

पुस्तकालय मे संदर्भ सेवाएं : वर्तमान परिप्रेक्ष्य में

विजय सिंह

पुस्तकालयाध्यक्ष

राजेश पायलट राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय

लालसोट(दौसा) राज0

सारांश

प्रस्तुत शोध पत्र में पुस्तकालय की संदर्भ सेवाओं की महत्ता पर प्रकाश डाला गया है। इसमें पुस्तकालय सेवाओं की उत्पत्ति से लेकर विकास, सिद्धांत तथा इसके प्रारम्भ का उल्लेख किया गया है। संदर्भ सेवाओं में प्रयुक्त प्राचीन एवं नवीन तकनीक का भी तुलनात्मक रूप से उल्लेख कर मुख्य बिन्दुओं पर प्रकाश डालने का प्रयास किया है। वर्तमान के प्रौद्योगिकी युग में पुस्तकालय के कम्प्यूटरीकरण, आटोमेशन एवं अत्याधुनिक तकनीकों की आवश्यकता पर भी बल दिया गया है। उच्च शिक्षा के उन्नयन में पुस्तकालय की भूमिका का भी वर्णन किया गया है। प्रस्तुत शोध पत्र में पुस्तकालय की संदर्भ सेवाओं के समक्ष आने वाली चुनौतियों एवं उनके समाधान के हल भी प्रस्तुत किये गये हैं।

मुख्य शब्द : पुस्तकालय, संदर्भ सेवा, ग्रंथालय, आटोमेशन, पाठक, संग्रह, साहित्य, प्रलेख, परिग्रहण, वर्गीकरण, सूचीकरण आदि।

प्रस्तावना

ज्ञान के विस्फोट के कारण प्रतिक्षण नये विचार प्रकट होते रहते हैं इन विचारों को भविष्य में उपयोग के लिए विभिन्न प्रकार में प्रलेखों अभिलेखित कर लिया जाता है। प्रलेखों की अधिक संख्या एवं अलग-अलग प्रकृति के कारण सामान्य पाठक अपने विषय पर उपलब्ध नवीनतम सामग्री से अनभिज्ञ होते हैं। अतः पाठकों को ग्रंथों तथा अन्य सामग्री के सम्पर्क में लाने तथा उनका उपयोग बताने के लिए ग्रंथालय में सशक्त व्यक्तिगत माध्यम की आवश्यकता होती है। इस व्यक्तिगत माध्यम द्वारा पाठकों को प्रदान की गयी सेवा "संदर्भ सेवा" कहलाती है। प्राचीन काल में लिखित सामग्री को सुरक्षित रखने के लिए जिस संस्था का जन्म हुआ उसे संदर्भ ग्रंथालय की संज्ञा दी गई। उस काल में ग्रंथों को भण्डार समझा जाता था तथा ग्रंथों को संरक्षित करके रखा जाता था एवं उनका उपयोग भी सीमित व्यक्तियों के लिए ही था। ग्रंथालयी का कार्य ग्रंथों की रखवाली करना एवं पाठकों के मांगने पर ग्रंथ देने तक ही सीमित था। इनका प्रयास ग्रंथों के उपयोग को बढ़ाना न होकर पाठकों की ग्रंथ से दूरी बनाये रखना था। इस संदर्भ में जेम्स आई वायर ने एक बार कहा था "अर्द्ध शताब्दी पूर्व संदर्भ सेवा का अर्थ मात्र ग्रंथ प्रदान करना तथा उन्हें पाठकों की पहुँच से जितना दूर रखा जा सके रखना था।" उस समय ग्रंथालयों की प्रवृत्ति धीरे एवं पुरातत्त्व संस्थाओं की तरह थी। मुद्रण के आविष्कार ने ग्रंथालय जगत में क्रांति ला दी। ग्रंथों का मुद्रण तीव्र गति से होने के कारण दुर्लभ पाठ्य सामग्री भी सुलभ होने लगी। पाठ्य सामग्री ग्रंथों के अलावा अन्य रूपों (पत्रिकाओं, प्रतिवेदनों आदि) में भी उपलब्ध होने लगी है। उन्नीसवीं सदी तक ग्रंथालयों को शैक्षिक सामाजिक संस्थाओं की श्रेणी में रखा जाता था। तथा उन्हें मानव समुदाय की उन्नति में अनिवार्य माना जाने लगा। वर्तमानकाल ग्रंथालयों का उद्देश्य सामग्री को संरक्षित करने की अपेक्षा अर्जित एवं प्रस्तुत करके उसमें उपलब्ध सुचनाओं को पाठकों के लिए प्रसारित करना है। पाठ्य सामग्री का अधिकतम उपयोग हो सके इसलिए ग्रंथालयों में अबाध प्रवेश प्रणाली/मुक्तद्वार प्रणाली अपनायी जाती है। संदर्भ सेवा द्वारा पाठकों की आवश्यकताओं का पाठ्य सामग्री में संचित ज्ञान का सम्बन्ध स्थापित किया जाता है जिससे पाठक अपने विषय के नवीनतम ज्ञान की जानकारी प्राप्त कर सकें। ग्रंथालय के संदर्भ में दो वस्तुएँ, पाठक और पाठ्य सामग्री है। इनके मध्य सम्पर्क स्थापित करने में प्रयुक्त सेवा को अभिव्यक्त करने के लिए संदर्भ सेवा पद का प्रयोग किया जाता है। संदर्भ सेवा का सामान्य अर्थ ग्रंथालयी द्वारा पाठक को प्रदान की गयी व्यक्तिगत सहायता है किन्तु विभिन्न ग्रंथालय वैज्ञानिकों एवं विशेषज्ञों ने इसे विभिन्न रूपों में परिभाषित किया है। जेम्स आई वायर ने अपने ग्रंथ "टेक्सट बुक ऑन रेफरेन्स वर्क

(1930) में संदर्भ सेवा को परिभाषित करते हुए लिखा है “ग्रंथालय प्रशासन की वह भूमिका जो ग्रंथालय सामग्री का उपयोग करने में पाठकों को प्रदान की गयी सहायता से सम्बन्धित है। वायर ने कहा है” यह अध्ययन एवं शोध हेतु ग्रंथालय की पाठ्य सामग्री की व्याख्या करने के लिए प्रदान की गयी प्रत्यक्ष, संवेदनापूर्ण और अनौपचारिक व्यक्तिगत सहायता है”।

1 मार्गेटहचिन्स¹ इस परिभाषा से सहमत नहीं है, उन्होंने अपने ग्रंथ “इन्ट्रोडेक्शन टू रेफरेन्स वर्क” में संदर्भ सेवा को परिभाषित करते हुए लिखा है “ग्रंथालय में किसी भी उद्देश्य से सूचना की खोज में आये व्यक्ति को प्रदान की जाने वाली प्रत्यक्ष एवं व्यक्तिगत सहायताएं तथा सूचनाओं को सम्भावित आसान विधि से उपलब्ध कराने के निमित्त की जाने वाली विविध ग्रंथालय गतिविधियां सन्दर्भ कार्य में सम्मिलित है।” इनके अनुसार “सन्दर्भ सेवा पुस्तकालय उपयोगकर्ता द्वारा एक निश्चित प्रकृति की सूचना का निवेदन है जिसकी वह मुद्रित या अन्य समान सामग्री में से या कुछ ऐसी कृतियों में से मिलने की आशा करता है जो पुस्तकालय में तत्काल खोजे नहीं जा सकते।”

2 डॉ. एस.आर. रंगनाथन² के अनुसार “व्यक्तिगत सेवा द्वारा पाठक एवं ग्रंथ में सम्पर्क स्थापित करने की प्रक्रिया करना संदर्भ सेवा है।”

3 अमेरिकन ग्रंथालय संघ की शब्दावली के अनुसार “ग्रंथालय गतिविधियों का वह पहलू या पक्ष जो सूचना खोजने एवं प्रदान करने तथा अध्ययन एवं शोध में ग्रंथालय सामग्री का उपयोग करने में पाठकों की व्यक्तिगत सहायता प्रदान करने से प्रत्यक्ष रूप से सम्बन्धित है, सन्दर्भ कार्य कहलाता है।”

4 सम्यूएल रोथस्टीन³ के अनुसार सन्दर्भ सेवा सूचना की खोज में आये पाठकों को ग्रंथालय द्वारा दी जाने वाली व्यक्तिगत सहायता है।।

5 लुइस शोर्स⁴ के अनुसार “सन्दर्भ सेवा ग्रंथालय के लिए वही कार्य करती है जो फौज के लिए गुप्तचर।”

उत्पत्ति एवं विकास

संदर्भ सेवा की अवधारणा एक शताब्दी पूर्व विकसित हुई। व्यक्तिगत सेवा को जब ग्रंथालय का प्रमुख कार्य माना जाने लगा तो इस सेवा का महत्व और बढ़ गया। रोथस्टीन के अनुसार “अमेरिका में सन्दर्भ सेवा की अवधारणा 1875 से सर्वप्रथम सार्वजनिक ग्रंथालयों में विकसित हुई। पाठकों को व्यक्तिगत सहायता के कार्यक्रम का सुझाव वॉरेस्टर फ्री पब्लिक लाइब्रेरी के सम्यूएल स्वेट ग्रीन ने दिया था। फिलाडेल्फिया में 1876 में हुए ग्रंथालयियों के सम्मेलन में उन्होंने “ग्रंथालयियों एवं पाठकों के व्यक्तिगत सम्बन्ध” शीर्षक पर पत्र पढ़ा, इनके अनुसार “पाठकों को केवल सन्दर्भ ग्रन्थ या सूचना देना ही पर्याप्त नहीं है, बल्कि ग्रंथालयी द्वारा उन्हें व्यक्तिगत रूप से जानकारी भी दी जानी चाहिए किये ग्रंथों का अधिक से अधिक उपयोग किस प्रकार कर सकते हैं। 1876 का वर्ष ग्रंथालय जगत में अति महत्वपूर्ण था, इसी वर्ष अमेरिकन ग्रंथालय संघ की स्थापना हुई थी एवं संघ ने ग्रंथालय विज्ञान की प्रथम पत्रिका लायब्रेरी जर्नल का प्रकाशन प्रारम्भ किया। 1876 में ही मेलविन ड्यूई ने वर्गीकरण की महत्ता पर प्रकाश डाला तथा कटर ने डिक्शनरी कैटलॉग के महत्व एवं उपयोगिता पर अपने विचार व्यक्त किए। 1876 के पश्चात ग्रंथालय की अन्य गतिविधियों के साथ-साथ संदर्भ सेवा भी धीरे-धीरे विकसित होना प्रारम्भ हो गई। 19वीं शताब्दी के अन्त तक अमेरिका के बड़े-बड़े सार्वजनिक ग्रंथालयों में विशिष्ट सन्दर्भ कर्मचारी नियुक्त किये जाने लगे तथा संदर्भ सेवा प्रदान करना ग्रंथालय की महत्वपूर्ण जिम्मेदारी समझा जाने लगा। अमेरिका में ग्रंथालय संघ के सम्मेलन में 1896 से संदर्भ सेवा ने विशिष्ट स्थान प्राप्त कर लिया। 1909 में विशिष्ट ग्रंथालय संघ की स्थापना हुई। विशिष्ट ग्रंथालयों ने वैज्ञानिकों के शोध कार्यक्रमों में सक्रिय भाग लेकर संदर्भ सेवा के कार्य को विस्तार दिया। 1915 तक यह हर प्रकार के ग्रंथालयों की आवश्यक सेवा समझी जाने लगी। साहित्यिक विस्फोट एवं शोध की बहुअनुशासनीय प्रकृति के कारण ग्रंथालयों में संदर्भ ग्रंथालयी के कार्यों को विस्तृत करने की आवश्यकता महसूस की गयी। अतः तथ्य-प्रस्तुतीकरण, ग्रन्थ-संदर्भ सूची, अनुक्रमणिका एवं सार तैयार करना, अनुवादों को संगठित करना आदि संदर्भ सेवा की अवधारणा 100 वर्षों में पूर्ण विकसित हुई मगर भारत जैसे विकासशील देशों में यह बहुत बाद आस्तित्व में आयी। भारतीय ग्रंथालयों में संदर्भ सेवा को व्यवहार में लाने के लिए डॉ. रंगनाथन अग्रणीय थे, उनके प्रयत्नों से मद्रास विश्वविद्यालय ग्रंथालय में 1930 में संदर्भ सेवा पूरे जोर शोर से शुरू की गई। 1931 में डॉ. रंगनाथन का ग्रंथ “ग्रंथालय विज्ञान के पाँच सूत्र” प्रकाशित हुई इसने ग्रंथालय विज्ञान को

वैज्ञानिक निकटता प्रदान की। इस ग्रंथ का सारांश था। ग्रंथ उपयोग के लिए हैं एवं उपयोक्ता ग्रंथालय का प्राथमिक सूत्र है उसका समय बचाना चाहिए। 1937 में मद्रास विश्वविद्यालय ग्रंथालय में सर्वप्रथम “संदर्भ ग्रंथालयी का पद स्वीकृत किया गया जो कि भारत का प्रथम ग्रंथालय था जिसने पाठकों को नियमित संदर्भ सेवा देने का प्रयास किया। आजकल अधिकतर विश्वविद्यालयों में संदर्भ विभाग हैं जिनमें पूर्णकालिक ग्रंथालयियों द्वारा संदर्भ सेवा प्रदान की जाती है।

रंगनाथन के अनुसार “संदर्भ सेवा ग्रंथालय का उच्चतम बुनियादी कार्य तथा यह ग्रंथालय की सब गतिविधियों का केन्द्र है।” संदर्भ सेवा की सफलता संदर्भ-ग्रंथालयी पर निर्भर करती है। सूचना प्रस्तुतीकरण एवं प्रसारण को अधिक व्यवस्थित एवं यांत्रिक करने के प्रयत्न किये जा रहे हैं। अग्रणीय देशों में कम्प्यूटर ने संदर्भ सेवा की अवधारण में क्रांति ला दी है एवं अब वे पूर्ण स्वचलित संदर्भ सेवा की तरफ अग्रसर हो रहे हैं।

संदर्भ सेवा के सिद्धान्त

प्रत्येक विषय सिद्धान्तों पर आधारित है। सिद्धान्त विषय को मजबूत नींव एवं वैज्ञानिक आधार प्रदान करते हैं। सिद्धान्त विषय का क्षेत्र, विषय एवं सीमा के अन्य विषयों से सम्बन्ध निर्धारित करने में सहायक होते हैं जिनसे दैनिक समस्याओं के समाधान में सहायता मिलती है। अमेरिका और ब्रिटेन ने उन्नीसवीं सदी के अंत तक ग्रंथालयों ने संदर्भ सेवा देना प्रारम्भ कर दिया था परन्तु उस समय ये किसी सैद्धान्तिक अवधारणाओं पर आधारित नहीं थी। जेम्स आई. वायर प्रथम व्यक्ति थे जिन्होंने 1930 में संदर्भ सेवा के सिद्धान्त प्रतिपादित करने का प्रयास किया किन्तु उनका कोई सुदृढ़ आधार नहीं था। 1940 में रंगनाथन के ग्रंथ “संदर्भ सेवा एवं ग्रंथालयी सूची” का प्रथम संस्करण प्रतिपादित हुआ। उनकी ये सभी कृतियाँ सिद्धान्तों पर आधारित थी। डा. रंगनाथन संदर्भ सेवा की अवधारणा को प्रभावी रूप से विश्लेषित करने में सफल हुए। यद्यपि उस समय की तुलना में अब अत्यधिक विकास हो गये हैं और आज भी हम संदर्भ सेवा का कोई सुदृढ़ सिद्धान्त प्रतिपादित करने में सफल नहीं हुए हैं। इसका प्रमुख कारण यह है कि संदर्भ सेवा एक व्यावहारिक उपयोगिता के विषय की तरफ विकसित हुई जिसमें सिद्धान्तों को विशेष महत्व नहीं दिया गया। संदर्भ सेवा की वस्तुस्थिति को ध्यान में रखते हुए 1966 में **जे. सी. शेरा** ने लिखा है कि संदर्भ सेवा का उद्भव अव्यवस्थित रूप से हुआ। पिछले पचास वर्षों से भी अधिक समय से ग्रंथालय इस सेवा को प्रदान कर रहे हैं परन्तु इसकी सार्थकता मापने के निश्चित मापदण्ड अभी तक विकसित नहीं हो पाये हैं।

संदर्भ सेवा में ‘सूचना की स्वतन्त्रता’ निहित है। विलियम ए. केटजके अनुसार ज्ञान अभिगमन पर ग्रंथालयियों द्वारा अवरोध का प्रयास संदर्भ सेवा का केन्द्र बिन्दु है। यह सूचना नियन्त्रण का प्रसंग ही नहीं अपितु सूचना अधिगमन की गति में सुधार के लिए प्रयुक्त विधियों के विकास को सीमित करने का प्रयास भी है। **बनार्ड वेवरेक के मतानुसार** ग्रंथालयी एवं पाठकों के परस्पर सम्बन्धों की गुणवत्ता का अध्ययन ही संदर्भ सेवा के सिद्धान्तों का केन्द्र बिन्दु है। उनके अनुसार “संदर्भ सेवा के सिद्धान्त “पाठकों की आवश्यकताओं को समझने की क्षमता पर आधारित है न कि ग्रंथालयी की सामग्री के संगठन एवं संरक्षक की भूमिका” अर्थात् ग्रंथालयी सामग्री को कितनी ही अच्छी तरह संगठित एवं सुव्यवस्थित रखे पर यदि वह पाठक की आवश्यकताओं को समझ कर उनकी पूर्ति कर पाने में सक्षम होना चाहिए। **मैकल्योर संदर्भ सेवा** के प्रावधान को ग्रंथालय सामग्री का पाठकों द्वारा उपयोग करने में ग्रंथालयी की भूमिका से जोड़ते हैं। इनके अनुसार संदर्भ सेवा वास्तव में वे ही ग्रंथालयी दे सकते हैं जो इस कार्य को सम्पादित करने की विशिष्ट शैक्षणिक योग्यताएँ रखते हैं। ग्रंथालय का विशिष्ट सैद्धान्तिक आधार विशिष्ट सूचना का प्रसार है। ग्रंथालय एक सेवा प्रदान करने वाली संस्था है, यदि यह पाठकों की सूचना आवश्यकताओं की पूर्ति करने में सफल रही तो इसका स्वरूप केवल संग्रह की सुरक्षा करने तक ही सीमित हो जायेगा। सही अर्थों में ग्रंथालय को एक उपयोगी सामाजिक एवं शैक्षणिक स्वरूप केवल संदर्भ सेवा के माध्यम से ही दिया जा सकता है। संदर्भ सेवा के सम्बन्ध में उक्त तीनों लेखकों के सैद्धान्तिक पक्ष पर व्यक्त विचारों से यह पता चलता है कि संदर्भ ग्रंथालयी यदि संदर्भ या सूचनात्मक सेवा देने में विषय सीमा निर्धारित करते हैं तो उनके समक्ष कठिनाइयाँ आती हैं। **कॉटज के अनुसार** “हर समय हर प्रकार की सूचना पर अभिगमन स्वतन्त्रता होनी चाहिए अर्थात् पाठकों को हर सम्भव सूचना प्रदान करनी चाहिये चाहे इसमें ग्रंथालयी का कितना ही समय खर्च हो। ग्रंथालयी को हर पाठक के साथ समान व्यवहार करना चाहिए, चाहे वो उच्च शिक्षित हो या अनपढ़। **वेवरेक के मतानुसार** “पाठक की आवश्यकता ही संदर्भ

ग्रंथालयी के अध्ययन एवं शोध का प्रमुख आधार होनी चाहिए”। संदर्भ सेवा की उपयोगिता पाठक की संतुष्टि से मापी जानी चाहिए न कि प्रश्नों के उत्तर देने की संख्या या ग्रंथालय में आयी नयी पुस्तकों की संख्या से। इससे यह निष्कर्ष निकलता है कि संदर्भ सेवा ग्रंथालय की अनिवार्य सेवा है, जिसे सभी पाठकों को समान रूप से दिया जाना चाहिए और जो भी बाधाएँ आये उन्हें दूर किया जाना चाहिए। संदर्भ सेवा प्रदान करने वाला व्यक्ति उच्च शिक्षा एवं उच्च प्रशिक्षण प्राप्त होना चाहिए जो पाठक की आवश्यकताओं को समझ सके एवं आवश्यकतानुसार उन्हें वांछित सूचना प्रदान कर सके।

जेम्स आई वायर⁶ ने अपने ग्रंथ “सन्दर्भ कार्य” में सन्दर्भ सेवा की सीमा पर भी प्रकाश डाला है। उन्होंने अपने ग्रंथ में तीन सिद्धान्तों का वर्णन किया है। जो निम्नलिखित हैं—

1. अनुदार सिद्धान्त : यह सिद्धान्त पाठकों की विशेष अवसरों पर व्यक्तिगत सहायता एवं निर्देश तक सीमित है। जो अनुभवहीन पाठकों को सूचना या प्रलेख तक पहुँचने का मार्ग बता देता है। इस सिद्धान्त का उद्देश्य पाठकों को मांगने पर ग्रंथ देना एवं जितना सम्भव हो ग्रंथों को पाठकों से दूर रखना है। सिद्धान्त के अनुसार अत्यधिक सहायता पाठक को आत्म निर्भर बनने से रोकती है। अतः पाठकों को ग्रंथालयी की सहायता के बिना स्वयं ग्रंथालय सामग्री का उपयोग करना चाहिए। संदर्भ ग्रंथालयी को बिना अनुरोध के आगे नहीं आना चाहिए। वह भी प्रश्नों के उत्तर देने तक ही सीमित होनी चाहिए एवं पूछताछ बहुत कम समय में समाप्त हो जानी चाहिए।

2. उदार सिद्धान्त : यह सिद्धान्त संदर्भ सेवा का दूसरा पक्ष है एवं अनुदार सिद्धान्त पहला पक्ष। इस सिद्धान्त में पाठक को सूचना हर सम्भव उपलब्ध करानी चाहिए चाहे उसमें कितना भी समय लगे तथा कोई भी रास्ता अपनाना पड़े। उदाहरणस्वरूप, पाठक को किसी विशिष्ट प्रलेख या सूचना की आवश्यकता हो सकती है जो उसे अर्न्तपुस्तकालय आदान-प्रदान सेवा द्वारा प्राप्त कर दी जा सकती है। कभी-कभी ग्रंथालयी को पाठक की मांग पर अनुवाद सेवा भी उपलब्ध करानी पड़ सकती है।

3. माध्यमिक सिद्धान्त: यह सिद्धान्त उक्त दोनों सिद्धान्तों के बीच का मार्ग है लेकिन इसकी सीमा निश्चित करना कठिन है। यदि संदर्भ विभाग में पाठकों की संख्या अधिक है तो अत्यधिक सहायता से व्यय अधिक हो सकता है। ऐसी स्थिति में ग्रंथालयी को माध्यमिक सिद्धान्त अपनाना चाहिए। यदि संदर्भ विभाग में कर्मचारी कम एवं पाठकों की संख्या अधिक हो तो निर्देश देना ही पर्याप्त होता है किन्तु विपरीत परिस्थिति में सूचना खोज कर उत्तर भी दिया जा सकता है।

सैम्यूल रोथस्टीन ने कुछ निश्चित सिद्धान्त दिये। जिनका नाम अल्पतम, मध्यम एवं अधिकतम नाम दिया है साथ ही रोथस्टीन ने संदर्भ सेवा के मार्ग में आने वाली कठिनाइयों पर भी प्रकाश डाला है।

1. अल्पतम सिद्धान्त: कर्मचारियों की सीमित संख्या एवं योग्य कर्मचारियों के अभाव में अल्पतम सेवा प्रदान की जाती है। संदर्भ ग्रंथालयी में आत्मविश्वास एवं आवश्यक योग्यता की कमी है तो उसमें उत्तर न दे पाने का भय होगा और वह स्वयं को पाठकों से जितना सम्भव हो दूर रखने का प्रयास करेगा। इसके अतिरिक्त कभी-कभी संदर्भ ग्रंथालयी को अपने दायित्वों का पूर्ण अहसास होता है, किन्तु अत्यधिक माँगों के कारण अल्पतम सेवा ही दे पाता है।

2. अधिकतम सेवा का सिद्धान्त : जिस संदर्भ ग्रंथालयी को अपने दायित्वों का अहसास एवं आत्मविश्वास है, वह किसी भी प्रकार से पाठकों की सहायता करने को तत्पर रहता है। संदर्भ ग्रंथालयी किसी पाठक को संकोची या भ्रमित देखेगा तो वह प्रश्न भी पूँछ सकता है। यह सिद्धान्त विश्वास पर आधारित है यद्यपि ग्रंथालयी अधिकतम सेवा करने को तत्पर रहने के बावजूद एवं अत्यधिक माँगों के कारण सूचना प्रदान करने में असमर्थ रहता है। अतः यह कहा जा सकता है कि सूचना प्रदान करने की भावना द्वारा आत्मविश्वास में कमी को दूर करके प्रभावी परिणाम प्राप्त किये जा सकते हैं।

3. मध्यम सेवा का सिद्धान्त: कभी-कभी संदर्भ ग्रंथालयी को अवसर के अनुरूप संदर्भ सेवा प्रदान करने का निश्चय करना पड़ता है। इस सेवा के अनुसार यदि ग्रंथालयी के पास पर्याप्त साधन उपलब्ध है तो पाठक को हर सम्भव सहायता देनी चाहिए परन्तु साधन पर्याप्त नहीं है तो ग्रंथालय की प्रवृत्ति को ध्यान में रखकर संदर्भ सेवा देनी चाहिए। **रोथस्टीन के अनुसार** “संदर्भ सेवा का स्तर व सीमा ग्रंथालयी के वित्तीय साधन एवं सन्दर्भ कर्मचारियों की समुचित संख्या में नियुक्ति की भी संदर्भ सामग्री के अर्जन में निर्णायक भूमिका होती है। जे. सी. शोरा भी रोथस्टीन एवं मैकल्योर के विचारों से सहमत है। इनके अनुसार संदर्भ ग्रंथालयी को गुणवत्ता सुधारना एवं विषय का विशेषज्ञ होना

आवश्यक है। संदर्भ ग्रंथालयी को ग्रंथालय विज्ञान की पूर्ण जानकारी एवंग्रंथ सूची बनाने में निपुण होना चाहिए।

एमरी ही ब्रिटेन के व्यक्त विचारों के अनुसार “संदर्भ सेवा के सिद्धान्त का आधार यह है कि इसमें भूत व वर्तमान के आनुभाविक प्रमाणों पर आधारित सामान्य अनुमान निहित होते हैं जो तुरंत कार्य करने का मार्ग बताते हैं। इसके लिए सोचना आवश्यक है कि क्या होना चाहिए कैसे हो।

थामस गालविन के अनुसार⁷ “अधिकतर ग्रंथालयों में अल्पतम सेवा देने की प्रवृत्ति है, जिसका कारण साधनों का अभाव है जिसके कारण ग्रंथालयी दोषी नहीं कहे जा सकते क्योंकि उनका ध्यान तो संग्रह की तरफ होता है उपयोग की तरफ नहीं।

उपयुक्त विवरणसे यह स्पष्ट होता है कि अभी तक भी संदर्भ सेवा के सुदृढ विचार जो सामान्य जन द्वारा स्वीकृत हो, नहीं हैं किन्तु वर्तमान युग में संदर्भ सेवा का सैद्धान्तिक पक्ष को स्पष्ट करने के अथक प्रयास किये गये हैं।

संदर्भ सेवा की वर्तमान परिपेक्ष्य में आवश्यकता

साधारणतया यह पूछा जाता है कि संदर्भ सेवा की आवश्यकता क्या है? इसके उत्तर में यही कहा जाता है कि संदर्भ सेवा वर्तमान परिपेक्ष्य में नितान्त उपयोगी तथा महत्वपूर्ण सेवा है। यद्यपि पाठक को ग्रंथालय में अभीष्ट ग्रंथ खोजने में सहायता करने के लिए अनेक तकनीकियों का उपयोग किया जाता है परन्तु वर्तमान परिपेक्ष्य में साधारण पाठक से उनको स्वतः समझ लेने तथा बिना किसी व्यक्तिगत सहायता के वांछित सामग्री प्राप्त कर लेने की अपेक्षा करना भ्रांतिपूर्ण है, क्योंकि पाठक वर्गीकरण पद्धति तथा विभिन्न संग्रहों से परिचित नहीं होता। व्यक्तिगत सहायता द्वारा पाठक को उनसे परिचित करवाया जा सकता है जिससे वह अभीष्ट सामग्री स्वतः खोज लेने में पटु हो जाता है। पाठक को सूचीकरण के नियमों से भी पूर्णतया अनभिज्ञ होता है। आधुनिक सूची अनेक प्रकार की जटिलताओं से परिपूर्ण होती है। अतः उसकी सहायता से वांछित सामग्री प्राप्त करने के लिए व्यक्तिगत मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है। ग्रंथ कृत्रिम सत्ता है। ग्रंथ बोल नहीं सकते। उनकी व्याख्या करने के लिए व्यक्तिगत मार्गदर्शन आवश्यक है। अतः पाठक को व्यक्तिगत रूप से तत्परता सेवा प्रदान करना आवश्यक होता है। ग्रंथालय का उच्चतम और बुनियादी कार्य संदर्भ सेवा है। ग्रंथालय की अन्य गतिविधियाँ जैसे ग्रन्थ चयन, अर्जन, परिग्रहण, वर्गीकरण, सूचीकरण आदि संदर्भ सेवा को अधिक प्रभावशाली बनाती हैं इसकी निम्नलिखित कारणों से आवश्यकता है—

1. शोध गतिविधियों में वृद्धि—हर क्षण शोध गतिविधियों में वृद्धि के कारण नये-नये विचार उत्पन्न होते रहते हैं जिन्हें पाठकों तक पहुँचाना आवश्यक होता है। यह विशिष्ट एवं विश्वविद्यालयों के ग्रंथालयों में ही नहीं वरन् विभिन्न प्रकार के ग्रंथालयों में नये विचारों को पाठकों में प्रसारित करने के लिए संदर्भ सेवा आवश्यक है।

2. साहित्यिक विस्फोट—साहित्यिक वृद्धि के कारण ज्ञान के नये विचार विभिन्न प्रकार के प्रलेखों एवं विभिन्न भाषाओं में अभिलेखित होते हैं। विज्ञान और प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अतुलनीय वृद्धि हुई है। प्रलेखों की विभिन्नताओं के कारण शोध छात्र, विशेषज्ञ, वैज्ञानिक आदि अपने विषय के नवीनतम विकासों से अनभिज्ञ होने के कारण संदर्भ सेवा द्वारा उन्हें समकालीन विचारों की जानकारी दी जाती है।

3. प्रलेखों की भिन्नता—सूचना विभिन्न प्रकार के प्रलेखों जैसे ग्रन्थों, सामयिक प्रकाशनों, शोध प्रतिवेदनों, प्रमाणक, मानक, सम्मेलन, कार्यवाहियों आदि में अभिलेखित होती है। अतः पाठक किसी विशेष उद्देश्य के लिए सूचना चाहता है तो उसके लिए सूचना खोजना कठिन हो जाता है कि किस प्रकार की सूचना किस प्रलेख में मिलेगी। संदर्भ सेवा के द्वारा पाठक को विभिन्न प्रकार के सूचना स्रोतों की जानकारी देकर इच्छित सूचना खोज कर दी जा सकती है।

4. नवागन्तुक का मार्गदर्शन—ग्रंथालय में ज्ञान का अथाह भण्डार होता है। नये पाठकों को विभिन्न प्रकार के सूचना स्रोतों की जानकारी व मार्गदर्शन प्राप्त नहीं होने से वह उपलब्ध ज्ञान के उपयोग से वंचित हो जाते हैं नवागन्तुक को मार्गदर्शन, उपयोग सम्बन्धी निर्देश, ग्रंथालय सूची, ग्रंथ संदर्भ सूची तैयार करने की जानकारी आदि प्रदान की जाती है।

5. पाठको का समय बचाना—संदर्भ सेवा द्वारा पाठकों को सही समय पर सही जानकारी एवं ग्रंथालय सूची का उपयोग बताकर, संदर्भ ग्रंथों की जानकारी एवं सूचना खोजने की जानकारी प्रदान कर समय बचाया जा सकता है।

6. समानान्तर शोध को रोकना—राष्ट्र की खुशहाली एवं वृद्धि के लिए शोध कार्य आवश्यक है। ग्रंथालयों में सम्बन्धित संस्था के वैज्ञानिकों, विशेषज्ञों आदि द्वारा किये गये शोध कार्यों की सूची होती है। ग्रंथालयी राष्ट्र एवं विश्व के अन्य विश्वविद्यालयों, शोध संस्थाओं, पत्र पत्रिकाओं के अन्वेषण से उनके द्वारा किये गये शोध कार्यों का पता लगा लेते हैं। शोध संस्थाओं, शोध प्रयोगशालाओं आदि में संदर्भ सेवा द्वारा समानान्तर शोधों को रोक कर राष्ट्र का समय व धन बचाया जा सकता है।

7. प्रलेखों की कृत्रिमता—वैज्ञानिक या विशेषज्ञ नयी सूचनाओं के लिए साधारणतया पत्रिकाओं को ही देखते हैं। ग्रंथ और अन्य साहित्यिक सामग्री अप्राकृतिक होती है वे सरल और जटिल दोनों प्रकार की हो सकती हैं। वे जटिल सामग्री से परिचित नहीं होते अतः व्यक्तिगत सहायता द्वारा पाठकों को विभिन्न प्रकार की जानकारी प्रदान की जा सकती है।

8. संदर्भ ग्रंथों का आविर्भाव—पिछले सैकड़ों वर्षों से विश्व में विभिन्न रूपों एवं भाषाओं में ग्रंथ प्रकाशित होते हैं। संदर्भ ग्रंथालयी को प्रकाशित सामग्री की जानकारी होती है जो कि पाठकों तक पहुँचायी जा सकती है।

डा. रंगनाथन के अनुसार संदर्भ सेवा की आवश्यकता के तीन प्रमुख कारण बताये हैं—

1. ग्रंथ की कृत्रिमता : ग्रंथ के गुणों और महत्व को पाठकों के बीच उद्यत करना चाहिये।

2. सूची की कृत्रिमता : नये पाठक को ग्रंथालय सूची का ज्ञान नहीं होने पर वह उसका सदुपयोग नहीं कर सकता ऐसी स्थिति में व्यक्तिगत सहायता प्रदान कर ग्रंथालय सूची की सही जानकारी पाठकों को दी जानी चाहिए अन्यथा ग्रंथालय सूची पाठकों को लाभदायक होने के स्थान पर हानिकारक भी हो सकती है।

3. मनोवैज्ञानिक आवश्यकता—ग्रंथालय में नवागन्तुक पाठक आते हैं जो पूर्णतः अनभिज्ञ होते हैं। वह चाहते हैं कि उनको कोई ग्रंथालय सम्बन्धी मार्गदर्शन दे। नवागन्तुक को मार्गदर्शन प्राप्त नहीं होने पर अज्ञान और असुविधाओं के कारण सम्भवतया उनका ग्रंथालय के प्रति आकर्षण व उत्साह कम हो जाता है। अतः उनकी सक्रियता को बनाये रखने के लिए संदर्भ सेवा मनोवैज्ञानिक रूप से भी आवश्यक है।

मूल्यांकन

संदर्भ सेवा एवं उसके परिणामों का मूल्यांकन उपयोक्ताशिक्षा का महत्वपूर्ण भाग है। संदर्भ सेवा प्रदान करने में ग्रंथालयाध्यक्ष की सम्मानजनक भूमिका के बारे में बहुत तर्क है। संदर्भ सेवामें विभिन्नताएँ हो सकती हैं किन्तु विभिन्नताएँ कैसी भी हों, निर्देश प्रदान करने में ग्रंथालयाध्यक्ष की अहम भूमिका होती है। संदर्भ सेवा पुस्तक, पाठक एवं कर्मचारी का त्रयी घटक है जो अत्यन्त महत्वपूर्ण एवं उपयोगी है, इसके बिना संदर्भ सेवा की कल्पना नहीं की जा सकती है। आज का युग सूचना क्रांति का युग है जिसका सीधा प्रसारण का प्रभाव पुस्तकालयों में सूचना के संग्रहण, अनुरक्षण, पुनर्प्राप्ति और सम्प्रेषण पर पड़ा है। जिसके कारण परम्परागत पुस्तकालयों के स्थान पर स्वचालित पुस्तकालय विकसित हो रहे हैं, जिन्हें इलेक्ट्रॉनिक पुस्तकालय डिजिटल पुस्तकालय, वर्चुअल पुस्तकालय नाम दिये हैं। पुस्तकालय नेटवर्किंग के माध्यम से क्षेत्रीय, राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर जुड़े होते हैं। ऐसे पुस्तकालयों में परम्परागत पुस्तकों व पत्रिकाओं के स्थान पर सीडी रोम (CDROM), डाटाबेस (Database) और मल्टीमीडिया डाटाबेस का उपयोग किया जाता है। इस प्रकार की अनेक सेवाएँ हैं। विस्तार सेवाओं का एक मात्र उद्देश्य पुस्तकालय संदर्भ सेवा को एक सामाजिक, सांस्कृतिक एवं बौद्धिक केन्द्र के रूप में परिवर्तित करना होता है। संदर्भ सेवा एवं पूर्ण कुशल संदर्भ ग्रंथालयी के अभाव में पाठक अपने बौद्धिक स्तर का विकास नहीं कर सकते हैं। अतः संदर्भ सेवा के वर्तमान परिपेक्ष्य को ध्यान में रखते हुए पुस्तकालय प्रशिक्षण की आवश्यकता को समझते हुए यूनेस्को ने पुस्तकालयों, सूचना वैज्ञानिकों, प्रलेखनकर्त्ताओं तथा अभिलेखाकारों (Archivist) के प्रशिक्षण हेतु विशिष्ट पाठ्यक्रम एवं शोध केन्द्रों की स्थापना की गई। संदर्भ ग्रंथालयी की भूमिका अत्यन्त महत्वपूर्ण होती है क्योंकि ग्रंथालय की लोकप्रियता का मुख्य आधार उसके द्वारा प्रदान की गयी संदर्भ सेवा होती है। यदि वह पाठक को संतुष्ट कर दे तो प्रशंसा का पात्र बन जाता है, और उसे खुशी होती है, किन्तु यदि पाठक को संतुष्ट करने में असफल रहता है तो उसे निराशा होती है। संदर्भ ग्रंथालयी को प्रशिक्षण प्राप्त एवं पूर्ण दक्ष पारम्परिक एवं आधुनिक तकनीकी का ज्ञान होना अति आवश्यक है। अतः यह कहा जा सकता है कि “ग्रंथालय में संदर्भ ग्रंथालयी का वही स्थान होता है जो स्थान घड़ी में कमान का होता है”।

संदर्भ सूची

1. हचिन्सन, मार्गेट, इन्ट्रोडक्शन टू रैंफरेन्स वर्क, अमेरिकन लाईब्रेरी एसोसिएशन, शिकागो, 1944 पृ. 10
2. रंगनाथन, एस. आर., लाईब्रेरी मेनीफेस्टो, एबीसी पब्लिशिंग हाउस ,नई दिल्ली, 1990
3. रोथेस्टीन, सैमुअल, डवलपमेंट ऑफ रेफरेंस सर्विस थ्रो अकेडमिक ट्रेडीसंस, पब्लिक लाईब्रेरी प्रेक्टिस एण्ड स्पेसिअल लाईब्रेरियनशिप, चिकागो, एसोसिएशन ऑफ कालेज एण्ड रिसर्च लाईब्रेरी, 1955, पृ. 4
4. शौर्स, लुई, बेसिक रैंफरेन्स सौर्सेज, चिकागो, ए.एल.ए. 1954, पृ. 2
5. काट्ज, विलियम ,ए. इन्ट्रोडक्शन टू रैंफरेन्स वर्क, 5जी संस्करण, खण्ड 1,न्यूयार्क, मैकग्राहिल, 1987 चै. 10
6. वायर, आई., जेम्स. रैंफरेन्स वर्क , ए.एल.ए. चिकागो, 1230, पृ. 4
7. गालविन, टी.जे.,करेंट प्रोब्लम ऑफ रैंफरेन्स सर्विस, बोकर ,न्यूयार्क, 1971.