એકમ–4 શૈક્ષણિક ગ્રંથાલય સેવાઓ (ACADEMIC LIBRARY SERVICES)

: રૂપરેખા :

4.0 ઉદ્દેશો
4.1 પ્રસ્તાવના
4.2 ગ્રંથાલય સેવાઓનું આયોજન
4.3 ગ્રંથાલય સેવાઓનું સંચાલન
4.4 ગ્રંથાલય સેવાના સિદ્ધાંત
4.5 ગ્રંથાલય સેવાઓ અને તેના ઉપભોક્તા : એક પદ્ધતિ તરીકે
4.6 ગ્રંથાલય સેવાઓનું વર્ગીકરણ
4.6.1 સંદર્ભ ગ્રંથો
4.6.2 વાઙ્મયસૂચિગત સેવાઓ
4.6.3 ઉપભોક્તા શિક્ષણ
4.7 માહિતી ટેકનોલોજી
4.8 ગ્રંથાલય સેવાઓની પડતર
4.9 ગ્રંથાલય સેવાઓમાં અવરોધો
4.10 ગ્રંથાલય સેવાઓનું મૂલ્યાંકન
4.11 સારાંશ
4.12 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો
4.13 ચાવીરૂપ શબ્દો
4.14 સંદર્ભો અને વિશેષ વાચન

4.0 ઉદ્દેશો (OBJECTIVES)

આ એકમ વાંચ્યા પછી તમને જાણવા મળશે :

- ગ્રંથાલય સેવાના નવા પરિમાણોની સમજ ;
- ગ્રંથાલય સેવાના પ્રાથમિક કાર્યોનો પરિચય ;
- ગ્રંથાલય સેવા અને તેના ઉપભોક્તા એક પદ્ધતિ તરીકે જોવા ;
- શિક્ષણ પ્રક્રિયાને સંપૂર્ણ બનાવવા ઉપભોક્તા શિક્ષણના મહત્ત્વની સમજ ;
- માહિતી ટેકનોલોજીના વિકાસને ગ્રંથાલય સેવામાં ગુણવત્તા સુધારનો પરિચય ; અને
- માહિતી વિષયક અને પ્રલેખ વિષયક ઉપભોક્તાઓમાં તફાવત (ની જાણ)

4.1 પ્રસ્તાવના (INTRODUCTION)

તમોએ પશ્ચાદ ભૂમિકામાં જોયું કે ગ્રંથાલય સેવા (કેટલીક) રૂઢિગત રીતે ચાલે છે. સામાન્ય વર્ગીકરણ (Categorisation) નીચે મુજબ હોઈ શકે :

- પ્રલેખોનું પરિક્રમણ ;
- પ્રલેખનનું સ્થાન શોધવામાં મદદ ;
- (ગ્રંથ) સૂચિનો ઉપયોગ (કરવામાં) મદદ ;
- વ્યાપ્ત અનુલય (સંદર્ભ) સેવા ;
- વાઙ્મયસૂચિગત સેવા ;
- અદ્યતન અવબોધન સેવા (CAS) અને પસંદગીયુક્ત માહિતી પ્રસારણ (SDI) ;
- પ્રતિનિર્માણ સેવાઓ ; અને
- અભિવિન્યાસ (Orientation)

આ એકમમાં આપેલ માહિતીથી તમે જાણી શકશો કે ગ્રંથાલય સેવાને ઉપભોક્તાના દષ્ટિકોણથી જોવાથી તે વધુ સમૃદ્ધ થાય, નહીં કે તેના મધ્યસ્થી (Intermediary) તરીકે દા.ત. ગ્રંથપાલ. આ બંને વચ્ચેના ગાઢ અનુબંધનને પણ ભારપૂર્વક જોવામાં આવે છે. ગ્રંથાલય સેવાને સતત અને સમાયાંતરે પુનરાવર્તન કરવાથી વધુ ક્રિયાશીલ સહ પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિ બને છે. ઉપભોક્તાઓની જરૂરિયાતો બદલાતા પરિમાણો નોંધવા (જાણવા) જોઇએ. બદલાતા પરિમાણોના ચાર વિશિષ્ટ લક્ષણો જાણી લેવા જોઇએ.

(અ) ઓનલાઇ (Online) સેવાના ઉપયોગમાં વધારો,

(બ) ગ્રંથાલય ઉપભોક્તા શિક્ષણ,

(ક) વિશિષ્ટ જૂથોની સેવાઓ, અને

(ડ) વિષય અભિવિન્યાસ.

ઉપભોક્તા, ગ્રંથપાલ અને પ્રલેખના ભૌતિક દેખવના સંબંધોને આધુનિક સમકાલિન સમયમાં પરિવર્તનની જરૂર છે.

4.2 ગ્રંથાલય સેવાઓનું આયોજન (PLANING OF LIBRARY SERVICES)

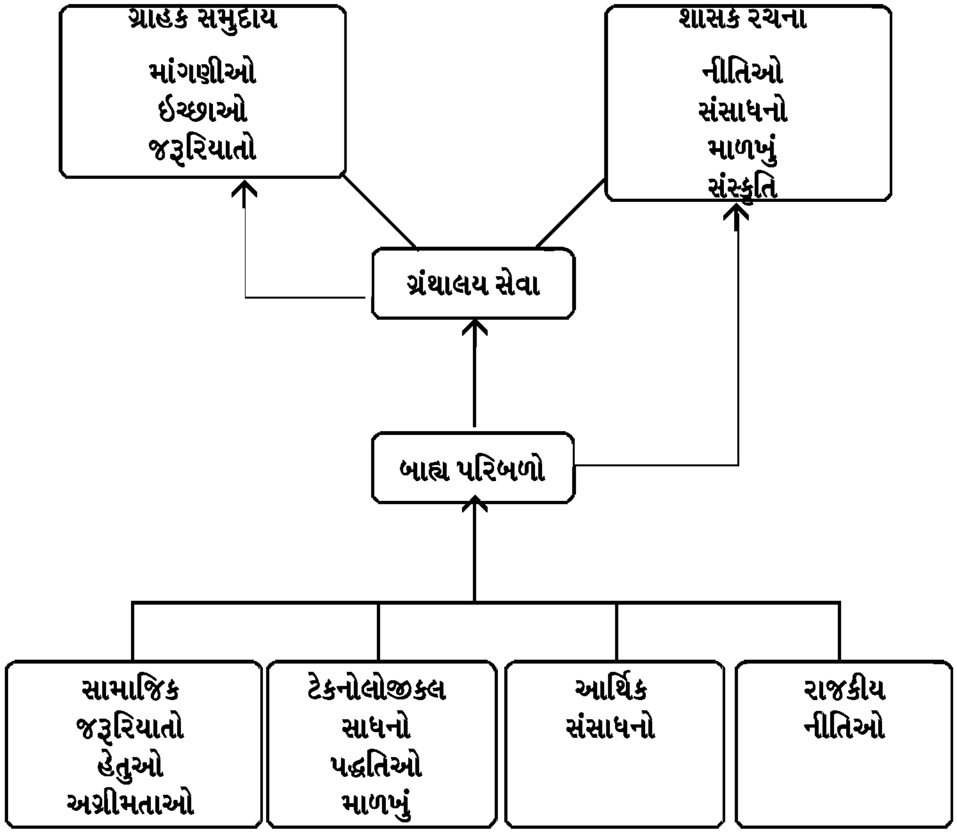
આયોજન પ્રક્રિયાના મૂળમાં શું છે ? તે છે વ્યાખ્યા, અભિવ્યક્ત હેતુની જરૂરિયાત છે. ગ્રંથાલય સેવાનો વ્યાપ તેના પૈતૃક સંગઠનના ઉદ્દેશો પર નિર્ણત (આધારિત) છે. ઘણાં પ્રગતિશીલ ગ્રંથાલયોમાં ગ્રંથાલય દ્વારા અપાતી સેવાઓને લેખિત સ્વરૂપમાં આપવામાં આવે છે. શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયો જેવા કે યુનિવર્સિટી અને કૉલેજ ગ્રંથાલયોનો ઉદ્દેશ, શૈક્ષણિક સુવિધાઓ વધારવાનો હોય છે. અભ્યાસ, સંશોધન, વગેરેની કામગીરી નક્કી કરે છે. આમ, શિક્ષક અને વિદ્યાર્થીના સ્વતંત્ર અભ્યાસમાં તેની માહિતી ક્ષમતા કેળવવા, ગ્રંથાલય મહત્ત્વનો ભાગ ભજવે છે. શૈક્ષણિક સંસ્થાઓમાં આયોજનની પ્રક્રિયા હાથવગી છે. તે દૂરંદેશી લક્ષ્યાંક સિદ્ધ કરવા, શું પગલાં લેવા તો જણાવે છે. અને સ્વ-સુધાર મૂલ્યાંકનની તક આપે છે. વાચકોને પૂરી જાણકારી ન હોય તો આયોજન પ્રક્રિયા શક્ય નથી. વાચકોની જરૂરિયાત મુજબ હોવી જોઇએ. શૈક્ષણિક સંસ્થાના વાચકોને ગ્રંથાલયની સેવા આપવા નીચે મુજબ વિચારવું જોઇએ.

(અ) બાહ્ય સમુદાય (External Environmenrs) ;

(બ) ઉપભોક્તા સમુદાય (User Community) ; અને

(ક) સંચાલક ઢાંચો (Governing Framework)

બાહ્ય પરિબળો, પરિવર્તનના પડકારો છે. તેને તેમની આંતરિક ગતિશીલતા પણ છે. એકબીજા ઉપર થતાં આંતરિક અને બાહ્ય ફેરફારો, બંને સમાન રીતે પરિવર્તનની સીમા ઉપર આધારિત છે. આકૃતિ 4.1 માં ગ્રંથાલય સેવાની આયોજન પ્રક્રિયા સારી રીતે સમજાવવામાં આવી છે.



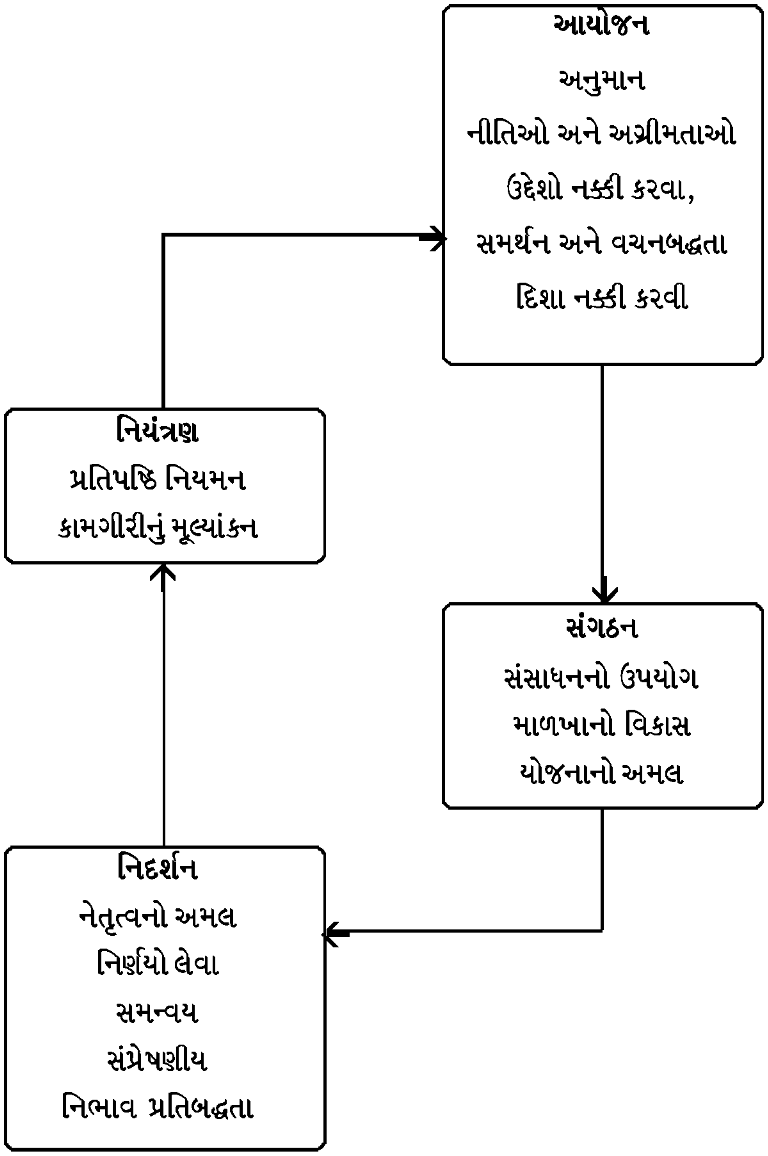
આકૃતિ 4.1

પરિવર્તનના સંદર્ભમાં ગ્રંથાલય સેવા

શૈક્ષણિક સંસ્થામાં ગ્રંથાલયની રૂપરેખા કેવી હોવી જોઇએ ? તેને માટે પહેલની જરૂર છે. જે સમુદાયને સેવા આપવાની છે તે સમુદાય અને જનસંખ્યા ગ્રંથાલયના બુદ્ધિમતાના સંસાધનો તેના આધુનિકરણ (આગોતરા) સાથે જે તે સમુદાયને અનુરૂપ હોવા જોઇએ. ગ્રંથાલયના કર્મચારીઓને આધુનિક તાલીમ આપી તેને પદ અનુસાર સેવામાં ગોઠવવા જોઇએ. આખરે તો, બધા ઉદ્દેશોને પામવા, આખી વ્યૂહરચના, લેખિત સ્વરૂપમાં હોવી જોઇએ. આયોજન પ્રક્રિયા ગ્રંથાલય માનવશક્તિ તેના ઉપભોક્તાની ક્ષમતા વધારવા ઉપયોગી થવા હાથવગી હોવી જોઇએ.

4.3 ગ્રંથાલય સેવાઓનું સંચાલન (MANAGEMENT OF LIBRARY SERVICES)

ગ્રંથાલય સેવાઓનું સંચાલન એટલે નિર્ણયો લેવા અને સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરવું જ્યારે આયોજન, સૈદ્ધાંતિક ઢાંચા પર આધારિત છે તેમ નિર્ણય લેવાનું (સંચાલનનું મૂળભૂત ઘટક) પ્રાયોગિક ધોરણ પર નિર્ભર છે, આમાં માનવ પરિબળોની તેની બધી અનિશ્ચિતતાનો પરિચય છે. ગ્રંથાલય સેવાઓના સિદ્ધાંતોને સમજવા ×પરિશિષ્ટ× ચક્ર પદના સંદર્ભમાં સારી રીતે સમજી શકીએ છીએ. પીટર લેરન્સે (Peter Lawrence) આ પ્રક્રિયાના ચક્રના ત્રણ ભાગમાં ઓળખી બતાવી છે. ×આયોજન (ઉદ્દેશો નક્કી કરવા અને આ ઉદ્દેશો પ્રાપ્ત કરવાના સાધનો-ઉપાયો નક્કી કરવા); સંગઠન અને સંકલન સમન્વય (સંસાધનો પ્રસારવા અને પ્રવૃત્તિઓને સાંકળી લેવી) અને નિયંત્રણ (યોજના પ્રમાણે કાર્ય થાય છે કે કેમ તેની ખાતરી કરવા પ્રતિભાવ- feedback મેળવવો)× જે આકૃતિ 4.2 માં બતાવેલ છે.



નિર્દેશન રંગમંચ પર થાય તે રીતે ; પરંતુ જૂથરચનામાં અને દોરવણીમાં પણ

આકૃતિ 4.2 સંચાલન પ્રક્રિયા (Cycle)

પીટર ડ્રકરે (Pete Drucker) તેના પ્રશિષ્ટ "સંચાલનનું પ્રાયોગિક" માં સંચાલકે ઓળખી બતાવેલ કસોટી નીચે જણાવ્યા મુજબ છે.

- ઉદ્દેશો નક્કી કરવા ;
- સંગઠન (Organising) ;
- પ્રેરક (Motivation) અને સંપ્રેષણીય (Communicating);
- માપન (Measuring) ; અને
- વ્યક્તિ વિકાસ

પીટર લોરેન્સ કરતા પીટર ડ્રફર અહિ ગ્રંથાલય સેવા બાબતે ચડિયાતા સાબિત થાય છે. પીટર ડ્રકરની ઓછામાં ઓછી બે વાત (1) "પ્રેરક અને સંપ્રેષણીય" અને (2) "વ્યક્તિ વિકાસ" નો વાચક સમુદાય સાથે સીધો જ સંબંધ છે. (જે ગ્રંથાલય સેવાના અંતિમ લવાદ ગણાય) સંચાલન વિશેષજ્ઞાએ આ વિભાવનાને વિવિધ રીતે વર્ણવેલ છે. : "વાચકો સાથેની પારસ્પરિક ક્રિયા", "માનસ શાસ્ત્રીય સંપર્ક", "માનસ શાસ્ત્રીય પરિમાણ" અને "વ્યક્તિથી વ્યક્તિના પરિમાણનો વિકાસ"

ગ્રંથાલય સેવાની સક્ષમતાનો પૂરો આધાર તેના સંચાલકોની વિશ્વસનીયતા પર છે. ગ્રંથાલય સેવાઓ સુસંગઠિત હોય તો પણ ઉપભોક્તાઓને તેના સંચાલકો વિશે સાચી સમજ ન હોય તો ગ્રંથાલય સેવાની છબી પર નકારાત્મક અસર પડે છે. આવી વિપરીત પરિસ્થિતિ કેમ બદલવી ? અહીં સંચાલને વિજ્ઞાનના "માનવીય સંબંધોની શાળા" માં સહાયતા કામે લાગે છે. આ ક્ષતિને દૂર કરવા કહેવાત ગુડ ઓડ્રિસીસ "હાવર્થોન ઈફેક્ટ" નો ઉપયોગ કરી શકાય "હાવર્થોન ઈફેક્ટ" એટલે કે લોકોને વિશિષ્ટ દરજ્જો આપવો. જેમ કે "ઉપભોક્તા રાજા છે" (પણ સમ્રાટ નહીં), જે શબ્દને કાયદાના સ્વરૂપે ગણી અનુવર્તન કરવું, આમ પ્રત્યેક ગ્રંથાલયના પ્રવેશદ્વાર પર તે સ્પષ્ટ શબ્દોમાં અંકિત કરવું, આવી સમજ શૈક્ષણિક સંસ્થાઓના સંદર્ભમાં ઘણી વધારે પ્રભાવશાળી છે. શૈક્ષણિક સંસ્થામાં મોટા ભાગના ઉપભોક્તા સમુદાય યુવાનો છે. જેઓ સંવેદનશીલ અને તેમની આસપાસના માહોલને રોજ નિશ્ચિત ખ્યાલમાં બાંધે તેવા હોય છે. કોઈ ખોટી સમજ તેમને ગ્રંથાલય સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાથી દૂર રાખશે. તેઓ ઝડપથી ભૂલે છે અને સ્વીકારે છે. ગ્રંથાલય સેવાની સફળતા અથવા નિષ્ફળતા તેની સમજ (Perceptions) પણ ઘણો આધાર રાખે છે. આવા લોકો સાથે સંબંધ બાંધવા વ્યક્તિગત સંપર્ક અતિ જરૂરી છે.

4.4 ગ્રંથાલય સેવાના સિદ્ધાંત (THEORY OF LIBRARY SERVICE)

ગ્રંથાલય એટલે માત્ર પ્રાયોગિક, સિદ્ધાંત નહીં એવું ઘણા લોકો માનતા હોય છે. વિકાસશીલ રાષ્ટ્રમાં આ પરિસ્થિતિ સુખદ નથી. જ્ઞાનનો વિકાસ સામાન્યીકરણ, તાર્કિક અને સમૃદ્ધિ પર સંભવે છે. (માપન અને પૂર્વસૂચનીયતા પર આધારિત). ગ્રંથાલય સેવાની માંગ વધતાં તેમાં દેખીતી રીતે જ જરૂરી સિદ્ધાંતનું તત્વ હોવું આવશ્યક બને છે. આધુનિક સમયમાં આ દિશામાં કેટલાંક ચોક્કસ પ્રયત્નો થયા છે. માહિતી વિજ્ઞાન ક્ષેત્રમાં થયેલ વિકાસની સાથે ભાવિ ગ્રંથાલય સેવાઓની સંલગ્નતા જોતાં માહિતી એક વિભાવના છે. તે વિષેની સંભાવનાઓ ખૂબ જ વધારે છે. ગ્રંથાલય સેવાઓના ઉપયોગ માટે ગ્રંથાલય સેવાના સિદ્ધાંતોને ઘડવા પાંચ ચાવીરૂપ પાસાંઓને જાણવા જોઈએ :

- પૂછપરછ (તપાસ) (Inquiries) ;
- પુનઃ પ્રાપ્તિ (Retrieval) ;
- માહિતગાર કરવાની પ્રક્રિયા (Inquiries) ;
- ગ્રંથાલય સેવાઓની માંગ ; અને
- સંસાધનોની વહેંચણી

પૂછપરછ (તપાસ) (Inquiries) : પૂછપરછ પ્રારંભમાં આવે છે. તે ખલેલની નિશાની છે, વ્યથાનો સંકેત છે અને જ્ઞાનની ઉણપનો સૂચક છે.તપાસએ આકસ્મિક અસર છે જે અજ્ઞાનતામાંથી ઉદ્ભવતી મનોવૈજ્ઞાનિક વ્યથા ઘટાડવા જ્ઞાન મેળવવાના હેતુ માટે આનુસંગિક તબક્કા તરફ જવા પ્રેરિત કરે છે. ગ્રંથાલય સેવાએ ન પાસ અને તેના ઉકેલ વચ્ચેનું મધ્યસ્થળ છે.પૂછપરછ વર્ગીકરણના ત્રણ પ્રકાર છે :

- જૈવિક જેમ કે પ્રલેખો વિશે પૂછપરછ ;
- વાસ્તવિકતા અથવા વિષય (અંગેની) પૂછપરછ ; અને
- દિશાત્મક પૂછપરછ, દા.ત. (ગ્રંથ) સૂચિ ક્યાં છે ?

પૂછપરછ અનિવાર્યપણે શોધ તરફ દોરી જાય છે કે જેના બે પ્રકાર છે :

- માહિતી (વિષય) અંગેની શોધ ; અને
- પ્રલેખો (જાણીતી વસ્તુ) શોધવા

વિષય નિર્દેશિકા (સૂચિનો વર્ગીકૃત ભાગ) મુક્ત પ્રવેશ ગ્રંથ પ્રાપ્તિ અને માહિતી શોધ માટે અનિવાર્ય છે, હસ્તલિખિત સૂચિમાં પ્રલેખોની શોધ માટે કર્તા અને ગ્રંથનામની સૂચિ જરૂરિયાત છે. વ્યવહારું રીતે જોઈએ તો આ બે વચ્ચે ભેદરેખા દોરવી મુશ્કેલ છે. રૂઢિગત રીતે જોતાં માહિતી (વિષય) અંગેની શોધ અને પ્રલેખ (જાણીતી વસ્તુ) શોધવા એ સંપૂર્ણપણે, અલગ અને સ્વતંત્ર જણાય છે. જો કે, અમે એવું સૂચવીએ છીએ કે પૂછપરછ અને તેના નિરાકરણનો વિચાર ઉપભોક્તાને લાભ મળે તે માટે

વિવિધ માત્રામાં માહિતીલક્ષી અને પ્રલેખલક્ષી બન્નેનો એક સાથે સામાન્ય રીતે વિચાર કરવો જોઇએ. કોમ્પ્યુટર આધારિત પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિ માટે (ઉપરોક્ત) વિભાજન નુકશાનકારક નીવડે છે.

પૂછપરછ અનિવાર્ય રીતે ગ્રંથાલયનો **સંગ્રહ (COLLECTION)** સંબંધિત છે. એ સાચું જ કહેવાયું છે કે "ગ્રંથાલય એ પૂછપરછ માટેનું સ્રોત છે" ગ્રંથાલય સંગ્રહનું સ્વરૂપ ગ્રંથાલય સેવાના દૂરવર્તી પરિણામોને ગૂંચવે છે. તે ગ્રંથાલય સંગ્રહ વિકાસની નીતિઓના પરિવર્તન સંબંધિત છે. કેટલાંક પાસાઓ જેવા કે પસંદગીનું એકીકરણ અને ક્રમ સંચય, વધારે પ્રતો અને જાળવી રાખવાની નીતિ, સંગ્રહની યોગ્યતા અંગે ખરેખર અને સંભવિત પૂછપરછ. સંબંધિત પુસ્તકો ગ્રંથાલયમાં હોવા જોઇએ આનો અર્થ એવો છે કે સંગ્રહ વિકાસ નીતિ, તાર્કિક, તર્કશુદ્ધ હોવી જોઇએ અન્યથા પરિણામ ઘટતું જશે. અસરકારક ઉપયોગ થાય તે માટેની ઘણીબધી પ્રવિધિઓ છે. જેવી કે સાહિત્ય માપન (Bibliomatric), ઉદ્ધારણ (Citation) અને ઉપભોક્તા અભ્યાસ. વર્તમાન સમયમાં આની શરૂઆત થઇ ચૂકી છે.

પુનઃ પ્રાપ્તિ (Retrieval) : આ પાંચ પ્રકારમાં હવે પછીનું પગથિયું એ પુનઃપ્રાપ્તિ છે જે ગ્રંથાલય સેવાના વર્ગીકરણમાં બીજુ પગથિયું છે. પુનઃ પ્રાપ્તિ પદ્ધતિના વ્યવસ્થાતંત્રમાં ઉપભોક્તાને પૂરતી સમજ નથી તેવું ધારી લેવું તે આરંભથી જરૂરી છે. ઉપભોક્તા તાર્કિક હોય એવું માનવામાં આવે છે પણ હકીકતમાં તેવું હોતું નથી. આવી પરિસ્થિતિમાં તેનો પ્રતિભાવ શું હોઇ શકે ?

આના જવાબમાં "સંદર્ભ મુલાકાત"નું સંચાલન (Conduct) કરવું જેમાં સાધારણ અને દૈનિક (day-to-day) ભાષાનો ઉપયોગ ન કરતાં, પુનઃ પ્રાપ્તિની ભાષા વાપરવી જે માન્ય પદોનો પરિચય આપે. આવી શોધ સુનિશ્ચિત જ હોય. પુનઃ પ્રાપ્તિની પદ્ધતિ ઓછી ગતિશીલ ન હોવી જોઇએ. તેનાથી ઉપભોક્તાઓની ઉદાસિનતામાં નિરંતર વધારો થાય. તેનો અંતિમ ઉપાય શું છે ? પુનઃ પ્રાપ્તિની પદ્ધતિ વધુ સારી રીતે ઉપભોક્તાઓની વૈચારિક ક્ષમતામાં વધારો થાય તેવી હોવી જોઇએ કે જેથી ઉપભોક્તાઓને સુવિધા રહે.

માહિતગાર કરવાની પ્રક્રિયા (BECOMING INFORMED) : માહિતગાર થવાની પ્રક્રિયામાં અવરોધો હોય છે. આ પ્રક્રિયામાં પહેલી પરિસ્થિતિ સૂચન માટેની મનોવૈજ્ઞાનિક સમજ. ઉપભોક્તા પોતાના અંગત સિમિત જ્ઞાનને કારણે અપંગ હોય છે. સીમિત અંગત મૂલ્યો, ગહન અજ્ઞાન, તર્કશુદ્ધ કૌશલ્યનો અભાવ, સમજદારી આ વાચકોનો બેવડો અભિશાપ છે. જો મધ્યસ્થી (Intermediary) (સંદર્ભ ગ્રંથપાલ) તેને માર્ગદર્શન આપશે તો તે બોજારૂપ જ રહેશે. બંને કિસ્સામાં આ અપવાદ દૂર કરવા તેનામાં તર્કશુદ્ધ કૌશલ્ય ખીલવવું જરૂરી છે. આમ બીજી પરિસ્થિતિ છે તેને માહિતગાર બનાવતા તર્કશુદ્ધ વિચારતા શીખવું, તેનાથી માહિતગાર થવાની પ્રક્રિયાની પહેલી પરિસ્થિતિ ટાળી શકાશે.

તર્કબદ્ધ કૌશલ્ય પ્રાપ્તિ એ જેવી દેખાય છે તેવી શિક્ષા પ્રાપ્તિની સરળ પ્રક્રિયા નથી. સૂક્ષ્મ મનમાં રહેલ મૂલ્ય (પૂર્વગ્રહ અને પૂર્વ કલ્પિત વિચાર) માંથી છૂટવું સરળ નથી. જો કે સ્ફૂર્ણાત્મક પ્રક્રિયા દ્વારા ઉપભોક્તાએ ધ્યાન રાખવું અને શિક્ષા પ્રાપ્તિની પ્રક્રિયા મારફત શક્ય હોય ત્યાં સુધી મુશ્કેલીઓને નિવારવી. સંદર્ભ ગ્રંથપાલે મનોવિશ્લેષણના સારા વિદ્યાર્થી તરીકે ઉપભોક્તાઓના મનને બારીકાઇથી તપાસવા જરૂરી છે. આનાં જેવા માહિતગાર થવાના ઘટકો છે.

માંગ (DEMAND) : માંગ એ ખરેખર ગ્રંથાલય સેવાની ઉચ્ચતમ કક્ષાની ઘણી નજીક છે. આ પરિસ્થિતિ ગ્રંથાલય સેવામાં વર્ગીકરણ (Taxonomy) પહેલાંની છે. માનવ મન મૂંઝવણથી દૂર હોતું નથી. જરૂરિયાત, ઈચ્છા અને આકાંક્ષાઓ ઓળખવામાં મૂંઝવણ હોય છે. આ તબક્કે વૈજ્ઞાનિક પરિભાષાની મૂંઝવણ દૂર કરવી જરૂરી હોય છે. ગ્રંથાલય સાહિત્યમાં જરૂરિયાત અને ઇચ્છાઓના પ્રકારનો પરિચય નીચે મુજબ છે :

- જરૂરિયાતો, જેને જરૂરિયાતો તરીકે જાણવામાં આવી નથી તેમાં ગ્રંથાલય સેવાઓ મદદરૂપ થશે ;
- જરૂરિયાતો જાણમાં હોવી પરંતું તેના વિશે ગ્રંથાલય સેવા લેવામાં કોઇ કાર્યવાહી કરવામાં આવી ન હોય ;
- ગ્રંથાલય સેવા લેવાની ઇચ્છા (Want) [ઉત્કંઠા (Desires) ના અર્થમાં] વ્યવહારમાં (in-practice) બુદ્ધિગમ્ય ઉપયોગ હોય કે ન હોય.

- ગ્રંથાલય સેવા લેવાના (Use) નિષ્ફળ પ્રયત્નો, જ્યારે કોઇખાસ પુસ્તક શોધવું પરંતુ ન મળવું ; અને
- સંતોષજનક માંગ, એવા અર્થમાં કે ઉપભોક્તાને સંતોષ પ્રાપ્ત થયેલ છે તે માર્ગના અર્થમાં ગ્રંથાલયનો ઉપયોગ.

ગ્રંથાલય સેવાનો ખરેખર ઉપયોગ છેલ્લી બે શ્રેણી પર છે. બાકીના વિભાગ આપણા કાર્યક્ષેત્રની બહાર છે. વધતી જતી કિંમત અને માહિતી ટેકનોલોજીનો આવિષ્કારને લીધે માંગના મૂલ્ય અને કિંમતની દિશામાં વિચારવું જોઇએ. આ પરિસ્થિતિમાં ગ્રંથાલય અને માહિતીની કિંમતનું નવું પરિમાણ ઉમેરાયું છે તેના વિશિષ્ટ વિશ્લેષણમાં ગ્રંથાલય સેવાની અસરકારકતા તેના ઉપભોક્તાઓની માંગની સ્થિતિસ્થાપકતા પર આધારિત છે. આ પદ્ધતિની પ્રતિયોગિતા (Responsiveness) મારફત પ્રલેખોની પ્રાપ્યતાનો સુધારો અને માહિતીની આખરી પ્રતીતિ પર (નિર્ભર) છે. આનાથી જે માત્ર ગ્રંથાલય સેવામાં સ્થિરતા (સુદઢતા) આવી શકે.

સંસાધનોની વહેંચણી (ALLOCATION OF RESOURCES) : ગ્રંથાલય સેવાના બાહ્ય પાસા તરીકે રાજકીય અર્થતંત્ર ચિંતાનો વિષય છે. તેમના ઉપભોક્તાઓ પાસેથી સંસાધનોની અલગ અલગ વહેંચણીમાંથી મુખ્યત્વે આ પ્રશ્નો ઉદ્‌ભવે છે. ગ્રંથપાલે આનો સ્વીકાર કરવાનો જ રહ્યો. સત્તાધીકારી સંસાધનોની વહેંચણીમાં ઝાંખા પડે છે. નિર્ણય લેવા માટે આ મહત્ત્વનો પ્રશ્ન છે. પરંતુ વર્તમાન સંજોગોમાં આ ચલાવી શકાય નહીં.

ઉપરોક્ત ચર્ચાના સંદર્ભમાં ગ્રંથાલય સેવાને સંપૂર્ણ તરીકે (as a whole) સ્વીકારતી જોઇએ. ગ્રંથાલય સેવાનું ભવિષ્ય જોતાં તેનું માળખું પ્રારંભિક કક્ષામાં છે. હકીકતમાં માંગ (Demand) નો અભ્યાસ તેના સિદ્ધાંત પર પ્રકાશ પાડી શકે છે. તેનું પરિણામ પ્રાસંગિક ઉપજ માત્ર છે. ગ્રંથાલય સેવામાં અન્ય લાગતા-વળગતા આંતર વિદ્યાશાખાના વિષયોનો પરિચય એ તેનું પરિણામ છે.

4.5 ગ્રંથાલય સેવાઓ અને તેના ઉપભોક્તા : એક પદ્ધતિ તરીકે (LIBRARY SERVICES AND ITS USERS AS A SYSTEM)

જ્યારે ગ્રંથાલય સેવાને એક દષ્ટાંતરૂપે અવલોકન કરતાં તેના ચાર કાર્યો અમલમાં મૂકવા જરૂરી છે :

(1) માહિતી (Information) ;

(2) સૂચના (Instruction) ;

(3) માર્ગદર્શન (Guidance) ; અને

(4) પ્રોત્સાહન (Stimulation).

અત્યાર સુધી સંદર્ભ સેવાની વ્યાખ્યા — "વાચક અને ગ્રંથ વચ્ચે વ્યક્તિગત સેવાથી ઊભી થતી સંપર્ક પ્રક્રિયા" આ વિધાન એસ.આર.રંગનાથને અધિકૃત કરેલ છે. જ્યારે ઉપરોક્ત દષ્ટાંતરૂપે રજૂ કરેલ સંદર્ભો જોતાં રંગનાથનની વ્યાખ્યાને લાગે વળગે છે ત્યાં સુધી પ્રથમ માહિતી અને માર્ગદર્શનને લક્ષમાં લે છે. આમાંથી સૂચનાને તેની મર્યાદામાંથી સંપૂર્ણપણે બાકાત રાખે છે. રંગનાથનના દષ્ટિકોણને સમજવો શક્ય છે, કે જે તે તેના સમયને અનુરૂપ હોઇ માત્ર ગ્રંથાલયની તરફેણમાં હતો. સંદર્ભ ગ્રંથપાલોને આ ક્રિયાવાદી ભૂમિકા ભજવવાની (ફરજ) આપવામાં આવી છે. ઉપભોક્તા સ્વાભાવિક રીતે પ્રાપ્તિ સ્થાને (Receiving end) છે. આ વ્યવસ્થામાં દેખીતી રીતે જ ઉણપ છે. ગ્રંથાલય સેવા અને ઉપભોક્તાને એક પદ્ધતિ તરીકે જોવી શક્ય નથી.

આ દષ્ટાંત એક પક્ષીય છે તે છળ છે, સામાન્ય રીતે પદ્ધતિમાં આપનાર અને લેનાર (પ્રાપ્ત કરનાર) સપ્રમાણમાં હોય તો જ ઇચ્છિત પરિણામ મેળવી શકાય. આ દષ્ટાંતમાં બતાવાયેલ સૂચનાને લક્ષમાં રાખવાથી જ તેમાં જરૂરી પ્રમાણ જળવાઇ રહે છે. સૂચનાની ઓળખ એ આ દષ્ટાંતનું અર્થપૂર્ણ ઘટક છે જેમાં ઉપભોક્તાઓ માટે સ્વતંત્ર અને ક્રિયાશીલ ભૂમિકા રહેલી છે. તેથી ઉપભોક્તાઓ અને સંદર્ભ ગ્રંથપાલ વચ્ચે પોતપોતાની ભૂમિકા ભજવવાની કામગીરીમાં પ્રમાણ જળવાઇ રહે તે જરૂરી છે. આ પદ્ધતિના મુખ્ય બે ઘટકો (ગ્રંથપાલ અને ઉપભોક્તા) વચ્ચે વાર્તાલાપ સ્વાભાવિકપણે ગર્ભિત

છે. આમ અત્રે ગ્રંથાલય સેવાની વિભાવના એ તેઓ વચ્ચેની પારસ્પારિક ક્રિયાનો જ ભાગ છે અને સમગ્રતયા પદ્ધતિ ઉદ્દેશોની સંપૂર્ણપણે પ્રાપ્તિ માટે છે. ઉપભોક્તાના ચોક્કસ હેતુઓ સિદ્ધ કરવા આ બંને વચ્ચે (સંદર્ભ ગ્રંથપાલ અને ઉપભોક્તા) વચ્ચે સાતત્ય જળવાવવું જોઇએ. ઉપભોક્તા અને ગ્રંથાલય સેવાના સારા પરિણામમાં આ જરૂરી છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો (Self Check Exercise) :

(1) ગ્રંથાલય સેવાની વિશેષ પ્રસ્તુતી અંગે "હાવથોન અસર" કેવી છે ?

(2) ગ્રંથાલય સેવાના સિદ્ધાંતને (કેટલે અંશે) રજૂ કરવાનું શક્ય છે ?

નોંધ : (i) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારો ઉત્તર લખો.

(ii) એકમને અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારો ઉત્તર સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

4.6 ગ્રંથાલય સેવાઓનું વર્ગીકરણ (TAXONOMY OF LIBRARY SERVICE)

નોંધ : પરિક્રમણ નિયંત્રણ વિશેની ચર્ચા માટે **માહિતી ટેકનોલોજી**નું પ્રકરણ 4.7માં જુઓ

4.6.1 સંદર્ભકાર્ય (Reference Work)

એસ.આર.રંગનાથનના મતાનુસાર સંદર્ભ સેવા એટલે વાચક અને પ્રલેખ વચ્ચે અસરકારક સંપર્ક યોગ્ય સંદર્ભ ગ્રંથપાલ મારફત સ્થાપિત કરવો. સંદર્ભ સેવાનું વિભાજન બે વિભાગમાં ટૂંકાગાળાની સંદર્ભ સેવા અને લાંબાગાળાની સંદર્ભ સેવાઓ ખૂબ જ જાણીતી છે. સંદર્ભ સેવાનું વિભાજન ચાર શ્રેણીમાં નીચે મુજબ વિગતવાર કરવામાં આવ્યું છે :

(1) પ્રારંભિક (Initiation) સેવા ;

(2) માર્ગદર્શન સૂચનો (વાચકને સામાન્ય મદદ) ;

(3) ત્વરિત સંદર્ભ સેવા ; અને

(4) વ્યાપ્ત સંદર્ભ સેવા

તેમનો મુખ્ય ફાળો ત્વરિત અને વ્યાપ્ત સંદર્ભ સેવામાં તફાવત રેખા દોરવાનો છે. આ બે પ્રકારની સેવામાં મુખ્ય તફાવત (1) સમયગાળા ; (2) સામગ્રીનો ઉપયોગ ; અને (3) શોધવામાં આવેલી માહિતીનો પ્રકાર સંદર્ભસેવાના કાર્યોમાં, માહિતીપૂર્ણ કાર્ય અને નિર્દેશાત્મક કાર્ય વચ્ચે સૂક્ષ્મ રેખા અંકિત કરવામાં રંગનાથનને પણ મુશ્કેલ જણાયેલ, પછીથી તેમણે આ પ્રકારનો ભેદ પાડવાનું ટાળ્યું હતું.

રૂઢિગત સંદર્ભસેવા અને ઉપભોક્તા શિક્ષણ આ બંને વચ્ચેનો તાર્કિક સંબંધ સંદર્ભ ગ્રંથપાલ ઉપર છોડી દેવામાં આવતો. તેણે એવું વિચારેલ જ નહીં કે "તેઓ એકબીજા સાથે વિરોધાભાસી હેતુઓ માટે કાર્ય કરે છે. સંદર્ભ સેવા વિષયાત્મક છે કારણ કે તે સ્વ-કેન્દ્રી સેવા ઉપર ભાર મૂકે છે. સૂચનાનો ધ્વનિતાર્થ હેતુલક્ષી છે કારણ કે તે ઉપભોક્તાને સ્વતંત્ર રીતે અભ્યાસ કરવા પ્રેરે છે. સંસાધન સાથેનો સીધો સંપર્ક તેને તેના મધ્યસ્થીથી અલગ કરે છે. પોતાની જાતને સ્વશિક્ષિત કર્યા પછી ગ્રંથાલયનો ઉપયોગ જાતે કરી શકે છે. આમ આ રીતે સંદર્ભસેવા અને ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં મૂળભૂત વિરોધાભાસ છે." રંગનાથન સંદર્ભસેવા વિષે લખે છે કે તે ખરેખર સંસર્ગજન્ય છે. ગ્રંથાલયમાં તેમના મતાનુસાર સંદર્ભસેવા જ ગ્રંથાલયીત્વનું સત્વ હતું.

રંગનાથને સંદર્ભ સેવા વિષે લખ્યા પછી ઘણો વિકાસ થયો છે. આ વિષય હવે બિલકુલ નિરુત્સાહી

સહ્યો નથી. ગ્રંથાલય વિજ્ઞાનના પ્રશ્નોમાં પ્રશ્નોત્તરી અભિગમને સ્વીકૃતિ મળતાં, કલ્પનાશીલ માળખુ રચવાના પ્રયત્નો અને વસ્તુને કલ્પનાશીલ પદોની સંપૂર્ણતામાં જોવાને કારણે આ વિષયમાં રસ વધી રહ્યો છે. તાજેતરના વર્ષોમાં વાસ્તવિક સંદર્ભ પ્રક્રિયામાં કેટલુક રસદાયક કામ થયું છે. કમ્પ્યૂટર આધારિત માહિતી પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓમાં પણ હવે રસ વધી રહ્યો છે. સંદર્ભ સેવાના પ્રશ્નોને નવા દૃષ્ટિકોણથી જોવામાં માહિતી ટેક્નોલોજી આ રીતે મહત્ત્વનું પ્રદાન કરનાર પરિબળ છે.

સંદર્ભ પ્રક્રિયા ઉપભોક્તા અને સંદર્ભ ગ્રંથાલયી વચ્ચે માહિતી મુલાકાત (Information Interview) પૂછપરછનું અર્થઘટન, શોધ વ્યૂહની રચના, વાસ્તવિક સાહિત્ય શોધ અને નોંધોના નિભાવ દ્વારા પરસ્પર થતી આંતરક્રિયા સાથએ સંબંધ ધરાવે છે. સંદર્ભ પ્રક્રિયામાં નીચે સારણી 4.1માં દર્શાવેલ 15 સોપાન ઓળખવાનું શક્ય બન્યું છે.

સારણી 4.1 સંદર્ભ પ્રક્રિયાના સોપાનો

Steps of the Reference Process

+	ઉપભોક્તાને પ્રશ્ન છે.
+	માહિતીની જરૂરિયાતને પૃષ્ટિ આપવી
+	પ્રારંભિક પ્રશ્ન મૂકવો
+★	સંદર્ભ મુલાકાતમાં શોધ પ્રશ્નની રચના કરવી.
★	સંદર્ભ ગ્રંથાલયની (માહિતી કાર્યકર્તા) (માહિતી) સ્રોતના પ્રકારોની પસંદગી કરે છે.
★	વિશિષ્ટ સ્રોતોની પસંદ કરે છે.
★	(માહિતી) ની પસંદગી માર્ગ
★	પૂછપરછ નિવેદનનું (માહિતી) સ્રોતની ભાષામાં અનુવાદ
★	નોંધોના શોધબિંદુની પસંદગી
★	શોધ હાથ ધરાવી.
+★	વ્યુહાત્મક શોધનું મૂલ્યાંકન અને સુધારણા
★	ઉત્તરની પસંદગી
★	પ્રતિભાવ આપવો (પ્રતિક્રિયા કરવી)
★	પ્રતિભાવનું મૂલ્યાંકન
★	નોંધો (Records) (પ્રલેખ) રાખવી
+ =	ઉપભોક્તા (User)
★ =	માહિતી કાર્યકર્તા / ગ્રંથપાલ

અત્રે નોંધવું જોઈએ કે 15 મુદ્દાઓમાંથી 9 મુદ્દા અનન્યપણે માહિતી કાર્યકર્તા/ગ્રંથપાલને લાગુ પડે છે અને 3 વધારાના મુદ્દાઓ ઉપભોક્તા અને માહિતી ગ્રંથપાલ વચ્ચે વહેંચાઈ જાય છે. આમ સંદર્ભ પ્રક્રિયામાં માહિતી ગ્રંથપાલની પ્રતિકાર ન કરી શકાય એવી ભૂમિકા ધ્યાનમાં આવે છે. જ્યારે આપણે અનુગામી વિભાગ 4.6.3 ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં ઉપભોક્તા શિક્ષણના હેતુઓ પ્રસ્થાપિત કરીશું. તે સંદર્ભ ગ્રંથાલયની પક્ષે જમા દર્શાવેલ શક્ય તેટલો વધુ નિકાસિત કરી દે છે. (દૂર કરે છે)

4.6.2 વાઙ્‌મયસૂતિગત સેવાઓ (Bibliographic Services)

વાઙ્‌મયસૂચિગત સેવાનો રૂઢિગત વિચાર હવે સમયાંતરે ઘણો બદલાઇ ગયો છે. વાઙ્‌મયસૂચિગત સેવામાં હવે તેના લક્ષણો અને સ્વરૂપમાં માહિતી ટેકનોલોજીના ઉપયોગ દ્વારા પરિવર્તન આવેલ છે. માહિતી ટેક્નોલોજીના પ્રવેશે ગ્રંથાલય સંગઠનના માળખા ઉપર અસર પાડીને ગુણાત્મક પરિવર્તન લાવેલ છે અને આમ ગ્રંથાલય સેવાના બધા જ પાસાઓ પર આની અસર જણાય છે. વ્યવસ્થાતંત્રની અંદર પૂરી પડાતી માહિતી અને બહારની સેવાથી અપાતી સેવાની તુલનામાં અંતર છે. આંતર ગ્રંથાલય લેવડ-દેવડનો વિચાર માત્ર વ્યર્થ છે. ગ્રંથાલય સેવામાં માહિતીનો પ્રભાવ ઘણો વ્યાપક છે. વિદ્યુત ઉપકરણો છે પ્રકાશિત ગ્રંથોને પહોંચાડવાની વ્યવસ્થાએ માહિતી સેવાના માળખામાં પરિવર્તન લાવી દીધું છે. આવી રીતે ‘‘ઓન લાઇન’’ માહિતી નેટવર્કનું આંતર ઉધ્ધરણ ગ્રંથાલયના સ્થાનિક સંસાધનોનો અમલ જ નહીં પરંતું ગ્રંથાલયમાં સમગ્રપણે પુનઃ સ્થાપન હોઈ શકે.

હવે સ્થાનિક કક્ષાએ પ્રલેખોનું સુલભ ન હોવું તે ઉણપ નથી. આવી રીતે વાઙ્મયસૂચિગત સંસાધનોની ઉપલબ્ધી ન હોય તો તકલીફ નથી. (પ્રલેખોની) સાનુકૂળતા હવે કોઇ સ્થાનિક ઘટના નથી સંશોધનોની અનુકૂળતા માટે હવે આખું વિશ્વ ખુલ્લું છે.

યુનિવર્સિટી અનુદાન આયોગ (UGC) દ્વારા INFLIBNET (માહિતી અને ગ્રંથાલય નેટવર્ક) પ્રયોજીત શક્યતાને કારણે આપણાં દેશના શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયો એક મહાન ક્રાંતિના કિનારે ઊભા છે. સ્થાનિક, પ્રાદેશિક અને રાષ્ટ્રવ્યાપી નેટવર્કને આંતરરાષ્ટ્રીય ડેટા સંપુટમાં જોડી દેવામાં આવશે. (પૂર્વકાલીન અને પસંદગીયુક્ત માહિતી સેવાની શરૂઆત સ્થાનિક કક્ષાએ થતી તે હવે નકામી બની છે.) ઓનલાઇન શોધ સેવા ત્વરીત ઉપલબ્ધ છે. ઓનલાઇન સેવાના લાભો જેવા કે ઝડપથી ઉપલબ્ધી, ઘણી જગ્યાએ સંપર્ક, સતત સુધારણા, સ્વયં સંચાલિત મુદ્રણ, અસરકારક અને ઝડપી તપાસ વગેરે કારણે. આમા એક માત્ર મોટી ઉણપ તેની કિંમત છે. અત્યાર સુધી ગ્રંથાલય સેવા મફત શુલ્ક અધિકાર ગણાતો. વિકસતા રાષ્ટ્રો, તેના જાહેર ભંડોળમાં આ ખર્ચ ભોગવવા તૈયાર રહેશે ? જો કે ઓનલાઇનની શોધ સેવાની ઉપયોગીતામાં કંઇ ઘટાડો નથી.

4.6.3 ઉપભોક્તા શિક્ષણ (User Education)

ગ્રંથાલય સેવા જેનું પ્રતિક છે, તે વિચારને અવરોધક બાબત ઉપભોક્તા શિક્ષણ હોય તેવું બાહ્ય સપાટી ઉપરથી લાગે છે. ગ્રંથાલય સેવાની વિચારધારા પરાવલંબન સૂચવે છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણ સ્વતંત્ર સ્વ-આધારીત કરવા માટે છે. પરંતુ આવું હકિકતે નથી. એકનો વિકાસ બીજા પર નિર્ભર છે. ગ્રંથાલય સેવા અને ઉપભોક્તા શિક્ષણ પરસ્પર સંકળાયેલ છે. અહીં તાર્કિક સંબંધએ જ્વલંન સક્ષમ ઉદાહરણ છે. જેમાં બંને પ્રકારમાં વિરોધાભાસને પરિણામે બંનેના સમન્વયમાંથી નિષ્પન્ન થઈ બહાર આવે છે. સરવાળે ઉપભોક્તા શિક્ષણ સ્વતંત્ર અભ્યાસના પ્રતિક તરીકે દર્શાવાય છે પરંતુ વાસ્તવમાં તેના માટે તમામ પ્રણાલિકાગત ગ્રંથાલય સેવાઓનું નિર્દેશન કરે છે.

ઉપભોક્તા શિક્ષણની જરૂરિયાત વિશે ખૂબ જ ગૂંચવાડો જણાય છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણનો તર્ક, નીચેના વિધાનોથી સારી રીતે સમજી શકાય છે. મુખ્ય ધારણા કરવામાં આવે છે કે (અ) શિખવામાં મગજના હિસ્સાની ભૂમિકા બહુ મહત્ત્વની છે. (બ) માનવ મનને ગુણ તેના બંધારણમાં છે, વિચારશક્તિનો છે. તેને શક્તિઓ અને સીમાઓ છે. (ક) જાણકારી પ્રાથમિક અને પૂર્વાનુભવ હોય છે. (ડ) માનવ મનનું પ્રાથમિક કામ જાણકારીમાંથી સત્વસાર મેળવવાનું છે. ઉપરોક્ત વિધાનોમાં જાણકારીની પ્રક્રિયા વારંવાર દોહરાવવામાં આવી છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં તે જ મહત્ત્વનું છે.

જાણકારી પ્રક્રિયાથી હેતુઓ કેવી રીતે સિદ્ધ થાય ? સાહજીક રીતે, જાણકારીનું પરિવર્તન ઉપભોક્તા જાતે અભ્યાસ કરી. સ્વતંત્ર રીતે વિચારવું બની શકે છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણ, માત્ર શિક્ષણના પ્રોત્સાહન માટે જ નહિં પણ ઉપભોક્તા પોતાના સર્વેક્ષણ વિષે જાતે વિચારી, તેનો અધિકારી બની શકે છે. પોતાના પ્રશ્નો જાતે ઉકેલવા સક્ષમ બની શકે છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં આ મહત્ત્વનો મુદ્દો છે.

Lewisk Shoares એ ઉપભોક્તા શિક્ષણના માંધાતાઓ તેની દુરદષ્ટિથી 1934માં તેની ગ્રંથાલય કૉલેજ વિભાવનામાં ગ્રંથાલય મહાશાળાનો વિચાર દર્શાવેલ છે. તેના વક્તવ્યને તેના સમકાલીન મહત્ત્વ વિશે જણાવવું આવશ્યક છે. "1) કૉલેજનો ગ્રંથાલય હેતુ વિદ્યાર્થીઓના શિક્ષણમાં અસરકારકતામાં વધારો, ગ્રંથાલય કેન્દ્રોનો ઉપયોગ, શિક્ષકોની મદદથી વાઙ્મયસૂચિનો સ્વતંત્ર અભ્યાસ." ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં અગ્રેસર સંસ્થાઓ ખાસ કરીને (USA)માં Swarthmore, wabash, Hampshire and eartham કૉલેજો. અહીં એક ચેતવણી જરૂરી છે કે ઉપભોક્તા શિક્ષણનો આ એક આદર્શ માત્ર છે. તે વધુ સારી રીતે સમજવા અને તેના તાર્કિક સોપાનો જોવા જોઇએ. જે આ પ્રમાણે છે : (1) અભિવિન્યાસ (Orientation) (2) વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો ; અને (3) પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ.

અભિવિન્યાસ (Orientation)

ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં અભિવિન્યાસ એક પ્રચલિત પદ્ધતિ છે. આના મૂળમાં પૂર્વસ્નાતક કૉલેજો જ્યાં શક્ય તેટલા ટૂંકાગાળામાં ઘણાં વિદ્યાર્થીઓને કૉલેજ ગ્રંથાલયમાં સંગઠન અને તેની તકનિકી વિશે અભિવિન્યાસની જરૂરિયાત છે. અભિવિન્યાસ એક નિરંતર પ્રક્રિયા હોઇ, વિદ્યાર્થીઓને તેના નવા અભ્યાસક્રમોમાં જોડવા સાથે જ પ્રભાવિત કરે તેવી હોવી જોઇએ.

ઉ.દા. તરીકે ; યુનિવર્સિટી ઑફ ટેક્સાસ, ઑસ્ટિનનું પૂર્વસ્નાતક ..... ગ્રંથાલય પ્રતિવર્ષ 10,000 વિદ્યાર્થીઓને ગ્રંથાલય અભિવિન્યાસના ઔપચારિક કાર્યક્રમથી પરિચીત કરાવે છે. આ હેતુ માટે તેણે પૂર્ણકાલીન વ્યવસાયિક કર્મચારીઓને કામ પર લગાડ્યા છે. અભિવિન્યાસ વર્ગમાં "મુદ્રિત માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરવી અને સામગ્રીની વહેંચણી, ગ્રંથાલય વિષયક સૂચનો, વર્ગમાં સહભાગી થયેલ નવા શિક્ષણ મદદનીશો, કાર્યક્રમ-મૂલ્યાંકન, સંચાલન અને સંદર્ભ વિભાગના વિદ્યાર્થીઓની જાણકારી" પ્રારંભિક કક્ષાએ નવા વિદ્યાર્થીઓને પોતાના જ માર્ગદર્શન હેઠળ ગ્રંથાલયની મુલાકાત, યુનિવર્સિટી ઑફ ટેક્સાસનો અભિવિન્યાસ કાર્યક્રમની જગ્યાએ જરૂર ઊભી થઇ ત્યાં ઔપચારિક અભિવિન્યાસ વર્ગને અનુસરવામાં આવ્યા.

ઉપભોક્તા અભિવિન્યાસ પદ્ધતિ, ગ્રંથાલયના પ્રકાર તથા તેમની માહિતીની જરૂરિયાત અનુસાર જુદી જુદી હોઇ શકે. "(તેમાં વિષય નિષ્ણાંત પણ હોઇ શકે) શિક્ષણ આપવાની પદ્ધતિ ઉપભોક્તાના પ્રકાર પ્રમાણે જુદી જુદી હોઈ શકે છે. બધા જ પ્રકારના વાતાવરણમાં કેટલુંક સામ્ય હોઇ શકે. બે પ્રમુખ કક્ષાએ અભિવિન્યાસને ઓળખી બતાવી છે. (1) પ્રત્યક્ષ પદ્ધતિ અને (2) પરોક્ષ પદ્ધતિ. પ્રત્યક્ષ પદ્ધતિમાં (અ) વ્યાખ્યાન, (બ) માર્ગદર્શક પ્રવાસ (ગ્રંથાલયમાં), (ક) વ્યક્તિગત સહાય, (ડ) પ્રાયોગિક, (ઇ) ઉપશિક્ષણ, સંમેલન, નિદર્શન. પરોક્ષ પદ્ધતિમાં (અ) ફિલ્મ, (બ) વિડીયો ટેપ, (ક) ટેપ સ્લાઇડ, (ડ) ઓડિયો ટેપ/વિવરણ, (ઇ) ગ્રંથ, મુદ્રિત માર્ગદર્શિકા અને (એફ) સ્વસૂચિત સામગ્રી. સૂચના પ્રકારની જૂથ માટે કે વ્યક્તિગત સૂચના માટે અથવા બંનેના મિશ્રણ સ્વરૂપની હોઇ શકે."

ભારતમાં, ઔપચારિક ઉપભોક્તા શિક્ષણ પરિચય માટે કેટલાંક પગલાં લેવાના છે. અભિવિન્યાસ એ પહેલું પગથિયું છે. વાઙ્મયસૂચિગત સૂચના અને પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ એ તાર્કિક સોપાનોને અનુસરે છે. ગ્રંથાલય સેવા માટે ઉપભોક્તા શિક્ષણ ખરેખર આર્થિક અને અસરકારક નિઃપક્ષીય પદ્ધતિ છે.

વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો (Bibliographic Instruction)

ગ્રંથાલય અભિવિન્યાસ જેમ વિશ્વવ્યાપી રીતે સ્વીકારમાં આવે છે તેમ ઉપભોક્તા શિક્ષણમાં વાઙ્મય સૂચિગત સૂચનોનું પણ મહત્ત્વ સમજાવા લાગ્યું છે. વાઙ્મયસૂચિગત સૂચન વિશે Monteith કૉલેજના જન્મદાતા Patrika B. Knapp નોંધે છે કે "મૉન્ટિયેથ ગ્રંથાલયનો હેતુ વિદ્યાર્થીઓને આ ગ્રંથાલયની વ્યવહારૂ સમજ, માર્ગદર્શન અને તેના ઉપયોગ માટે ની કુશળતા ઊભી કરવાની છે. આ હેતુ સિદ્ધ કરવા તેઓ આ અભ્યાસક્રમ અને અનુભવને તેના ફરજ રૂપે જોડવાનું છે." મૉન્ટિએથ કૉલેજનો પ્રયોગ એરલ્હામ-કૉલેજમાં થોમસ Krik દ્વારા તેના વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો અને કૉર્સ સંબંધિત પ્રયોજાયો હતો. અલહામ કૉલેજનો આ પ્રયોગ વિશ્વ કક્ષાએ ફળદાયી નિવડેલ છે. અલહામ કૉલેજના વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનોના લક્ષણો નીચે મુજબ દર્શાવેલ છે.

(1) કાર્યક્રમના ત્રણ માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો કે જે (અ) અભ્યાસક્રમ સંબંધિત (બ) નિદર્શિત અને (ક) ક્રમિક.

(2) પૂર્વસ્નાતકો માટે બે વર્ષના ગાળામાં ચાર સ્તરીય ઔપચારિક અભ્યાસક્રમ વિસ્તરણ.

(3) વર્ગખંડમાં ગ્રંથાલય વિષયક સૂચનો કરવા.

(4) અભ્યાસક્રમ સંબંધિત પ્રવૃત્તિમાં વિદ્યાશાખાના શિક્ષકો અને ગ્રંથપાલનો સંયુક્ત સહયોગ.

એરલ્હામ કૉલેજના વાઙ્મયસૂચિગત કાર્યક્રમના માળખાગત અભ્યાસક્રમના બે ઘટકોમાં (1) જ્ઞાન મેળવવાના સાધન તરીકે અને (2) વિદ્યાર્થીઓમાં કૌશલ્ય વિકાસ સંબંધિત છે. અલૅહામ કૉલેજના જીવવિજ્ઞાનના વિદ્યાર્થીઓ માટેના વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો અભ્યાસક્રમને છ ઘટકોમાં વિભાજીત કરાયો છે.

(1) સામાન્ય પ્રકારના સંદર્ભ ગ્રંથો ;

(2) સામયિક નિર્દેશિકા અને વૈજ્ઞાનિક સારદોહન સેવા ;

(3) કાર્ડસૂચિ ;

(4) જ્ઞાન સંગઠનના સિદ્ધાંતો ;

(5) વ્યૂહાત્મક શોધ ; અને

(6) વિષય વિશ્લેષણ

ભારતમાં, કૃષિવિષયક યુનિવર્સિટીઓમાં વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનોનો પ્રયોગો સિમિત જોવા મળેલ છે. તેની ઉપયોગિતા દેખીતી રીતે જ આલોચના લાયક નથી. વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનાઓ વિદ્યાર્થીઓને પોતાની રીતે અભ્યાસ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. અને તેને ગ્રંથાલયમાં વૈયક્તિક સંદર્ભ સેવાની જરૂર પડતી નથી. ભારત જેવા ઘણાં વિકાસશીલ રાષ્ટ્રોમાં જ્યાં લાખો પૂર્વસ્નાતકો, સંદર્ભ કર્મચારીગણ, વ્યક્તિગત સેવાઓ આપવા માટે નથી. ત્યાં વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો એક રામબાણ ઇલાજ સાબિત થયો છે.

પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ (Profilling)

વાઙ્મયસૂચિગત સૂચના એ અભિવિન્યાસનું તાર્કિક વિસ્તરણ ગણવામાં આવે તો પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ એ વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનાનું તાર્કિક વિસ્તરણ ગણી શકાય. અભિવિન્યાસ, વાઙ્મયગત સૂચના અને પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ આપસમાં એકબીજા સાથે સંકળાયેલ છે. આવી જ રીતે માહિતીની વ્યક્તિગત પદ્ધતિ (PSI) વિદ્યાર્થીઓ અને સંશોધન વિદ્યાર્થીઓ માટે વ્યક્તિગત ઉપભોક્તાઓને પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ લાગુ પાડીએ તો તે તાર્કિક વિસ્તરણ છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણની આદર્શ સ્થિતિમાં દરેક ઉપભોક્તા સ્વમાર્ગદર્શન અને સ્વસૂચન વડે પોતાનો ગ્રંથપાલ બની શકે. વાચકો માટે ગ્રંથાલય સેવા કેન્દ્રસ્થાને રહે પણ જવાબદાર તરીકે ગ્રંથપાલનું કામ પડદા પાછળનું છે. પૂર્વસ્નાતક અને અનુસ્નાતક વિદ્યાર્થીઓના કિસ્સામાં અભ્યાસને લગતી વાઙ્મયસૂચિગત સૂચના માટે વાચક જૂથનું પાર્શ્વચિત્ર (GRP) બનાવી સેન્ટર ફોર સોશિયલ સિસ્ટમ, સ્કુલ ઑફ સોશિયલ સાયન્સીસ, જવાહરલાલ નેહરૂ યુનિવર્સિટીના M.A. (પૂર્વ) ના વિદ્યાર્થીઓ માટે કરેલ કૉર્સને SSM7O5 "ભારતીય સમાજશાસ્ત્રમાં કૌટુંબિક જીવન અને સગપણ" (Sociology of Family life and Kinship in India) નું પરિણામ ઘણું સફળ રહ્યું હતું. યુનિવર્સિટી ગ્રંથાલયમાં વિદ્યાર્થીઓની માહિતી માટે વાચકજૂથ પાર્શ્વચિત્ર (Group Readers Profiels) નો પ્રતિભાવ સારો છે. વિદ્યાર્થી અને શિક્ષકોની ભાગીદારીથી તૈયાર થતું પ્રાર્શ્વચિત્રમાં લોકતાંત્રિક સ્વરૂપ જળવાઇ રહે છે. પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ શું છે ? વિચારવિમર્શનું ઉચ્ચત્તમ સ્વરૂપ (સ્તર) પાર્શ્વચિત્રનું બંધારણ વિષયવસ્તુના જ્ઞાન અને વ્યક્તિ કે જૂથના વિચારવિમર્સ અને માહિતી પર આધારીત છે. જાતે બનાવેલ પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ ઉત્તમ છે. પાર્શ્વચિત્ર બનાવવામાં પદ્ધતિ વિજ્ઞાન અને કળા બંને છે. તેમાં નીચે પ્રમાણેના સોપાને છે.

(અ) વિભાવના રેખાંકન ચિત્ર (Drowing Concept maps)

(બ) પાર્શ્વચિત્ર પદોનું સંકેતીકરણ (Coding Profile terms)

(ક) શોધયુક્તિનું નિરૂપણ (Formulating Search expressions)

(ડ) પાર્શ્વચિત્ર પત્રની તૈયારી (Preparation of Profile sheets)

અભિવિન્યાસ, વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો અને પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણથી સંદર્ભ સેવા સુધીનું વિસ્તરણ છે. સંદર્ભસેવા એ ચમચી-ખોરાક ગણાય તો પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ એ સ્વમાર્ગદર્શન અને સ્વયંસેવાનું એક આદર્શ ઉદાહરણ ગણાય. ટૂંકાગાળા અને લાંબાગાળાની સંદર્ભસેવા રંગનાથનની દષ્ટિએ આજે ગ્રંથાલય સેવાએ ઘણી લાંબી મજલ કાપી ચૂકી છે. પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ જેમાં વ્યક્તિગત રીતે સંશોધક વિદ્યાર્થીઓ અને વિદ્યાશાખાના અધ્યાપકોનું પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ ભારતની યુનિવર્સિટીઓ અને કૉલેજો માટે યુનિવર્સિટી અનુદાન આયોગ પ્રેરીત ઈન્ડિયન ઈન્સ્ટીટ્યુટ ઑફ સાયન્સીસ (IIS) બૅંગલોરનું ઉત્તમ ઉદાહરણ છે. 4,000 થી વધુ વૈજ્ઞાનિકોને નિયમિત પસંદગીયુક્ત માહિતી સેવા SDI આપવામાં આવે છે. INSPEC, BIOSIS, GEOREE MATHFILE અને CA ડેટાસંપુટ પર આધારીત છે. કાગળ પર બધુ સુંદર લાગે છે. છતાં તેનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન થવું જોઇએ.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો (Self Check Exercise) :

(3) સંદર્ભ સેવા અને ઉપભોક્તા શિક્ષણ વચ્ચે તમે કેવી રીતે ભેદ પાડો છો ?

(4) ઉપભોક્તા શિક્ષણનાં સોપાનો કયા છે ? અને તેઓ એકબીજા સાથે કેવી રીતે સંકળાયલા છે ?

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

(ii) એકમને અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારા ઉત્તરો સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

4.7 માહિતી ટેકનોલોજી (INFORMATION TECHNOLOGY)

માહિતી ટ્રૅકનોલૉજીનો મુખ્ય પ્રભાવ ગ્રંથાલય સેવાના ચાર વિભાગો પર જોવા મળે છે :

(1) કાચી સામગ્રી (પુસ્તકો, સામયિકો અને અન્ય પ્રલેખો) ;

(2) ક્રિયાત્મક પ્રક્રિયા (રોજીંદી જેવી કે પરિક્રમણ નિયંત્રણ) ;

(3) સંચાલન પ્રક્રિયા (સંગ્રહ વ્યવસ્થા માહિતી) ;

(4) ઉપભોક્તા અભિવિન્યાસ (ઉપભોક્તા અંતઃ ક્રિયાના પ્રકાર)

માહિતી ટેકનોલોજીનો પ્રભાવ વિશાળ જનસંખ્યાના માનસ પર પડે છે. ગ્રંથપાલો અને ઉપભોક્તાના વિશ્વદર્શનમાં પરિવર્તન લાવતો એક વૈચારિક પ્રકાર છે. તેનું સપૂર્ણતઃ હજી જોવાનું બાકી છે.

પુસ્તકોના ભૌતિકી દેખાવમાં આમૂલ પરિવર્તનનો અવકાશ છે. માહિતી ટેકનોલજી, માહિતી સંગ્રહના હેતુથી ડિજીટલ ડેટામાં પરિવર્તન કરે છે. (દા.ત. ઑપ્ટિકલ ડિસ્ક), પ્રક્રિયા (દા.ત. કમ્પ્યુટિંગ) અને સંચાર (દા.ત. ડેટા કૉમ્યુનિકેશન નેટવર્ક) આનો સીધો પ્રભાવ ગ્રંથાલયના આકાર, જગ્યા અને પુનઃ પ્રાપ્તિ પર જોવામાં આવે છે.

ગ્રંથાલયના પ્રકાર અને દેખાવ પરથી તેના તાર્કિક ધોરણો પર ગ્રંથાલયોની ક્રિયાત્મક પ્રક્રિયાઓમાં તફાવત જોવામાં આવે છે. તે સ્વયં સંચાલિત થશે, તે રોજિંદી પરિક્રમણને પણ પ્રભાવિત કરે છે. પરિગ્રહણ, સૂચિકરણ, પ્રક્રિયાઓ તદ્ ઉપરાંત સ્વયં સંચાલિત ક્રમિકોનું નિયંત્રણ, પરિક્રમણ નિયંત્રણ અપનાવવાથી દેય વિભાગ વધુ સારી રીતે સેવા આવી શકે છે. આયોજન અને નિયમનમાં પણ તે સકારાત્મક પ્રભાવ આપે છે. કેન્દ્રિય વ્યવસ્થાપનના લાભ જોવા મળે છે. વિજાણું સંચાલિત પત્રવ્યવહારથી પ્રત્યાયન શક્ય બને છે. માહિતી ટેકનોલોજીનો સીધો અને મહત્તમ લાભ ઉપભોક્તા અભિવિન્યાસ પરિવર્તનમાં છે. માહિતી ટેકનોલોજી ત્રણ રીતે ઉપભોક્તા સાથેના વ્યવહારને અસર કરે છે.

(1) ગ્રંથાલય કાઉન્ટરની રોજિંદી કામગીરીમાં ઝડપ ;

(2) પ્રાપ્ય માહિતી સ્રોતો અને સેવાઓની પસંદગી અને વિસ્તરણ ;

(3) ગ્રંથાલયને વધુ સુગમ બનાવવા (સેવાના વિસ્તાર માટે)

પરિક્રમણ નિયંત્રણ વધુ અસરકારક બને. પુસ્તક આપ-લે પ્રક્રિયા ઝડપી બને. પુસ્તકની પ્રાપ્યતા તુરંત જ જાણી શકાય, જે ઉપભોક્તાના લાભમાં છે. પુસ્તક આરક્ષણ દૈનિક પ્રક્રિયા બની શકે છે. તદ્ ઉપરાંત માહિતી ટ્રૅકનોલોજીના ઉપયોગથી સ્થાનિક ગ્રંથાલયોમાં બહારનાં પુસ્તકો મેળવવાનું સહજ બને છે. ઓનલાઈન દશ્ય સામગ્રી સ્વયં સંચાલિત રીતે મળી શકે છે. અદ્યતન અવબોધન સેવા અને પસંદગીયુક્ત માહિતી સેવા ઝડપી બને છે.

ગ્રંથાલય સંસાધનોનો ઉપયોગ વ્યાપક બને છે. તે જ રીતે ઉપભોક્તાઓને ગ્રંથાલયમાંથી પસંદગીની તકો વધુ મળે છે. સ્થાનિક સંસાધનની સીમા નડતી નથી. વિકસતા દેશોમાં શૈક્ષણિક સંશોધનોની ખોટી વહેંચણીના ઘણાં બધા ગેરલાભ છે. ક્ષતિગ્રસ્તો, સામાજીક સુવિધાવંચિત જૂથો, પછાત જાતીઓ અને ગૃહિણીઓને તેનાં સ્થાનિક વિસ્તારની બહારના ગ્રંથાલય સંસાધનોની સવલત હવે શક્ય છે.

જો કે, માહિતી ટ્રૅકનોલોજીનો મોટો ગેરલાભ એ છે કે તેની ટેવ માહિતી ટ્રૅકનોલોજી પર વધુ પડતી આધારીત ન હોવી જોઇએ. માહિતી ટ્રૅકનોલોજી એ માનવ મનનો વિકલ્પ નથી. આંતર પ્રત્યાયનમાં માનવીય સંવેદના અને આનંદ એ ગ્રંથાલયની મુલાકાતમાં જ હોય અને પુસ્તકો સાથેનો વ્યક્તિગત સંપર્ક મુક્ત પ્રવેશ પદ્ધતિમાં રહેલો છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો (Self Check Exercise) :

(5) માહિતી ટ્રૅકનોલોજી (IT) ગ્રંથાલય સેવાની સંપૂર્ણ વિભાવના કેવી રીતે બદલે છે ?

નોંધ : (i) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારો ઉત્તર લખો.

(ii) એકમને અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારો ઉત્તર સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

4.8 ગ્રંથાલય સેવાઓની પડતર (COST OF LIBRARY SERVICES)

શૈક્ષણિક ગ્રંથાલયોની ગ્રંથાલય સેવાના સંસાધનો (સ્રોતો) ગ્રંથાલય ઉપભોક્તાઓ પાસેથી મળતા હોતા નથી. શૈક્ષણિક અંદાજપત્રમાં ઘણો કાપ, વિદ્યાર્થીઓની વધતી સંખ્યા, માહિતી ટ્રૅકનોલોજીને પરવડે તેવો ખર્ચ વગેરેને લીધે ગ્રંથાલયના રૂઢિગત વિચાર કે બધા માટે નિશુલ્ક સેવા ફરીથી વિચારવી પડે તેમ છે. પ્રતિનિર્માણ અને ડેટાસંપુટજેવી સુવિધાઓ તેના ખર્ચમાં વધારો કરે છે.

ગ્રંથાલય સેવા માટે લવાજમ શુલ્ક, ગ્રંથાલયના બંધારણ, તેના કાર્યોને અસર કરી શકે છે. થોડા અંશે તે વ્યાજબી છે. ગ્રંથાલય સેવામાં આર્થિક પરિસ્થિતિ લક્ષમાં લેવી પડે છે. સંસાધનોની ફાળવણી અસરકારક કિંમતના વળતર સંબંધિત છે. આર્થિક રીતે અનુકૂળ પડે તે રીતે સંસાધનોની વહેંચણી, તેનું સંભાળપૂર્વકનું નિરીક્ષણ અને તેની ઉપયોગીતા. ગ્રંથાલયમાની કેટલીક સેવાઓ માટે ઉપભોક્તાઓએ કિંમત ચૂકવવી પડશે. તેવી ગ્રંથપાલે માનસિક તૈયારી રાખવી જરૂરી છે.

ગ્રંથાલયની પ્રત્યેક સેવાઓની કિંમત લઘુત્તમ ફાયદાના ધોરણે હોય તેની તકેદારી રાખવી જરૂરી છે. ગ્રાહકને પરવડે તે મહત્ત્વનું ધોરણ હોવું જોઇએ. શક્યતાઓ એ છે કે પુરેપૂરી કિંમત વસુલવી, કિંમત દરથી ઓછી વસૂવલી, સાધારણ કિંમત લેવી, અને કોઇ રકમ નહીં લેવી. વિશ્લેષણની આખરે સમુદાયમાં સામાજીક મૂલ્યો જળવાઇ રહે અને ગ્રંથાલય સેવા સુસંગત રહે તે. ગ્રંથાલયને એક રીતે સામાજીક સંસ્થા ગણવામાં આવે છે. બધા જ સંજોગોમાં પાયાના ધોરણો સામાજીક ઋણ છે.

ગ્રંથાલય સેવાનું માર્કેટીંગ એ ગ્રંથાલયો માટે ફરજીયાત જણાય છે. ગ્રંથાલય સેવાઓની અસરકારકતા, ઉપયોગીતા સંભવિત છે. હવે, જ્યારે ઉચ્ચ શિક્ષણને સ્વનિર્ભર બનાવવાની વાત ચાલે છે, હવે એ દિવસો દૂર નથી કે કૉલેજો અને યુનિવર્સિટી ગ્રંથાલયો તેની ચોક્કસ સેવા પૂરી પાડવા નિશ્ચિત રકમ વસૂલાશે.

4.9 ગ્રંથાલય સેવાઓમાં અવરોધો (CONSTRAINTS OF A LIBRARY SERVICES)

ગ્રંથાલય સેવામાં સંસ્થાકિય અવરોધો હોય છે તેને જાણવા જોઇએ. ગ્રંથાલય સેવામાં ત્રણ પ્રકારના સંસ્થાકિય અવરોધકો, જે હોય છે. તે ગ્રંથાલય સેવામાં અવરોધક હોઇ વિચારણા કરવી જરૂરી છે. અસરકારક ગ્રંથાલય સેવાની પડતર કિંમતની ગોઠવણ કરતી વખતે પર્યાવરણીય કારણો જે અવરોધ ઊભા કરી શકે તેમ છે તેને અવગણવા જોઇએ નહીં :

- "ભૌતિકી (Physical) : ગ્રંથાલય એક ભવન તરીકે
- સંગઠનાત્મક : ગ્રંથાલય એક અમલદારશાહી તરીકે.
- વૃત્તિજન્ય : વ્યવસાય દ્વારા સ્થાનિક ×વિચારોની આરૂઢતા×માં પ્રતિબિંબ થાય તે (Mindself)

ગ્રંથાલય ભવનનું અયોગ્ય બાંધકામ તેના ભૌતિક અને મનોવૈજ્ઞાનિક અવરોધોના પરિણામો ઘણાં વિપુલ હોય છે. ભવનનું કદ આડખીલીરૂપ પાસું હોઇ શકે. ગ્રંથાલય સેવાઓનું વિકેન્દ્રીકરણ તેને આકર્ષણ સમતોલ કરી શકે. ઉપભોક્તા સેવાના પડકારોનું વલણ એવું રહે છે કે ગ્રંથાલય સેવા તેના વાચકને તેના કામના સ્થળે અને ઘરે મળી રહે તેવી ગોઠવણ હોવી જોઇએ. જગ્યાની આંતરિક વ્યવસ્થા સંભવ છે. જેથી કરીને ઉપભોક્તાલક્ષી અભિગમ અને ઉપભોક્તા મૈત્રીપૂર્ણ વાતાવરણમાં મહત્તમ સંસાધનો અને સેવાઓની ઉપયોગ થાય તેવી હોવી જોઇએ.

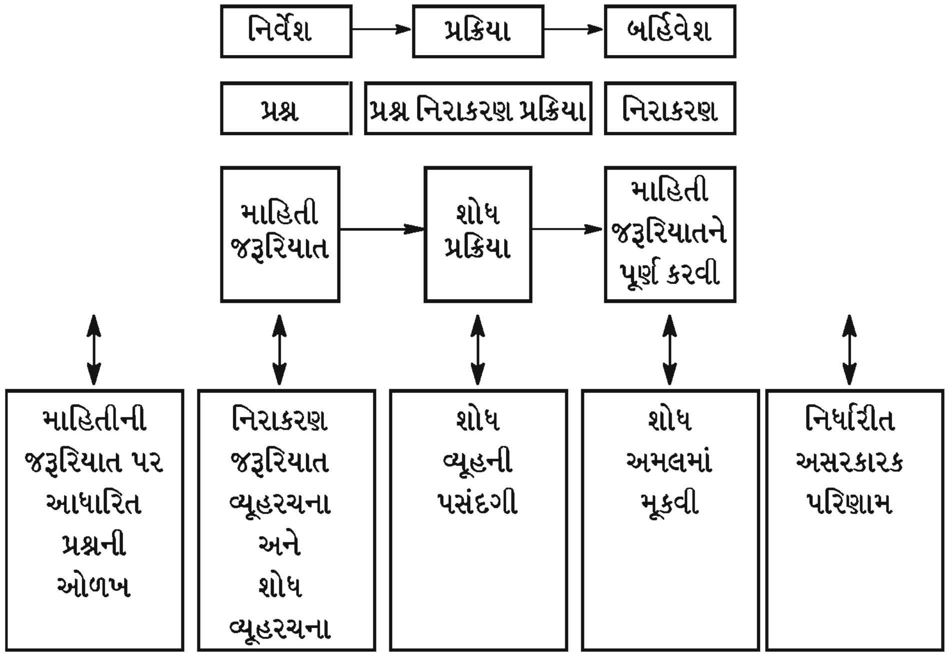
ગ્રંથાલયમાં નિશાનીઓ દર્શાવવાનો નવો અભિગમ ઘણો જાણીતો બનેલ છે. ગ્રંથાલયમાં પદ્ધતિસર મૂકેલ નિશાનીઓ (જાણકારી અંગે) ગ્રંથાલયમાં અવર-જવરને અનુકૂળ બનાવે છે. સંસાધનોનો અસરકારક ઉપયોગ થાય તે જુએ છે. અને ઉપભોક્તાઓ પોતાની રીતે પોતાને મદદ કરી શકે છે. નિશાનીઓ પોતાની રસાત્મક ગુણવત્તા ધરાવે છે.

પ્રશ્નોના નિરાકરણ પર ભાર મૂકી વ્યવસ્થાકીય વલણ અપનાવી અવરોધોને હરાવી શકાય છે. અમલદારશાહીના વલણને વ્યવસાયિક સંસ્થાપનની મનગઢત યોજના વડે નિવારી શકાય છે. ઘણાં ગ્રંથાલય કાર્યકર્તાઓ પૂરતી તાલીમવાળા અને નવીન વિચાર ધરાવતાં અભિગમવાળાં હોઇ શકે છે. જો કે ગ્રંથાલય સેવાઓ નવા પડકારોને સ્વીકારવાં અને જેની સમસ્યાઓને નવીન વિચારોથી જોવાં તેમને જાણકારી આપવી જરૂરી છે. આને માટે જરૂર જણાયે વ્યવસ્થાતંત્રનું માળખું અને મૂલ્ય પદ્ધતિમાં આમૂલ પરિવર્તન કરવું પડશે.

4.10 ગ્રંથાલય સેવાઓનું મૂલ્યાંકન (EVALUATION OF LIBRARY SERVICES)

ગ્રંથાલય સેવાને સૈદ્ધાંતિક નમૂના તરીકે મૂલ્યાંકન કરવાનું શક્ય છે. ગ્રંથાલય સેવાની ઓળખ માહિતીની આવશ્યકતા અને ઉપભોક્તાને જરૂરી સંતોષ ગણાય. આ બધાનું પ્રતિનિધિત્વ મૂળભૂત પદ્ધતિનો નમૂનો જેમાં નિર્વેશ અને બહિર્વેશ પ્રક્રિયા કરી શકે.

પ્રશ્ન નિરાકરણ પદ્ધતિનો નમૂનો માહિતી જરૂરિયાતને લાગુ પાડી શકાય જે આકૃતિ 4.3 માં કોષ્ટક રૂપમાં નીચે દર્શાવેલ છે.



આકૃતિ 4.3 : માહિતી જરૂરિયાતની ઓળખાણ

Indentification of Information Needs

આ પદ્ધતિના મુખ્ય ઘટકો છે :

(અ) પ્રશ્ન (હાલની પરિસ્થિતિ) ;

(બ) પ્રશ્ન નિરાકરણ પ્રક્રિયા ; અને

(ક) નિરાકરણ.

માહિતીની જરૂરિયાતના સંદર્ભે પ્રશ્નનું વિવેચન (વિશ્લેષણ). હાલની પરિસ્થિતિ દૂર જણાય તેવી કરવામાં આવતી પ્રવૃતિઓમાં સંકળાયેલ પ્રક્રિયા નિરાકરણ એટલે પ્રક્રિયાનું ઇચ્છિત પરિણામ. દરેક પ્રકારની પરિસ્થિતિમાં નિર્વેશ અને બર્હિવેશ પ્રક્રિયા લાગુ પાડી શકે. ઉત્સાહી સંદર્ભ ગ્રંથપાલ દ્વારા અપાતી ગ્રંથાલય સેવા અથવા જાતે તૈયાર થતા પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ સેવા, બધામાં ઉપરોક્ત પદ્ધતિ શક્ય છે. માહિતીની જરૂરિયાત માટે ગ્રંથાલય સેવા નમૂનારૂપ છે. પૂર્ણ સંતોષજનક છે. ગ્રંથાલય સેવાની વિભાવના થકી માહિતી સંતોષની મહત્તમ આદર્શ પ્રાપ્તિ છે.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો (Self Check Exercise) :

(6) ગ્રંથાલય સેવાના મૂલ્યાંકન માટે નમૂનાનું નિર્માણ શક્ય છે ?

નોંધ : (i) નીચે આપેલી જગ્યામાં તમારો ઉત્તર લખો.

(ii) એકમને અંતે આપેલા ઉત્તરો સાથે તમારો ઉત્તર સરખાવો.

....

....

....

....

....

....

4.11 સારાંશ (SUMMARY)

આ એકમમાં, ગ્રંથપાલની પ્રવૃતિથી વિશેષ ઉપભોક્તાના પાસાઓને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવ્યા છે. તેમાં આયોજન પ્રક્રિયાને તેની ભાવિદર્શન વિશેષ તો ઉદ્દેશોના સંદર્ભમાં વિચારવામાં આવે છે. ગ્રંથાલય સેવાની વ્યવસ્થાને આયોજન સાથે સાંકળવામાં આવે છે, કે જે નિર્ણય કરવા અને પ્રશ્નોના નિરાકરણને લગતાં છે. તાર્કિક રીતે ગ્રંથાલય સેવાના સિદ્ધાંતના પાંચ ચાવીરૂપ પાસાઓ કે જેની ચર્ચા અગાઉ થઇ હતી તે ગ્રંથાલય સેવાના નમૂનારૂપ છે. ગ્રંથાલય સેવા એક એવા નમૂના તરીકે સ્વીકારાય અને ઉપભોક્તાઓ તેમાંની વ્યવસ્થા તરીકે તો જ તેનું પરિણામ મળે. જો ગ્રંથાલય સેવાને એક સર્વાંગીય સેવા તરીકે જોવામાં આવે – ગ્રંથાલય સેવાના વર્ગીકરણથી તેના સૈદ્ધાંતિક ઢાંચાને સહાય મળે છે. રૂઢિગત ક્ષેત્રો જેવા કે પરિક્રમણ નિયંત્રણ, સંદર્ભ કાર્ય, વાઙ્મયસૂચિગત સેવાઓની ઘણી વિવેચના કરાઈ છે. સ્વતંત્ર અભ્યાસ પર વધુ ભાર મુકાય છે. ઉપભોક્તા શિક્ષણને તે સંબંધે વિચારાય છે. ગ્રંથાલય સેવાના સંદર્ભમાં સ્વ-અધ્યાપનના ત્રણ મહત્ત્વના અંગો : (1) અભિવિન્યાસ ; (2) વાઙ્મયસૂચિગત સૂચના ; અને (3) પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ, તેમની તાર્કિક કડીઓ ગણાય છે. પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણને પ્રત્યયીકરણના મહત્તમ સ્તર તરીકે ગણાવાય છે. ગ્રંથાલય વિજ્ઞાનમાં માહિતી ટેકનોલોજીનો પ્રભાવ સ્વીકારાયો છે. ચોક્કસ સંજોગોમાં ઉપભોક્તા પાસેથી ગ્રંથાલય ફી લેવાની ભલામણ કરાઈ છે. અંતમાં, ગ્રંથાલય સેવાના વાસ્તવિક અવરોધો દૂર કરી સૈદ્ધાંતિક નમૂનારૂપે તેની સેવાઓનું મૂલ્યાંકન થતું રહે તે જરૂરી છે.

4.12 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો (ANSWERS TO SELF CHECK EXERCISES)

1. ગ્રંથાલય સેવાની અસરકારકતાનો આધાર ઉપભોક્તાના સંતોષ પર છે – "હાવર્થોન અસર (Hawthorne effect)" એટલે ઉપભોક્તાને તેના અહંમનો સ્વીકાર/પોષવો, આનાથી ઉપભોક્તાના ગ્રંથાલય વિશે સમજવાની શક્તિ બદલાશે. ગ્રંથાલય વિજ્ઞાનના ઉદ્દેશોની મૂળભૂત અગત્યતા વિશેષ અભિપ્રાયોમાં બે મત હોઇ શકે ન નહીં.

2. આને સારી રીતે સમજવા પાંચ ચાવીરૂપ શબ્દો/ચિહ્નો (1) પૂછપરછ, (2) પુનઃ પ્રાપ્તિ, (3) માહિતગાર થવાની પ્રક્રિયા, (4) ગ્રંથાલય સેવાની માંગ, (5) સંસાધનોની વહેંચણી. આ બધામાં ચાવીરૂપ પદ માંગ એ ઉચ્ચતર પ્રાથમિકતા છે. તે ગ્રંથાલય સેવાની ખરેખર કામગીરીની નજીક છે. માહિતી જરૂરિયાતનો ખ્યાલ સીધો માંગ પર જ નિર્ભર છે. પરિણામે ગ્રંથાલય સેવાઓ અને તેની પદ્ધતિ તરીકે ઉપભોક્તાઓનો મત શક્ય છે.

3. એસ.આર.રંગનાથનના વિચારોના સંદર્ભમાં સંદર્ભ સેવાની વ્યાખ્યાને અને તેના પરિણામો સાથે સ્વીકૃત છે. આના વિશેની કોઈપણ ચર્ચા સંદર્ભ પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં જ હોવી જોઈએ. ઉપભોક્તા શિક્ષણ, સંદર્ભ સેવાની વિરૂદ્ધ છે. આગળ જણાવેલ (સંદર્ભ ગ્રંથપાલ) તેના પક્ષમાં છે. જ્યારે બીજો વિચાર ઉપભોક્તાના પક્ષમાં છે. આવા ભેદભાવોને નજર અંદાજ કરી બંને દૃષ્ટિકોણ એક છે તે માત્ર ગ્રંથાલય સેવાના સંદર્ભમાં સમજવા/સ્વીકારવા જોઈએ.

4. અભિવિન્યાસ, વાઙ્મયસૂચિગત સૂચના અને પાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ આ ત્રણેય ઉપભોક્તા શિક્ષણના મૂળમાં છે. પ્રથમ સ્થાને અભિવિન્યાસ છે અને તેનો વ્યાપક ઉપયોગ થાય છે. વાઙ્મયસૂચિગત સૂચના તેના અભ્યાસ સંબંધી, શિક્ષણ માટે મહત્ત્વનું છે. તેનું મહત્ત્વ પૂર્વસ્નાતક વિદ્યાર્થીઓ માટે છે. પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ ઉચ્ચતમ કક્ષા છે. તે તદ્દન વૈચારિક અવસ્થા છે. સ્વતંત્ર અભ્યાસમાં સ્વ-માર્ગદર્શન અને સ્વ-સેવાનું મહત્ત્વ આદર્શ છે.

5. માહિતી પુનઃ પ્રાપ્તિનો પ્રભાવ ક્રાંતિકારી છે. ગ્રંથાલય સેવાના ચાર ક્ષેત્રો કે જેના પર આનો પ્રભાવ જણાય કાચી સામગ્રી, ક્રિયાત્મક અને સંચાલન પ્રક્રિયા અને ઉપભોક્તા અભિવિન્યાસ. માહિતી પુનઃ પ્રાપ્તિનો મહત્તમ અને સીધો લાભ ઉપભોક્તા આંતરક્રિયામાં આવેલ પરિવર્તન છે. પરિક્રમણ નિયંત્રણ પ્રક્રિયામાં પણ નોંધનીય ફાળો છે. ગ્રંથાલય સેવાના ભાવિ ખર્ચનો વિચાર કરવો આવશ્યક છે.

6. સંભવિત સમસ્યાઓમાં પરિણામ સકારાત્મક છે. માહિતીની જરૂરિયાતમાં સૈદ્ધાંતિક નમૂના સ્વીકાર્ય છે. તે નિર્વેશ-બર્હિવેશ પ્રક્રિયા હોઇ શકે. ગ્રંથાલય સેવાનું પ્રદાન જ માહિતી સંતોષનું મહત્તમ લક્ષ્ય હોઇ શકે. તેના મનોવૈજ્ઞાનિક પરિમાણો હોવા છતાં આ વિધાન સત્ય છે.

4.13 ચાવીરૂપ શબ્દો (KEY WORDS)

અભિવિન્યાસ (Orientation) : ઉપભોક્તાઓને સીધી અને આડકતરી પદ્ધતિઓ દ્વારા ગ્રંથાલયનો ઔપચારિક અભિવિન્યાસ.

ગ્રંથાલય કૉલેજ (Library College) : અમેરિકન પૂર્વસ્નાતક કોલેજોમાં સ્વતંત્ર અભ્યાસ માટેની વિભાવના.

તર્ક (Cognition) : માનસિક પ્રક્રિયા દ્વારા મગજમાં ઉપાર્જિત થતું જ્ઞાન.

દૃષ્ટાંત/નમૂનારૂપે (Paradigm) : ઢાંચો અથવા દૃષ્ટાંત નમૂના તરીકે પરિભાષિત કરવા

પ્રાર્શ્વચિત્ર નિર્માણ (Profiling) : ઉપભોક્તા પ્રાર્શ્વચિત્ર (વ્યક્તિ/જૂથ/સમુદાય) વિભાવનાત્મક રીતે માહિતીની જરૂરિયાત

માહિતીની જરૂરિયાત (Infomation Need) : મુખ્યત્વે મનોવૈજ્ઞાનિક હોય છે. વિભાવનાત્મક સ્તરે જાણકારી મેળવી તેનું પૃથક્કરણ કરી તેને સંતોષ મેળવવાની પ્રક્રિયાઓમાંથી બનેલ.

માહિતીની વ્યક્તિગત પદ્ધતિ (Personal System of Information PSI) : ઉપભોક્તાનું વ્યક્તિગત પ્રાર્શ્વચિત્ર, જે તેને આયોજનબદ્ધ સ્વતંત્ર અભ્યાસની સવલત આપે છે.

વાઙ્મયસૂચિગત સૂચનો (Bibliographic Instruction) : વર્ગખંડ આધારિત અભ્યાસક્રમ સંબંધી ગ્રંથાલય (વિષેના) સૂચનો (માહિતી).

માંગની સ્થિતિસ્થાપકતા (Elasticity of Demand) : માંગના જથ્થા પરની કિંમતમાં પરિવર્તનના પ્રભાવનો માપદંડ

વિભાવનાત્મક સૂચન (Conceptual Instruction) : તર્કશુદ્ધ વિચારોને સુગ્રથિત કરતી પદ્ધતિ.

સંદર્ભ મુલાકાત (Reference Interview) : સંદર્ભ પ્રક્રિયામાં પૃચ્છા કરનાર અને શોધ કરનાર ગ્રંથાલય સેવાના પ્રશ્નો પૂછીને માહિતી નિશ્ચિત કરી શકે છે.

સ્વતંત્ર અભ્યાસ (Independent Study): ઉપભોક્તાની જ્ઞાનની ક્ષમતાઓ ગ્રંથાલય સેવા અને સંસાધનોનો સ્વતંત્ર ઉપયોગમાં વધારો કરે છે.

હાવર્થોન અભ્યાસ (Hawthorne Study) : જનતાને તેના પ્રત્યક્ષ જ્ઞાનના પરિવર્તનથી વિશિષ્ટ હોવાનો અનુભવ કરાવવો.

4.14 સંદર્ભો અને વિશેષ વાચન (REFERECES AND FURTHER READING)

Buckland, Michael K. *Library in Theory and Context.* Ed.2.

Drucker, Peter (1955). *Reference and Enquiry Work in Anthony, L.I.Ed. Handbook of Special Librarianship and Information Work.* London : Aslib.

Girija Kumar (1987). *Library Development in India.* New Delhi : Vikas.

Girija Kumar and Krishan Mumar (1983). *Philosphy of User Education.* New Delhi : Vikas.

McKee, Bob (1989). *Planning Library Service.* London : Clive Bingley.

Rangnathan, S. R. and Sundaram, C. (1940). *Reference Serviece and Bibliography.* Madras : Library Association.

Rao Aluri, D. (1981). Application of Learning Theories to Library Use Instruction. *Libri.* 31, 41.

Shores, Louis (et.al.) (1966). *The Library College : Contribution for Higher Education* at the James Town College Workshop : Drexel Press.