታ ማቅረብ፤ - አገልግሎት ሰጪ ሠራተኞችን የሚያመናጭቁና ትዕግሥት የሌላቸው እንደ አሽከር የሚቆጥሩ መብት ለማስከበር እንጂ ግዴታቸውን የማይወጡ መሆናቸው፤ - ቤተመጻሕፍቱ የቤት ሥራቸውን ለመሥራተ ብቻ ማገልገል እንዳለበት የሚቆጥሩ መኖራቸው።

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የፎቶ ኮፒ ገጽ ብዛት _____

የተገልጋይ ስም _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የፎቶ ኮፒ ገጽ ብዛት _____

የተገልጋይ ስም _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የፎቶ ኮፒ ገጽ ብዛት _____

የተገልጋይ ስም _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የፎቶ ኮፒ ገጽ ብዛት _____

የተገልጋይ ስም _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት
አገልግሎት መስጫ ክፍሎች
መገልገያ መታወቂያ**

የመ.ቁ _____

የተጠቃሚ ስም _____

የድጋፍ ደብዳቤ ቁጥር _____ ቀን _____

መታወቂያው የተሰጠበት ቀን _____

የሰጠው ኃላፊ/ሠራተኛ

ስም _____ ፊርማ _____

ማሳሰቢያ:-

ይህ መታወቂያ የሚያገለግለው ለአንድ ዓመት ብቻ ነው።

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት
አገልግሎት መስጫ ክፍሎች
መገልገያ መታወቂያ**

የመ.ቁ _____

የተጠቃሚ ስም _____

የድጋፍ ደብዳቤ ቁጥር _____ ቀን _____

መታወቂያው የተሰጠበት ቀን _____

የሰጠው ኃላፊ/ሠራተኛ

ስም _____ ፊርማ _____

ማሳሰቢያ:-

ይህ መታወቂያ የሚያገለግለው ለአንድ ዓመት ብቻ ነው።

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት
አገልግሎት መስጫ ክፍሎች
መገልገያ መታወቂያ**

የመ.ቁ _____

የተጠቃሚ ስም _____

የድጋፍ ደብዳቤ ቁጥር _____ ቀን _____

መታወቂያው የተሰጠበት ቀን _____

የሰጠው ኃላፊ/ሠራተኛ

ስም _____ ፊርማ _____

ማሳሰቢያ:-

ይህ መታወቂያ የሚያገለግለው ለአንድ ዓመት ብቻ ነው።

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የገጽ ብዛት _____

የተገልጋይ ስም _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የተገልጋይ ስም _____

የገጽ ብዛት _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

**በብሔራዊ ቤተመዛግብትና
ቤተመጻሕፍት ድርጅት
የተገልጋዮች ፎቶ ኮፒ አገልግሎት መስጫ ቅጽ**

ቀን _____

የተገልጋይ ስም _____

የገጽ ብዛት _____

ፊርማ _____

አገልግሎቱን የፈቀደው ሠራተኛ

ስም _____

ፊርማ _____

ዋቢ መጻሕፍት

1. Line , M.B. - Librarianship and information work world wide, 1995, Bowker, 1996
2. Majimuder, Uma - Indian national Library: systematization and Modernization, the national library 1987
3. Kumar, Krishon - Library Administration and management, Vikas, 1987
4. W. W.W
 - www.nlbn.org
 - www.knis.or.ke
 - pnm.my www.
 - www.ignca.nic.inc
 - www.insdoc.org.
5. የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ሪፐብሊክ የሲቪል ሰርቪስ አገልግሎት አሰጣጥ ፖሊሲ አ.አ. ሚያዚያ, 1993
6. በንግድና ኢንዱስትሪ ሚኒስቴር የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ጽ/ቤት & የምዝገባና ፈቃድ አገልግሎት አሰጣጥን ለማሻሻል የተደረገ ጥናት & አ.አ. ጥቅምት, 1996 ዓ.ም.
7. የኢትዮጵያ ኢንቨስትመንት ባለሥልጣን የአገልግሎት አሰጣጥ ግምገማና የማሻሻያ ውሳኔዎች አ.አ. ሐምሌ, 1995
8. የኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት አዋጅ ቁጥር 179/1991 አ.አ.
9. የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የአቅም ግንባታ ሚኒስቴር በተመረጡ የፌዴራል መንግሥት መ/ቤቶች የአጭር ጊዜ አገልግሎት አሰጣጥ ማሻሻያ ኘርግራም ትግበራ መመሪያ (ረቂቅ) ግንቦት, 1995 አ.አ.
10. በኢትዮጵያ ብሔራዊ ቤተመዛግብትና ቤተመጻሕፍት ድርጅት የሲቪል ሰርቪስ ማሻሻያ ጽ/ቤት የአገልግሎት ማሻሻያ ጥናት የካቲት, 1995 አ.አ.