



339hi17A

ग्रंथालय उपयोक्ता

17.1 परिचय

किसी भी ग्रंथालय के प्रकार अथवा आकार का विचार किए बगैर, इसका मूल उद्देश्य है इसके उपयोक्ताओं के लिए उनकी सूचना आवश्यकताओं की पूर्ति करना। ग्रंथालय के समस्त क्रियाकलाप, संसाधनों के चयन से लेकर उनके व्यवस्थापन, संग्रहण व प्रसार तक उपयोक्ताओं की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर किये जाते हैं। किसी भी ग्रंथालय का अन्तिम ध्येय ग्राहक की सन्तुष्टि होता है, इसलिए ग्रंथालय को अपनी सेवाओं के जांचने की आवश्यकता होती है ताकि उपलब्ध संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग सुनिश्चित हो सके। उन्हें यह पता करने की आवश्यकता होती है कि उनके द्वारा प्रदत्त सेवाएँ उपयोक्ता की आवश्यकता के अनुरूप हैं कि नहीं, लक्षित समूह तक पहुंच रही है या नहीं तथा सेवाओं के बारे में उपयोक्ताओं के विचार क्या हैं। इसके लिए ग्रंथालय नियमित रूप से उपयोक्ताओं से संबद्ध अध्ययन करवाते रहते हैं।

इस पाठ में आप उपयोक्ता अध्ययन की तकनीकों व विधियों का अध्ययन करेंगे। उपयोक्ता अभिमुखीकरण के प्रकार व उपयोक्ता शैक्षिक कार्यक्रमों की जानकारी भी प्राप्त करेंगे। ऐसे प्रशिक्षण कार्यक्रम न केवल जागरूकता पैदा करते हैं बल्कि उपयोक्ताओं को सूचनाएँ ढूँढने और उनका उपयोग के लिए उन्हें स्वतंत्र भी बनाते हैं।



17.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात् आप सक्षम होंगे:

- विभिन्न प्रकार के उपयोक्ताओं व उनकी सूचना आवश्यकताओं को सूचीबद्ध करने;
- उपयोक्ता सूचना आवश्यकताओं के मूल्यांकन हेतु विधियों व तकनीकों की विवेचना करने;
- उपयोक्ताओं द्वारा सूचना एकत्रित करने संबंधी आदतों की विधियों का उल्लेख करने;
- उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं को एकत्र करने वाली प्रश्नावलियों की रूपरेखा तैयार करने;

- उपयोक्ता शिक्षा के उद्देश्य एवं विधियों का वर्णन करने; और
- ग्रंथालय द्वारा संचालित उपयोक्ता अभिमुखीकरण तथा उपयोक्ता शिक्षा कार्यक्रमों के बारे में जान सकने में।

17.3 उपयोक्ता समूह तथा सूचना आवश्यकतायें

जैसा कि आप जानते हैं एक शैक्षणिक ग्रंथालय विद्यालय, कॉलेज या विश्वविद्यालय के छात्रों व शिक्षकों की सेवा करता है। किसी अनुसंधान व विकास संगठन से सम्बद्ध विशिष्ट ग्रंथालय अनुसंधान व विकास गतिविधियों में लगे कार्मिकों की सेवा करता है तथा एक सार्वजनिक ग्रंथालय उस क्षेत्र के स्थानीय निवासियों की सेवा करता है। इस प्रकार प्रत्येक ग्रंथालय एक विशिष्ट उपयोक्ता समूह की सेवा करता है। प्रत्येक उपयोक्ता समूह को किसी प्रयोजन के तहत सूचना की आवश्यकता होती है। सूचना आवश्यकतायें व्यक्ति दर व्यक्ति बदलती रहती हैं। सारणी 1 में उपयोक्ता समूह एवं किस प्रयोजन के लिए उन्हें सूचना की आवश्यकता है यह दर्शाया गया है।

सारणी 17.1 : उपयोक्ता समूह तथा उनकी सूचना आवश्यकतायें

उपयोक्ता समूह	सूचना आवश्यकताएँ तथा प्रयोजन
छात्र	अध्ययन, परियोजना कार्य, सामान्य अभिरुचि
शिक्षक	शिक्षण व शोध
शोधार्थी	विशिष्ट विषयों की अनुसंधान व विकास सूचना
व्यवसायी	जीविकोपार्जन हेतु तकनीकी सूचना
योजनाकार, नीति निर्माता	नीतियां बनाने और निर्णय लेने के लिए सूचना
प्रबंधक, व्यवसायी गण	उत्पाद सूचना, बाजार के सम्मान और नियामक सूचना
संप्रेषक, मध्यस्थ	नई, क्रियाओं, उत्पादों आदि के बारे में जनसाधारण जागृति पैदा करने हेतु सूचना
तकनीशियन, पर्यवेक्षक, उद्योग व व्यवसाय के अर्ध व्यावसायिक कर्मचारी	तकनीकी तथा समस्या समाधान करने वाली सूचना
सामान्य जनता	व्यवसाय संबंधी सूचना, सामान्य अभिरुचि सूचना

सभी उपयोक्ता समूहों में से शोधार्थी, ग्रंथालय संसाधनों व सेवाओं के सबसे व्यापक उपयोक्ता है। उनकी सूचना आवश्यकता अद्यतन रहने हेतु, शोध के नये क्षेत्र ढूंढने शोध की पुनरावृत्ति रोकने हेतु तथा समस्या समाधान हेतु होती है। ग्रंथालय उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं को सुनिश्चित करने हेतु आम आदमी सहित सभी श्रेणियों के उपयोक्ताओं के बड़ी संख्या में सर्वेक्षण कराये गये हैं। इन सर्वेक्षणों के आधार पर हमने चार प्रकार की सूचना आवश्यकताओं की पहचान की है (i) वर्तमान सूचना आवश्यकता (ii) सर्वांगपूर्ण सूचना आवश्यकता (iii) दैनिक





टिप्पणी

सूचना आवश्यकता (iv) ध्यानाकर्षी सूचना आवश्यकता। सूचना आवश्यकतायें प्रायः व्यक्ति दर व्यक्ति बदलती रहती है। इसके अतिरिक्त एक उपयोक्ता की सूचना आवश्यकतायें अलग-अलग समय पर भिन्न-भिन्न हो सकती हैं।

जब उपयोक्ता को उनकी रुचि के क्षेत्रों में नियमित रूप से अद्यतन जानकारियों की आवश्यकता होती है, उसे सामयिक सूचना आवश्यकता कहते हैं।

जब उपयोक्ता किसी विशेष विषय पर संपूर्ण और विस्तृत सूचना चाहता है उसे सर्वांगपूर्ण सूचना आवश्यकता कहते हैं। इस प्रकार की सूचना की आवश्यकता प्रायः शोधार्थियों को होती है।

दैनिक सूचना आवश्यकता प्रयोक्ताओं द्वारा उनकी दैनिक गतिविधियों से सम्बद्ध विशिष्ट सूचना होती है। यह सूचना आवश्यकता सामान्यतः स्तरीय संदर्भ पुस्तकों में उपलब्ध तथ्यात्मक सूचना होती है।

ध्यानाकर्षी सूचना आवश्यकता तब उत्पन्न होती है जब उपयोक्ता किसी विशेष विषय क्षेत्र से परिचित नहीं है तथा उस विषय के संपूर्ण विकास का संक्षिप्त एवं सघन रूप में विवरण चाहता है।

अपने उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं को पूर्ण करने हेतु, ग्रंथालय विभिन्न प्रकार की सेवायें प्रदान करते हैं जिनका अध्ययन आपने पाठ 12, 13 और 14 में किया है।



पाठगत प्रश्न 17.1

1. ग्रंथालय उपयोक्ताओं की विभिन्न प्रकार की सूचना आवश्यकताओं की सूची बनाइए।

17.4 उपयोक्ता अध्ययन

ग्रंथालय समय-समय पर उपयोक्ता अध्ययन संचालित करते हैं ताकि उपयोक्ताओं की आवश्यकता व मत को जाना जा सके। उपयोक्ता अध्ययन निम्न प्रकार से ग्रंथालयों की सहायता करते हैं :

- उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं का आकलन करने में,
- अपूरित सूचना आवश्यकताओं को जानने में,
- ग्रंथालय के संसाधनों और सेवाओं के उपयोग को जानने में;
- ग्रंथालय संग्रह, कर्मियों एवं सेवाओं के बारे में उपयोक्ताओं के मत को जानने में, और
- नई सेवाओं की आवश्यकता सुनिश्चित करने में।

17.5 उपयोक्ता अध्ययन-विधियां

उपयोक्ता अध्ययन हेतु ग्रंथालय विभिन्न विधियों का उपयोग करते हैं। ये विधियां प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष होती हैं। प्रत्यक्ष विधियां उपयोक्ताओं के साथ संपर्क स्थापित करने तथा अधीन

वीक्षाधीन उपयोक्ताओं के सक्रिय योगदान पर आधारित होती हैं जबकि अप्रत्यक्ष विधियां वीक्षाधीन अधीन उपयोक्ताओं को बिना शामिल किये, ग्रंथालय के अपने अभिलेखों तथा अन्य स्रोतों के विश्लेषण पर आधारित होती हैं।

17.6 अप्रत्यक्ष विधियां

कई ग्रंथालय अपने उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं का आकलन करने हेतु अपने अभिलेखों व सांख्यिकी जैसे परिचालन अभिलेख, आरक्षण अभिलेख, संदर्भ पूछताछ इत्यादि के विश्लेषण पर निर्भर रहते हैं। इन विधियों को अप्रत्यक्ष विधियां कहते हैं। ग्रंथालय के अभिलेख उपयोगी सूचना देते हैं। उदाहरण के लिए संदर्भ प्रश्नों तथा साहित्यिक खोज के अभिलेख, प्राप्त पूछताछ के प्रकार, प्रयुक्त प्रलेखों के प्रकार तथा किसी प्रश्न के उत्तर देने में लगे समय आदि के बारे में जानकारी दे सकते हैं। इसी प्रकार ग्रंथालय की सक्रियता तथा ग्रंथालय उपयोक्ताओं की पाठन आदतों को निर्धारित करने हेतु परिचालन अभिलेख का विश्लेषण किया जा सकता है। अप्रत्यक्ष विधियां लाभदायक सूचना देती हैं। यद्यपि उपयोक्ताओं का निजी दृष्टिकोण ज्ञात करने हेतु अप्रत्यक्ष विधियां उपयुक्त नहीं हैं। जैसे ग्रंथालय सेवाओं के बारे में उपयोक्ताओं का दृष्टिकोण तथा एक व्यक्ति के रूप में उसकी अभिवृत्ति, राय, प्राथमिकताएँ या व्यवहार से संबंधित सूचना अप्रत्यक्ष विधियां नहीं दे सकतीं। अतः इस प्रकार उनका प्रत्यक्ष अवलोकन या उनसे सीधे प्रश्न पूछना अनिवार्य हो जाता है।



पाठगत प्रश्न 17.2

1. ग्रंथालय, उपयोक्ता अध्ययन क्यों करते हैं?
2. ग्रंथालय उपयोक्ता अध्ययन की प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष विधियों से आप क्या समझते हैं?

17.7 प्रत्यक्ष विधियां

उपयोक्ता अध्ययन की प्रत्यक्ष विधियों में वीक्षाधीन उपयोक्ता भाग लेते हैं। सामाजिक सर्वेक्षणों की अधिकांश सामान्य विधियां व तकनीक जैसे प्रश्नावलियां, साक्षात्कार, डायरियाँ, अवलोकन आदि प्रत्यक्ष विधियां हैं। इन विधियों को आगामी अनुभागों में सीखेंगे।

17.7.1 प्रश्नावली

यह प्रश्नों की एक संरचित अनुसूची होती है जिसका लिखित में उत्तर देना अपेक्षित होता है। विस्तृत क्षेत्र में उपयोक्ताओं के विचार कैसे जाने जाएँ इस हेतु यह प्रश्नावलियाँ एक उपयोगी माध्यम हैं। प्रश्नावली का सर्वाधिक प्रचलित रूप डाक द्वारा भेजी गई प्रश्नावली है। यद्यपि प्रश्नावलियाँ दस्ती भी वितरित हो सकती हैं अथवा ई-मेल या ऑन-लाइन से भी भेजी जा सकती हैं।

17.7.1.1 प्रश्नों के प्रकार

प्रश्न, तथ्यों या राय जानने के लिए हो सकते हैं। प्रश्नबंधित अथवा निर्बंधित हो सकते हैं।

ग्रंथालय एवं सूचना विज्ञान





टिप्पणी

(क) तथ्य या सम्मति आधारित प्रश्न

तथ्य आधारित प्रश्नों का आशय होता है तथ्यों से संबंधित जानकारी प्राप्त करना तथा उत्तरदाता की विशेषता उसके व्यवहार का विवरण या घटनाओं के वर्णन से संबंधित जानकारी प्राप्त करना। जैसे उत्तरदाता की आयु, लिंग, योग्यता, व्यवसाय, विशेष सेवा का उपयोग आदि के बारे में पूछे गये प्रश्न तथ्यात्मक प्रश्न होते हैं।

सम्मति से संबंधित प्रश्नों से यह जानने का प्रयास करते हैं कि व्यक्ति किसी विशिष्ट सेवा, घटना या स्थिति के बारे में क्या सोचता है न कि यह पता करना कि वह क्या जानता है या उसने क्या किया है। जैसे कोई इस प्रकार के प्रश्न पूछ सकता है—क्या आप ग्रंथालय सेवाओं से संतुष्ट हैं? अथवा इस संबंध में ग्रंथालय सेवाओं को सुधारने हेतु क्या कुछ किया जा सकता है?

(ख) बंधित प्रश्न (क्लोज्ड प्रश्न)

प्रश्न इस प्रकार बनाये जाएंगे कि जिनके जवाब पूर्व-निर्धारित श्रेणियों में दिये जा सकें, ऐसे प्रश्न क्लोज्ड प्रश्न कहलाते हैं।

बंधित (क्लोज्ड) प्रश्नों के प्रकार

सरलतम क्लोज्ड प्रश्न वे हैं जिनके संभावित दो उत्तर दिये होते हैं प्रायः 'हां' या 'ना' जिसमें से उत्तरदाता को किसी एक उत्तर को चुनना होता है। ऐसे भी प्रश्न हो सकते हैं जिनके कई वैकल्पिक उत्तर हो परन्तु पुनः उत्तरदाता को केवल एक ही चुनना होता है। जैसे यह प्रश्न: आप किस आयु समूह में आते हैं?

21 के अंदर	
21-45	
46-65	
65 से ऊपर	

कुछ प्रश्नों में उत्तरदाता को वे सभी उत्तर चुनने का निर्देश दिया जा सकता है जो लागू हो सकते हों।

प्रश्न: निम्न में से किन कारणों से आप इस सेवा का उपयोग करते हैं? (आप एक से ज्यादा पर सही चिन्ह लगा सकते हैं)

वर्तमान शिक्षण कार्यक्रम	
वर्तमान शोध कार्यक्रम	
अद्यतन रहने के लिए	
लेख लिखने के लिए	
सामान्य अभिरूचि	



बंधित प्रश्न के एक अन्य प्रकार में इस प्रकार के उत्तर होते हैं जिनमें एक मानक के रूप में प्रश्न शामिल होते हैं और उत्तरदाता अपनी राय के मुताबिक उन्हें चिन्हित करता है।

मानक का सरलतम एवं प्रायः सर्वाधिक प्रयुक्त रूप निम्नवत है:

पूरी तरह सहमत	
सहमत	
ना सहमत ना असहमत	
असहमत	
पूरी तरह असहमत	

ऐसे मानक “मौखिक तुला” होते हैं तथा इनमें मध्यम विकल्प होते हैं। यह महत्वपूर्ण है कि इन मानकों में विषम श्रेणियां रखी जाएं ताकि सदैव एक मध्यम बिंदु बना रहे। मौखिक मानक का एक विकल्प है “संख्यात्मक तुला” है जिसमें न्यूनतम व उच्चतम संख्याएं अंतिम राय दर्शाती हैं। मानक को उत्तरदाताओं में अधिक लोकप्रिय बनाने हेतु चेहरों (स्माइली) को प्रदर्शित करने वाले बिंब यथा सीढ़ी या स्माइली तालिका दर्शायी जा सकती है जो कि संतुष्टि स्तर को प्रदर्शित करने का एक सरल तरीका है। इन मानकों को “चित्रात्मक तुला” कहते हैं।

रैंक निर्धारक प्रश्न

कुछ प्रश्नों में यह जानने कि इच्छा हो सकती है कि उत्तरदाता सूची में दिए गए मत में से किसे ज्यादा प्रमुखता प्रदान करते हैं। उत्तरदाता से यह कहा जा सकता है कि पूरी सूची को क्रम प्रदान करें या सूची में से सर्वाधिक इच्छित व सर्वाधिक अनिच्छित मद को चुनें या तुलनात्मक जोड़ों में से सर्वाधिक इच्छित मद को चुनें।

प्रश्न: नीचे ग्रंथालयी के गुण उल्लिखित किये गये हैं। सर्वप्रमुख गुणों को 1 से 5 के क्रम में प्राथमिकता के आधार पर व्यवस्थित करें।

- विषय का गहन ज्ञान
- ऑन लाइन खोज का कौशल
- जनता के साथ अच्छा व्यवहार
- अच्छी वेषभूषा
- अच्छा सामान्य ज्ञान

बंधित (क्लोज्ड) प्रश्नों के लाभ

- लागू करने में सरल हैं।
- विश्लेषण को सरल बनाने हेतु उत्तरों को पहले से ही रैंक बद्ध किया जा सकता है।



टिप्पणी

बंधित (क्लोज्ड) प्रश्नों से हानियाँ

- उत्तरदाता को उस मुद्दे पर अपनी राय देने के लिए विवश किया जा सकता है जिसके बारे में उसकी कोई राय न हो।
- ये प्रश्न उत्तरदाता को उसके प्रत्युत्तर को बदलने नहीं देता।
- संभावित विकल्पों का छूट जाना पक्षपात का दोष उत्पन्न कर सकता है।

निर्बंधित (ओपन एन्डिड प्रश्न)

वे प्रश्न जिनमें प्रश्न स्वयं में मानकीकृत होते हैं परन्तु उत्तर को खाली छोड़ दिया जाता है। यह प्रश्न उत्तरदाता को उसके अपने शब्दों में उत्तर देने की अनुमति प्रदान करता है।

निर्बंधित (ओपन एन्डिड) प्रश्नों के लाभ

- उत्तरदाता अपनी निजी भाषा में स्वयं के विचार को अभिव्यक्त कर सकते हैं।
- उत्तरदाता को उनकी राय देने की अनुमति देते हैं एवं इसके लिए उन्हें प्रोत्साहित करते हैं।
- उत्तरदाताओं को विभेद करने की अनुमति देते हैं जो कि क्लोज्ड प्रश्नों में संभव नहीं है।
- ऐसे उद्घरण प्रस्तुत करते हैं जिन्हें सर्वेक्षण के परिणामों को रुचिकर बनाने हेतु प्रयोग किया जा सकता है।

(ओपन एन्डिड) प्रश्नों से हानियाँ

- जब प्रश्नावलियों का प्रयोग (मेल) के माध्यम से किया जाता है तो उत्तर छोटे व सतही हो सकते हैं।
- उत्तर की प्रविष्टि के लिए छोड़ा गया रिक्त स्थान, उत्तर की शब्दावली को प्रभावित कर सकता है।
- (ओपन एन्डिड) प्रश्न उत्तरदाताओं से और अधिक विचारवान होने की अपेक्षा रखते हैं और उनके विचार अव्यवस्थित रूप में भी उभर सकते हैं।
- (ओपन एन्डिड) प्रश्नों का विश्लेषण बंधित (क्लोज्ड) प्रश्नों की तुलना में अधिक कठिन होता है।

17.7.1.2 प्रश्नावली बनाना

प्रश्नावली में अध्ययन के प्रयोजनों से जुड़े प्रश्नों के सेट को कौशलपूर्ण विधि से संरचित किया जाता है। प्रश्नावली को सावधानीपूर्वक बनाना चाहिए। यदि प्रश्नावली दोषपूर्ण होगी तो अध्ययन के परिणाम निरर्थक हो सकते हैं। एक अच्छी प्रश्नावली संक्षिप्त, आकर्षक, सुस्पष्ट प्रश्न वाली,



टिप्पणी

रोचक एवं उत्तर की पूर्ति करने में सरल होती है। प्रश्नावली बनाते समय निम्नलिखित बातें ध्यान में रखनी चाहिए।

(i) प्रश्नों की शब्द रचना

प्रश्न स्पष्ट वाक्यों में होना चाहिए। अस्पष्ट शब्दों के प्रयोग से बचें। अस्पष्टता दो प्रकार से उत्पन्न हो सकती है प्रथमतः व्यक्तिपरक शब्दों के प्रयोग में, द्वितीय वाक्य निर्माण में। अस्पष्ट पद जैसे प्रायः कभी-कभी, मुश्किल से, बहुधा आदि के प्रयोग से बचें।

(ii) संकेतक तथा निहितार्थ वाले प्रश्न

संकेतक तथा निहितार्थ वाले प्रश्नों से बचें। जैसे—यदि आप इस प्रकार के वाक्यांश जैसे ‘बहुत से लोग ऐसा-ऐसा करते हैं’ जैसे प्रश्न तैयार करते हैं तो आप उत्तरदाता को किसी उत्तर को प्रश्न के अनुरूप उत्तर देने हेतु प्रोत्साहित कर सकते हैं परन्तु यह उसकी सही राय नहीं भी हो सकती।

उदाहरण के लिए निम्न प्रश्न एक संकेतक प्रश्न है एवं ऐसे प्रश्न से बचना चाहिए।

प्रश्न : अधिकतर लोग ग्रंथालय के संदर्भ कर्मचारियों को सहायक मानते हैं। क्या आप भी ऐसा मानते हैं? हां/नहीं।

ऊपर दिये गये प्रश्न को इस प्रकार पुनर्निर्मित किया जा सकता है:

प्रश्न: क्या आप ग्रंथालय के संदर्भ कर्मचारियों को सहायक मानते हैं? हां/नहीं

यहां इच्छित दृष्टिकोण की अनुरूपता व्यक्त करने का दबाव खत्म कर दिया गया है।

(iii) प्रश्नावली की लम्बाई

अध्ययन के लक्ष्य से समझौता किये बिना सामान्यतः प्रश्नावली यथासंभव छोटी होनी चाहिए।

(iv) प्रश्नों का क्रम

प्रश्नावली ऐसे प्रश्न से आरंभ करनी चाहिए जिनमें उत्तरदाता स्वयं को सहज अनुभव कर सके तथा बाकी प्रश्नावली को पूर्ण करने का इच्छुक बन जाये। पहला प्रश्न सरल होना चाहिए यदि संभव हो तो क्लोज्ड निर्बंधित (ओपन एन्डीड) की अपेक्षा मुक्त प्रश्नों से शुरुआत करनी चाहिए। क्योंकि बंधित प्रश्नों का उत्तर में कम प्रयास की आवश्यकता होती है तथा वे अध्ययन के लक्ष्य को भी सुस्पष्ट करने में सहायक होते हैं।

प्रश्नों को तार्किक क्रम में पूछने का प्रयास करें। एक विषय पर पूछे जाने वाले प्रश्नों को एक समूह में रखें। जब विषय परिवर्तन करना हो तो उत्तरदाता को प्रारंभिक वाक्यांश से सचेत कर देना चाहिए।

(v) प्रश्नावली का प्रारूप

- सुसंगत रहें,



- कहां व कैसे उत्तर देना है स्पष्ट करें,
- उत्तर देने हेतु पर्याप्त रिक्त स्थान दें,
- सभी प्रश्नों को सतत् क्रम संख्या दें तथा उपभागों की पहचान हेतु क्रम संख्या में वर्णों का प्रयोग करें।
- प्रश्न व उसकी उत्तर श्रेणी को पृष्ठों के बीच न बांटे।

(vi) संलग्न पत्र

सभी प्रश्नावलियों को एक संलग्न-पत्र के साथ भेजना चाहिए जिसमें अध्ययन कराने वाले संगठन, अध्ययन का उद्देश्य व सामाजिक उपयोगिता का विवरण होना चाहिए। यह बताये कि उत्तरदाता का किस प्रकार चयन हुआ है और वह क्यों महत्त्वपूर्ण है। यदि उत्तरदाता का कोई प्रति प्रश्न हो तो उसे यह बताया जाना चाहिए कि स्पष्टीकरण के लिए उसे किससे सम्पर्क करना है। एक दूरभाष संख्या भी दी जानी चाहिए। सर्वेक्षण का परिणाम किस प्रकार संप्रेषित किया जायेगा यह भी बताया जाना चाहिए तथा उत्तरदाता को उसके सहयोग हेतु धन्यवाद देना चाहिए।

17.7.1.3 प्रश्नावली के लाभ

प्रश्नावली तब अच्छे ढंग से प्रयोग की जा सकती है जब :

- लक्षित जन समूह बहुत बड़ा तथा भौगोलिक रूप से फैला हुआ हो।
- अध्ययन हेतु पूछे जाने वाले प्रश्नों का पूर्व निर्धारण संभव हो।
- आंकड़े एकत्रीकरण हेतु संसाधन सीमित हों।

17.7.1.4 हानियां

- प्रश्नावली की वापसी कभी भी संपूर्ण नहीं होती क्योंकि सामान्यतः डाक से भेजी गई प्रश्नावली की 50% ही वापसी हो पाती है।
- कभी-कभी प्रश्नों को समझने में गलती हो जाती है। गलत व्याख्या से बचाव हेतु यह सलाह दी जाती है कि सीमित विषयों पर प्रश्नावली को पहले से परख लें व परीक्षण कर लें। गलत व्याख्या से बचाव का दूसरा तरीका है, प्रश्नावली के साथ एक भरी हुई नमूना प्रश्नावली भेजी जाए।
- चूंकि अध्ययन के समय साक्षात्कारकर्ता उपस्थित नहीं होता तथा कई उत्तरदाताओं में आदर्श या सर्वोत्तम उत्तर देने की प्रवृत्ति पाई जाती है, अतः शोध निष्कर्ष प्रभावित हो सकते हैं।
- कुछ उत्तरदाता पाठन व लेखन निरक्षरता पूर्ण होते हैं, भाषा समस्या व दूसरे कारणों से प्रश्नावली को पूर्ण करने में असमर्थ हो सकते हैं।



पाठगत प्रश्न 17.3

1. ग्रंथालय उपयोक्ता अध्ययन की प्रत्यक्ष विधियों का नामोल्लेख कीजिए।
2. ग्रंथालय उपयोक्ता अध्ययन में प्रश्नावली विधि कब प्रयोग में लाई जानी चाहिए?
3. बंधित (क्लोज्ड) व निर्बंधित (ओपन एन्डिड) प्रश्नों में अन्तर कीजिए।

17.7.2 साक्षात्कार

साक्षात्कार में साक्षात्कर्ता व एक या अधिक उत्तरदाताओं के बीच मौखिक परस्पर क्रिया होती है। यह या तो आमने-सामने होती है या फिर दूरभाष द्वारा। साक्षात्कार प्रायः एक समय पर एक व्यक्ति के साथ होता है परन्तु यह व्यक्तियों के समूह के साथ भी हो सकता है।

17.7.2.1 साक्षात्कारों के प्रकार

साक्षात्कार भिन्न-भिन्न प्रकार के हो सकते हैं जैसे संरचित, अर्ध संरचित तथा संरचित।

(i) संरचित साक्षात्कार

यहां प्रश्न, उनके क्रम व उत्तर की श्रेणियां अग्रिम रूप से निर्णीत होती है। इस तरह का साक्षात्कार प्रश्नावली के रूप में तैयार साक्षात्कार अनुसूची पर आधारित होता है।

संरचित साक्षात्कार के लाभ

चूंकि समाविष्ट विषयों में अनुरूपता होती है इसलिए प्रश्नों के उत्तरों की तुलना तथा उन्हें समूहित किया जा सकता है। आंकड़ों का विश्लेषण भी सरल होता है।

कमियां

- यदि प्रश्न व उत्तर असंगत प्रतीत हो तो उन्हें स्वीकृत नहीं किया जा सकता।
- पूर्व निर्धारित श्रेणियों में उपयुक्त न बैठने वाली सूचना नष्ट हो सकती है।
- उत्तरदाताओं को एक उत्तर चुनने के लिए अपनी राय को विकृत करना पड़ सकता है।

(ii) अर्ध संरचित साक्षात्कार

यहां पर कुछ प्रश्न संरचित होते हैं तथा कुछ निर्बंधित (ओपन एन्डिड) होते हैं। संरचनात्मक प्रश्न प्रायः तथ्यात्मक सूचना, (जैसे आयु, उधार ली गई पुस्तकों की संख्या, रोजगार-स्तर इत्यादि), प्राप्त करने हेतु प्रयुक्त किये जाते हैं तथा निर्बंधित (ओपन एन्डिड) प्रश्न तब प्रयोग किये जाते हैं जब व्यवहार या घटनाओं का वर्णन, विचार या व्याख्या खोजनी होती है। यहां साक्षात्कार अनुसूची तैयार करने में, उसी तरह के सिद्धांतों का प्रयोग होता है जो प्रश्नावलियों में प्रयोग में लाये जाते हैं।





टिप्पणी

(iii) संरचित साक्षात्कार

यह स्वाभाविक वार्तालाप के समान होता है। न तो प्रश्न और ना ही उत्तर श्रेणियां अग्रिम रूप से निर्धारित होती हैं। जैसे-जैसे साक्षात्कार आगे बढ़ता है इसी में से प्रश्न निकलते हैं। यह अत्यधिक लचीली विधि है। उत्तरदाता, उपयुक्त भाषा में, अपने को अभिव्यक्त करने के लिए स्वतंत्र होते हैं। उन्हें अपने विचारों को किसी अन्य द्वारा दी गई श्रेणियों में रखने की बाध्यता नहीं होती है। तथापि उत्तरों का विश्लेषण कठिन कार्य है क्योंकि विषयों का विस्तार क्षेत्र तथा उत्पन्न आंकड़ों की मात्रा में असंगति होती है।

17.7.2.2 साक्षात्कार के लाभ

- साक्षात्कारकर्ता सही व्याख्या देने हेतु उपस्थित होता है इसलिए प्रश्नों की गलत व्याख्या से बचा जा सकता है।
- प्रश्नावली विधि के विपरीत 100% उत्तर प्राप्त होते हैं, क्योंकि प्रश्नावली विधि में बहुत कम प्रत्युत्तर प्राप्त होते हैं।

17.7.2.3 कमियां

- बड़े आकार के नमूने तक पहुंचने के लिए साक्षात्कार विधि अत्यधिक समय लेने वाली एवं खर्चीली विधि है।
- यह विधि प्रश्नावली विधि से अधिक खर्चीली है क्योंकि साक्षात्कारकों को विशेष प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है।
- साक्षात्कारकों को साक्षात्दाता से घनिष्ठता स्थापित करने की जरूरत पड़ती है विशेष रूप से अनिच्छुक व्यक्तियों से ताकि कुशलतापूर्वक जवाब लिए जा सकें।



पाठगत प्रश्न 17.4

1. साक्षात्कार से आपका क्या तात्पर्य है? इसके प्रकारों का वर्णन कीजिए।
2. ग्रंथालय उपयोक्ता अध्ययन हेतु किस प्रकार का साक्षात्कार अधिक उपयोगी होता है?

17.7.3 दैनिकी विधि

इस विधि में, अध्ययन वीक्षाधीन व्यक्तियों से विशिष्ट सूचना क्रियाकलाप की विस्तृत रिपोर्ट बनाने के लिए कहा जाता है। क्रियाकलाप जैसे सूचना के लिए खोज, वास्तविक पाठन, सहकर्मियों के साथ चर्चा ग्रंथालय का उपयोग इत्यादि को, दी गई समयावधि में अभिलिखित किया जा सकता है। अभिलेखन एवं आंकड़ों के अंतिम विश्लेषण कार्य को सुगम बनाने हेतु लोगों को 'आंकड़ा दैनिकी प्रपत्र' (डाटा डायरी फार्म) प्रदान किये जाते हैं।



टिप्पणी

17.7.3.1 दैनिकी विधि के लाभ

यह विधि अर्ध संरचित साक्षात्कार के लिए उपयोगी प्रारंभिक मुद्दे उपलब्ध कराती है क्योंकि एक दैनिकी (डायरी), साक्षात्कार में समाविष्ट किए जाने वाले विषयों की जांच-सूची उपलब्ध करा देती है।

दैनिकी का उपयोग सूचना से संबंधित गतिविधियों को अभिलिखित करने हेतु किया जा सकता है जिसका अवलोकन किसी अन्य प्रकार से कठिन होता है जैसे घरेलू पाठन आदतें।

17.7.3.2 हानियां

क्योंकि इस विधि में उत्तरदाताओं को अत्यधिक प्रयास करना पड़ता है इसलिए यह संभावना रहती है कि वे अपने क्रियाकलापों को पूर्णरूपेण अभिलिखित ना कर पायें। यदि अभिलेखीकरण अवधि लम्बी हो तो यह प्रवृत्ति बढ़ जाती है।

17.7.4 अवलोकन

दूसरों के द्वारा किया गया अवलोकन, किसी विशिष्ट समय व स्थान पर एक व्यक्ति या व्यक्ति समूहों के व्यवहार के बारे में उद्देश्य पूर्ण व सुनियोजित ढंग से आंकड़ों को संग्रहीत करने का एक तरीका है। अवलोकन की तकनीक में कार्यों को जैसे वे घटित होते हैं उसी रूप में देखा व अभिलिखित किया जाता है। अवलोकन का विशिष्ट गुण यह है कि आवश्यक सूचना अवलोकनकर्ता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त की जाती है।

अवलोकन विधि निम्न विषयों का अध्ययन करने में उपयोगी हैं:

- ग्रंथालय प्रसूची का उपयोग,
- पाठन कक्ष सुविधाओं का उपयोग,
- प्रदर्शन क्षेत्र में पुस्तकों व पत्रिकाओं का उपयोग,
- संदर्भ व पूछताछ पटल के क्रियाकलाप,
- ग्रंथालय कर्मियों तक पहुंचने वाले उपयोक्ताओं की संख्या।

17.7.4.1 अवलोकन के लाभ

- आप खुद खोज सकते हैं कि वास्तव में क्या घटित होता है, बजाए इसके कि लोगों का दृष्टिकोण क्या है।
- लोगों द्वारा रिपोर्ट करने की स्वेच्छा से अवलोकन मुक्त होता है।
- कुछ बातें लोगों द्वारा यथावतमान ली जा सकती हैं एवं बताई नहीं जाती हैं, परन्तु प्रशिक्षित अवलोकनकर्ता द्वारा उन्हें संज्ञान में लिया जा सकता है।
- आंकड़े संग्रह करने की अन्य विधियों की तुलना में यह अपेक्षाकृत सस्ती विधि है।



टिप्पणी

17.7.4.2 कमियां

- लोगों की मनोवृत्ति एवं उनकी सम्मति के बारे में आंकड़े संग्रह करने की यह उपयुक्त विधि नहीं है।
- यदि लोगों को यह ज्ञात हो कि उनका अवलोकन किया जा रहा है तो उनके व्यवहार के प्रभावित होने की संभावना रहती है।
- अतीत की घटनाओं को अभिलिखित करने हेतु यह विधि अनुपयुक्त है।



पाठगत प्रश्न 17.5

1. ग्रंथालय उपयोक्ता के अध्ययन की दैनिकी (डायरी) विधि क्या है? इसकी सीमाओं को सूचीबद्ध कीजिए।
2. अवलोकन विधि का वर्णन कीजिए तथा यह किस प्रकार उपयोगी है। इसका उल्लेख कीजिए।

17.8 उपयोक्ता प्रशिक्षण

1950 के दशक किये गये उपयोक्ता अध्ययनों ने उपयोक्ता सूचना आवश्यकताओं के बारे में एक सूक्ष्मदृष्टि प्रदान की तथा यह भी प्रकट किया कि विद्यमान ग्रंथालय संसाधन व सेवाएं उपयोक्ताओं द्वारा पूर्ण रूपेण उपयोग नहीं की जा रही हैं। ग्रंथालय व्यवसायियों ने उपयोक्ताओं के प्रशिक्षण पर जोर दिया ताकि वे अपने लाभ के लिए ग्रंथालय संसाधनों का उपयोग कर सकें। इस पर जोर दिया गया क्योंकि यह देखा गया कि उपयोक्ताओं को ग्रंथालय संसाधनों व सेवाओं के बारे में पूरी तरह जानकारी नहीं थी। बाद के वर्षों में शैक्षणिक ग्रंथालयों में ग्रंथालय अनुदेशों की आवश्यकता व्यापक रूप से स्वीकार की गई तथा इसे कार्यान्वित करने के लिए कई उपाय किए गये। वर्तमान में ऐसा ग्रंथालय मिलना कठिन ही है जो उपयोक्ता प्रशिक्षण से संबंधित किसी क्रियाकलाप या कार्यक्रम से संबंधित न हो।

ग्रंथालय द्वारा विस्तृत रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाए जाते हैं। इन कार्यक्रमों का उद्देश्य उपयोक्ता को स्वतंत्र रूप से सूचना खोजने व प्राप्त करने में सहायता प्रदान करना होता है। अनुदेशों के प्रकार के आधार पर यह कार्यक्रम उपयोक्ता अभिमुखीकरण, ग्रंथपरक अनुदेश अथवा उपयोक्ता शिक्षा कार्यक्रम हो सकते हैं। आइए प्रत्येक प्रशिक्षण कार्यक्रम के योगदान का अध्ययन करें।

17.8.1 उपयोक्ता अभिमुखीकरण

ग्रंथालय, विशेष रूप से शैक्षणिक ग्रंथालय, शैक्षणिक सत्र की शुरूआत में नये छात्रों हेतु 'उपयोक्ता अभिमुखीकरण' या 'उपयोक्ता दीक्षा दान' कार्यक्रम आयोजित करते हैं। उपयोक्ता अभिमुखीकरण कार्यक्रम का मूल उद्देश्य है नये उपयोक्ता को ग्रंथालय व उसकी सेवाओं से



परिचित कराना। इन कार्यक्रमों में उपयोक्ता का, ग्रंथालय व इसकी सुविधाओं जैसे—ग्रंथालय के सामान्य नियम व विनियम, ग्रंथालय का संग्रह व उसकी अब स्थिति, ग्रंथालय प्रसूची व इसका उपयोग, देय-आदेय सुविधाएं, संदर्भ व सूचना सेवाओं आदि से परिचय कराया जाता है। ये कार्यक्रम ग्रंथालयी के व्याख्यान के रूप में होते हैं, इसके बाद ग्रंथालय का भ्रमण कराया जाता है अथवा समस्त सूचना युक्त विवरणिका के रूप में, या एक श्रृंखला/दृश्य किट के रूप में होता है जो नवागंतुक को ग्रंथालय से परिचित कराती है।

17.8.2 ग्रंथपरक अनुदेश

ग्रंथपरक अनुदेशों पर आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रम अपेक्षित सूचना पाने के लिए, मौलिक साहित्य खोज की तकनीकों के द्वारा आवश्यक सूचना प्राप्त करने के लिए प्रतिभागियों के प्रशिक्षण पर केंद्रित होती हैं। प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में सामान्यतः किसी विषय के साहित्य की संरचना को समाविष्ट किया जाता है। ये विभिन्न प्रकार के प्रलेख हो सकते हैं जो अपने सूचना अभिलक्षणों के साथ उपलब्ध होते हैं। प्रशिक्षण में शामिल होता है: खोज की योजना कैसे बनाई जाये कि वह न्यूनतम संभावित समय में सर्वोत्तम परिणाम दें, कम्प्यूटरीकृत डाटाबेस व उनकी खोज तकनीकों की उपलब्धता, विशिष्ट विषय पर साहित्यिक खोज के प्रायोगिक अभ्यास। ऐसे प्रशिक्षण कार्यक्रम सामान्यतः विश्वविद्यालयों व शोध संगठनों द्वारा चलाए जाते हैं।

17.8.3 उपयोक्ता शिक्षा

उपयोक्ता शिक्षा एक व्यापक अवधारणा है। यह एक शैक्षिक गतिविधि है जो छात्रों में सूचना के मूल्य के बारे में जागरूकता पैदा करने से संबंधित है एवम् ग्रंथालय संसाधनों के उपयोग के लिए उन्हें प्रेरित कर के कक्षा शिक्षण की प्रतिपूर्ति करती है। पाठ्यक्रमों को लक्षित उपयोक्ताओं का आधार मानकर उपयोक्ता प्रशिक्षण कार्यक्रम अभिकल्पित किया जाता है। कभी-कभी कक्षा अध्यापकों को भी प्रायोगिक अभ्यास तैयार करने में शामिल कर लिया जाता है। ये गतिविधियां उपयोक्ताओं में, स्वतंत्र रूप से अध्ययन, शोध व मनोरंजन के प्रयोजन से सूचना की खोज व इसकी प्राप्ति हेतु, कौशल का विकास करती हैं।

17.8.4 सूचना साक्षरता (आई एल)

सूचना साक्षरता एक नवीनतम संकल्पना है। यूएस फोरम ऑन इन्फार्मेशन लिटरेसी ने सूचना साक्षरता को इस प्रकार परिभाषित किया है “यह जानने की योग्यता कि सूचना की कब आवश्यकता है तथा सूचना को पहचानने, ढूंढने, मूल्यांकित करने व प्रभावी ढंग से उपयोग करने के योग्य होना।”

सूचना साक्षरता जीवन के हर क्षेत्र में लोगों को यह शक्ति प्रदान करती है :

- आवश्यक सूचना को पहचानना,
- सूचना व्यवस्थापन को समझना,
- किसी आवश्यकता हेतु सूचना के सर्वोत्तम स्रोत को पहचानना,



टिप्पणी

- इन स्रोतों की अवस्थिति खोजना,
- स्रोतों का समीक्षात्मक मूल्यांकन करना; और
- अपने व्यक्तिगत, सामाजिक, व्यावसायिक व शैक्षिक लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु प्रभावी रूप से सूचना का उपयोग व उत्पादन करना।

सूचना साक्षरता महत्वपूर्ण है क्योंकि हम सूचना के सभी प्रारूपों से घिरे हुये हैं, विशेषतः वेब में उपलब्ध डिजिटल सूचना से। उत्पन्न सभी सूचनाएं एक समान नहीं होतीं। कुछ अधिकृत, अद्यतन व भरोसेमंद होती हैं जबकि कुछ पक्षपाती, अप्रचलित व झूठी होती हैं। सूचना साक्षरता सक्षमता लोगों को यह जांचने योग्य बनाती है कि जो सूचना वे प्रयोग कर रहे हैं वह विश्वसनीय स्रोत से ली गई सही सूचना है। सूचना साक्षरता कार्यक्रमों में पैतृक संस्थानों में सूचना साक्षरता कार्यक्रमों में ग्रंथालय व ग्रंथालय व्यावसायी निम्नलिखित के द्वारा सक्रिय भूमिका निभा सकते हैं :

- सूचना तक अभिगम की युक्ति बना कर (ओपैक, डाटा बेस, आदि),
- सभी प्रारूपों में सूचना को चयनित, संगठित व संरक्षित करके (मुद्रित तथा अमुद्रित),
- सूचना प्रौद्योगिकियों को लागू करके,
- सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग में परामर्शदाता व सुविधा प्रदाता की तरह कार्य करके।



पाठगत प्रश्न 17.6

1. उपयोक्ता अभिमुखीकरण क्या है?
2. सूचना साक्षरता को परिभाषित कीजिए।



आपने क्या सीखा

- उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं तथा ग्रंथालय संसाधनों व सेवाओं के उपयोग के बारे में जानने के लिये ग्रंथालयों द्वारा उपयोक्ता अध्ययन संचालित किये जाते हैं। उपयोक्ता अध्ययन की दो विधियां हैं प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष विधि।
- उपयोक्ता अध्ययन उपयोक्ताओं की चार प्रकार की सूचना आवश्यकताओं को पहचानने में सहायता करता है जैसे वर्तमान सूचना आवश्यकता, व्यापक सूचना आवश्यकता, दैनिक सूचना आवश्यकता तथा ध्यानाकर्षी सूचना आवश्यकता।
- अप्रत्यक्ष उपयोक्ता अध्ययन, वीक्षाधीन उपयोक्ताओं को शामिल किये बिना ग्रंथालय के अपने अभिलेखों जैसे परिचालन, संदर्भ सेवा अभिलेख इत्यादि पर आधारित होता है।
- प्रत्यक्ष विधियों में अध्ययन के अंतर्गत उपयोक्ताओं की सक्रिय भागीदारी होती है। प्रत्यक्ष विधियां उपयोक्ता अध्ययन हेतु प्रश्नावली, साक्षात्कार, दैनिकी (डायरी) व अवलोकन को



टिप्पणी

उपकरण की तरह प्रयोग करती है। प्रत्येक प्रत्यक्ष विधि के अपने ही लाभ और सीमाएँ होती हैं।

- प्रश्नावली विधि का प्रयोग तभी करना चाहिए जब लक्षित जनसाधारण अत्यन्त विस्तृत और दूर स्थित हो तथा संसाधन सीमित हों।
- प्रश्नावली तैयार करना एक कला है। प्रश्नावली संक्षिप्त, आकर्षक, स्पष्ट प्रश्न वाली, रोचक व पूर्ण करने में सरल होनी चाहिए।
- उपयोक्ताओं के अध्ययन प्रकट करते हैं कि विद्यमान ग्रंथालय संसाधन व सेवाएं उपयोक्ताओं द्वारा पूर्णतः प्रयोग नहीं की जा रही हैं एवं उपयोक्ताओं को प्रशिक्षण दिये जाने पर जोर देती है।
- ग्रंथालय द्वारा संचालित उपयोक्ता प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उद्देश्य उपयोक्ताओं को विद्यमान स्रोतों व सेवाओं का उपयोग करने में पूर्णतः सहयोग देना एवं सूचना खोज व उपयोग में उन्हें स्वतंत्र बनाना है।



पाठान्त प्रश्न

1. प्रश्नावली तैयार करने में शामिल विभिन्न पहलुओं का सविस्तार वर्णन कीजिए।
2. विभिन्न प्रकार के साक्षात्कारों की अनुसूची बनाइये एवं उनके लाभ व हानियों को स्पष्ट करें।
3. ग्रंथालय के उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं के विभिन्न प्रकारों का सविस्तार वर्णन कीजिए।
4. सूचना साक्षरता क्या है? अपने पैतृक संस्थान के सूचना साक्षरता कार्यक्रम में ग्रंथालय की क्या भूमिका होती है?



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

17.1

1. उपयोक्ताओं की चार प्रकार की सूचना आवश्यकताएं होती हैं (1) वर्तमान सूचना आवश्यकता (2) व्यापक सूचना आवश्यकता (3) दैनिक सूचना आवश्यकता (4) ध्यानाकर्षी सूचना आवश्यकता।

17.2

1. उपयोक्ता अध्ययन संचालित किये जाते हैं—उपयोक्ताओं की सूचना आवश्यकता जानने के लिये, ग्रंथालय संग्रह व सेवाओं के उपयोग के लिए, विद्यमान सेवाओं के बारे में उपयोक्ता



के विचार जानने हेतु, उनकी अनापूरित सूचना आवश्यकताओं हेतु तथा यह जानने के लिये कि किसी नई सेवा की कोई आवश्यकता तो नहीं है।

2. उपयोक्ता अध्ययन की प्रत्यक्ष विधियों में वीक्षाधीन उपयोक्ताओं की भागीदारी शामिल होती है एवं ये उपयोक्ता के साथ सम्पर्क स्थापित करने पर आधारित होती है। जबकि अप्रत्यक्ष विधियां वीक्षाधीन उपयोक्ताओं को शामिल किये बिना ग्रंथालय अभिलेखों व अन्य स्रोतों के विश्लेषण पर आधारित होती हैं।

17.3

1. ग्रंथालय उपयोक्ता अध्ययन की प्रत्यक्ष विधियां हैं : प्रश्नावली, साक्षात्कार, दैनिकी (डायरी) तथा अवलोकन।
2. प्रश्नावली, प्रश्नों की संरचनात्मक अनुसूची होती है जिसमें प्रश्नों का लिखित उत्तर देना अपेक्षित होता है। प्रश्नावली विधि का तभी प्रयोग किया जाता है जब वीक्षाधीन जनसंख्या वृहद, दूर-दूर फैली हो तथा आंकड़ों के संग्रहण के संसाधन सीमित हों।
3. क्लोज्ड प्रश्नों में प्रश्न व उत्तर श्रेणियां पूर्व निर्धारित होती हैं तथा दोनों मानकीकृत होती हैं। ओपन-एन्डिड प्रश्नों में प्रश्न तो मानकीकृत होते हैं परन्तु उत्तर श्रेणी को रिक्त छोड़ दिया जाता है जो कि उत्तरदाता को उसके स्वयं के शब्दों में उत्तर देने की अनुमति देती है।

17.4

1. साक्षात्कार में साक्षात्कर्ता तथा एक या अधिक उत्तरदाताओं के बीच मौखिक सम्पर्क होता है। यह आमने-सामने या दूरभाष से संचालित होते हैं। प्रायः एक समय पर एक ही व्यक्ति के साथ साक्षात्कार होता है परन्तु यह व्यक्तियों के समूह के साथ भी हो सकता है। साक्षात्कार संरचनात्मक, अर्धसंरचनात्मक व असंरचनात्मक हो सकते हैं।
2. ग्रंथालय उपयोक्ता अध्ययन हेतु अर्ध संरचनात्मक साक्षात्कार अधिक उपयोगी होते हैं। यहां कुछ प्रश्न संरचनात्मक तथा कुछ निर्बंधित (ओपन-एन्डिड) होते हैं। प्रायः तथ्यात्मक सूचना जैसे आयु, देय पुस्तकों की संख्या, रोजगार स्तर आदि हेतु संरचनात्मक प्रश्नों का उपयोग किया जाता है। जब व्यवहार या घटनाओं का वर्णन, विचार या व्याख्या की जानी हो तो निर्बंधित (ओपन-एन्डिड) प्रश्नों का उपयोग किया जाता है। यहां साक्षात्कार अनुसूची बनाने हेतु प्रश्नावली में प्रयुक्त सिद्धांतों के समान सिद्धांत उपयोग में लाए जाते हैं।

17.5

1. दैनिकी (डायरी) विधि में, वीक्षाधीन लोगों को उनकी सूचना संबंधी गतिविधियों की



विस्तृत रिपोर्ट दर्ज करने को कहा जाता है। सूचना खोज, वास्तविक पठन, सहकर्मियों से चर्चा, ग्रंथालय उपयोग इत्यादि संबंधी क्रियाकलापों को निश्चित अवधि तक अभिलिखित किया जाता है। अभिलेखन कार्य को सुगम बनाने हेतु एवं आंकड़ों को अन्तिम विश्लेषण के लिए आंकड़ा डायरी प्रपत्र लोगों को दिये जाते हैं। चूंकि इस विधि में लोगों को अत्यधिक प्रयत्न करना पड़ता है इसलिये वे अपने क्रियाकलापों को पूर्णतः अभिलेखित नहीं कर पाते हैं। यदि अभिलेखीकरण अवधि लम्बी हो तो यह प्रवृत्ति और भी बढ़ जाती है।

2. अवलोकन विधि में किसी व्यक्ति या समूह का विशिष्ट समय व स्थान पर उद्देश्यपूर्ण व सुनियोजित ढंग से व्यवहार अवलोकन करना व उसका अभिलेखन शामिल है। अवलोकन का विशिष्ट गुण है कि शोधकर्ता को आवश्यक सूचना प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त हो जाती है। ग्रंथालय प्रसूची के अध्ययन हेतु, पठन कक्ष की सुविधाओं के उपयोग हेतु, प्रदर्शन क्षेत्र में पुस्तकों व पत्रिकाओं के उपयोग अथवा यह ज्ञात करने हेतु कि उपयोक्ताओं के साथ संदर्भ व पूछताछ-पटल पर क्या होता है एवं कितने उपयोक्ता ग्रंथालय कर्मचारियों तक पहुंचते हैं इत्यादि के लिए अवलोकन विधि उपयोगी है।

17.6

1. उपयोक्ता अभिमुखीकरण नये उपयोक्ता को ग्रंथालय व उसकी सुविधाओं से परिचित कराता है। ये कार्यक्रम ग्रंथालयी द्वारा दिये गये व्याख्यान के रूप में होते हैं। इसके बाद ग्रंथालय का भ्रमण कराया जाता है अथवा ग्रंथालय विवरणिका का वितरण किया जाता है अथवा ग्रंथालय का परिचय कराने हेतु श्रुत्य-दृश्य किट तैयार की जाती है।
2. सूचना साक्षरता को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है “यह जानने की योग्यता कि सूचना की कब आवश्यकता है, सूचना को पहचानना, उसकी अवस्थिति को जानना, मूल्यांकन करने तथा प्रभावी ढंग से उसका उपयोग करने के योग्य होना।

पारिभाषित शब्दावली

परिचालन अभिलेख (Circulation record) : ग्रंथालय सामग्री के परिचालन से संबंधित अभिलेख।

प्रतिबिंब तुला (Image scale) : यह बंधित (क्लोज्ड) प्रश्नों में प्रयुक्त होता है। यहां भिन्न-भिन्न विचारों को प्रकट करने हेतु बिंब छवियों जैसे मुख, सीढ़ी आदि का प्रयोग निष्कर्षों को प्रस्तुत करने के लिए किया जाता है।

संख्यात्मक तुला (Numerical scale) : बंधित (क्लोज्ड) प्रश्नों में इसका प्रयोग होता है। विभिन्न सम्मतियों को 1 से लेकर 5 या 7 तक की संख्याओं को पैमाने पर प्रदर्शित किया जाता है।

मॉड्यूल-5A

ग्रंथालयों का प्रबंधन



टिप्पणी

ग्रंथालय प्रयोक्ता

संदर्भ प्रश्नावली (Reference query file) : संदर्भ कर्मचारियों द्वारा उपयोक्ताओं से प्राप्त किए गए प्रश्न व उनके की फाइल।

उत्तरदाता (Respondent) : वह व्यक्ति उनके जो उत्तर/जवाब देता है।

मौखिक तुला (Verbal scale) : बाधित (क्लोज्ड) प्रश्नों में प्रयुक्त होता है। यहां विभिन्न सम्मतियों को प्रकट करने हेतु उत्तर, शाब्दिक रूप में तुलनीय होते हैं।

प्रस्तावित कार्यकलाप

आपको एक सार्वजनिक ग्रंथालय के संदर्भ अनुभाग के संदर्भ संग्रह व सेवाओं के प्रयोग का मूल्यांकन करना है। इस अध्ययन के लिये एक प्रश्नावली की रूपरेखा बनाइये।

वेबसाइट्स

http://www.en.wikipedia/wiki/Information_literacy

<http://www.infolit.org>

<http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e0l.htm>

<http://www.slideshare.net/BLAlib/user-education-what-is-it-and-why-is-it-important-1725827>

<http://www.slideshare.net/Janecatalla/library-orientation-14381347>