International Federation of
Library Associations and Institutions

IFLA Professional Reports, No. 106
आईएफएलए की व्यवसायिक रिपोर्ट, संख्या 106

सरकारी विभागों के पुस्तकालयों के लिए दिशा-निर्देश

नैन्सी बोल्ट एवं सूजेन बुरज द्वारा संपादित

हिन्दी अनुवादः संगीता बिहानी एवं संजय कुमार बिहानी

© Copyright 2012 (Hindi Translation of IFLA Professional Reports: 106)
International Federation of Library Associations and Institutions

Guidelines for Libraries of Government Departments / Edited by Nancy Bolt and Suzanne Burge
The Hague, IFLA Headquarters, 2008. – 65p. 30 cm. – (IFLA Professional Reports: 106)
ISBN 978-90-77897-26-3
ISSN 0168-1931

अनुवादकों की कलम से

"सरकारी विभागों के पुस्तकालयों के लिये दिशा-निर्देश" मूलतः अंग्रेजी में संकलित है। इन दिशा-निर्देशों का पिछले 2-3 वर्षों में रूसी, जापानी, फ्रेन्च, स्पेनिश इत्यादि भाषाओं में अनुवाद हो चुका है। परन्तु, हिन्दी के पाठक अभी तक इन दिशा-निर्देशों का लाभ उठाने से वंचित थे। यही विषय इस अनुवाद हेतु हमारे लिये प्रेरणास्त्रोत बना।

इन दिशा-निर्देशों के अनुवाद के लिये हम आई.एफ.एल.ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग के आभारी है, जिन्होंने हमें इस कार्य को करने के लिये अनुमित प्रदान की।

इन दिशा-निर्देशों के अनुवाद का कार्य हमारे लिये एक नया अनुभव रहा है। पिछले लगभग एक वर्ष से हम इस कार्य के लिये प्रत्यनशील है और आज इसे इस रूप में देखकर हमें बहुत हर्ष हो रहा है। हम आशा करते हैं कि ये दिशा-निर्देश हमारे हिन्दी भाषी पुस्तकालयाध्यक्षों, अधिकारियों और सहयोगियों के लिये मार्ग-दर्शन का कार्य करेंगे।

इस अनुवाद को पूरा करने में हमारी पुत्री गीतांजली का पूरा-पूरा सहयोग हमें मिला जिसने हमेशा हमें इस कार्य के लिये उत्साहित किया। पूरे अनुवाद की टाइपिंग का कार्य श्री सुरेन्द्र कुमार ने बड़ी प्रसन्नतापूर्वक किया और हमें इस चिंता से मुक्त रखा।

यह मूलतः अंग्रेजी भाषा का हुबहु हिन्दी अनुवाद है। अतः पाठकों को कई स्थानों पर भाषा संबंधित परेशानी हो सकती है तथा उन्हें सुधारने के लिये आपके सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी।

हिन्दी अनुवाद के माध्यम से इन दिशा-निर्देशों से परिचित एवं लाभान्वित होने वाले पाठकों की प्रसन्नता हमारे इस कार्य का पारितोषिक होगी।

31 मार्च 2012

संगीता बिहानी
संजय कुमार बिहानी

विषय सूची

आमुख
जैरी डब्ल्यू. मैन्सफील्ड 6

1 - परिचय
नैन्सी बोल्ट.. 7

2 - सरकारी पुस्तकालयों के प्रकार
संजय कुमार बिहानी 9

3 - सामान्य प्रबंधन
मोइरा फ्रेजर 12

4 - उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पहचानना और पूरा करना
नैन्सी बोल्ट 15

5 - राजनैतिक वातावरण में कार्य करने की चुनौतियाँ व अवसर
स्यू बेस्टकोट 23

6 - संग्रह विकास
संजय कुमार बिहानी 27

7- भौतिक व इलैक्ट्रोनिक संकलन के लिए संगठन व प्राप्ति का प्रबंधन
हाना फिशर एवं लिंडा सजोगरेन 32

8- भौतिक व इलैक्ट्रोनिक संग्रहों का संरक्षण
हाना फिशर 38

9- स्टॉफ एवं कार्मिक
सूजेन बुरज एवं मोइरा फ्रेजर 41

10 - वित्त व संसाधनों का प्रबंधन करना
मोइरा फ्रेजर 44

11 - सरकारी पुस्तकालयों की भूमिका के लिये पैरवी करना
नैन्सी बोल्ट एवं जेन वू 47

12 - सरकार व अन्य पुस्तकालयों के बीच सहयोग
मारिया गोकेरिद्वज 51

13 - विपणन व सार्वजनिक संबंध
मारिया गोकेरिद्वज 56

14 - उपभोक्ताओं की गोपनीयता की रक्षा करने का दायित्व
नैन्सी बोल्ट 61

15 - सरकारी पुस्तकालय की प्रवृत्तियाँ
जेन वू 65

16 - निष्कर्ष
नैन्सी बोल्ट 70

17 - योगदानदातओं की सूची 72

आमुख

कई वर्षों के बौद्विक तर्कों, योजनाओं, बैठकों, लेखों और सुनवाइयों का समापन सरकारी पुस्तकालयों के प्रबंधकों और लाइन स्टाफ के लिये क्रियान्वित इन दिशा-निर्देशों के साथ हुआ।

ये दिशा-निर्देश, सलाह, उदाहरण, व्यवहारों के नमूने और सर्वोत्तम सेवाओं का पालन हैं, जब वे स्थिति के अनुरूप ही हो । जैसा पाठ के रूप में संकेत किया गया है, यहाँ कोई सार्वभौमिक समाधान या शैली नहीं है, हालाँकि हमें उम्मीद है कि जो यहाँ प्रस्तुत है उससे रूपांतरित स्थानीय तैयारियों के लिये रचनात्मकता और प्रचारित विचारों को बढ़ावा मिलेगा।

वे सभी पुस्तकालयाध्यक्ष तथा वे सभी लोग, जिन्होंने दिशा-निर्देशों के लिए सलाह, सम्पादन और समर्थन के रूप में अपना योगदान दिया, विशेष धन्यवाद के पात्र है।

जैरी डब्ल्यू. मैन्सफील्ड
सरकारी पुस्तकालयों के अनुभाग प्रमुख
2007-2009

खण्ड - 1

परिचय

1.0 आमुख

सरकारी विभागों के पुस्तकालय, नीति-निर्माताओं, सरकारी कर्मचारियों और कार्मिकों एवं कभी-कभी सामान्य जनता को सूचनायें प्रदान करते है। यह आवश्यक है कि सरकारी विभागों के ये पुस्तकालय इस तरह से संगठित व संचालित किये जाये कि सरकारी नीति निर्माताओं, सरकारी कार्मिकों और आम जनता के लिये अति आवश्यक सूचनाओं को एकत्रित व प्रदान कर सके।

1.1 दिशा निर्देशों की आवश्यकता क्यों है :-

- सरकारी पुस्तकालयों की संगठन, उत्तरदायित्व व मूल्य से संबंधित विश्व की उत्तम परम्परायें इकट्ठा करना;
- सरकार को सरकारी पुस्तकालय के लिये उत्तम परमपराओं के बारे में निर्देशित करना;
- विकासशील देशों में संगठन तथा सरकारी पुस्तकालयों की जिम्मेदारियों को रेखांकित करने के लिये एक माध्यम के रूप में काम करना;
- सरकारी पुस्तकालयों के विकास और तरक्की के लिये वकालत करना।

1.2 परिभाषा

सरकारी विभागों के पुस्तकालयों में ऐसे सभी पुस्तकालय आते हैं जो कि सरकार को सेवा प्रदान करने के लिये, सरकार द्वारा स्थापित, तथा पूर्णतया नियोजित होते है (हालांकि उनकी प्राथमिक दर्शक सरकार है, लेकिन असली दर्शक सरकार से बृहत हो सकती है)।

इस परिभाषा के अंतर्गत एक सार्वजनिक या विश्वविद्यालय पुस्तकालय जो कि चाहे सरकार द्वारा स्थापित हो और सरकारी कर्मचारियों या सामान्य जनता को सेवा प्रदान करता हो, को "सरकारी पुस्तकालय" में परिभाषित नहीं किया जा सकता क्योंकि इनकी प्राथमिक दर्शक सरकारी विभाग परिभाषित नहीं की जा सकती है, लेकिन सामान्य जनता, विद्यार्थी या फेकल्टी सदस्य हो सकते हैं।

1.3 प्रायोजन

"सरकारी विभागों के पुस्तकालयों के लिये दिशा-निर्देश" को तैयार करने के इस प्रोजेक्ट को पुस्तकालय संघों और संस्थानों के अन्तर्राष्ट्रीय महासंघ (आई. एफ. एल. ए.) के दो अनुभागों ने प्रायोजित किया है। ये है सरकारी पुस्तकालय अनुभाग और सरकारी सूचना एवं अधिकारिक प्रकाशन अनुभाग।

प्रत्येक अनुभाग ने इन दिशा-निर्देशों के विकास में भाग लेने के लिये सदस्य नियुक्त किये थे । इसके अलावा, एक अलग व्यक्तियों के समूह ने इन दिशा - निर्देशों को मूल्यांकित किया था और इसके सुधार के लिये सुझाव दिये थे।

1.4 सत्ताधिकार

ये दिशा-निर्देश अपरिहार्य नहीं है। आई. एफ. एल. ए. को इन दिशा-निर्देशों को लागू करने का अधिकार नहीं है और यह भी संभव है कि ये सारे दिशा-निर्देश सभी सरकारी पुस्तकालयों पर लागू ना हो। यद्यपि ये दिशा-निर्देश सरकारी पुस्तकालयों के विकास व संचालन के लिये साधनों के रूप में सहायक हो सकते है।

हम आशा करते हैं कि ये दिशा-निर्देश सरकारी पुस्तकालयों तथा विकासशील देशों के लिये, जो कि सरकारी पुस्तकालयों की स्थापना कर रहे है उपयोगी साबित होंगे।

1.5 दिशा-निर्देश

दिशा-निर्देशों के इस सम्पूर्ण दस्तावेज में विकासशील देशों में इन दिशा-निदेशों को लागू करने में आने वाली कठिनाईयों के बारे में वर्णन किया गया है। हालाँकि दिशा-निर्देशों का पूर्णतः पालन करना कुछ देशों में काफी मुश्किल हो सकता है, लेकिन फिर भी ये दिशा-निर्देश उत्तम परम्पराओं के रूप में अपनी सेवायें प्रदान करेगे जिनके कार्यान्वयन के लिये एक प्रयोजन किया जा सकता है।

1.6 निष्कर्ष

ये दिशा-निर्देश सरकारी अधिकारियों को मदद करने के लिये बनाये गये है जो कि सरकारी विभागों में पुस्तकालय के महत्व को समझते हैं और चुने हुये अधिकारियों, कर्मचारियों, सामान्य जनता तथा अन्य उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिये किये जाने वाले प्रयासों को और अधिक महत्वपूर्ण बनाते है। ये दिशा-निर्देश पुस्तकालयाध्यक्षों को भी सहायता व सुझाव प्रदान करेंगे जो कि पुस्तकालय के संकलन और प्रदान की जाने वाली सेवाओं में बेहतरी चाहते है।

*****

खण्ड - 2

सरकारी पुस्तकालयों के प्रकार

2.0 आमुख

प्रायः सरकार की भूमिका के अन्तर्गत, कानून पारित करना व लागू करना, सुरक्षा, स्वास्थ्य, शिक्षा, सामाजिक देखभाल, सांस्कृतिक, अर्थव्यवस्था, प्रबंधन, व्यापार व अन्य देशों से सम्बन्ध इत्यादि की आपूर्ति करना है। किसी भी सरकार के तीन महत्वपूर्ण अंग होते हैं।

(क) विधानपालिका : संसद/कांग्रेस, इत्यादि कानून बनाने वाले।

(ख) कार्यपालिका : मंत्रालय/विभाग/एजेन्सियाँ जिन पर कानून लागू करने की जिम्मेदारी है।

(ग) न्यायपालिका : कानून को सख्ती से लागू करने के लिये सरकार की कानूनी शाखा।

2.1 सिद्धाँत

सरकार में अपने क्रियाकलापों को लागू करने के लिए विभिन्न विभाग और संस्थान होते हैं। प्रत्येक विभाग और संस्थानों के पास सूचना सेवाओं के लिए एक पुस्तकालय होना चाहिए जो कि इन विभागों और संस्थाओं की सूचना जरूरतों को पूरा कर सके। ये पुस्तकालय इन विभागों और संस्थाओं के क्रियाकलापों में महत्वपर्ण भूमिका निभाते हैं। इन पुस्तकालयों की देश की राष्ट्रीय सूचना प्रणाली में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

2.2 सरकारी पुस्तकालयों की भूमिका

सरकारी पुस्तकालयों का मुख्य कार्य सरकार के विभिन्न स्तरों पर सरकारी, गैर-सरकारी और वैयक्तिक रूप से प्रकाशित सूचनाओं को उपलब्ध कराना है। इनके उपयोगकर्ताओं (क्लायंट वर्ग) में जनता द्वारा चुने हुये प्रतिनिधि, मंत्रीगण, प्रशासक, वैज्ञानिक, अनुसंधानकर्ता और कभी-कभी आम जनता भी होती है। इस तरह के पुस्तकालय आकार और उद्देश्य के अनुसार भिन्न - भिन्न हो सकते हैं। इन सभी पुस्तकालयों का यह उत्तरदायित्व है कि वह अपनी पैतृक संस्था के उद्देश्यों को पूरा करे और उसके विभिन्न आधारभूत कार्यों में सहयोग प्रदान करे। जैसे कि कार्यक्रमों व नीतियों का निर्माण, प्रशासनिक व नीति-नियामक कार्य, सुझाव कार्य व अनुसंधान कार्यक्रम।

2.3 सरकारी पुस्तकालयों के प्रकार

मुख्यतः तीन प्रकार के सरकारी पुस्तकालयों को पुनःविभाजित किया गया है, जो इस प्रकार है:-

(क) वैधानिक पुस्तकालय : वैधानिक पुस्तकालय दो प्रकार के हो सकते है।

(i) संसदीय पुस्तकालय : यह पुस्तकालय राष्ट्रीय स्तर पर संसद/विधायिका के सदस्यों, उसके अधिकारियों और कर्मचारयों को सहयोग प्रदान करने तथा उनके विशेष उपयोग के लिये स्थापित किये जाते हैं। [1]

---

[1] *Guidelines for Legislative Libraries,* edited by Dermot Englefield, IFLA Publication 64. K. G. Saur Verlag, 1993. (currently being revised)

(ii) राज्य विधायिका/विधान सभा पुस्तकालय : कुछ देशों में राज्य या प्रादेशिक स्तर पर विधायिकाएँ होती हैं तथा उनके सदस्यों, अधिकारियों और कर्मचारियों को सहयोग प्रदान करने एवं उपयोग के लिए एक पुस्तकालय होता है।

(ख) कार्यपालिका के पुस्तकालय : सरकार के कार्यकारी प्रबंधन में मंत्रालय, विभाग और अन्य संस्थायें शामिल हैं, जो कि सरकारी नीतियों के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी है। नीतियों के विकेन्द्रीयकरण के लिए विभिन्न विभागों, संबंधित या अधीनस्थ कार्यालयों, स्वायत्त निकायों, ऐजेन्सियों और अभियानों की स्थापना की जाती है। इन्हें निम्नलिखित भागों में बाँटा जा सकता है।

(i) मंत्रालय/विभागीय पुस्तकालय : ये पुस्तकालय मुख्यतः निर्णायकों, प्रशासकों व सम्बन्धित विभागों एवं मंत्रालयों के कर्मचारियों तथा अधिकारियों के लिए स्थापित किये जाते हैं। ये पुस्तकालय अपने-अपने सरकारी पैतृक विभाग या संस्था की आवश्यकताओं से संबंधित सूचनायें जमा व प्रदान करते हैं। उनके पास अपनी संस्था के विषय से संबंधित महत्वपूर्ण संकलन होना चाहिये, जो कि अनुसंधानकर्ताओं के काम का हो और जरूरत पड़ने पर उन्हें उपलब्ध करवाया जा सके।

(ii) सरकारी एजेंसियों/संस्थानों/उद्यमों के पुस्तकालय : मुख्यतः ये पुस्तकालय निर्णायकों, प्रशासकों व अन्य सरकारी एजेंसियों के कर्मचारियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये काम करते हैं। ये एजेंसियाँ सरकार के किसी विशेष विभाग या मंत्रालय द्वारा नियोजित होते हुए और सरकारी निधि पर आश्रित होते हुये भी स्वायत्त रूप से काम करती हैं।

(iii) राज्य, क्षेत्रीय व स्थानीय सरकारी पुस्तकालय : ये पुस्तकालय चयनित प्रतिनिधियों, सरकारी प्रशासकों व अन्य कर्मचारियों को राज्य या क्षेत्र के विभिन्न स्तरों पर सेवायें देते हैं। ये पुस्तकालय संबंधित राज्य या क्षेत्र के विभिन्न स्तरों पर सेवायें देते हैं। ये पुस्तकालय संबंधित राज्य या क्षेत्र के समग्र प्रकाशित सामग्री की निधि के रूप में काम करते हैं। स्थानीय आबादी के लिये ये पुस्तकालय सार्वजिनक पुस्तकालय का काम करते हैं।

(iv) राजनयिक उच्चायोग/राजदूतावास पुस्तकालय : ये पुस्तकालय बिभिन्न स्तरों के राजनयिकों व दूतावास के अधिकारियों व कर्मचारियों को सहयोग प्रदान करने के उद्देश्य से बिभिन्न दूतावासों में स्थापित किये जाते हैं। ये पुस्तकालय संबंधित देशों के व्यापार, अर्थव्यवस्था, संस्कृति व अन्य विषयों को प्रोत्साहित करने में भी अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये पुस्तकालय स्थानीय जनता के लिये संबंधित देशों के सूचना केन्द्र का काम करते हैं।

(v) राष्ट्रीय पुस्तकालय : राष्ट्रीय पुस्तकालयों को मुख्य रूप से दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है। प्रथम श्रेणी में देश का राष्ट्रीय पुस्तकालय आता है जो कि देश की सांस्कृतिक धरोहर का संग्रहालय होता है और साधारणतः ये पुस्तकालय देश में प्रकाशित/मुद्रित सभी प्रकार की सामग्री का संकलन करते हैं। द्वितीय श्रेणी में विषय विशेष से संबंधित पुस्तकालय आते हैं। जैसे कि राष्ट्रीय विज्ञान पुस्तकालय, राष्ट्रीय कृषि पुस्तकालय, राष्ट्रीय मेडिकल पुस्तकालय। इस प्रकार के सरकारी पुस्तकालयों को राष्ट्रीय परिवेश में अपने क्षेत्र में एक विशेष व अलग स्थान प्राप्त होता है।

(ग) न्यायपालिका से संबंधित पुस्तकालय : ब्लैक लॉ शब्दकोश द्वारा परिभाषित न्यायिक शाखा "राज्य या संधीय सरकार की वह साखा है जिसका कार्य कानून को परिभाषित करना, लागू करना, साधारणतः प्रबंधन करना व सख्ती से लागू करना शामिल है।" [2]

(i) उच्चतम न्यायालय पुस्तकालय : उच्चतम न्यायालय देश की सर्वोपरी न्यायिक संस्था होती है। प्रत्येक उच्चतम न्यायालय में एक पुस्तकालय होता है जो कि न्यायालय के अधिकारियों व कर्मचारियों को सेवा प्रदान करता है। ये पुस्तकालय मुख्य रूप से संदर्भ के लिये व कानूनी सूचनाओं की निधि की तरह उपयोग में लाये जाते हैं।

(ii) अन्य न्यायिक पुस्तकालय : न्यायालयों के न्यायाधीशों, अधिकारियों व कर्मचारयों की सहायता के लिए उच्च न्यायालय व अधीनस्थ न्यायालयों में अपना-अपना पुस्तकालय होता है। ये पुस्तकालय आकार व प्रकार में निश्चित तौर पर भिन्न-भिन्न होते हैं।

2.4 निष्कर्ष :

सरकारी पुस्तकालयों द्वारा विभिन्न प्रकार के सरकारी संस्थानों को प्रदान की गई महत्वपूर्ण सेवायें इन सरकारी संस्थानों के सुयोग्य संचालन व प्रभावी क्रियान्वयन के लिये अति आवश्यक है।

*****

[2] Black's Law Dictionary. St. Paul, MN: West Pub., Co., 1990. 6th ed., p. 847.

खण्ड - 3

सामान्य प्रबंधन

3.0 आमुख

सरकारी पुस्तकालयों का प्रबंधन कार्य अन्य पुस्तकालयों से ज्यादा भिन्न नहीं है। अनेक सरकारी पुस्तकालय छोटे-छोटे होते हैं, जो कि किसी बडे. संगठन या संस्था का हिस्सा होते हैं। ये सरकारी संस्थायें इन पुस्तकालयों की नीतियुक्त दिशा निर्धारित करते हैं और उनके उपयोगकर्ता को परिभाषित करते हैं। अधिकांश सरकारी पुस्तकालय संबंधित संस्थाओं के कर्मचारियों और अधिकारियों को सेवायें प्रदान करते हैं, जबकि कुछ सरकारी पुस्तकालय जनता के लिये भी प्रत्यक्ष रूप से कार्य करते हैं।

3.1 प्रबंधन कार्य

सभी सरकारी पुस्तकालयों को चाहे वह छोटा हो या बड़ा, प्रबंधन कार्यों पर समय खर्च करने की आवश्यकता है। ये कार्य है - योजना बनाना, सूचना देना, मूल्यांकन करना, कर्मचारी प्रबंधन, वित्त प्रबंधन, व्यापारीकरण, संचारण तथा उपभोक्ता का संबंध। इनमें से कुछ कार्यों और क्रियाकलापों को इन दिशा-निर्देशों में अलग अध्याय के रूप में बर्णन किया गया है। अतः यहाँ अधिक गहन वर्णन नहीं है।

3.1.1 योजना बनाना

प्रत्येक सरकारी पुस्तकालय को प्रतिवर्ष कम से कम एक बार योजना सत्र के लिये समय अलग से निर्धारित करना चाहिए। जब कर्मचारी संख्या कम हो तो ये संभव है कि प्रत्येक को योजना सत्र में शामिल किया जाये। अन्यथा, प्रधान पुस्तकालयाध्यक्ष अथवा पुस्तकालय प्रबंधक को अवश्य शामिल किया जाना चाहिये। उपभोक्ता या शेयरधारक को, प्रत्यक्ष रूप से अथवा साक्षातकारों, सर्वेक्षणों या समूहों को केन्द्रित कर सूचना के माध्यम से इन्हें योजना प्रक्रिया में शामिल किया जा सकता है।

सभी संबंधित दस्तावेजों का नियमित रूप से परीक्षण होना चाहिये जिसमें किसी बड़ी सरकारी संस्था द्वारा तैयार किया गया योजना पत्र भी शामिल हो, जो कि संस्था के लिये मार्ग-दर्शन प्रदान करता है (जैसे योजना, दृष्टिकोण, मूल्य-महत्व, आयोग वक्तव्य, आकलन, परिणाम)। ये दस्तावेज पुस्तकालय योजना के लिये भी दिशा-निर्देशक वक्तव्य होते हैं।

संबंधित योजना की तैयारी पुस्तकालय कर्मचारियों को उनके उपभोक्तओं को दिन-प्रतिदिन की आवश्यकता के लिये उपलब्ध सेवायें प्रदान करना व उससे भी महत्वपूर्ण सेवाओं के बारे में सोचने के लिये तैयार करना है। इनमें योजना का समावेश होना चाहिये। ये योजना सम्भवतः वास्तविक होनी चाहिये और ऐसी सक्षम होनी चाहिए कि योजना समाप्ति पर पुस्तकालय को एक स्पष्ट तस्वीर प्रदान कर सके। पुस्तकालय योजना के अन्तर्गत समान्यतः ये शामिल होना चाहिए।

- एक स्प्ष्ट तस्वीर जहाँ वह अब है;
- एक स्पष्ट तस्वीर जहाँ उसे अगले 1-3 वर्षों में होना चाहिए;

- एक योजना जो अगले 1-3 वर्षों के लिये प्रस्तावित हो जहाँ उसे पहुँचना है।

3.1.2 सूचनाकरण

यह एक और प्रबंधन प्रक्रिया है जो पुस्तकालय कर्मचारियों को दिन-प्रतिदिन की जानकारी देती है और यह बताती है कि क्या प्राप्त किया गया है। यह विचार करने के लिये महत्वपूर्ण है कि कौन सी बात पहले रखी जाये। यह प्रत्येक सरकारी पुस्तकालय के लिये भिन्न-भिन्न होगी। सेवाओं के आकलन के लिये मूख्य-सूचक बिन्दू इस प्रकार हैं :-

- गत वर्ष में कितने उपभोक्ताओं ने विभिन्न पुस्तकालय सेवाओं का प्रयोग किया (पुस्तकालय उपभोक्ताओं के संभावित प्रतिशत का प्रयोग करना यहाँ उपयुक्त होगा)?
- कौन सी मुख्य पुस्तकालय सेवायें उपयोग में लाई गई और उनका कितना प्रयोग किया गया ?
- पुस्तकालय संग्रह के कौन से भागों का मुख्य या विशेष रूप से प्रयोग किया गया?
- पुस्तकालय सेवाओं से उपभोक्ता कितने संतुष्ट है?

इसके आँकड़े नियमित समयावधि से संकलित किये जाने चाहिये (या तो साप्ताहिक या मासिक और फिर वार्षिक सूचना के रूप में संकलित) जिससे यह आकलन किया जा सके कि मुख्य सूचकों के मद्देनजर व विभाग के उद्देश्यों के संदर्भ में पुस्तकालय सेवायें कितने अच्छे तरीके से प्रदर्शन कर रही है। यदि पुस्तकालय सेवायें किसी विशेष क्षेत्र की सेवाओं को बेहतर बनाने के लिये काम कर रही है तो ये सब कितना अच्छा हो रहा है, को प्रदर्शन के लिये एक अच्छा सूचक चुनना महत्वपूर्ण होगा।

3.1.3 मूल्यांकन

यह उपलब्ध पुस्तकालय सेवाओं के आकलन की प्रक्रिया है। यह मानते हुये कि क्या उनको उपलब्ध कराने के लिये और प्रभावी तरीके है या फिर विभिन्न पुस्तकालय सेवायें जो कि निरीक्षण की जानी चाहिए। सूचना की रिपोर्ट, साथ ही साथ उसे समझने की प्रवृत्तिओं को मूल्यांकन में शामिल किया जाता है? उपभोक्ता वर्तमान सेवाओं के विषय में क्या सोचते हैं और क्या उपलब्ध कराया जा सकता है? पुस्तकालय सेवाओं की आपूर्ति में बाह्य प्रवृत्तियों को मानते हुये यह होता है। यह मूल्यांकन कम से कम एक वार्षिक प्रक्रिया होनी चाहिए। मूल्यांकन वार्षिक योजना सत्र से पहले करना बहुत उपयोगी है।

पुस्तकालय सेवायें किस प्रकार से प्रयोग में लायी जा रही है और उपभोक्ता उनको किस तरह प्रयोग करते है, से संबंधित मुख्य सूचकों का निरन्तर आकलन होना चाहिए। पुस्तकालय सेवाओं व उत्पादों का भी अन्य उद्यमों की सेवाओं व उत्पादों की तरह एक जीवन-चक्र होता है। कुछ सेवाओं व उत्पाद की उपयोगिता घटती जाती है तथा ये उपयोग करने के गिरते हुये स्तर से दर्शाया जा सकता है। पुस्तकालय के मुख्य पाठकों से बात करना बहुत महत्वपूर्ण होगा कि कैसे पुस्तकालय सेवायें उनके काम को आधार देती है और वे कैसे इन सेवाओं को अपने काम में प्रयोग करते है। पुस्तकालय कर्मचारियों का पाठकों से उनके काम के माहौल के बारे में बात करना या

उन्हें पुस्तकालय में आमंत्रित करना उपयोगी होता है। निम्नलिखित साधारण प्रश्न काम करने के लिये उपयोगी सूचना उपलब्ध कराते है:-

- आप अपने कार्य में सूचना को किसी विशेष सप्ताह के दौरान कैसे प्रयोग करते हैं ?
- आपके कार्य में हमारे द्वारा प्रदान की गयी सूचना कितनी उपयोगी है ?
- आप पुस्तकालय सेवाओं में सबसे ज्यादा किन सेवाओं को पसन्द करते है ?
- क्या आप हमसे कुछ अलग सेवा या सेवाओं को कुछ अलग तरह से प्राप्त करना चाहते है?

3.2 पुस्तकालय सेवाओं की प्रभावशाली आपूर्ति

इस सूचना क्रांति के युग में हमेशा बेहतर पुस्तकालय सेवाओं की आपूर्ति के बारे में सोचना होगा। कर्मचारियों को इसके साथ चलने के लिए काम करने के बहुत से तरीके अपनाने चाहिये। पुस्तकालय से संबंधित पत्रिका या इंटरनेट पर लेख इत्यादि पढ़ना, पुस्तकालय सम्मेलनों या अन्य व्यवसायिक अवसरों में शामिल होना तथा दूसरे पुस्तकालयों में जाकर देखना कि वह इन सेवाओं के संबंध में नया क्या कर रहे हैं। यह मानक प्रकिया कर्मचारियों को यह देखने का अवसर प्रदान करती है कि उनके लिये क्या बेहतर हो रहा है। और इससे वे संबंधित विचारों को अपने यहाँ प्रयोग में ला सकते है। पुस्तकालय व सूचना क्षेत्र से बाहर अन्य उद्यमों से भी संबंधित विचारों को प्रयोग में लाया जा सकता है। तकनीक का बेहतर उपयोग पुस्तकालय सेवाओं को और प्रभावी बनाने का एक अच्छा तरीका है। इससे कम लागत में ज्यादा पाठकों को सेवाओं की आपूर्ति कर सकते है।

3.3 विकासशील देशों में चुनौतियाँ

सामान्य प्रबंधन के ये विचार ज्यादातर विकासशील देशों में अति-सैद्धांतिक माने जा सकते हैं। प्रत्येक स्तर पर सम्पूर्ण क्रियाशीलता के साथ एक सरकारी पुस्तकालय की स्थापना करना एक विशेष चुनौती हो सकती है। अनवरत योजना बनाना, आँकड़े इकट्ठे करना और इनसे सूचना प्रदान करना स्थानीय क्षमताओं से परे प्रतीत होता है। फिर भी पुस्तकालयाध्यक्ष को किसी भी अवसर का पूरा लाभ लेने के लिए विषमताओं और चुनौतियों जैसे कि कर्मचारियों, बजट और सेवाओं के बावजूद सदैव तैयार रहना चाहिए ताकि पूरी सेवा प्रदान की जा सके।

3.4 निष्कर्ष

यह खण्ड प्रबंधन कार्यों जैसे कि योजना बनाना, सूचना देना, मूल्यांकन करना व सेवायें उपलब्ध कराना को मूल रूप से दर्शाता है। इस दस्तावेज में इन सभी विषयों को अलग-अलग खण्डों में विस्तृत रूप से दर्शाया गया है।

*****

खण्ड - 4

उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पहचानना और पूरा करना

4.0 आमुख

विभिन्न सरकारों का कार्यकाल भिन्न-भिन्न होता है। विभागीय प्राथमिकतायें भी सत्ताधारी राजनैतिक दल या शक्ति की विचारधारा के साथ क्रांतिकारी रूप में परिवर्तित हो सकती है। सरकारी पुस्तकालय लंबी अवधि की संस्थायें होती है और इसके कारण सत्ता के कई अन्तराल और परिवर्तनों से प्रभावित होती है। विभाग के विभिन्न दबाव डालने वाले विषयों के कारण सरकारी पुस्तकालय के लिये सीमित संसाधनों की उपलब्धता ही सबसे बड़ी समस्या है। पुस्तकालय की सफलता व निर्वाह संचालन के लिये पाठकों के साथ सफलतापूर्वक सम्पर्क बनाना तर्कसंगत हो जाता है। पाठकों की आवश्यकताओं को पहचानना और पूरा करना इन संबंधों को बनाने के लिये महत्वपूर्ण है। कई सरकारी पुस्तकालय बहुत वर्ष पहले बनाये गये थे। उपभोक्ताओं की नियमित समीक्षा, उनकी आवश्यकतायें और उनके होने का कारण इसके लिये उपयोगी हो सकता है।

इन संबंधों को बनाने के लिये व सर्वश्रेष्ठ संभव सेवाएँ देने के लिये सरकारी विभागीय पुस्तकालयों को उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को समझना आवश्यक है। पुस्तकालयों के पास आवश्यकताओं को आँकने का एक तरीका होना चाहिये ताकि ये पुख्ता हो सके कि वे उपभोक्तओं की रूचि व उपयोग के संसाधनों का संकलन करते है और सर्वाधिक आवश्यक व बहुमूल्य सेवायें प्रदान करते हैं। यदि पुस्तकालय को सरकार या संबंधित विभाग द्वारा जरूरी सूचनाओं और अपने कर्मचारियों की आवश्यकताओं के अनुरूप नहीं पाया जाता है तो ये पुस्तकालय के लिये वित्तीय व अन्य मदद में कमी का कारण हो सकता है।

4.1 उपभोक्ताओं को जानना

सरकारी पुस्तकालय के उपभोक्ता विभिन्न स्तर के हो सकते हैं। प्रायः प्राथमिक उपभोक्ता पुस्तकालय के संस्थापन से ही जाने जा सकते है। उदाहरण के लिये यदि न्यायपालिका द्वारा स्थापित पुस्तकालय है तो प्राथमिक उपभोक्ता न्यायपालिका व उनके कर्मचारी है।

सभी उपभोक्ताओं के लिये पुस्तकालय व सूचना सेवा की महत्ता व गति एक समान आवश्यक नहीं है। विभिन्न वर्गों के उपभोक्ताओं को परिभाषित करना व उचित विवरण स्पष्ट करना महत्वपूर्ण है। जैसा कि उपभोक्ताआं के अनुसंधान से इंगित है कि संभवतः उपभोक्ताओं की प्राथमिकता क्रम के अनुसार उन्हें पहचाने। सरकारी पुस्तकालयों के प्राथमिक उपभोक्ता अक्सर सरकारी कर्मचारी होते हैं। लेकिन वहाँ भी परस्पर विरोधी प्राथमिकता हो सकती है। उदाहरण के तौर पर मंत्री या उप-मंत्री के कार्यालयों के जरूरी अनुरोधों के बतौर चल रहे कार्यक्रमों के लिये गहन अनुसंधान को उतनी प्राथमिकता नहीं दी जा सकती है।

हालाँकि ये भी संभव है कि वे पुस्तकालय के द्वितीय व तृतीय वर्ग के उपभोक्ता हो सकते है। द्वितीय वर्ग के उपभोक्ता सार्वजनिक अधिकारी व अन्य सरकारी संस्थाओं के अधिकारी व कर्मचारी हो सकते है। तृतीय वर्ग के उपभोक्ता सामान्य जनता हो सकती है। कुछ पुस्तकालयों में

ऐसी कोई विशिष्टता नहीं है और जो सेवा का आग्रह करते हैं उन्हें सेवा दी जाती है। द्वितीय व तृतीय वर्ग के उपभोक्ताओं द्वारा संसाधनों के उपयोग के बारे में एक चिंता का विषय यह है कि संसाधनों और कर्मचारियों के लिये बजट सीमित होते जा रहे है। यह महत्वपूर्ण है कि पुस्तकालय उपभोक्ताओं के सभी वर्गों की पहचान करे और उपभोक्ता वर्गों की प्राथमिकताओं को जाने। ये सूचना न सिर्फ एक संकलन को बढ़ाने व सेवाओं के विकास बल्कि पुस्तकालय के समर्थन के लिये वकालत व उपभोक्ताओं के लिये पुस्तकालय के व्यापारीकरण के लिये भी लाई जा सकती है। यह कोई प्रोटोकोल को निर्धारित करने के लिये प्रयोग किया जा सकता है जो कि उपभोक्ताओं की विशेष श्रेणियों का पुस्तकालय के संसाधन व सेवाओं के उपयोग करने की अनुमति के स्थान में होना चाहिए। उदाहरण स्वरूप कुछ उपभोक्तावर्ग पुस्तकालय से ऑनलाइन सेवा लेने का अनुरोध कर सकते हैं, जबकि द्वितीय वर्ग के उपभोक्ता सिर्फ ऑनलाइन सूची ही देख सकते हैं। कुछ उपभोक्ता सूचना सामग्री उधार ले सकते है, तथा अन्य वर्ग आवश्यक सूचना या संसाधन की प्रति ही प्राप्त कर सकते हैं।

4.2 पुस्तकालय के उपभोक्ताओं व गैर-उपभोक्ताओं की आवश्यकता का निर्धारण

उपभोक्ताओं के सभी वर्गों की आवश्यकताओं का नियमित व व्यवस्थित मूल्यांकन किया जाना चाहिए। व्यक्तिगत बैठक, सर्म्पक, सर्वेक्षण, संकलन, उपयोग, आँकडे व उपभोक्ताओं से लगातार संचार सम्पर्क ये सभी इसके लिये आवश्यक है। पुस्तकालय में रिकार्ड रखना इतना महत्वपूर्ण नहीं है जितना कि परिणाम स्वरूप उपभोक्ताओं को बेहतर सेवा देना।

पुस्तकालय के गैर उपभोक्ताओं को पहचान करने के बाद, पुस्तकालय सेवाओं के बारे में यह निर्धारित करने के लिये सम्पर्क किया जा सकता है कि वे पुस्तकालय की सेवाओं के बारे में क्या जानते हैं और क्यों वे उन्हें प्रयोग में नहीं लाते है।

मूल्यांकन का निर्धारण करने के दो प्राथमिक तरीके है। अप्रत्यक्ष (मौजूद डाटा का प्रयोग) व प्रत्यक्ष (उनका दृष्टिकोण जानकर) ये सभी मौजूद डाटा से अप्रत्यक्ष रूप से समझी गई जरूरतों को जानकर हो सकती है।

4.2.1 अप्रत्यक्ष जरूरतों का मूल्यांकन करने की विधियाँ

उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के बारे में वर्तमान उपलब्ध डाटा से बहुत कुछ सीखा जा सकता है।

4.2.1.1 वितरण व संदर्भ डाटा

कौन सी सामग्री सबसे ज्यादा प्रयोग हो रही है? कौन सी सामग्री जो पुस्तकालय की है का अनुरोध किया गया है लेकिन तत्काल उपलब्ध नहीं है? कौन सी आग्रह की गई सामग्री पुस्तकालय के पास नही है?

4.2.1.2 नई परियोजनायें

कौन सी नयी परियोजना विभागीय अधिकृत है, जिसके लिये संसाधन सीमित है या उपलब्ध नहीं है?

4.2.1.3 संदर्भ प्रश्न

कौन से संदर्भ प्रश्नों का, क्यों कि संसाधन उपलब्ध नहीं है, इसलिये उत्तर देना कठिन है?

4.2.2 प्रत्यक्ष आवश्यकताओं के मूल्यांकन के तरीके

उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं का पता लगाने के सर्वाधिक प्रत्यक्ष तरीकों में से एक है उन्हें पूछना। कम से कम यह करने के लिये तीन प्रत्यक्ष तरीके हैं।

4.2.2.1 उपभोक्ताओं का सर्वेक्षण

एक पुस्तकालय अपने उपभोक्ताओं के लिये पुस्तकालय सेवाओं के बारे में उनका दृष्टिकोण जानने के लिये एक सर्वेक्षण वितरित कर सकता है। सर्वेक्षण अपेक्षकृत छोटा व विशिष्ट होना चाहिए। सर्वेक्षण ऑनलाइन या लिखित पत्र के क्रम में हो सकता है। उपभोक्ताओं के समूह के आकार पर निर्भर करते हुये समग्र उपभोक्ता समूह का सर्वेक्षण किया जा सकता है अथवा समूह का एक नमूना, लेकिन इलैक्ट्रोनिक सर्वेक्षण एक बड़े उपभोक्ता समूह को वितरित करने व विश्लेषण करने में ज्यादा आसान है। आमतौर पर सर्वेक्षण में मौजूदा सेवाओं की राय को पूछने का एक खण्ड व नई सेवाओं के लिये सुझावों को पूछने का एक खण्ड शामिल है। उपभोक्ताओं को सेवाओं का स्तर व मूल्यांकन करने के लिये कहा जा सकता है। मूल्यांकन, उपभोक्ता विशिष्ट सेवाओं का अनुमोदन कैसे करते हैं का एक विचार प्रदान करता है। मूल्यांकन बताता है कि कैसे उपभोक्ता अन्य सेवाओं की तुलना में इन सेवाओं का अनुमोदन करते हैं। मूल्यांकन ज्यादा मुश्किल प्रक्रिया है और अधिक गहराई से जानकारी देता है। सभी सेवाओं का मूल्यांकन करना महत्वपूर्ण है। यह उपभोक्ता के लिये सामान्य नहीं है। हालाँकि जब उन्हें मूल्यांकन करने को कहा जाता है वे वहीं चुनेंगे जो अन्य से ज्यादा महत्वपूर्ण है।

लोगों के एक बड़े समूह का सर्वेक्षण भी पुनः सूचना उपलब्ध करवाता है, जो कि यह दिखाते हुये कि कितने लोगों का पुस्तकालय के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण है, पुस्तकालय की अतिरिक्त मदद के लिये उसके पक्ष में प्रयुक्त की जा सकती है। अगर दृष्टिकोण नकारात्मक हो तो ये उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को बेहतर पूरा करने के लिये नये संसाधनों व सेवाओं का औचित्य साबित करने के लिये प्रयुक्त किये जा सकते हैं।

4.2.2.2 साक्षात्कार व फोकस समूह

उपभोक्ता समूहों के साथ साक्षात्कार या फोकस समूहों को संचालित करना एक अन्य तरीका है। साक्षात्कार एक या दो लोगों के साथ होते है। फोकस समूह एक बड़ी संख्या में लोगों के साथ होते है। फोकस समूह के साथ साक्षात्कार का लाभ यह है कि आप एक लंबे समय तक ध्यान केन्द्रित कर जाँच या जबाव के रूप में जो भी स्पष्ट हो का अन्तर पा सकते है। सर्वेक्षण के परिणामों का प्रयोग करते हुये फोकस समूह के विशिष्ट और अधिक विशिष्ट प्रश्नों का पालन करते हुये फोकस समूह के साथ एक सर्वेक्षण का गठबन्धन संभव है।

पुस्तकालयाध्यक्ष को मुख्य विभाग के निर्णय निर्माताओं से व्यक्तिगत साक्षात्कार पर विचार करना चाहिये जिससे कि उनके व्यक्तिगत संसाधनों, सेवा जरूरतों व कोई चालू परियोजनाओं के बारे में जिनका ध्यान देना जरूरी है, की जानकारी प्राप्त की जा सके। ऐसा करने से

पुस्तकालयाध्यक्ष विभागीय निर्णय निर्माताओं का ध्यान सकारात्मक दिशा में पुस्तकालय की ओर लाने में सहायक होता है और यह सुनिश्चित करता है कि इन जरूरतों को पूरा किया जा सके।

फोकस समूहों के प्रश्न प्रायः निम्नलिखित तरीके के हो सकते हैः-

- पुस्तकालय की सबसे ज्यादा कौन सी सेवायें आपको पसंद है?
- पुस्तकालय द्वारा प्रदान की जाने वाली वर्तमान सेवाओं में से कौन सी सेवाओं में आप परिवर्तन चाहेंगे?
- कौन सी नई सेवाओं को आप पसंद करेंगे?
- कौन सी ऐसी परियोजनायें हैं जिन पर आप काम कर रहे हैं और पर्याप्त पुस्तकालय सामग्री नहीं ढूढ़ पाये हैं?

यह भी संभव है कि प्रतिभागियों से उनकी प्रतिक्रिया या जबाव को बेहतर करने के लिये कहा जाये ताकि आप ये सुनिश्चित कर सके कि वे ज्यादा क्या पसंद करते है? वे कौन से परिवर्तन ज्यादा पसंद करेंगे और कौन सी नई सेवायें वे ज्यादा प्राप्त करना चाहेंगे?

4.2.2.3 उपयोग पर प्रतिक्रिया इक्कठा करना

आवश्यकताओं के लिये जारी साधनों के मूल्यांकन के लिये दी गई सेवाओं के साथ एक फीडबैक प्रपत्र भेजना चाहिए। यह पुस्तकालय सेवा के चल रहे मूल्यांकन को दोगुना कर देता है। प्रपत्र साधारण हो सकता है एवं ऐसे प्रश्न शामिल किये जा सकते है, जैसे कि :-

- क्या यह सामग्री या सेवा आपकी आवश्यकताओं को पूरा करती है?
- अगर ये सामग्री या सेवा आपकी आवश्यकताओं को पूरा नहीं करती हो तो क्यों नहीं?
- क्या हम इसे भिन्न तरीके से और बेहतर या ज्यादा उपयोगी बना सकते है?

इस प्रकार की प्रतिक्रिया लिखित या ई-मेल के जरिये अनुरोध की जा सकती है और प्रायः शीघ्र लेकिन सार्थक उत्तर देती है, जिससे कि पुस्तकालय सेवाओं को सुधारा जा सकता है।

4.2.2.4 गैर-उपभोक्ताओं से सूचना प्राप्त करना

गैर-उपभोक्ताओं से सूचना प्राप्त करना ज्यादा कठिन है, क्योंकि प्रायः वे आसानी से न पहचानने वाले दर्शक होते हैं। एक तरीका यह है कि सभी कर्मचारियों को एक सर्वेक्षण बहुत से प्रश्नों के साथ भेज सकते है। सर्वेक्षण पर शीघ्र प्रश्न करना उपभोक्ताओं को गैर-उपभोक्ताओं से अलग करता है। गैर उपभोक्ताओं को पहले पूछा जा सकता है कि वे पुस्तकालय की सेवाओं के बारे में सजग है या नहीं और फिर इन सेवाओं को प्रयोग में नहीं लाने के कारण पूछे जा सकते है। कारणों में जागरूकता की कमी, पुस्तकालय संसाधनों की जरूरत के अनुभव की धारणा, पुस्तकालय कर्मचारी मददगार नहीं है ये धारणा, आदि शामिल हो सकते है। तब पुस्तकालय जागरूकता बढ़ाने के लिये कुछ कदम उठा सकते है जैसे नये संसाधनों का अधिग्रहण, कर्मचारियों को उपभोक्ता सेवाओं का प्रशिक्षण देना इत्यादि।

पुस्तकालय भी कर्मचारियों के संदर्भ या परिसंचरण की जानकारी के लिये कर्मचारी रोस्टर की मदद से एक विभाग के कर्मचारियों में गैर उपभोक्ताओं की पहचान कर सकता है और गैर-

उपभोक्ताओं के साथ फोकस समूह अथवा साक्षात्कार आयोजन द्वारा भी ऐसा कर सकते है। यह विशेष महत्वपूर्ण है कि पुस्तकालय सेवाओं के बारे में पुस्तकालय ईमानदार जबाव चाहता है।

कुछ मामलों में सेवाओं अथवा संसाधनों के प्रकार के विषय में पूछना उपयोगी हो सकता है। विभाग के कर्मचारियों के लिये उन सेवाओं अथवा संसाधनों की जरूरतों को पूरा करने के लिये हो सकता है जिसकी पुस्तकालय को पहले जानकारी नहीं थी।

4.3 एक पुस्तकालय समिति की स्थापना

कई सरकारी पुस्तकालय शैक्षणिक संस्थानों या सार्वजनिक पुस्तकालय के समान एक वकालत समूह अथवा एक पुस्तकालय समिति की स्थापना के जरिये से उपभोक्ताओं के द्वारा व उनके साथ संचार से लाभ उठा सकते है। पुस्तकालय समिति में विभाग के विभिन्न वर्गों व खण्डों के भीतर प्रतिनिधित्व करने वाले व्यक्तियों को शामिल करना चाहिये और उनके पास निर्णय लेने की शक्ति व प्रभाव होना चाहिए। यदि सरकारी पुस्तकालय बहुत छोटा है व ग्रामीण इलाके में है तो समुदाय के नेता भी पुस्तकालय समिति के उपयुक्त सदस्य हो सकते है। पुस्तकालय की प्रमुख भूमिका जरूरतों व सेवाओं पर निवेश व वकालत होना चाहिये। इसे एक निर्णायक संस्था के रूप में नहीं देखा जाना चाहिये। यह सर्वोत्तम है कि यदि संभव हो तो पुस्तकालय समिति के लिये लिखित विषयों को रखा जाय। ऐसा करने से समिति के प्रति एक विश्वास बनाया जा सकता है कि यह एक निर्णायक संस्था है और समिति के लिये निर्णय लेने की प्रकिया में सहायक है।

संचार एक महत्पूर्ण माध्यम है। पुस्तकालय समिति पुस्तकालय के कार्यक्रमों व सेवाओं के विषय में जानकारी प्रसारित करने में सहायक हो सकती है। सरकारी कर्मचारियों को जानना चाहिये कि पुस्तकालय में किस प्रकार की जानकारी है और उसे कैसे प्राप्त किया जा सकता है। पुस्तकालयाध्यक्ष को विभाग की बैठक से संबंधित प्रस्तूतीकरण पेश करने चाहिये और कभी भी पुस्तकालय सेवाओं को बढ़ावा देने का अवसर चूकना नहीं चाहिये।

आधुनिक संचार उपकरण जैसे वेबसाईट अथवा विभाग का इंटरानेट सेवाओं के बारे में जानकारी, संवाद और प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिये इस्तेमाल किया जाना चाहिये। सफल पुस्तकालय प्रत्यक्ष प्रशिक्षण, ई-उपकरणों, संदर्भशिक्षा, बातचीत, ई-मेल, ब्लॉगस और बहुत से उपभोक्ताओं के साथ बातचीत के अन्य तरीकों का इस्तेमाल कर रहे है। ये सभी उपभोक्ताओं की जरूरतों का मूल्यांकन करने में मूल्यवान हो सकते है।

सभी प्रकार के पुस्तकालयों में नई सूचना व संचार प्रौद्योगिकी के प्रयोग को प्राथमिकता दी जानी चाहिय। सरकारी पुस्तकालयों को सरकारी कर्मचारियों से संवाद व उनको सभी आकलनों में शामिल करने की जरूरत है। उपभोक्तओं की जानकारी के उपकरण दैनिक कार्य का हिस्सा होना चाहिये व प्रमुख निर्णयों को कायम रखना चाहिए। आधुनिक सांख्यिकीय तरीके व प्रभाव विश्लेषण उपकरण यदि संभव हो तो विशिष्ट सेवाओं का उपभोक्ताओं पर प्रभाव को मापने के लिये प्रयोग होने चाहिये। सरकारी पुस्तकालय कर्मचारियों को उनके उपभोक्ताओं और प्रशासनिक वातावरण की समझ का स्पष्ट ज्ञान व समझ होनी चाहिये जिनमें वे काम करते है।

4.4 आवश्यकताओं के प्रकार

आवश्यकताओं का आकलन करने के विविध प्रकार है।

4.4.1 संग्रह व संसाधन

इसमें मुद्रित सामग्री, पत्रिकायें, सिरियल, डॉटावेस व वेब शामिल हो सकते है। क्या पुस्तकालय में उपयुक्त सामग्री जो उपभोक्ता को जरूरत है या वे चाहते है, उपलब्ध है? यदि उपभोक्ता में सामान्य जनता शामिल है तो इसमें वे सभी दस्तावेज शामिल किये जा सकते हैं जो विभाग प्रकाशित करता है जिससे कि जनता भी यह जान सके की सरकार क्या कर रही है।

4.4.2 सेवायें

क्या पुस्तकालय, सेवाओं का सही रूप प्रस्तुत कर रहा है? इसमें अंतर्पुस्तकालय ऋण, कर्मचारिओं के लिये गहन अनुसंधान, विभाग की वेबसाइट का प्रबंधन, विभाग के इंटरानेट का प्रबंधन और अन्य कोई भी सेवा जो कि उपभोक्ता को निर्दिष्ट करने के लिये सूचना जल्दी उपलब्ध कराने में मदद करती है, शामिल है।

4.4.3 सूचना को संग्रहीत करना

क्या सूचना एक स्थान पर संग्रहीत है जो कि सूचना के उपयोगकर्ता व उपयोग में आयोजित जानकारी को बढ़ावा देता है? क्या सभी संसाधन जैसे मुद्रित सामग्री, डॉटाबेस की जानकारी, मीडिया, सीरियल, सरकारी प्रकाशन, वेब संसाधन, इत्यादि ढूढ़ने में आसानी है।

4.4.4 सुविधा

क्या पुस्तकालय सेवायें उपभोक्तओं के लिये सुविधाजनक है? क्या पुस्तकालय में कर्मचारी काम कर रहे है जबकि ज्यादातर विभागों में कर्मचारी उपस्थित है? क्या पुस्तकालय संसाधनों तक पहुँचा जा सकता है? क्या पुस्तकालय सार्वजनिक कार्यालय के अधिकारियों व कर्मचारियों के लिये सामग्री पहुँचाता है? कौन सी अन्य सुविधायें उपभोक्ता पसन्द करेंगे? क्या कोई नीतियाँ है जो पुस्तकालय उपयोग की सीमा अथवा उपयोग पर प्रतिबन्ध रखे?

4.4.5 समुदायों की आवश्यकतायें

क्या सूचना सामुदायिक उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करती है? उदाहरण के रूप में कृषि मंत्रालय में कृषक समुदाय की व्यवहारिक आवश्यकतओं को पूरा करने के लिये जैसे आरोपण के मौसम के बारे में, सर्वोत्तम बीज प्रयोग के बारे में, मछली पकड़ने एवं बाजार आदि से संबंधित सूचना माँगी जा सकती है।

4.5 प्रगति व वार्षिक रिपोर्ट

विभाग में उच्चतर प्रबधकों को प्रस्तुत करने के लिये, यह आवधिक उपलब्धि तथा प्रगति रिपोर्ट बनाने में सहायक हो सकते हैं। इन आकलनों को तैयार करने की प्रक्रिया में यथा संभव विशिष्ट उदाहरणों तथा सबूतों के साथ निम्नलिखित विषयों व दस्तावेज पर विशेष ध्यान दे :

- सूचना की प्रकृति, गुणवत्ता, स्त्रोतों व जानकारी का प्रभाव ;

- उपभोक्ताओं की लागत व लाभ ;
- पुस्तकालय के परिणाम के रूप में विभाग के अन्तर्गत दक्षता लाभ ;
- प्रबंधन और विभागीय प्राथमिकताओं के प्रति योगदान ;
- पुस्तकालय द्वारा पेश किये गये सुधार ;
- अग्रिम सुधार व दक्षता के लिये क्षमता ;
- आवश्यकताओं के आकलन के सर्वेक्षणों, साक्षात्कारों, फोकस समूहों, इत्यादी से मिलने वाले परिणाम तथा सेवा में सुधार के लिये वह क्या करेंगे।

4.6 विकासशील देशों के लिये चुनौतियाँ

जैसा कि इस दस्तावेज में वर्णित है, औपचारिक सर्वेक्षण व फोकस समूह विकासशील देशों में छोटे या नये सरकारी पुस्तकालय की क्षमता के परे हो सकते हैं। हालांकि जरूरतों का ज्यादा अनौपचारिक आकलन भी संभव होना चाहिये। पुस्तकालयाध्यक्ष अपने विभाग अथवा मंत्रालय द्वारा सामना किये गये मुद्दों के बारे में सजग हो सकते हैं, एवं मंत्रालय के कर्मचारियों व पुस्तकालय उपभोक्तओं के लिये किस प्रकार की सामग्री व सूचना सेवायें ज्यादा उपयोगी हो सकती है, के बारे में साक्षात्कार कर सकते हैं। एक लधु पुस्तकालय समिति भी बनाई जा सकती है व पुस्तकालय जो सेवायें दे रहा है उन सेवाओं के विषय में रिपोर्ट लिखी जा सकती है। उपभोक्ताओं से शब्दशः टिप्पणियाँ, उदाहरणतः धन्यवाद को एक लिखित रूप में प्रस्तुत करना प्रबंधन के साथ एक अनौपचारिक बातचीत से एक औपचारिक रिपोर्ट साकार करने के लिये वास्तव में एक उपयोगी उपकरण सिद्ध हो सकते हैं।

4.7 निष्कर्ष

विभागीय पुस्तकालय सेवा का एक महत्वपूर्ण पहलू है ये समझना कि उपभोक्ता कौन है? अपना काम पूरा करने के लिये उन्हें क्या चाहिये व पुस्तकालय सेवा के प्रति उनकी जागरूकता क्या है? ऐसा पुस्तकालय व इसके संसाधनों के प्रयोग का विश्लेषण करने से और प्रत्यक्ष रूप से उनसे पूछताछ के द्वारा किया जा सकता है। एक अच्छा समर्थित व उपयोगी पुस्तकालय उपभोक्ता की आवश्यकताओं को पूरा करता है।

यदि बजट व निर्णय लेने वाले अधिकारी, सरकारी पुस्तकालय द्वारा किये गये प्रभावी कार्यों के प्रति सजग नहीं है तो बजट संबंधी निर्णयों में पुस्तकालय को द्वितिय, तृतीय या चतुर्थ स्थान मिलेगा। धन का अभाव, सूचना सेवा के विनिमय को रोकेगा तथा प्रभावतः विभागीय कार्यक्रमों में एक नकारात्मक प्रभाव डालेगा (यदि उपभोक्ता आवश्यक जानकारी प्राप्त नहीं कर पाता हैं)। रिपोर्टों का ज्यादा प्रभाव होगा यदि उनमें उपभोक्तओं द्वारा उनके लिये आवश्यक सेवाओं को सत्यापित करने के लिये दस्तावेजीकरण शामिल हो। यह विभागीय प्रथामिकताओं से सीधे संबंधित, आकलन प्रक्रिया स्पष्ट, संक्षिप्त भाषा में प्रलेखित व संचारित होना आवश्यक है। अनवरत आकलन व सुधार उपभोक्तओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये अत्यावश्यक है, लेकिन यह प्रक्रिया एक बड़े संचार-चक्र का हिस्सा भी है।

विषय अध्ययन

उपभोक्तओं की आवश्यकताओं को पहचानना व पूरा करना

ब्रिटेन के व्यवसाय उपक्रम व विनियामक सुधार के लिए विभाग के पुस्तकालय को बहुत प्रश्न मिले जो कि उस दिन की आवश्यकता के अनुसार जाँच किये गये एवं संसदीय प्रश्नों के उत्तर के रूप में निकले हैं। कर्मचारियों ने संसदीय प्रश्न को लिखित रूप में मंत्री के कार्यालय में नियुक्त अपने एक साथी से प्राप्त करके व आंतरिक व बाहरी स्त्रोतों का प्रयोग करके जिसमें पिछले संसदीय प्रश्न भी शामिल है, को करीने से सूचना के एक दस्तावेज के रूप में प्रस्तुत किया। इस प्रकार के दस्तावेज और सूचनायें उपयोग करने में आसान है। वरिष्ठ स्तर पर अपने उपभोक्ताओं का समय बचाना तथा यह सुनिश्चित करना कि विभाग से संबंधित संसदीय प्रश्नों का जबाव देने के लिये लक्ष्य जरूरतों को पूरा करते है । वे यह सुनिश्चित करते हैं कि दिये गये जबाव विस्तृत व जहां तक संभव हो पूर्ण है और पहले के जबाव के अनुरूप है।

*****

खण्ड - 5

राजनैतिक वातावरण में कार्य करने की चुनौतियाँ व अवसर

5.0 प्रस्तावना

सरकारी सेवा में पुस्तकालयाध्यक्ष को एक राजनैतिक वातावरण में काम करने में बहुत सी चुनौतियाँ व अवसर मिलते है। एक सरकारी पुस्तकालय का उद्देश्य उन लोगों को सेवा उपलब्ध करवाना है जो राजनैतिक निर्णय ले रहे हैं, कानून के विकास व सूचना की सीमा के साथ नीति परिभाषित करना और उसे पूरा करने की आवश्यकता है। ये निर्णय पुख्ता सबूत पर आधारित होने चाहिये। एक सरकारी संस्था में सूचना वास्तव में एक शक्ति है। कौन क्या जानता है? कौन सी बाते वे कब जानते हैं? व सूचना का क्या प्रयोग किया जा सकता है? अतः इस प्रकार की संस्था में पुस्तकालयाध्यक्ष न केवल एक सेवा की उपलब्धि का अवसर पाता है बल्कि जो निर्णय निर्माता है, उसके निर्णय लेने में एक अभिन्न भूमिका अदा करता है।

5.1 विकास, विपणन व वितरण सेवायें

पुस्तकालयाध्यक्ष की सेवायें यह सुनिश्चित करने के लिये कि सरकारी एजेंडा की जरूरतों को तथा सरकार को मदद करने वाली संस्थाओं की जरूरतों को पूरा करना है । पुस्तकालयाध्यक्ष को संस्था की मुख्य नीतियों व सरकार के बड़े परिवर्तनों में सक्रिय रूप से रूचि लेनी चाहिये, जिसके लिये वे काम करते हैं। ऐसा यह सुनिश्चित करने में सहायक होगा कि जो सेवायें वे प्रदान करते हैं वे वित्त के उन महत्वपूर्ण निर्णयों को लेने में प्रासंगिक होंगी जो उन्हें सेवा को जारी रखने में सहायक होते हैं। सरकारी संगठन/संस्थायें धन व स्थान सहित संसाधनों को इस आधार पर बाँटने का प्रबंध करते हैं कि एक रूपनी सेवा, जो समाज में परिवर्तन करने की कोशिश कर रही है, परिवर्तन के लिये उनका कितने प्रभावशाली तरीके से सहायक हो सकती है। यह किसी नीति के परिणाम के प्रति, पुस्तकालय के सटीक योगदान को पहचानने की क्षमता के रूप में विशेष चुनौती प्रस्तुत करता है (उदाहरण के लिये निम्नतर अपराध, बेहतर शिक्षित बच्चे) जो कि लगभग असंभव है। यह महत्वपूर्ण है कि पुस्तकालय के कर्मचारी, कार्यालय के शीर्ष अधिकारियों से नियमित रूप से मिलने का अवसर पाते हैं, किये गये कार्यों के विषय में उनसे बात करते है, “इन हाऊस” पत्रिकाओं के बारे में सूचना प्रकाशित करते हैं तथा सूचना के लिये अत्यावश्यक अनुरोधों का उत्तर देते हैं। यदि संभव हो तो वे संगठन के प्रमुख उद्देश्यों के साथ पुस्तकालय के विपणन को क्रमबद्ध करते हैं। ऐसा करने से पुस्तकालयाध्यक्ष एक सेवा-प्रदाता की अपेक्षा टीम के एक सदस्य से भी ज्यादा लगता है। इसका एक उदाहरण हो सकता है कि एक विशेष नीति क्षेत्र की शुरूआत पर अथवा बजट-निर्धारण जैसी नियमित राजनैतिक घटना पर एक खुले दिवस या वर्तमान जागृति बुलेटिन पर ध्यान केन्द्रित करना।

5.2 संग्रहण-विकास तथा प्रबंधन

पुस्तकालय सेवा, संगठन के लिये उपलब्ध सूचना का एकमात्र स्त्रोत ही नहीं अपितु यह सर्वाधिक जिम्मेदार तथा विश्वसनीय संस्था के रूप में स्थापित होना चाहिये। अतएव पुस्तकालयाध्यक्ष को न सिर्फ ये समझना है कि उपभोक्ता को प्रदान की गई सूचना सही व नवीनतम हो बल्कि यदि आवश्यक हो तो राजनैतिक प्रकृति की विशेष पक्षपात से प्राप्त किसी स्त्रोत

से हो, तथा सलाह देने योग्य भी हो। उदाहरण के लिये उपयोगकर्त्ता को यह मालूम होना चाहिये कि उन्हें दी गई सूचना किसी समूह के दबाव, किसी राजनैतिक विचारधारा, किसी सरकारी संगठन या शैक्षणिक संस्था से प्राप्त हो सकती है। यथासंभव, पुस्तकालय सेवा किसी नीति क्षेत्र के मुद्दों को निश्चित दृष्टिकोण देने के लिये विविध स्त्रोतों से एक ही विषय पर सूचना उपलब्ध होनी चाहिए। ऐसा करना ये सुनिश्चित करने में सहायक होगा कि एक निश्चित संग्रह, वर्षों में विकसित होता है तथा वह भी तब, जब सरकारें बदलती हैं तो पुस्तकालय नये निर्देशों को समर्थन के लिये तैयार होता है। सरकारी संग्रहों का अधिक महत्व समय के साथ नीति को परावर्तित करने, सांख्यीकिय आँकड़ों के सैट उपलब्ध करवाना और तत्कालिक दबाव समस्या की अपेक्षा अधिक लंबे समय तक सामग्री को प्राप्त करने योग्य बनाने की उनकी समर्थता है।

5.3 वर्तमान जागरूकता व घटना प्रतिक्रिया

अधिकारिता में रखी गई माँगे पूरे समय बदल रही है, विशेषतः पाश्चात्य दुनिया में बढ़ी हुई माँग के उत्तर में 24 घंटे की सूचना व समाचार जो कि पहले की अपेक्षा ज्यादा जल्दी बताई जाती है। आज विश्व में एक घटना घटती है तो विशेषकर राजनीतिज्ञों से एक तीव्र लेकिन न्यायपूर्ण प्रतिक्रिया की अपेक्षा की जाती है। इसका अभिप्राय यह है कि उन्हें जो मशविरा देते है, उन्हें भी घटना के घटते ही तुरंत सूचना प्राप्त होना आवश्यक है। अब ज्यादातर सूचना न सिर्फ पारंपरिक माध्यम से बल्कि इंटरनेट पर ब्लॉग्स, चैट कक्ष व सामाजिक वेबसाइटों में उपलब्ध करवाई जाती है। इसका एक उदाहरण है “वर्ष 2005 में सुनामी आपदा की तस्वीरें” जो कि मोबाइल फोन से ली गई थी और तुरंत इंटरनेट पर डाल दी गई थी। अब पुस्तकालय व सूचना विशेषज्ञों के पास एक अवसर है कि वे अपने आपको नये वातावरण की क्षमता को समझने वालों के रूप में स्थापति कर पाते है। किसी सूचना के प्राप्त होते ही उसके विषय में समझदारी से निर्णय लेकर अपने आसपास के लोगों की सहायता करना व उन्हें सतर्क करना है।

5.4 सूचना नीति

कभी-कभी पुस्तकालय व सूचना विशेषज्ञ भी नीति कार्यान्वयन के लिये उत्तरदायी होते हैं, जहाँ ये सूचना के अभ्यास या कानून से संबंधित हो। उदाहरण के लिये कई स्थानों पर पुस्तकालयाध्यक्ष की यह भूमिका होती है कि वह यह कोशिश व सुनिश्चित करे की “कॉपी रॉइट” कानून का पालन पूरे संगठन में किया जाये। सूचना की स्वतंत्रता या संगठन के भीतर की गोपनीय नीतियों की जिम्मेवारी भी इसके अन्य उदाहरण हैं। कुछ मामलों में संसदीय या परिषद के प्रश्नों के रूप में सूचना सेवा के व्यय या गतिविधियों के बारे में प्रश्न पूछे जा सकते हैं। पुस्तकालयाध्यक्ष को संगठन की ओर से प्रतिक्रिया देने के लिये या फिर किसी अधिकारी या राजनीतिज्ञ को एक संक्षिप्त सूचना देने के लिये कहा जा सकता है। इन दोनों गतिविधियों को करते हुये पुस्तकालयाध्यक्ष या सूचना विशेषज्ञ को संगठन द्वारा ऐसी गतिविधियों को पूरा करने के लिये दिये गये मार्गदर्शन का पालन करना चाहिये। यह सुनिश्चित करने के लिये कि वह ऐसी प्रतिक्रिया दे, जो संगठन की प्रतिष्ठा को बनाये रखने की आवश्यकता को संतुलित करे । उन्हें समय-समय पर अन्य पेशेवरों (जैसे कि वकील) या अपनी व्यवसायकि संस्था से मार्गदर्शन लेना होगा।

5.5 जनता के प्रति सेवायें

कुछ पुस्तकालयों में सूचना सेवाओं का जनता से प्रत्यक्ष संबंध होता है। जैसे या तो दफ्तरी प्रकाशन के विभाजन में या प्रावधान में शामिल हो कर उनको पुस्तकालय सेवायें उपलब्ध कराने में, या जनता के संगठन के साथ सम्पर्क बिंदुओं के लिये उत्तरदायी होने में, जैसे की स्विचबोर्ड सेवाएँ। ऐसे मामलों में पुस्तकालयाध्यक्ष को हर समय यह याद रखना चाहिये कि वह संगठन का सार्वजनिक चेहरा है, एवं उसी के अनुरूप उनको आचरण करना चाहिये।

5.6 व्यक्तिगत आचरण

सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष के पास अपने कार्य में मार्गदर्शन व सहायता के लिये दो नैतिक कोड हो सकते हैं। पहला रोजगार की उनकी शर्तों के रूप में उनका एक नैतिक कोड या नियोक्ताओं द्वारा उपलब्ध कराया गया “अभ्यास कोड” जो कि राजनैतिक वातावरण में उनके सामान्य कर्तव्यों को निर्धारित करता है एवं जो कार्यालय के लिये चुने जाते हैं उनके साथ सही संबंधों को निर्धारित करता है। उदाहरण के लिये अमेरिका में सभी सिविल सेवा अधिकारी मंत्रियों के काम में सहयोग देते हैं लेकन संसद-सदस्य के रूप में वे जो काम करते हैं उसमें मदद नहीं करते हैं। अक्सर ये कोड गोपनीयता के संदर्भ में शामिल रहते हैं। (कुछ मामलों में राष्ट्रीय सुरक्षा से संबंधित जानकारी की रक्षा करने की आवश्यकता व अन्य क्षेत्रों में विशेषतः सूचना का कार्यान्वयन) चुनावों के दौरान राजनीतिज्ञों के लिये सूचना प्रावधान के लिये विशेष नियम हो सकते हैं एवं वे नियम जो ये परिभाषित करते हैं कि यदि वे काम करने में इच्छुक हैं तो चयनित कार्यालय के लिये हर कर्मचारी को क्या करना चाहिये।

दूसरा, व्यवसायिक निकायों, जो व्यक्ति विशेष से संबंधित हो सकता है, का “नैतिक कोड” हो सकता है। यह लोगों को विशेषतः हमारे पेशे से संबंधित मामलों में समाज व उनके नियोक्ताओं को उनकी जिम्मेदारियों से संबंधित अधिक मार्ग-दर्शन देगा। ऐसा हो सकता है कि दोनों कोड/नियमों में मतभेद हो या कि एक पुस्तकालयाध्यक्ष से ऐसा कहा जा सकता है जो कोड का उल्लंघन कर सकता है। ऐसे विषयों में व्यक्ति विशेष को नियोक्ताओं का उनकी व्यवसायिक संस्था का या वरिष्ठ सहयोगी का मामले को सुलझाने के लिये मार्गदर्शन लेना चाहिए। नैतिक निर्णयों को संतुलित करना आसान नहीं है व एक से अधिक सही जबाव हो सकते हैं। “अभ्यास कोड” उन निर्णयों को लेने में सहारा देते है।

5.7 विकासशील देशों में चुनौतियाँ

इस क्षेत्र में कुछ राजनैतिक समस्या वाले विकासशील देशों में दिशानिर्देश को पाना कठिन हो सकता है। संचार प्रोद्योगिकी सही अथवा सुगम नहीं हो सकती, सूचना नीतियाँ विकसित नहीं हो सकती, या तो सरकार बिल्कुल नई है अथवा सरकार ये चाहती है कि जनता सरकार के क्रियाकलापों के प्रति जागरूक न हों। जनजातीयता और कुनबापरस्ती विशेष रूप से संचार कार्यों में आक्षेप कर सकती है। यद्यपि जैसे ही सरकार का विकास होता है तो ये दिशा निर्देश लक्ष्य को पाने के प्रयास का काम कर सकते हैं।

5.8 निष्कर्ष

संक्षेप में, राजनैतिक वातावरण में काम करने का अर्थ है कि पुस्तकालयाध्यक्ष को अपने राजनैतिक कौशल को विकसित करना चाहिए। एक पुस्तकालयाध्यक्ष को सूचना का महत्व व पूर्वाग्रह का तथा किस प्रकार वे संगठन की सहायता कर बदलते सूचना संसार का कैसे प्रत्युत्तर करना चाहिये के विषय में पता होना चाहिये। एक पुस्तकालयाध्यक्ष को यह सुनिश्चित करना चाहिये कि प्रदान की गई सेवायें व व्यक्तिगत व्यवहार उन पेशों के साथ संतुलित की गई व नियोक्ताओं द्वारा अपेक्षित मानकों के एकदम अनुरूप है । एक पुस्तकालयाध्यक्ष को सफल होने के लिये, संगठन की बदलती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये सेवाओं का विकास करने योग्य होना चाहिये, कि पुस्तकालय, संगठन का एक अभिन्न अंग है।

*****

खण्ड - 6

संग्रह विकास

6.0 प्रस्तावना

संग्रह विकास पुस्तकालय के बुनियादी कार्यों में से एक अच्छी सूचना सेवाओं के प्रावधान के लिये आवश्यक है। संग्रह की प्रकृति पुस्तकालय के प्रकार पर निर्भर करती है, क्योंकि हर पुस्तकालय का अपने संग्रह विकास कार्यक्रम के प्रति अलग दृष्टिकोण होता है।

6.1 परिभाषा

निर्धारित संग्रह के विकास की नीति की रूपरेखा के अन्तर्गत पुस्तकालय उपभोक्ताओं के वर्तमान व भविष्य की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुये सभी स्वरूपों में पुस्तकालय सामग्री का चयन व प्राप्ति (खरीद) ही संग्रह विकास है।

6.2 संग्रह विकास में शामिल घटक

पैतृक संगठन के लक्ष्य व उद्देश्य, संग्रह विकास की प्राथमिकताओं को पहचानने में सर्वोपरि महत्व रखते है। चूँकि संग्रह विकास एक अनवरत प्रक्रिया है, इसलिये पुस्तकालय कर्मचारियों को इसपर सर्वाधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। अतः संग्रह विकास नीति को प्रारूप देने के लिये निम्नलिखित घटकों का ध्यान रखा जाना चाहिए:-

- **उपभोक्ता समुदाय की प्रकृति :** उपभोक्ता समुदाय की प्रकृति, संग्रह विकास का एक महत्वपूर्ण घटक है। पुस्तकालय को जानना चाहिए कि उपभोक्ता कौन हैं व उनकी सूचना आवश्यकतायें क्या है ? उदाहरण के लिये नीति निर्माताओं से बहुत अलग आवश्यकतायें वैज्ञानिकों की एक विशेष विषय क्षेत्र में हो सकती है। बहुत सी सरकारी और सामान्यतः बोली जाने वाली भाषा के लिये भाषाओं को दर्शाने वाले संकलन की आवश्यकता होगी।
- **विषय सामग्री की गुणवत्ता :** पुस्तकालय एक मुद्दे या विषय के सभी पक्षों पर अधिकारिक सूचना व जानकारी उपलब्ध कराने के लिय प्रतिबद्ध है। अतः प्राप्त किये गये दस्तावेजों को, अधिकारिकता, सटीकता, प्रभावशाली अभिव्यक्ति, दृष्टिकोण का खुलापन व भौतिक स्वरूप की दृष्टि से गुणवत्ता के उच्च स्तरों को पूरा करना चाहिये। कम कीमत पर सर्वोत्तम का सिद्धाँत अपनाया जाना चाहिये जब तक कि मुद्रा के प्रवाह से समझौता न हो।
- **प्रासंगिकता :** विषय का महत्व व प्रासंगिकता एक महत्वपूर्ण विचार की तरह माना जाना चाहिए। खरीद कर प्राप्त की गयी सामग्री की पैतृक विभाग या संगठन के लक्ष्यों व उद्देश्यों को पूरा करने के लिये उपभोक्ता समुदाय के प्रति सर्वाधिक प्रासंगिकता होनी चाहिए। नेटवर्किंग या रिसोर्स शेयरिंग के माध्यम से संबंधित क्षेत्रों में सूचना आवश्यकतायें पूरी की जा सकती है।
- **सहयोग और नेटवर्किंग :** सूचना सामग्री ये ध्यान में रखते हुए चुननी चाहिए कि क्या आसानी से प्राप्त किया जा सकता है यह भी ध्यान रखना चाहिए कि क्या नेटवर्किंग व रिसोर्स शेयरिंग कार्यक्रम के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।

- **पहुँच वनाम स्वामित्व :** इलैक्ट्रॉनिक पहुँच की प्रवृत्ति के कारण सूचना की भौतिक स्थिति कम महत्वपूर्ण होती जा रही है। उपभोक्ताओं की विभिन्न प्रकार की माँगों को पूरा करने के लिये इलैक्ट्रॉनिक विनिमय एक महत्वपूर्ण तंत्र बन गया है विशेषकर जबकि दस्तावेजों की कीमत बढ रही है और पुस्तकालय बजट घट रहे हैं।
- **अन्य सूचना सेवा क्षेत्रों के साथ संबंध :** व्यक्ति जो संग्रह विकास के जिम्मेदार हैं उन्हें संक्षेपण, अनुक्रमण, अनुवाद अभिलेख, प्रबंधन, संग्रह विश्लेषण, ऑनलाईन व इंटरनेट की खोज इत्यादि क्षेत्रों में अन्य सूचना सेवा देने वालों के साथ एक नियमित व व्यवस्थित आधार पर बातचीत करने की आवश्यकता है जिससे ये सुनिश्चित हो सके कि वे अपने उपभोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं को पूरा करते है (छोटी सेवाओं में स्पष्टतः ये भूमिकायें समकालीन हो जाती है) ।
- **बजट की उपलब्धता व मौजूदा संसाधन :** सरकारी पुस्तकालयों में भी अन्य पुस्तकालयों की तरह प्रायः लागत एक निर्णायक घटक रहेगी, लेकिन प्राथमिकतायें हमेशा परिभाषित होनी चाहिये ताकि बजट की राशि विवेकपूर्ण तरीके से व्यय की जा सके। चुनी जाने वाली सामग्री की उपयुक्तता व उपयोगिता पुस्तकालय में पहले से ही उपलब्ध संसाधनों के प्रकाश में मूल्यांकित होनी चाहिए। पुस्तकालय के साधनों की प्राथमिकता, स्थान की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुये होनी चाहिए।)

6.3 संग्रह विकास नीति

संग्रह विकास नीति एक लिखित दस्तावेज या दस्तावेजों की श्रृंखला है जो कि पैतृक विभाग या संगठन की सूचना नीति का हिस्सा होते हुये पुस्तकालय को उसकी योजना बनाने, बजट, चयन सामग्री का अधिग्रहण, आदि विषयों पर मार्गदर्शन देती है। नीति में सभी प्रकार के सूचना स्रोतों (मुद्रित, इलैक्ट्रोनिक व अन्य अ-मुद्रित स्वरूप) को शामिल करना चाहिये। कर्मचारियों व वित्त की उपलब्धता में परिवर्तन के वाबजूद संग्रह विकास कार्यक्रम में निरन्तरता व औचित्यता सुनिश्चित करने के लिये, प्रबंधकों के लिये यह एक आवश्यक संचार साधन है। यह किसी भी पूर्वाग्रह, व्यक्तिगत दबाव या अनुचित प्रभाव से बचने के लिये पुस्तकालय के लिये एक अच्छा उपकरण साबित हो सकता है, लेकिन बदलती जरूरतों को पूरा करने की आवश्यकता होगी।

नीति को पैतृक विभाग/संगठन के प्रयोजन वक्तव्य (मिशन स्टेटमेंट) व लंबी अवधि की रणनीतिक योजना को ध्यान में रखते हुये तैयार की जानी चाहिये व पैतृक विभाग/संगठन के सामान्य व विशेष कार्यक्रमों से बहुत नजदीक से जोडा जाना चाहिए। नीति निर्माताओं व नीति निर्धारकों, दोनों के लिये ये नीति अर्थपूर्ण प्राथमिकताओं को परिभाषित करने के योग्य होनी चाहिए।

6.4 सामग्री चुनने में ध्यान देने योग्य पहलू

- उपभोक्ताओं की सूचना आवश्यकताओं की प्रासंगिकता;
- लेखक की, जारीकर्ता संस्था की या प्रकाशक की अधिकारिता (योग्यता, प्रतिष्ठा इत्यादि);
- दस्तावेज की समयबद्धता व स्थाई मूल्य;
- सूचना की मुद्रा;

- शैली व विचारों की स्पष्टता के संदर्भ में प्रस्तुतिकरण;
- विशेष लक्षण, जैसे सूची या ग्रन्थसूची की गुणवत्ता;
- काम की गुणवत्ता;
- भाषा;
- एक ही विषय पर या संबंधित विषयों पर स्वामित्व रखने की मजबूती;
- एक ही विषय पर या संबंधित विषयों पर दस्तावेजों की माँग;
- कीमत;

6.4.1 इलैक्ट्रोनिक संसाधनों के लिये अतिरिक्त मापदण्ड

- प्राप्ति के स्तर;
- यदि लागू हो तो मूद्रित स्वरूप के साथ संबंध;
- प्रकाशक/विक्रेता द्वारा दस्तावेज देने का तरीका;
- एक से अधिक उपयोग वाला विशेषाधिकार;

6.4.2 अन्य घटक

- सामान्यतः डूप्लीकेट कॉपी नहीं खरीदी जाती जब तक बहुत ज्यादा उपयोग की संभावना न हो ;
- जब तक यह संभावना न हो कि दस्तावेजों का ज्यादा प्रयोग और लम्बी अवधि में प्रयोग होगा, पेपरबेक्स को भी प्राथमिकता दी जा सकती है ;
- उपहारों को बढावा दिया जा सकता है यदि वे प्राप्ति नीति के अन्तर्गत संग्रह विकास की आवश्यकताओं को पूरा करते है;
- इलैक्ट्रोनिक सामग्री की उपलब्धता।

6.5 संग्रह विकास की जिम्मेदारी

संसाधनों को चुनने की अंतिम जिम्मेदारी पुस्तकालयाध्यक्ष के पास होती है, जो समग्र प्राथमिकताओं जैसे कि धन की उपलब्धता, उपभोक्ताओं की जरूरत, विशिष्ट परियोजनाओं से संबंध, विषय विशेष के क्षेत्र में सूचना, संसाधनों की पर्याप्तता, दस्तावेजों का संभावित उपयोग, उस क्षेत्र के पुस्तकालयों में सूचना संसाधनों की उपलब्धता का ध्यान रखता है। पुस्तकालय, उपभोक्ताओं के साथ निकट साझेदारी में अपने संग्रह का निर्माण करता है। उसी आधार पर पुस्तकालय के कर्मचारी व सदस्य सूचना संसाधनों की खरीद के लिये सिफारिश करते है।

6.5.1 कुशल संग्रह विकास के लिये उपकरण

- अन्य संबंधित पुस्तकालयों, प्रकाशकों इत्यादि की पुस्तक सूची के लिये इंटरनेट से पहुँच या प्राप्ति बनाना।
- सभी सरकारी, अर्ध-सरकारी और अन्य एजेंसियों की डाक सूची में भागीदारी।

- संबंधित एजेन्सियों व प्रकाशकों से नये प्रकाशन की ई-मेल अलर्ट, समाचार पत्र व सूचियाँ प्राप्त करना।
- एक ही क्षेत्र में अन्य पुस्तकालयों के साथ सूचना का पारस्परिक आदान-प्रदान।
- पैतृक संस्था की नये प्रकाशन की सूची की निरन्तर प्राप्ति।
- नये संसाधनों पर मुख्य आपूर्तिकर्ताओं से निरन्तर सूचना प्राप्ति।
- नये संसाधनों पर मुख्य आपूर्तिकर्ताओं से सूचना।
- पेशेवर प्रेस की नियमित समीक्षा।
- पुस्तकालय संग्रह को बढाने व नवीनता कायम रखने के लिये संगठन के विभागों तथा प्रभागों द्वारा लगातार दी जाने वाली सूचनायें।
- आवश्यक संसाधनों के संग्रह के लिये सरकार व अन्य नेताओं के साथ साक्षात्कार।

6.6 छंटनी

एक सक्रिय व उपयोगी संगह को बनाये रखने के लिये संसाधनों की छंटनी आवश्यक है। पुरानी, अनुचित व जीर्णप्राय सामग्री को हटाने से संग्रह का गुणवत्ता पर नियंत्रण हासिल किया जाता है। कुछ सामग्री या दस्तावेज उदाहरणस्वरूप कानूनी पुस्तकें, को स्थायी रूप से रखा जा सकता है। “संग्रह विकास नीति” निर्दिष्ट व स्पष्ट होनी चाहिए कि कौन सी सामग्री की छटनी कभी भी नहीं की जानी चाहिये या उन्हें द्वितीय आकलन के साथ ही छाँटी जाये।

6.6.1 छंटनी के लिये दिशा-निर्देश

- वार्षिक, अर्धवार्षिक या अनियमित संदर्भ स्त्रोतों को नये संस्करण प्राप्त होने के बाद छंटनी के लिये रखना चाहिये जब तक कि ये पूर्ण विचार संदर्भ के लिये आवश्यक ना हों।
- पुराने दस्तावेजों को नियमित रूप से छाँटा जाना चाहिये।
- आँकड़ों के परिसंचरण व अपूर्ण पठन पर आधारित दस्तावेजों, जो एक निश्चित समय के लिये निष्क्रिय रहते हैं, की छंटनी की जानी चाहिये यदि दस्तावेज साहित्यिक या लंबे समय तक प्रयोग के लिये महत्वपूर्ण ना हो।
- वर्तमान महत्व की जानकारी वाले दस्तावेज, लेकिन जो लंबे समय तक उपयोगी नहीं है, एक निश्चित समयावधि के बाद हटाये जाने चाहिये।
- पत्रिकाओं के डुप्लीकेट संस्करणों को उनके खण्ड की जिल्दबन्दी के बाद हटा देना चाहिए।
- एक निपटान व योजना संग्रह नीति के अन्तर्गत इसके लिये एक योजना होनी चाहये।

6.7 विकासशील देशों में चुनौतियाँ

संग्रह विकास में विकासशील देशों को बहुत सी चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है जिसमें नई सामग्री को खरीदने के लिये बजट की कमी; संचार की कमी; ऑनलाईन दस्तावेज सेवायें प्राप्त करने के लिये स्थिर इंटरनेट संबद्ध; सामग्री बंटवारे के लिये अन्य पुस्तकालयों की

कमी; संसाधनों की कमी के कारण संग्रह विकासनीति को विकसित करने में निराशा, आदि प्रमुख है। ये दिशा निर्देश सर्वश्रेष्ठ अभ्यास सुझातें है जो संग्रह विकास का लक्ष्य हो सकता है।

6.8 निष्कर्ष

संग्रह विकास किसी भी पुस्तकालय में एक अनवरत प्रक्रिया है जिसे आवश्यकता पर आधारित, संतुलित व नवीनतम संग्रह के विकास की आवश्यकता है। इलैक्ट्रॉनिक वातावरण के प्रभाव से कई तरह के नये दस्तावेजी स्वरूप उभरे है जो कि एक चुनौती है। एक अच्छी नीति दृष्टिकोण में प्रबलता को सुनिश्चित करती है लेकिन ये बदलते माहौल में प्रत्युतरात्मक भी होनी चाहिये व पुस्तकालय के लिये एक योजनाकरण होना चाहिये। ऐसी किसी नीति की वास्तविक परीक्षा पैतृक संस्था/विभाग के लक्ष्यों व उद्देश्यों को प्रोत्साहित करने के लिये होनी चाहिये।

विषय अध्ययन

विशेषज्ञ स्त्रोतों को पहचानना, उनके उपयोग को बढावा देना व धन की कीमत सुनिश्चित करना

ब्रिटेन के व्यवसाय उपक्रम व विनिमायक सुधार विभाग के पुस्तकालय से कम्पनी व वित्तीय सूचना के लिये उपयुक्त डॉटाबेस सुझाने के लिये कहा गया। ऐसी एक डाटाबेस पहचान लेने के बाद जो जरूरतों से मिलता है, उन्होंने 5 सप्ताह का एक परीक्षण रखा जिसमें, उपभोक्तओं के लिये भी औपचारिक प्रशिक्षण था। जब उसने अपनी योग्यता को साबित कर दिया तब पुस्तकालय ने उपभोक्ताओं के लिये सूची मूल्य से कम मूल्य में पूर्ण एवं असीमित उपयोग के लिये वार्ता की। संगठन के अन्य विभागों ने भी इसमें रुची दिखाई। उपभोक्ताओं की संख्या बढने के साथ इसकी प्रति उपभोक्ता लागत में कभी आयेगी। पुस्तकालय की विशेषज्ञता, व्यवसायिक सूचना आपूर्तिकर्ताओं के साथ उसका अधिकतम संबंध बनाने योग्य बना देती है तथा उपभोक्ताओं को उत्कृष्ट सलाह प्रदान कर अनुबंध बातचीत में इस अनुभव को उपयोग करते है। जिन्हें ज्यादा विशिष्ट जानकारी प्राप्त करना जरूरी है।

*****

खण्ड - 7

भौतिक व इलैक्ट्रोनिक संकलन के लिये संगठन व प्राप्ति का प्रबंधन

7.0 प्रस्तावना

किसी सरकारी पुस्तकालय में सामग्रियों का पुख्ता प्रबंधन इसकी महत्ता व उपयोगिता के अनुकूल अत्यावश्यक है। प्रबंधन संगठनात्मक कौशल पर आधारित है व इसमें सामग्रियों को कुछ इस प्रकार से पहचानना, अनुक्रमण, सूचीबद्ध व चिन्हित करना शमिल है कि विषय सामग्री की कुशल प्राप्ति को बढावा मिले। अभिलेख प्रबंधन, डाटाबेस-प्रारूप, कम्प्यूटर प्रौधौगिकी, अभिलेखागार संरक्षण व प्रशासन समेत पुस्तकालय प्रबंधन-कौशल, पुस्तकालय विभाग के विभिन्न क्षेत्रों के सर्वोत्तम अभ्यासों द्वारा जिनकी आवश्यकतायें प्रारंभ होती है।

7.1 प्राप्ति बनाम संरक्षण

सूचना तक पहुँच व संरक्षण सरकारी पुस्तकालय द्वारा दी गयी दो महत्वपूर्ण सेवायें हैं। परंतु दोनों का परस्पर जटिल संबंध है। सूचना तक पहुँच उपलब्ध करवाना, किसी पुस्तकालय के उस सूचना को संरक्षित करने के प्रयासों को बाधित कर सकता है। दूसरी ओर पहुँच बढ़ाने के कुछ प्रयासों जैसे कि एक पुस्तक-सूची बनाना, संरक्षण के बढ़े हुये अवसर भी प्रदान कर सकते हैं।

जैसा कि सूचना तक पहुँच व संरक्षण पुस्तकालय से एक जटिल एवं गतिशील संबंध है, वैसे ही अक्सर पेपर मीडिया व इलैक्ट्रोनिक मीडिया का संबंध रहता है - जिन्हें अक्सर पुराना व नया मीडिया कहा जाता है। सरकारों ने कुछ दस्तावेजों व फार्मों (प्रारूपों) को ऑनलाइन पहुँच के लिये उपलब्ध करवाना बढा दिया है। "ब्राउन विश्वविद्यालय"[3] द्वारा संचालित अध्ययन के अनुसार वर्ष **2006** में विश्व भर में **29%** सरकारी एजेन्सियों ने ऑनलाइन सेवायें प्रदान की, जो कि वर्ष **2004** में **21%** तथा **2002** में **12%** थी, से ज्यादा है। यद्यपि कुछ सरकारें कुछ सेवाओं को ऑनलाइन दे सकती हैं, फिर भी सभी सरकारी पुस्तकालयों को कागजी संग्रह को इक्कट्ठा करना व उस तक पहुँच उपलब्ध करवानी होगी। हर सरकारी पुस्तकालय को सूचना तक ऑनलाइन पहुँच व कागजी संग्रह के बीच संतुलन के लिये मध्यस्थता करनी होगी। सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष को अपने पुस्तकालय के लिये नये व पुराने मीडिया के मध्य उचित संतुलन का निर्णय लेने में कुछ कारक सहायक हो सकते हैं वे है :

- उनकी सरकार द्वारा प्रस्तुत प्रकाशनों की संख्या व प्रकार ;
- पुराने व नये मीडिया तक पहुँच व प्राप्ति करने की लागत ;
- पुस्तकालय किस सीमा तक सरकारी जानकारी पुस्तकालय के बाहर प्रसारित करता है।

[3] **[http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html]**

प्रायः सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष संरक्षक एवं सूचना तक पहुँच को उपलब्ध कराने के रूप में कार्य करते हैं। यह खण्ड सरकारी सूचना तक पहुँच प्रदान करने के मुख्य पहलूओं की जाँच करता है। खण्ड 10 सूचना संरक्षण के मुख्य पहलूओं की जाँच करता है, जैसे कि सरकारी पुस्तकालय सूचना तक पहुँच व संरक्षण के बीच संतुलन बनाते हैं, इसीलिये भी वे कागजी संग्रह व ऑनलाइन या इलैक्ट्रोनिक सूचना के बीच संतुलन पाते हैं।

7.2 कागजी व इलैक्ट्रोनिक संग्रह तक पहुँच

अमेरिकन राजनेता डेनियल वेबस्टर ने कहा "सार्वजनिक हित के लिये किसी सरकार को एक संस्था की तरह मानते हुये लोग इसके संचालन के ज्ञान तथा इसके अभ्यास में भागीदारी की माँग करते हैं।"[4] एक सरकारी पुस्तकालय अपने प्रयोक्ताओं, सरकारी कर्मचारी व सामान्य नागरिक, दोनों को अपनी सरकार के कानून, नियम तथा आंतरिक कार्यों की जानकारी उपलब्ध करवाता है। प्राथमिक तौर पर, वे अपने उन प्रयोक्ताओं को जो भौतिक पुस्तकालय में आते हैं, कागजी संग्रह के जरिये सेवायें प्रदान करते हैं, यद्यपि इलेक्ट्रोनिक पहुँच प्रतिदिन महत्वपूर्ण व प्रभावी रूप से बढ़ रही हैं।

पुस्तकालय दो प्रकार की इलेक्ट्रोनिक पहुँच प्रदान करते हैं - एक इंटरानेट साइट तक आंतरिक पहुँच व इंटरनेट साइट के माध्यम से बाहरी उपयोग। सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष एक इंटरानेट साइट की स्थापना के साथ शुरूआत कर सकते हैं जो कि कर्मचारियों के मध्य सूचना व संसाधनों की भागीदारी में उपयोगी हो सकती है। इंटरानेट के कुछ विकल्पों में - कठिन संदर्भ सवालों पर चर्चा का एक स्थान, लोकप्रिय सामग्री की "स्कैन" की गई प्रतियों को जमा करने का एक स्थान अथवा केवल कर्मचारियों के टेलिफोन/दूरभाष संख्या की सूची आदि शामिल किये जा सकते हैं। इंटरानेट की स्थापना एक पुस्तकालय की इंटरनेट साइट को बनाने के चयन में सहायक हो सकती है, जहाँ से विश्व भर को जानकारी प्राप्त हो। इंटरानेट साइट की स्थापना के पश्चात एक पुस्तकालय उसके संसाधनों, संगठन व प्रस्तुतीकरण के लिये साइट का मूल्यांकन कर सकता है। विशाल जनसमूह के साथ एक इंटरनेट साइट शुरू करने के लिये पुस्तकालय ने जो सीखा है उसे वह प्रयोग में ला सकते हैं। जहाँ पैतृक संस्था के पास अपनी वेबसाइट के लिये योजना है प्रायः पुस्तकालयाध्यक्ष इसका हिस्सा बनकर काम करना चाहेंगे।

पास रखी सामग्री से परिचित एवं संग्रह व रिकार्डों को सही दिशा देने योग्य प्रशिक्षित कर्मचारी, संदर्भ डेस्क, इंटरनेट प्रयोक्ताओं व दूसरों के लिये विभिन्न प्रौद्योगिकी को प्रयोग में लाते हुये यथासंभव गतिशीलता से उपलब्ध होने चाहिए। अंतर्पुस्तकालय ऋण करार व सामग्री प्रसारित करने के अन्य साधनों के उपयोग की एक नीति की, संस्था के भीतर तथा जनता के लिये इंटरनेट पर ज्यादा जरूरत है।

---

[4] Heath's English Classics: Webster's First Bunker Hill Oration, 1825. Boston: D. C. Heath & Co., **1896.**

7.3 दस्तावेज भंडारण का एक कार्यक्रम लागू करना

जहाँ दस्तावेज भंडारण कार्यक्रम होते हैं, वहाँ सरकारी एजेन्सियाँ, सरकारी पुस्तकालयों को सहमतिपूर्ण अनुसूची पर सहमतिपूर्ण सरकारी प्रकाशन भेजने का अनुबंध करती है। उदाहरणतः कोई राष्ट्रीय सरकारी पुस्तकालय वार्षिक तौर पर सरकारी एजेन्सियों से वार्षिक रिपोर्ट प्राप्त कर सकता है ; स्थानीय सरकारी पुस्तकालय द्वारा स्थानीय विनियमन प्रस्ताव साप्ताहिक तौर पर जारी होते ही प्राप्त किये जा सकते हैं। सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष उनकी सरकार द्वारा जारी प्रत्येक प्रकाशन को प्राप्त करने में सक्षम नहीं हो पायेंगे इसीलिये स्वचालित आधार पर उनके कुछ संग्रह प्राप्त कर सकते हैं। संबंधित सरकारी एजेंसियों से एक अनुबंध होना, उन एजेंसियों व सरकारी पुस्तकालयों व पुस्तकालयाध्यक्ष के बीच संबंधों को बनाने में सहायता करता है।

7.4 एक पुस्तक-सूची बनाना

किसी सरकारी पुस्तकालय द्वारा संकलित बहुत से दस्तावेज पहले से सूचीबद्ध नहीं किये गये होंगे। इन दस्तावेजों को आसानी से प्राप्त करने के लिये सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष को मूल सूचीकरण उपलब्ध करवाने की आवश्यकता होगी एवं ये निर्णय लेना होगा की क्या पुस्तकालय एक ऑनलाइन सूची का समर्थन करता है अथवा क्या सूची की एक मुद्रित प्रति ज्यादा उपयुक्त है। यदि पुस्तकालय एक ऑनलाइन सूची बनाने या साथ जोड़ने पर विचार करे तो वह समरूप रूचि वाले अन्य सरकारी पुस्तकालयों जैसे कि राष्ट्रीय पुस्तकालय के साथ या अन्य प्रमुख ऑनलाइन सूचीकरण प्रयासों तथा **WORDCAT** या **OCLC (http://www.oclc.org)** के साथ मिलकर परियोजना पर सहयोग कर सकते हैं। वे 'डबलिन कोर' या 'मार्क' जैसे सूचीकरण के मापदण्डों के बारे में अन्य सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों से बात करना चाह सकते हैं जिससे ऑनलाइन सेवाओं के साथ एक ऑनलाइन सूची के एकीकरण पर विचार किया जा सकता है।

स्थानों को चिन्हित करने के साथ संयुक्त पुस्तकालय का एक वर्णनात्मक मानचित्र, भौतिक संग्रह प्राप्त करने वालों के लिये आवश्यक है।

7.5 इलैक्ट्रोनिक संग्रहों तक पहुँच बनाना

यद्यपि माध्यम बदल सकता है, लेकिन प्राप्ति व सेवा के सिद्धाँत नहीं बदलेंगे चाहे कोई पुस्तकालय भौतिक सामग्री या इलैक्ट्रोनिक सामग्री को प्राप्त करवा रहा हो। जब इंटरानेट या इंटरनेट का उपयोग करते हुये किसी ऑनलाइन संग्रह का निर्माण होता है तो पुस्तकालय को विचार करना होगा कि क्या नया संग्रह कागजी संग्रह की तरह कार्य कर सकता है। यहाँ तक कि एक ऑनलाइन संग्रह जो भौतिक संग्रह की नकल से बनता है, काफी उपयोगी हो सकता है क्योंकि पुस्तकालय के इस संग्रह को वे लोग दूर से प्राप्त कर सकते हैं जो भौतिक रूप से पुस्तकालय में आ नहीं सकते या इससे लोकप्रिय संसाधनों की माँग कम कर सकते हैं जो कि ऑनलाइन भेजे जा सकते हैं, एवं बहुत से लोगों द्वारा तुरंत प्राप्त किये जा सकते हैं। सामग्रियों का अनुक्रमण या मूल-शब्द की टैग करना, सूचीकरण व इलैक्ट्रोनिक रूपांतरण द्वारा अधिक महत्वपर्ण बना देने से ज्यादा संगठित व सुगमता से प्राप्त करने योग्य बनाये जा सकते हैं। टैगिंग, इलैक्ट्रोनिक अनुक्रमण की ही एक प्रकार हो सकती हे जैसे कि वर्ल्ड वाइड वेब **(www)** संघ द्वारा सहमित प्राप्त या अन्य अनुक्रम बनाने के मापदण्ड। जब एक बार किसी दस्तावेज को इलैक्ट्रोनिक

रूप में रूपांतरित किया जाता है तो इसे आधारभूत दस्तावेजों, अन्य संस्करणों, किसी प्रकाशन/रूपांतरण समझौतों व विभिन्न प्रारूपित प्रतियों से जोड़ा जा सकता है।

एक ऑनलाइन संग्रह शुरू करने से सरकारी दस्तावेजों को उपलब्ध करवाने की पुस्तकालय की प्रतिबद्धता को आगे बढ़ा सकते है। उदाहरण के लिये, पुस्तकालय कुछ मुख्य सरकारी दस्तावेजों का स्कैन करके अपनी वेबसाइट पर उन दस्तावेजों को डालकर सूचना प्रसारित करने के मंतव्य को आगे बढ़ा सकते हैं। तथापि हर पुस्तकालय को प्रत्येक दस्तावेज को ऑनलाइन डालने से पहले मूल्यांकन कर सुनिश्चित करना चहिये कि दस्तावेज को ऑनलाइन डालकर पुस्तकालय ने किसी कॉपीराइट या सुरक्षा कानूनों या नियमों का उल्लंघन नहीं किया हो। हालाँकि ज्यादातर सरकारी दस्तावेज सार्वजनिक प्ररिप्रेक्ष्य में होते हैं।

पुस्तकालय, तीसरे पक्ष के डाटाबेस उपलब्धकर्ताओं के माध्यम से सरकारी कर्मचारियों को आवश्यक सामग्री प्रसारित कर सकता है तथा पुस्तकालय को सूचना-ब्रिकेताओं के साथ समझौते के प्रबंधन की आवश्यकता होगी जिस में सूचना तक पहुँच की शर्ते भी शामिल हैं। इसे एक ही सूची में संदर्भों के जरिये भौतिक संग्रह के साथ जोड़ा जा सकता है। यदि यह इलैक्ट्रोनिक तौर पर आधारित है व इंटरनेट से जोड़ दिया गया है तो इन साइटो तक पहुँच को एक पोर्टल की तरह एक ही इंटरफेस के माध्यम से प्रबंधन किया जा सकता है।

7.6 असमर्थ उपयोगकर्ताओं के लिये पहुँच उपलब्ध करवाना

सरकारी पुस्तकालयों को यह सुनिश्चित करने के लिये कदम उठाने चाहिये कि एक पुस्तकालय के सभी संभावित प्रयोक्ता पुस्तकालय तक पहुँच बना सके। इसके लिये पुस्तकालय के भौतिक परिवर्तनों की आवश्यकताओं का अनुसरण किया जा सकता है जैसे कि “व्हीलचेयर” उपयोग करने वालों के मार्ग या अन्य अदृश्य परिवर्तनों का पालन करना, यह सुनिश्चित करना कि पुस्तकालय के लिये खरीदे गये सॉफ्टवेयर की विशेषतायें इस प्रकार से डिजाइन की गई हो ताकि अक्षम प्रयोक्ताओं के लिये समान पहुँच हो। वर्ष **2005** में **IFLA** की पुस्तकालय सेवित वंचित व्यक्तियों की स्थायी समिति ने पुस्तकालयों तक पहुँच को मूल्यांकित करने के माध्यम से एक “चेकलिस्ट” जारी की। इस सूची को ऑनलाइन पाया जा सकता है। **[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_Irval.pdf]**

7.7 वर्तमान घटनाओं के प्रति जागरूकता

सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष प्रयोक्ताओं के एक ऐसे समूह को सेवा देते हैं जिनकी आवश्यकतायें सरकार के कार्यों व प्रतिदिन की घटित घटनाओं की जानकारी प्राप्त करना होता है। वर्तमान व स्थायी महत्व वाले दस्तावेजों को पहचानने के लिये सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को उनके प्रयोक्ताओं के विचार, रूचियों व क्रियाकलापों एवं साथ ही साथ मौजूदा मुद्दों और विवादों की एक स्पष्ट समझ होनी चाहिये।

7.8 संबंधित सरकारी एजेन्सियों के साथ रिश्ते सुदृढ बनाना

सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को उन एजेन्सियों के साथ, जिनको वे सेवायें देते हैं, स्वस्थ क्रियात्मक संबंध बढ़ाने चाहिये ताकि एक प्रकार से उन्हें भी नये व आगामी प्रकाशनों के विषय में

सूचित किया जा सके। चुनी हुई एजेन्सियों की डाक व्यवहार सूची (mailing list) के विषय में पूछा जा सके। यदि प्रकाशन एक विशेष एजेन्सी से नहीं आने वाले हैं तो पुस्तकालयाध्यक्ष को जनता के जानने के अधिकार की पैरवी करने को तैयार रहना चाहिये, ताकि सरकार में क्या घटित हो रहा है। सार्वजनिक अधिकारियों की जरूरतों को जानने व विशेष प्रकार के प्रकाशनों पर सार्वजनिक टिप्पणी की जरूरतों के लिये कानूनी सलाह मशविरा देने को भी तैयार रहना होगा।

7.9 सरकारी दस्तावेजों में सूचना साक्षरता को बढावा देना

सरकारी दस्तावेजों तक पहुँच प्रदान करने का भार, प्रयोक्ताओं को शिक्षित करने में निहित है। कैसे सूचना की आवश्यकताओं का मूल्यांकन करना चाहिये व उन जरूरतों को पूरा करने के लिये सरकारी दस्तावेजों को कैसे प्राप्त व उपयोग करना चाहिये, पुस्तकालय को इसके संग्रह, इसकी सूची एवं प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बारे में कक्षायें देने का विचार करना चाहिये। कक्षायें विशेषतः तब महत्वपूर्ण हो जाती है जब कोई नई या इलैक्ट्रानिक सेवायें दी जाती है।

7.10 विकासशील देशों के लिये चुनौतियाँ

ये दिशा-निर्देश विकासशील देशों में बहुत से सरकारी पुस्तकालयों में अति सैद्धाँतिक प्रतीत होते हैं। विकासशील देशों में इलैक्ट्रॉनिक संरक्षण मुश्किल से ही प्रचलित हैं एवं हो सकता है कि यह एक नये या विकासशील देशों के लिये असंभव हो। वित्तीय, प्रशिक्षित कर्मचारियों की उपलब्धता एवं बुनियादी सुविधाओं के मुद्दें भी होते हैं। पुस्तकालय निक्षेपागार के माध्यम से सरकारी सूचना तक सार्वजनिक पहुँच एक नई धारणा हो सकती है तथा मुक्त सरकार के प्रति दार्शानिक उन्मुख्ता पर भी निर्भर करता है। यद्यपि एक विकासशील देश में एक सरकारी पुस्तकालय अपने विभागीय मंत्रालय से दस्तावेज इक्टठा कर सकता है। सूचना तक पहुँच इलैक्ट्रोनिक साधनों की अपेक्षा पुस्तकालयाध्यक्ष के प्रत्यक्ष कार्यों पर ज्यादा निर्भर है। ज्यों-ज्यों विकासशील देशों में ग्रामीण समुदाय ज्यादा इलैक्ट्रोनिक पहुँच बनाना चाहते है तो पुस्तकालय इस तरह से सूचना देने के लिये तैयार हो सकते हैं।

7.11 निष्कर्ष

सूचना तक पहुँच करवाना सरकारी विभागीय पुस्तकालयों द्वारा प्रदान की गई एक मुख्य सेवा है। सूचना, एजेन्सी से या बाहर से आ सकती है एवं मुद्रित या इलैक्ट्रॉनिक दोनों प्रकार से हो सकती है। सफल होने के लिये पुस्तकालय को इन आवश्यक जानकारियों का बराबर ज्ञान होना चाहिये कि किस सूचना की आवश्यकता है, इसे संगठित करने का उत्तम तरीका, पुस्तकालय प्रयोक्ता, कैसे सूचना तक स्वतंत्र व नियंत्रित तरीके से पहुँच सकता है एवं यदि प्रयोक्ता को जरूरत हो तो कैसे व्यक्तिगत सहायता दी जाये।

विषय अध्ययन

संगठन के अधीन सूचना प्रबंधन कर सूचना कौशल का प्रयोग करना

ब्रिटेन के बच्चों, विद्यालयों, व परिवारों के विभाग के पुस्तकालय के अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारियों को लिखित मार्गदर्शन, प्रशिक्षण सत्र, ये बताने के लिये आयोजित किये गये कि विभाग के रिकार्ड के प्रबंधन के लिये कार्पोरेट फाइल योजना कैसे बनाते है। यह ड्राफ्ट योजनाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करता है तथा एक-एक करके मार्गदर्शन प्रदान करता है। पुस्तकालय कर्मचारियों को प्रशिक्षण व मार्गदर्शन देता है कि कैसे विभागीय शब्दकोष का प्रयोग करना चाहिए जिसे पुस्तकालय ने परिकल्पित किया है तथा वह उसे बरकरार रखता है और फाइल योजनाओं के साथ मुख्य शब्द कैसे प्रयोग करने चाहिए। शब्दकोष का इलैक्ट्रोनिक रिकार्ड, प्रबंधन पुस्तकालय तथा विभाग की वेबसाइट व इंटरानेट में उपयोग विभाग के अन्तर्गत सूचना अभ्यास की पुष्टता को सुनिश्चित करता है।

*****

खण्ड - 8

भौतिक व इलैक्ट्रोनिक संग्रहों का संरक्षण

8.0 परिचय

जैसे कि खण्ड 7 में चर्चा की गई है, सूचना तक पहुँच व संरक्षण ऐसी दो सेवायें है जो सरकारी पुस्तकालय के मिशन स्पैक्ट्रम के दोनों और होती है। ज्यादातर सरकारी पुस्तकालय चाहेंगे कि सूचना प्रदान करने में कोई गलती नहीं हो क्योंकि उनका प्राथमिक उद्देश्य सरकारी कर्मचारियों को सूचना व प्रकाशन उपलब्ध करवाना है और यदि लागू हो तो सामान्य नागरिकों को भी। हालांकि समय-समय पर लगातार जरूरी सूचनाओं को प्रदान करने के लिये, यह हमेशा जरूरी है कि उन सूचनाओं के संरक्षण के लिये एहतियाति उपाय किये जाये। यह खण्ड एक सरकारी पुस्तकालय को अपने संग्रह को संरक्षित करने के लिये उपायों के बारे में बताता है तथा साथ ही उस सूचना को प्रदान करने के लिये अपने लक्ष्य को जारी रखने के बारे में भी बताता है।

8.1 दस्तावेज की प्रकृति

किसी दस्तावेज को संरक्षित रखने के क्रम में, सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष सबसे पहले अपने आप से यह प्रश्न करेंगे कि दस्तावेज का कौन सा हिस्सा या हिस्से सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। वे पहले ये विचार कर सकते है कि दस्तावेज का उपयोग इससे संबंधित महत्व व अन्य पुस्तकालय, जैसे कि राष्ट्रीय पुस्तकालय, उसी दस्तावेज को संरक्षित करने हेतु कोई कदम उठा रहे हैं। संरक्षण परियोजना को लागू करने से पहले पुस्तकालयाध्यक्ष कुछ अन्य प्रश्न भी पूछना चाहेंगे, जिसमें शामिल है - क्या दस्तावेज की बहुत सारी प्रतियाँ है? यदि ऐसा है तो क्या बहुत सारे पुस्तकालयों के पास दस्तावेंज की प्रतियाँ है या एक ही पुस्तकालय में सारी प्रतियाँ है? क्या दस्तावेज की एक से ज्यादा प्रतियाँ एकाधिक प्रारूपों में है? (उदाहरणतः एक प्रकाशन या दस्तावेज का ऑनलाइन या एक पेपर संस्करण) इन प्रश्नों के उत्तर दिये गये संकलन के श्रेष्ठ संरक्षण विधियों को निर्धारत करने में सहायक हो सकते हैं।

जिन पुस्तकालयों के पास एक दस्तावेज की एक से अधिक प्रतियाँ है वे सिर्फ एक प्रति संरक्षित करना चाहेंगे। यदि एक से अधिक प्रतियाँ एक से अधिक प्ररूपों में है (जैसे कि एक इलैक्ट्रोनिक संस्करण और एक मुद्रित संस्करण) तो ज्यादातर पुस्तकालय एक प्रारूप को संरक्षण के लिये चुनेगे। अधिकतर पुस्तकालय एक मुद्रित या इलैक्ट्रोनिक प्रति के संरक्षण के मध्य सामान्यतः मुद्रित प्रति ही संरक्षण के लिये चुनते हैं। कागज एक समय परीक्षित व टिकाऊ है, इलैक्ट्रोनिक प्रारूप लगातार बदलते रहते हैं व एक संरक्षित इलैक्ट्रोनिक दस्तावेज को एक प्रारूप से दूसरे प्रारूप में लगातार स्थानान्तरण की आवश्यकता होती है।

पुस्तकालय विचार कर सकते हैं कि शायद मीडिया स्थानान्तरण करना संरक्षण का एक सहायक तरीका हो सकता है। माइक्रोफिल्म व माईक्रोफिश डिजिटल सामग्री के बजाय उपभोक्ताओं द्वारा कम प्रयोग में लाई जाती है। माइक्रोफिल्म व माईक्रोफिश जिस तकनीक पर आधारित है वह अब अप्रचलित हो चुकी है। कुछ दस्तावेजों (एक फार्म की तरह) के लिये फोटोकॉपी बनाकर संरक्षण करना एक उपयुक्त तरीका हो सकता है। अन्य दस्तावेजों के लिये

(किसी देश विशेष के बड़े पैमाने पर विधियॉ) बहुराष्ट्रीय प्रयास के माध्यम से इलैक्ट्रोनिक संरक्षण सर्वश्रेष्ठ तरीका हो सकता है, जैसे कि वैश्विक कानूनी सूचना नेटवर्क। **(http://www.glin.gov)**

यदि एक पुस्तकालय एक दस्तावेज को इलैक्ट्रोनिक रूप में संरक्षण के लिये चुनता है तो ये सुनिश्चित होना चाहिये कि उपयोग किये गये कार्यक्रम में मेटाडाटा की प्रविष्टि की अनुमति होने दे। मेटाडाटा, तालिकाओं की एक तालिका है। उदाहरण के लिये शीर्षक, लेखक का नाम, पुस्तक का वर्णन देते हुये विषय क्षेत्र। एक दस्तावेज को उसके मेटाडाटा से जोड़ना उस दस्तावेज को ढूढ़ने का शक्तिशाली उपकरण प्रदान करता है व यदि दस्तावेज को बाद में एक से दूसरे तकनीकी प्लेटफार्म में स्थानन्तरित करने के लिये आवश्यक हो तो ये सहायक हो सकता है।

वे संरक्षण के तरीकों में अन्तर्राष्ट्रीय मानकों पर भी ध्यान दे सकते है। मानकीकरण के अन्तर्राष्ट्रीय संगठन **(http://www.iso.org)** के पास इलैक्ट्रोनिक संरक्षण के मानकों पर बहुत से दस्तावेज उपलब्ध है। संरक्षण प्रारूप के कुछ विकल्पों में - एक्सटेन्सिबल मार्कआप लेंग्वेज **(XML)** जो की लचीली है या प्रोटेवल डाक्यूमेंट फोर्म **(PDF)** जो कि सुगमता से प्राप्त है और शायद लंबे सयम तक संरक्षित करना भी आसान है।

जब एक संरक्षण विकास पर विचार किया जाये तो पुस्तकालयाध्यक्ष को दस्तावेज की महत्ता, दस्तावेज की कमी, विशेष संरक्षण विधि में शामिल संसाधन व एक विशेष संरक्षण विधि की संभावित अप्रचलन आदि बातों का विचार करना चाहिये। पुस्तकालय इन तत्वों का विचार करते हुये संरक्षण के मानने योग्य तरीकों का निर्णय लेने में सहायक हो सकता है।

8.2 डिजिटाईजेशन के जरिये सूचना प्रसारित करना

डिजिटाईजेशन के जरिये सूचना का प्रसारण सूचना की प्राप्ति व सरंक्षण दोनों में सहायक हो सकता है। तकनीक की पहुँच से युक्त पुस्तकालय सरकारी दस्तावेजों, सूचनाओं व फार्म आदि स्कैन कर सकते हैं व उनकों अपनी वेबसाईट पर डाल सकते है। वैकल्पिक रूप से वे सरकारी ऐजेन्सियों को उनके दस्तावेजों को ऑनलाईन प्रकाशित करने में मदद कर सकते हैं। पुस्तकालयाध्यक्ष प्रसारित करने योग्य 'सर्वाधिक' महत्वपूर्ण सूचना को पहचान कर ऑनलाईन प्रकाशन प्रक्रिया में सहयोग कर सकते हैं व लेखक एजेन्सियों को मेटाडाटा मानकों को विकसित करने में सहायक हो सकते हैं।

8.3 आपदा योजना

क्षतिग्रस्त दस्तावेजों का संरक्षण अति महत्वपूर्ण है। लेकिन प्रथमतः क्षति होने से बचाना ज्यादा बेहतर है। पुस्तकालय के संग्रह को क्षति से बचानें का प्राथमिक तरीका क्षति की अवस्था में एक योजना निर्माण करना है। दुनिया का प्रत्येक क्षेत्र किसी न किसी प्रकार की प्राकृतिक या मानव निर्मित आपदा के अधीन है। तोरनाडो से युद्ध तक, बाढ़ से क्रान्ति तक, सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को कुछ समय व संसाधन आपदा के प्रकार का मूल्यांकन करने के लिये समर्पित करना होगा जो कि उन्हें होने की आशंका है, और इस आपदा परिदृश्यों के लिये एक प्रतिक्रिया का विकास करना होगा। पुस्तकालयाध्यक्ष आई.एफ.एल.ए. प्रकाशन "प्रिपेरिंग फोर द वर्स्ट,

प्लांनिग फोर द बेस्ट : प्रोटेक्टिंग अवर क्लचरल हेरीटेज फ्रोम डिसेस्टर" आई.एफ.एल.ए. प्रकाशन सीरीज संख्या 111 से परामर्श कर सकते है।

8.4 विकासशील देशों के लिये चुनौतियाँ

पुनः भौतिक व इलैक्ट्रोनिक संकलन के संरक्षण के लिये दिशा-निर्देश विकासशील देशों में सरकारी पुस्तकालयों के लिये सैद्धाँतिक प्रतीत हो सकते है। हालांकि दिशा-निर्देशों के अन्य क्षेत्रों के साथ पुस्तकालयाध्यक्ष वर्तमान में जो संभव है उसे लागू कर सकते हैं और बाद में ज्यादा गहनता से कार्यान्वयन करने के लिये तैयार हो सकते है।

8.5 निष्कर्ष

संरक्षण की कार्यप्रणाली के बावजूद, मुख्य सिद्धाँत यह है कि सरकार द्वारा तैयार की गई सूचना संरक्षित की जानी चाहिये, चाहे मुद्रित प्रारूप हो या इलैक्ट्रोनिक प्रारूप, संरक्षण ये सुनिश्चित करने का एक मात्र तरीका है कि अमूल्य, ऐतिहासिक, कानूनी और नीति सूचना निर्णय संबंधी दस्तावेज भविष्य में निर्णय निर्माताओं और नागरिकों के लिये उपलब्ध है।

*****

खण्ड - 9

स्टॉफ एवं कार्मिक

9.0 आमुख

सरकारी पुस्तकालय विशाल इकाईयों जिनमें बहुत से विभाग व सम्भवतः सहायक सेवायें जैसे कि अनुवाद इकाईयाँ, वेब व इंटरानेट सेवायें इत्यादि होते है से लेकर एक व्यक्ति इकाई यानि एकल पुस्तकालयाध्यक्ष तक आकारों में भिन्न होते हैं। तथापि ज्यादातर कर्मचारियों व कार्मिकों के मुद्दे सभी के लिये समान है।

9.1 योग्यता व संरचना

एक वैयक्तिक पुस्तकालय के अपवाद के अलावा हमेशा पुस्तकालय कर्मचारियों में पेशेवर व पुस्तकालय सहायक कर्मचारी का मिश्रण होना चाहिए। नई तकनीक के आने से बहुत से मामलों में इन दोनों के संतुलन को बदल दिया है और पुस्तकालय सहायक कर्मचारियों की संख्या में कमी आई है, क्योंकि इलैक्ट्रोनिक संसाधनों के विकास ने आवश्यक भौतिक कार्यों जैसे चेक-इन व शेल्विंग की मात्रा में कमी की है, लेकिन पेशेवरों को एक पर्याप्त स्तर के सहायक कर्मचारी ये सुनिश्चित करने के लिये चाहिये ताकि वे अपने पेशे से संबंधित कौशल का सही उपयोग कर सके। पर्याप्त सहायक कर्मचारियों के बिना ये बहुत हद तक परेशानी का कारण हो सकता है कि पत्रिकाओं का परिसंचरण व फोटोकॉपी उपलब्ध करवाना जैसी तत्काल सेवायें, सूचीकरण जैसी कम तत्काल सेवाओं, लेकिन समयानुसार व महत्वपूर्ण सेवाओं या कार्यो पर प्राथमिकता पा लेगी । यद्यपि सूचीकरण व संसाधनों का प्रसंस्करण उन्हें उपभोक्ता के लिये उपलब्ध करवाता है। पेशेवर पुस्तकालयाध्यक्षों व पुस्तकालय सहायक कर्मचारियों का सटीक संतुलन, उपभोक्ता की आवश्यकताओं व प्रकृति के द्वारा निर्धारित किया जाना चाहिये और इसकी नियमित समीक्षा होनी चाहिये।

यदि संभव हो तो, पेशेवर पुस्तकालय कर्मचारी, पुस्तकालय से संबंधित मान्यता प्राप्त योग्यतायें, सामान्यतः डिग्री लेवल या अधिक किये हुये होने चाहिये। हालांकि कुछ पुस्तकालयों में ये अधिक कठिन हो सकता है। यदि पुस्तकालय सहायक कर्मचारियों के लिये योग्यतायें उपलब्ध हो तो जहाँ तक उपयुक्त हो कर्मचारियों को इन योग्यताओं को पाने के लिये विचार करने को प्रेरित किया जाना चाहिए।

नियुक्ति देने वाले संगठन से संबंधित विषय का ज्ञान किसी भी नियुक्ति के लिये जरूरी आवश्यकता के रूप में नहीं माना जाना चाहिए क्योंकि पुस्तकालयाध्यक्ष संबंधित पुस्तकालय तथा उसके संसाधनों से परिचित होने पर इस प्रकार का ज्ञान प्राप्त कर लेगें।

बहुत से देशों में पुस्तकालयाध्यक्ष की योग्यता पाने के इच्छुक लोगों के लिये पूर्व पुस्तकालय विद्यालय प्रशिक्षण प्रदान करने के लिये कार्यक्रम मौजूद है और कोई पुस्तकालय जो पेशे में नये प्रवेश करने वालों को बुनियादी प्रशिक्षण दे सकते हैं। पेशे के बहुमूल्य योगदान व व्यवसायिक शिक्षा के अतिरिक्त, यह सरकारी पुस्तकालयों के लिये नई योग्य भर्तियों को शुरू करने का एक अच्छा अवसर प्रदान करते हैं।

9.2 भर्ती

सरकारी विशेषज्ञों द्वारा भर्ती के सामान्य चैनलों का प्रयोग करते हुये आधारभूत श्रेणी के कर्मचारियों की भर्ती खुली प्रतियोगिता द्वारा होनी चाहिये। संभावित उपयुक्त आवेदकों के पूल के आकार के अनुसार, अति-विशिष्ट स्तरों पर भर्ती सरकारी पुस्तकालय संरचना में शामिल उम्मीदवारों में से आन्तरिक या बाहरी तौर पर करना ज्यादा उपयुक्त हो सकता है इसके कारण, कैरियर विकास प्रदान करने में तथा सरकार में से अच्छे कर्मचारियों को बनाये रखने के लिये और नेटवर्किंग द्वारा सरकार को मदद करने के लिये पुस्तकालय को कई विचारणीय फायदे हो सकते हैं। लेकिन अर्थपूर्ण प्रतियोगिता सुनिश्चित करने के लिये उपयुक्त संख्या की आवश्यकता है। इस प्रकार विशेषतः भौगोलिक तौर पर पृथक या विशेष पदों के लिये यह हमेशा व्यवहारिक नहीं हो सकता है।

पुस्तकालय सहायक कर्मचारियों को संगठन के प्रशासनिक कर्मचारियों के पूल से लिया जा सकता है, जो कि अपने कैरियर का कुछ हिस्सा पुस्तकालय में बिता सकते हैं अथवा इन कर्मचारियों को अलग से विशिष्ट पुस्तकालय भूमिकाओं को ध्यान में रखते हुये भर्ती किया जा सकता है।

9.3 प्रशिक्षण व विकास

सभी पेशेवर कर्मचारियों के लिये निरन्तर व्यवसायिक विकाश एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में मान्यता प्राप्त कर रहा है और व्यवसायिक निकाय पुनः प्रमाणीकरण व पुनः वैधीकरण जैसे कार्यक्रम शुरू कर रहे है, जो इस प्रक्रिया को आवश्यक बनाता है। प्रशिक्षण के लिये उपयुक्त प्रावधान बहुत महत्वपूर्ण है। पुस्तकालय बजट में प्रशिक्षण कार्यक्रमों व प्रशिक्षण सामग्री के लिये पर्याप्त धनराशि का प्रावधान होना चाहिये व कर्मचारियों को इन कार्यक्रमों को इस प्रकार के कार्यक्रमों में भाग लेने के लिये समय और अनुमति दी जानी चाहिये । पुस्तकालयों को सभी कर्मचारियों के लिये उचित प्रेरणा कार्यक्रम सुलभ करवाने चाहिये व पुस्तकों व पत्रिकाओं के लिये पहुँच प्रदान करनी चाहिये ताकि कर्मचारीगण कार्य से संबंधित व्यवसायिक मामलों के बारे में अपने को परिचित बना सके। उन्हें विभिन्न व्यावसायिक क्रियाकलापों में भाग लेने के लिये प्रोत्साहित करना व सुविधायें प्रदान करनी चाहिये जैसे कि देश के व्यवसायिक संघ की सदस्यता लेना, पेशेवर मूल्यांकन में, मशविरा देने में और नेटवर्किंग में भाग लेना इत्यादि। पुस्तकालय भी एक संस्था के रूप में इस प्रकार की गतिविधियों से काफी लाभ उठा पायेंगे जितना कि उनके व्यक्तिगत कर्मचारी, क्योंकि वे नया ज्ञान और व्यापक दुनिया के बारे में जागरूकता लाते है।

पैतृक संस्था द्वारा दिये जाने वाले सभी तरह के उचित प्रशिक्षणों तक भी पुस्तकालय कर्मचारियों की पहुँच होनी चाहिये। उदाहरण के लिये प्रबंधन व सूचना प्रोद्योगिकी में तथा उन गतिविधियों में भागीदारी के लिये प्रोत्साहित किया जाना चाहिये जो कि विशेष कार्य से संबंधित नहीं है । जैसे मशविरा देना, कमेटी की सदस्यता इत्यादि।

9.4 वेतन व शर्तें

सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को सामान्यतः संगठन के अन्य विभागों में नियुक्त समान रूप से योग्यता रखने वाले व वर्गीकृत कर्मचारियों के अनुरूप पैमाने पर भुगतान किया जाना चाहिये और उन्हीं नियमों व शर्तों का पालन करना चाहिये। नियमित समीक्षा से यह सुनिश्चित करना चाहिये कि उनका वेतन, उपयुक्त बाह्रय पेशेवरों तथा सामान्यतः अन्य विशेष पुस्तकालयाध्यक्षों के साथ एक ही स्तर पर हो। यदि अन्य पेशेवर कर्मचारी, जैसे कि संगठन में नियुक्त इंजीनियर की पेशेवर संघ से संबंधित सदस्यता शुल्क का भुगतान नियोक्तओं द्वारा किया जाता हो, तो वही एक पुस्तकालयाध्यक्ष के लिये लागू होना चाहिये।

9.5 सहायक सेवाये

सरकारी पुस्तकालयों में उनसे जुड़ी हुई कई अन्य सेवाओं के प्रकार हो सकते है। उदाहरणस्वरूप किसी पुस्तकालय की सेवाओं में एक बड़ी अनुवाद इकाई शामिल हो सकती है या पुस्तकालय को संगठन की वेबसाइट के लिये जिम्मेदारी दी जा सकती है। प्रशिक्षित पुस्तकालयाध्यक्ष की भुमिका को पुस्तकालय के दायरे से बाहर भी उनकी सूचना संभालने की योग्यता व संगठनात्मक कौशल व अनुभव के कारण कई अन्य रूपों में उपयोग में लाया जा सकता है जैसे कि वेब टीम के हिस्से के रूप में ज्ञान प्रबंधन तथा रिकार्ड प्रबंधन के लिये इत्यादि। प्रधान पुस्तकालयाध्यक्ष (या अन्य उचित व्यक्ति) को सम्पूर्ण कर्मचारियों के लिये पेशेवर मुखिया के रूप में कार्य करना चाहिये, जबकि वह प्रत्यक्ष रूप से इनके प्रबंधन के लिये जिम्मेदार नहीं हो । लेकिन फिर भी उनके केरियर विकास और प्रशिक्षण से संबंधित पहलुओं के लिये पेशेवर आधार की आवश्यकता होती है। पुस्तकालय पर निर्भर करते हुये, तेजी से इनमें से कुछ सहायक सेवाये पुस्तकालय की सेवाओं में पूरी तरह से एकीकृत होती जा रही है।

9.6 विकासशील देशों के लिये चुनौतियाँ

विकासशील देशों में भी जहाँ तक हो सके पेशेवर पुस्तकालयाध्यक्षो को रखने के लिये हर प्रयास किया जाना चाहिए। पुस्तकालय संघ ये वकालत कर सकते हैं कि सरकारी पुस्तकालयों में पेशेवर कर्मचारियों की नियुक्ति की जाये तथा ऐसे प्रशिक्षण आदि प्रायोजित कर सकते हैं जिसमें सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष भाग ले सकते है।

9.7 निष्कर्ष

सभी स्तरों पर कर्मचारियों की नियुक्ति, पुस्तकालयों की सेवाओं के लिये एक सर्वाधिक महत्वपूर्ण भाग है । उनका उपभोक्ताओं के साथ संबंध (और फ्रन्टलाइन स्टॉफ की बैक ऑफिश स्पोर्ट पर विश्वसनीयता) यह निश्चित करते हैं कि संगठन द्वारा पुस्तकालय को कितनी महत्ता व किस रूप में आँका जा रहा है। उन्हें संगठन जिसे वे सेवा देते है, का एक महत्वपूर्ण भाग जैसा लगना चाहिए। उनके साथ निष्पक्ष व्यवहार होना चाहिए तथा उनके कौशल को विकसित करने के साथ-साथ प्रशंसा भी करनी चाहिए।

******

खण्ड - 10

वित्त व संसाधनों का प्रबंधन करना

10.0 प्रस्तावना

चाहे पुस्तकालय बजट बड़ा हो या छोटा, वित्त प्रबंधन का कार्य बहुत सावधानी से किया जाना चाहिये। प्रायः बजट बनाना एक वार्षिक कार्य है जहाँ धनराशि को व्यय की विभिन्न मदों में वितरित किया जाता है।

10.1 बजट बनाना

सरकारी पुस्तकालयों में यह संभावना होती है कि बजट का 50-70% भाग जन-लागतों पर व्यय किया जाये (वेतन व संबंधित लागतें, तथा व्यवसायिक विकास)। व्यय की एक अन्य सबसे बडी मद संग्रह बजट हो सकता है । यह पुस्तकालय पर निर्भर करते हुये 12-30% भाग हो सकता है। बहुत से सरकारी पुस्तकालयों के लिये ज्यादातर आवश्यक सामग्री सरकारी प्रकाशन होंगे तथा ये रियायती मूल्यों पर या विनिमय द्वारा उपलब्ध हो सकते हैं। ज्यादातर सरकारी रिपोर्ट विशेषतः अंतर्राष्ट्रीय एजेन्सियों की रिपोर्ट, इंटरनेट पर मुक्त रूप से उपलबध हैं। कोई भी पुस्तकालय उस सारी सामग्री को खरीदने की उम्मीद कर सकता है जो वो चाहता है, इसलिये इन सेवाओं के लिये उपयोगी मदों को प्राथमिकता देना ही वह कार्य है जो पुस्तकालय उपलब्ध करवाता है। मूल देश से संबंधित सामग्री के सर्वाधिक उपयोग होने की संभावना होती है एवं उसे सर्वोच्च प्राथमिकता दी जानी चाहिये। स्मरण रहे कि यदि फिर भी पुस्तकालय को सामग्री दी जाती है, तो इनकी संग्रह प्रक्रिया में व भंडारण के लिये कर्मचारियों को समय लगाना होगा।

10.2 निगरानी करना

बजट के साथ-साथ पुस्तकालय के व्यय की निगरानी करना विशेषकर महत्वपूर्ण हैं। बजट का एक अनुपात, जो कि कर्मचारियों पर खर्च किया जाता है, सबसे बड़ा हिस्सा हो सकता है एवं प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर इसका बहुत बड़ा प्रभाव हो सकता है। इसीलिये, यदि धन की कमी है तो कर्मचारियों को वेतन देना सबसे बड़ी प्राथमिकता हो सकती है। पुस्तकालय के लिये सामग्री खरीदना एक और वर्ष के लिये टाला जा सकता है, हालाँकि ऐसा लंबे समय तक होते रहने से बड़ी समस्यायें होंगी।

यदि पुस्तकालय बजट बहुत कम खर्च किया जाता है तो ऐसा भी हो सकता है कि वरिष्ठ प्रबंधन ये विचार करे कि पुस्तकालय को धन की आवश्यकता नहीं है। इसलिये अपना बजट खर्च करना महत्वपूर्ण है तथा यदि ऐसा नहीं किया गया है तो इसके लिये विशेष प्रतिवेदन की आवश्यकता होगी। वित्तीय वर्ष के समाप्त होने के तीन महीने पहले उन मदों व क्रियाकलापों की एक सूची का होना उपयोगी है ताकि जिन मदों पर धन कम व्यय किया गया हो तो उन पर धन खर्च करे। “अतिरिक्त कर्मचारी प्रशिक्षण” सदैव एक अच्छा निवेश है।

10.3 रिपोर्ट देना

पैतृक सरकारी संगठन को वित्तीय रिपोर्ट देने की आवश्यकता संभावित हो सकती है। मासिक रिपोर्ट देना तथा पुस्तकालय वित्त की वार्षिक रिपोर्ट में इसे संक्षिप्त रूप से देना सामान्य बात है। ज्यादातर संगठनों के लिये कुल बजट की स्थिति ही वित्तीय रिपोर्ट में विशेष ध्यान देने वाली है चाहे यह बजट कम या ज्यादा खर्च हो। पुस्तकालयों के लिये व्यय की पद्धति सालभर में अपेक्षाकृत असामान्य हो सकती है। विशेषतः यदि पत्रिकाओं के लिये विशेष बजट है जो कि कुछ पत्रिका आपूर्तिकर्ता को तथा अन्य अधिकतर सदस्यता शुल्क साल में एक बार में खर्च किये जाते है। व्यय की असामान्य पद्धति को "लाईन मैनेजरों" को बताना आवश्यक हो सकता है। विदेशी विनिमय के उतार-चढाव से एक अन्य रिपोर्ट देने की समस्या आ सकती है, यदि पत्रिकायें व अन्य सामग्री दूसरे देशों से खरीदी जाती है।

10.4 बजट बढ़ाना

यदि सरकारी पुस्तकालय के पास ज्यादा धन है तो उनके पास सेवाओं की सूची होगी जो वे दे सकते है। ज्यादा धन पाने के विषय में सर्वाधिक महत्वपूर्ण यह है कि इसके लिये अनुरोध किया जाये तथा एक अच्छे व्यापारिक मामलें के साथ ज्यादा वित्त के लिये किसी भी अनुरोध को समर्थन दिया जाये। किसी वित्तीय अनुरोध को समर्थन के लिये क्या आवश्यक है, यह एक संगठन से दूसरे संगठन तक अलग-अलग होगा, लेकिन सभी जगह मुख्य बातें समान ही रहती है। कैसे बढ़ा हुआ वित्त सरकारी संगठन को अपना काम बेहतर करने योग्य बनाता है, एवं कैसे इसके परिणामों को ज्यादा वितरित करता है ?

10.5 सेवा वितरण

इस दस्तावेज में, विशेषतः खण्ड 7 में संग्रह प्रबंधन का क्षेत्र बड़े पैमाने पर उल्लिखित है। यदि कोई सरकारी पुस्तकालय बहुत छोटा है तो पुस्तकालय प्रबंधक प्रयोक्ताओं को सेवायें वितरण करने में अधिक समय दे सकते हैं। फिर भी जहाँ ऐसा है, तब भी प्रबंधन सेवाओं का आकलन करने की एक महत्वपूर्ण गतिविधि है जो समय-समय पर प्रदान की जाती है।

10.6 स्वयं सहायक शोध उपकरण

सूचना के इस युग में बहुत से सरकारी पुस्तकालय अपने ही संगठन के कर्मचारियों को उनके अपने शोध कार्य के संचालन में मदद करने के लिये प्रोद्योगिकी का इस्तेमाल करते हुये शोध उपकरण वितरित कर रहे हैं। पुस्तकालय कर्मचारी इ-न्यूजलेटर लिखने या आंतरिक व बाहरी वेबसाइटों पर विषय सामग्री के प्रबंधन जैसे सूचना उपकरणों को बनाने में शामिल हो सकते हैं। ऐसी गतिविधियाँ सम्पूर्ण संगठन में सूचना तक पहुँच व सूचना के प्रयोग को बेहतर कर सरकारी संगठन के लिये फायदा कर सकती है जो कि पारंपरिक पुस्तकालय सेवाओं की अपेक्षा ज्यादा महत्वपूर्ण है। यह उन संगठनों में विशेष रूप से विचार करने के लिये महत्वपूर्ण हो सकते हैं जो कि बहुत से स्थानों तक फैले हैं।

10.7 निष्कर्ष

वित्त व संसाधनों का प्रबंधन उन मुख्य प्रक्रियाओं में से एक है जो सरकारी विभाग के किसी पुस्तकालय को भविष्य में आवश्यक धन के निर्धारण के लिये व धन व्यय करने के लिये उत्तम तरीका तय करने के लिये करना होता है।

*****

खण्ड - 11

सरकारी पुस्तकालयों की भूमिका के लिये पैरवी करना

11.0 परिचय

किसी भी देश की सरकार के लिये, सरकार द्वारा लिये गये निर्णयों, दस्तावेजों और सूचनाओं से संबंधित एक राष्ट्रीय सूचना नीति का होना एक आधारभूत आवश्यकता है। पुस्तकालयों को इस नीति को विकसित करने के लिये, जो कि मुद्रित व ई-गवर्नमेंट दोनों के लिये हो, तथा चुने हुये व नियुक्त किये गये सरकारी अधिकारियों को ऐसी नीति बनाने में सहायता प्रदान करने के लिये हो, सूचनाओं को इकट्ठा करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभानी होती है।

सरकारी पुस्तकालय, स्वतंत्र नीतियों की जो किसी देश के नागरिकों को सूचना पाने में सहायक होती है, पैरवी करने की भुमिका भी अदा कर सकते हैं। हालांकि पुस्तकालयाध्यक्षों को संगठन के भीतर व संगठन के साथ ही काम करने की आवश्यकता होगी या एक पेशेवर संस्था के एक निजी व्यक्ति के रूप में।

11.1 नागरिकों के लिये सूचना प्राप्ति की पैरवी करना

यदि संभव हो तो नागरिकों द्वारा सरकारी सूचना तक पहुँच के लिये सरकारी पुस्तकालयों को पैरवी करनी चाहिये। नागरिकों को सरकार के किये गये कार्यों, इन कार्यों के कारणों व इन कार्यों के इरादों को समझने की आवश्यकता है। बहुत से देशों के संविधान में नागरिकों द्वारा ऐसी पहुँच बनाने का अधिकार शामिल है लेकिन इसे व्यवहारिक रूप से कैसे प्रयोग में लाया जाये? या नागरिक ऐसे दस्तावेजों को कैसे प्राप्त कर सकते हैं? यह महत्वपूर्ण बात है।

यदि ये दस्तावेज मुद्रित है तो पुस्तकालय, उस संगठन के लिये जिसे वह सेवा प्रदान करता है, से संबंधित सूचनाओं की प्राप्ती के लिये प्राथमिक स्रोत के रूप में पैरवी करने का कार्य कर सकता है। संगठन के कर्मचारिओं और आम जनता के लिये इन सूचनाओं को उपलब्ध कराने के लिये पुस्तकालय इन्हें हासिल करने, संगठित करने और इनका प्रबंधन करने की स्थिति में होना चाहिए।

यदि सूचना डिजिटल रूप में उपलब्ध है तो पुस्तकालय इसे उस संगठन, विभाग या एजेंसी द्वारा उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराने में सहायता कर सकता है। पुस्तकालय जनता तक सूचना की पहुँच की आवश्यकता को परिभाषित करने में तथा जनता द्वारा सूचना की सुगमता से प्राप्ति को संगठित करने में सहायक हो सकता है।

पुस्तकालय, पैतृक संस्थाओं द्वारा कानूनों का पालन करने के लिये समर्थन का काम कर सकते है, जो कि सरकारी सूचनाओं तक जनता की पहुँच को, संगठनों की आवश्यकता बताते हैं।

11.2 पुस्तकालय के समर्थन के लिये पैरवी करना

सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को चयनित व नियुक्त अधिकारियों, सरकारी कर्मचारियों, देश के नागरिकों व पुस्तकालय सहयोगियों व संघो द्वारा सरकारी पुस्तकालय को दिये जा रहे समर्थन की पैरवी करनी चाहिये। सरकारी पुस्तकालय का अस्तित्व, सरकारी सूचना के संकलन व संरक्षण के लिये अति-महत्वपूर्ण है। चुने हुये व नियुक्त अधिकारियों द्वारा इस भूमिका के महत्व को महसूस करने की जरूरत है ताकि सरकारी पुस्तकालयों को वो समर्थन मिल सके जो सरकारी अधिकारियों, कर्मचारियों व सामान्य जनता के लिये उपयुक्त होने के कारण उन्हें देने की आवश्यकता है। सूचना के संगठन, संरक्षण व प्राप्ति तथा सरकारी दस्तावेजों के संकलन के अतिरिक्त सरकारी पुस्तकालय अन्य सूचनाओं को पहचानकर उनका अधिग्रहण करते हैं, जिसे सरकारी अधिकारी व कर्मचारी नीति निर्माण व वैधानिक निर्णयों को लेने में उपयोग करते हैं।

पुस्तकालयों को सहारा देने की पैरवी करना एक नाजुक कार्यवाही है, क्योंकि ऐसा प्रदर्शन हो सकता है कि पुस्तकालय केवल अपने हितों की रक्षा कर रहे हैं। पेशेवर संघों के साथ काम-काज करना, पुस्तकालय द्वारा अपना मूल्य प्रदर्शन व संगठन के लिये योगदान तथा सरकारी पुस्तकालयों द्वारा वितरित की गई सेवाओं पर जोर देना इसके लिये महत्वपूर्ण है।

11.3 सरकारी सूचनाओं की मुक्त व स्थाई प्राप्ति के लिये पैरवी करना

- सरकारी पुस्तकालयों को जनता तक अपने देश की सरकार व सूचना दस्तावेजों की मुक्त व स्थाई पहुँच के लिये पैरवी करनी चाहिये।
- नागरिकों को सरकारी सूचनाओं तक मुक्त व स्थाई पहुँच होनी चाहिये।
- सरकारी सूचनायें स्थाई तौर पर लिखित अथवा इलैक्ट्रोनिक रूप में संरक्षित होनी चाहिये।
- नागरिकों को सरकारी सूचनाओं की प्राप्ती सुविधापूर्ण व बिना किसी सरकारी हस्तक्षेप या अनुमोदन के होनी चाहिए।

सरकार द्वारा लिये गये निर्णय किसी देश के कानूनी इतिहास संबंधित रिकार्ड का निर्माण करते हैं। जैसे ही सरकारे बदलती है, यह कानूनी इतिहास मिसाल के लिये तथा कानूनी रिकार्ड की तरह महत्वपूर्ण हो जाता है। मुद्रित वातावरण के लिये यह निश्चित करना जरूरी है कि पुराने प्रकाशनों और दस्तावेजों को कैसे रखा जाये जिससे उन्हें भविष्य में प्राप्त किया जा सके। इसमें पुराने दस्तावेजों के लिये संगठन, भंडारण व सूचना प्राप्ति के वो साधन शामिल है जिससे दूरस्थ स्थानों पर भी सूचना प्राप्त की जा सके। इलैक्ट्रोनिक सूचनाओं के लिये यह मुद्दा और अधिक जटिल है। इलैक्ट्रोनिक वातावरण के फायदों में तीव्र परिवर्तित करना तथा सूचना को मौजूद रखने की योग्यता एक महत्वपूर्ण फायदा है। जहाँ सूचना को संरक्षित करना महत्वपूर्ण है, वह किसी स्थिति में यह एक गलती भी हो सकती है। ऑनलाइन सूचना के क्षेत्र में संरक्षण के लिये एक अभिलेखीय कार्य की आवश्यकता है जो कि वेबसाइटों तथा दस्तावेजों को एक नियमित रूप में तथा समय-समय पर संरक्षित कर लिये जाये ताकि उनको भविष्य में प्रयोग में लाया जा सके। अभिलेखित जानकारी चाहे मुद्रित हो या इलैक्ट्रॉनिक, जनता की पहुँच के लिये उपलब्ध होनी चाहिये।

11.4 सरकारी सूचना के संग्रहण पर नीति व अभ्यास की पैरवी करना

सरकारी पुस्तकालय सरकारी दस्तावेजों व प्रकाशनों को प्राप्त करते हैं ताकि उन्हें संरक्षित किया जा सके और जनता को उपलब्ध करवाया जा सके । यह सुनिश्चित करने के लिये एक व्यापक सरकारी "डाक्यूमेंट डिपोजीटरी प्रोग्राम" होना चाहिए।

स्थानीय पुस्तकालयों द्वारा जनता तक सरकारी दस्तावेजों और सूचनाओं को पहुँचाने के लिये बहुत सी सरकारें एक "डिपोजीटरी प्रोग्राम" की अनुमति देते है। ये कार्यक्रम जनता को एक देश के भीतर कहीं भी दस्तावेजों और सूचनाओं की प्राप्ति की अनुमती देते है तथा नागरिकों को इसके लिये ज्यादा यात्रा करने की जरूरत नहीं है। यह सारी सूचना को एक ही स्थान पर रखते है ताकि एक से अधिक संगठनों द्वारा प्रकाशित विषय विशेष के बारे में सूचना को एक ही स्थान पर पाया जा सके। वेबसाइट पर सूचना का इलैक्ट्रोनिक प्रकाशन, सरकारी दस्तावेजों और सूचनाओं को किसी भी पुस्तकालय अथवा अन्य स्थान (घर इत्यादि सहित) पर सैद्धाँतिक तौर पर उपलब्ध करवाते है वहाँ जहाँ कम्पयूटर है।

यह भी स्पष्ट है कि सरकारी ऐजेन्सियों या विभागों द्वारा विकसित कुछ जानकारी को सार्वजनिक करना तय नहीं होता है। ऐसी सूचना राष्ट्रीय सुरक्षा, व्यक्तिगत मामलों, इत्यादि समेत कई कारणों से वर्गीकृत होती है। सरकार द्वारा निर्धारित सीमित उपयोग के दस्तावेजों व सूचनाओं के बारे में तथा उनके पदनामों व प्राप्ती के विषय में (वर्गीकृत दस्तावेज, राष्ट्रीय सुरक्षा, इत्यादी) एक स्पष्ट नीति होनी चाहिए।

वर्गीकृत सूचना की प्राप्ति व वर्गीकरण दोनों के बारे में सबके द्वारा समझी जाने वाली एक स्पष्ट नीति होनी चाहिये। सूचना जनता को धोखा देने के प्रयास में वर्गीकृत नहीं की जानी चाहिये। पुस्तकालयों को वर्गीकृत दस्तावेजों या सूचना से संबंधित नीति को मानना चाहिये। लेकिन ऐसी नीतियाँ जो यथासंभव जितनी हो सके खुली हो के लिये पैरवी कर सकते हैं।

11.5 विकासशील देशों में चुनौतियाँ

इन दिशानिर्देशों में एक सामान्य सिद्धाँत यह है कि किसी देश के नागरिकों को अपनी सरकार व इसके कार्यों के विषय में जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। कुछ देशों में प्रेस व अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता, सरकारी पुस्तकालयों द्वारा दी जाने वाली मुक्त सूचनाओं को उपलब्ध करवाने में बाधा डाल सकते है। ये दिशा-निर्देश सरकारी पुस्तकालयों के सुधार की पैरवी के माध्यम के तौर पर कार्य कर सकते है। किसी देश का पुस्तकालय संघ, सरकारी पुस्तकालयों में उत्तम अभ्यासों के प्रसारण में मुख्य भूमिका निभा सकता है।

11.6 निष्कर्ष

सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष, नीति के विकास व कार्यान्वयन में एक विशेष भुमिका अदा कर सकते है जो सरकारी सूचना की प्राप्ती को नियंत्रित करती है। सरकारी सूचना की प्राप्ती व लंबे समय तक संरक्षण करने में और सरकारी पुस्तकालयों को सहारा देने में ये नीतियाँ यह नियंत्रित कर सकती है कि कौन सी सेवाओं व सूचनाओं को प्राप्त करना है तथा किन परिस्थितियों में। ऐसी सूचना वर्गीकृत होती है। विभागीय सूचना के प्रबंधक के रूप में इन नीतियों का विकास व लागू करने में पुस्तकालय की भूमिका अत्यन्त महत्वपूर्ण है।

विषय अध्ययन

पैरवी

संयुक्त राज्य अमेरिका की कांग्रेस अनुसंधान सेवा (सी.आर.एस.) कांग्रेस पुस्तकालय की एक शाखा जो कि कांग्रेस को अपनी सेवाये देते है, सरकारी पुस्तकालयों के द्वारा दिये जाने वाले योगदान के बारे में पैरवी करते है । हर बात का जायजा रखते हुये इसके अनुसंधान और रिपोर्ट कांग्रेस के पटल पर वर्णन किये जाते है। निसंदेह कांग्रेस के सदस्य कांग्रेस की अनुसंधान सेवा का वर्णन किये बिना अक्सर संदर्भ दते है। लेकिन यदि वे उसका उल्लेख करते हैं तो कर्मचारी ये जायजा रखने की कोशिश करते हैं कि किसने रिपोर्ट लिखी है या जो अनुंसंधान किसी सदस्य ने प्रस्तुत किया है वह किसने उपलब्ध करवाया था। ये संदर्भ साप्ताहिक तौर पर संकलित किये जाते है और सी. आर. एस. कर्मचारियों को इ-मेल के माध्यम से "ट्यूजडे मोर्निंग अपडेटस" के रूप में भेजे जाते हैं। कांग्रेस के पटल पर इसका संदर्भ होने से इसे एक सम्मान माना जाता है। इसलिये यह अभ्यास कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाने वाला तथा अमेरिका की कांग्रेस को सेवा का महत्व दर्शानेवाला, दोनों रूपों में काम करता है।

*****

खण्ड - 12

सरकार व अन्य पुस्तकालयों के बीच सहयोग

12.0 परिचय

सरकारी पुस्तकालयों के बीच सहयोग व नेटवर्किंग इक्कीसवी सदी की जरूरतों को पूरा करने के लिये सरकारी पुस्तकालयों के लिये अत्यन्त महत्वपूर्ण कार्य है। इसमें सभी प्रकार के सहयोग शामिल है जो कि क्षेत्रीय, अंतर्क्षेत्रीय, द्विदेशीय या बहुदेशीय हो सकते है। हर वो पुस्तकालय जो इस सम्पूर्ण नेटवर्क का हिस्सा है, अपने बने रहने के अवसर बढाता है। सूचना नेटवर्क के युग में अपनी वैयक्तिक पहचान व अंतर होने के वावजूद सहयोग अत्यंत महत्वपूर्ण है।

12.1 परिभाषा

सामान्यतः सरकारी पुस्तकालयों के बीच सहयोग में वे सारी प्रक्रियायें शामिल है जिनमें दो या दो से अधिक पुस्तकालय साथ-साथ काम करते है। अथवा बाहरी लोगों व संगठनों के साथ उस सीमा तक काम करते है जहाँ उनके क्रियाकलापों की प्रभावशीलता से उसमें शामिल लोग लाभ उठा सके। साधारणतः विचारों व रूझानों की विशेष समानता किसी भी तरह के सहयोग का आधार निर्माण करती है।

सहयोगी भागीदारों से एक सामान्य उद्देश्य की अपेक्षा ये सुनिश्चित करने के लिये की जाती है कि व्यवहारिक अनुभवों का आदान-प्रदान करके तथा सहयोग के साधनों द्वारा उनके अपने कार्यों की कुशलता बढ़ाकर कार्य को और आसान बनाया जायेगा। परस्पर सहयोग का सामंजस्यपूर्ण प्रभाव हो सकता है। लंबे समय के विकास, लागत की बचत, गुणवत्ता प्रबंधन तथा संसाधनों व समय की बचत इत्यादि का एक सामान्य अवलोकन परिणाम के रूप में हो सकता है। इस प्रकार के सहयोग संबंध औपचारिक या अनौपचारिक परिस्थिती से संबंधित या विशिष्टिकरण के एक विशेष क्षेत्र में हो सकते है। इससे ज्यादा वे अस्थायी या स्थायी संबंध हो सकते है। वह सहयोग का संरचनात्मक तथा असंरचानात्मक रूप हो सकते है। इस प्रकार के सहयोग की शर्तें आवश्यकतानुसार क्रियात्मक या लिखित समझौतों के रूप में अधिकारों व कर्तव्यों सहित हो सकती है।

12.2 सहयोग का महत्व

पिछले वर्षों में सरकारी पुस्तकालय के कर्मचारियों से सूचना वितरण व अनुसंधान (उनके अपने भंडारण या इलैक्ट्रोनिक संसाधनों से) की माँग विशेष रूप से बढ़ी है तथा भविष्य में इससे भी तीव्र गति से बढ़ने की उम्मीद की जाती है। सरकारी पुस्तकालय अक्सर माँगों के उच्च स्तर व पैतृक संस्था के वरिष्ठ प्रबंधकों द्वारा अनुपयुक्त सहयोग व परस्पर समझ के बीच फँस जाते है। सरकारी पुस्तकालयों को सभी उपलब्ध उपकरणों को प्रयोग में लाते हुये, व यह स्पष्ट करते हुये कि वे क्या दे सकते है, इस विरोध को ठीक करना व अपेक्षाओं को पूरा करना है। क्योंकि ऐसा वे अकेले नहीं कर सकते है, उन्हें अपने विशेषज्ञों का सहयोग व सहायता लेनी होगी।

12.3 सहयोग के सिद्धाँत

इस परिभाषा में इंगित आपसी सहयोग व प्रेरणा तथा लाभ के सभी सिद्धाँत, सभी सरकारी पुस्तकालयों में तथा उनके बीच सभी प्रकार के सहयोग व संभावित सहयोगी संबंधों पर लागू होंगे।

12.3.1 सहयोग के लिये वर्तमान ढाँचें का उपयोग करते हुये तथा नई परिस्थिति से संबंधित या लंबे समय के सहयोग का विकास

(क) सहयोग के प्रकार :

- सभी सरकारी वर्ग के पुस्तकालयों के बीच (अनौपचारिक संबंध, पारस्परिक सहायता, अंतर्पुस्तकालय ऋण, डुप्लीकेट प्रतियों का विनिमय व पत्रिकाओं की सूची, सहयोग के साथ समास्या सुलझाना, इत्यादि) समान व सहयोगी प्राप्तियाँ व समान डाटाबेस;
  - अन्तर्क्षेत्रीय;
  - क्षेत्रीय;
  - विभिन्न क्षेत्रिय कार्यशील समूहों के बीच।

(ख) पेशे द्वारा (पुस्तकालय संघ);

(ग) समान प्रकार की सरकारी ऐजेन्सियों के बीच (सैनिक, कानूनी, चयनित संस्थायें);

(घ) अन्य सार्वजनिक क्षेत्रीय संस्थाओं के साथ;

(च) समान विषयों में रूची वाले, भौगोलिक स्थिति वाले व अन्य संगठनों के साथ;

(छ) पैतृक संगठन के भीतर संबंधित विचारधाराओं के सहयोगियों के साथ
उदाहरण के लिए रिकार्ड मैनेजमेंट विशेषज्ञ तथा सूचना अधिकारी;

(ज) सूचना प्रोद्योगिकी विशेषज्ञों के साथ।

सरकारी पुस्तकालय या पुस्तकालयाध्यक्ष इनके साथ भी सहयोग कर सकते है:

(क) क्षेत्रीय या राष्ट्रीय विश्वविद्यालय तथा विश्वविद्यालय पुस्तकालय;

(ख) सार्वजनिक व बिशिष्ट पुस्तकालय;

(ग) व्यवसायिक शिक्षाविद्ध तथा अन्य अनुसंधानकर्ता;

(घ) जारी शिक्षण क्षेत्र में;

(च) प्रिंटिग समूहों के प्रतिनिधि तथा अन्य व्यवसायिक पसंद के लोगों व
मेजबानों के साथ;

(छ) उपयुक्त अंतर्राष्ट्रीय समूह के साथ।

हालाँकि ये आवश्यक है कि सरकारी पुस्तकालय यह सुनिश्चित करें कि वे अपने पैतृक संगठन के भीतर सभी स्तरों व इकाईयों के साथ पूर्णतया सहयोग करे। विशेषतः जो सूचना प्रक्रियाओं के लिये जिम्मेदार है।

12.4 सहयोग की नई संरचना

जहाँ सहयोग के लिये एक उपयुक्त संरचना नहीं है वहाँ एक ऐसी संरचना स्थापित करना आवश्यक है। किसी विशेष कार्य से या तात्कालिक कारणों से एक नेटवर्क का उद्भव होता है। स्थापना तथा रखरखाव एक लम्बी अवधी की प्रक्रिया हो सकती है। यह एक ऐसा कौशल है जिसे करने से ही आवश्यकता पड़ने पर सीखा जा सकता है। नेटवर्क बनाने के लिये धैर्य, समर्पण व उत्साह की जरूरत है।

कार्यरत समूह या वर्ग "स्वयं सहायता के संगठन" के रूप में प्रारम्भ कर सकते है। लेकिन यहाँ एक ऐसा समय आ सकता है जब ये कानून के द्वारा क्रियान्वित किये जाने की तथा एक प्रबंधन समिति का चयन किये जाने की आवश्यकता अनुभव करते हैं। ऐसा योजना बनाने व निणर्यो को लागू करने को ज्यादा आसान बना सकता है। इसका अर्थ ये भी हो सकता है कि प्रबंधन, अन्य समितियाँ, प्रकाशक, पुस्तक आपूर्तीकर्ता तथा शिक्षा जारी रखवाने वाले आपको ज्यादा गंभीरता से लेगें।

उन अनौपचारिक संबंधों तथा नेटवर्क के अलावा, जो कि प्रतिदिन के कार्य को ज्यादा आसान बनाते है (फोन द्वारा पूछताछ, सहयोगी पुस्तकालयाध्यक्षों को तुरंत पुस्तके प्रदान करना) सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षता के क्षेत्र में औपचारिक रूप से संगठित सहयोगी समूहों का उद्भव विश्वभर में कई वर्षो से होता रहा है। पुस्तकालयाध्यक्षों ने अनुभव किया है कि एक साथ मिलकर रहने से उनकी आवाज उनके पैतृक संगठन के भीतर व बाहर जैसे उनके व्यवसायिक संगठनों के बीच सुनी जाती है।

अन्य संभव गतिविधियों में, सरकारी पुस्तकालयों की साझा सूची, अपने शोध विषय पर काम करने वाले विद्यार्थियों के लिये सहारा तथा पुस्तकालयाध्यक्षता में पेशेवर प्रशिक्षण पाने वालों के लिये सहारा देना है।

एक वैयक्तिक पुस्तकालय को सहयोग देना भी कोई अन्य मुख्य रूचि हो सकती है। बहुत से देशों में महत्वपूर्ण सरकारी पुस्तकालय इस वर्ग में आते है। सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों के विशेष रूचि के प्रकाशन पर तथा सूचीकरण के नियम तथा अन्य विशेष पुस्तकालय संबंधी विषयों पर सहयोग हो सकता है। अधिक महत्वपूर्ण पुस्तकालय विकासशील पुस्तकालयों के साथ ज्यादा विस्तृत फायदों के लिये सहयोग कर सकते है।

12.5 सहयोग के क्षेत्र में क्षेत्रीय, अंतर्क्षेत्रीय तथा व्यवसायिक गतिविधियों के उदाहरण

- व्यवसायिक विषयों के बारे में नियमित सभायें ;
- साझा पुस्तक सूचीकरण (संघीय पुस्तक सूचीयाँ) ;
- समापन का सामना व बजट कटौती का सामना कर रहे सहयोगी को सहारा ;
- पुस्तकालय दौरा ;
- सरकारी पुस्तकालय के बीच सूचना विनिमय के वार्षिक घटनाक्रम ;

- एक “वर्चुअल सरकारी पुस्तकालय” का निर्माण यानि बिना दीवारों का एक सरकारी पुस्तकालय ;
- विशेष विषयों या अभियानों के लिये कर्मचारी समूह ;
- सरकारी पुस्तकालयों का निर्माण व प्रबंधन, मेलिंग लिस्ट व वेबलॉग (ब्लॉग्स) ;
- धन बचाने के तरीके के रूप में संयुक्त अनुबंध। उदाहरणतः साफ्टवेयर की खरीद व सी डी - रोम की खरीद, कानूनी या अन्य डाटाबेस, लाइसेंस अनुंबध आदि के बेहतर मूल्य पाना ;
- एक समूह के रूप में इलैक्ट्रोनिक पत्रिकाओं व पुस्तकों की सदस्यता कम कीमत में दिलवाना ;
- सरकारी पुस्तकालयों की सूची व उनके द्वारा संग्रहित पत्रिकाओं, अखबारों इत्यादि की विषय सूची और संबंधित जानकारी ;
- सरकारी पुस्तकालयों के बीच फोटोकॉपी व पुस्तकों की आपूर्ति सेवा (अंतर्पुस्तकालय ऋण सेवा);
- संसाधनों व ज्ञान का आपस में बाँटकर सहयोग ;
- विशिष्ट सहयोग के अभियान ;
- व्यवसायिक तथा गैर-व्यवसायिक कर्मचारियों के लिये प्रशिक्षण व विकास, अतंर्गृह प्रशिक्षण दिलवाना तथा बाहरी प्रदाताओं, सार्वजनिक व नीजि को किसी क्षेत्र से संबंधित प्रशिक्षण के लिये प्रोत्साहित करना ;
- डिजिटल समन्वय व सहयोग।

विकासशील देशों में इन सभी सहयोगी प्रयासों में बिजली आपूर्ति, भवनों व अंतर्संरचना की दशा तथा राजनैतिक वातावरण जैसी सीमिततायें विचार में लानी चाहिये। यह पहचानने की भी आवश्यकता है कि साक्षरता तथा प्रस्तुतिकरण की भाषा समस्यायें पैदा कर सकती है।

12.6 निष्कर्ष

कोई भी पुस्तकालय अकेले सभी आवश्यक सेवाओं को उपलब्ध नहीं करा सकता, सहयोग तथा नेटवर्क की गतिविधियाँ कुशलतापूर्वक काम करने में एक महत्वपूर्ण तत्व बन गई है। नई परिस्थितियों को अपनाने में तथा पदासीन संगठन को जिस सूचना की आवश्यकता हो उसे उपलब्ध करवाने में तथा नया व चुनौतीपूर्ण कार्य करने में यह बहुत महत्वपूर्ण है।

विषय अध्ययन

सर्वोत्तम अभ्यास के विकास के लिये पुस्तकालयों द्वारा मिलकर कार्य करना

बहुत सारे फिनिस सरकारी पुस्तकालय एक साथ मिलकर कार्य कर रहे हैं जिससे कि उन विभागीय सहयोगियों के साथ मिलकर एक मॉडल के विकास पर काम किया जा सके जो नये कानून को बनाने के अभियान में जुटे है। एक बार पहचानने के बाद अभियान के लिये जिम्मेदार व्यक्ति को सम्पर्क किया जाता है तथा सूचना व्यवसायियों की मदद व सहायता के लिये प्रस्तुत किया जाता है। एक सूचना आधार योजना आवश्यक सूचना व शोध को पहचानने के लिये चित्रित की जाती है तथा उसे उपयुक्त विशेषज्ञों को दिया जाता है। एक बार अभियान पूरा होते ही सूचना सेवा के कार्य का आकलन उनके द्वारा तथा ड्राफ्ट बनाने वाले, दोनों के द्वारा किया जाता है।

*****

खण्ड - 13

विपणन व सार्वजनिक संबंध

13.0 प्रस्तावना

सरकारी पुस्तकालय अक्सर बहुत छोटे होते हैं एवं सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष यह महसूस करते हैं कि उनके पास विपणन या व्यापारीकरण जैसे महत्वपूर्ण कार्य के लिये पर्याप्त समय नहीं है। यदि पुस्तकालय, निर्णय निर्माताओं को उनकी सेवाओं के महत्व तथा लागत-लाभ के संबंध बताने के आयोग्य है, तो उनके लिये एक अच्छा कार्य करना ही पर्याप्त नहीं होगा। 5 यद्यपि, विशेषकर अल्प वित्तीय संसाधनों के समय, पुस्तकालय का व्यापारीकरण अत्यन्त महत्व का हो सकता है। पुस्तकालय के शासकीय अधिकारियों, प्रयोक्ताओं व कर्मचारियों के लिये यह समझना महत्वपूर्ण है कि पुस्तकालय, पुस्तकों से कहीं ज्यादा (महत्व का) है । यह एक पूर्ण सूचना सेवा हो सकती है।

13.1 परिभाषा

विपणन एवं सार्वजनिक संबंधों का कार्य जिम्मेदार अधिकारिता (शासकीय संस्था) वास्तविक व उपयुक्त प्रयोक्ताओं (सामान्यतः आधिकारिक कर्मचारी) एवं यदि आवश्यक हो तो, जनता को पुस्तकालय के महत्व व उत्कृष्टता तथा उनकी सेवाओं के फायदों के प्रति जागरूक बनाना है और इस तरह उपयुक्त कार्यवाही के लिये उन्हें कारण बताना है।

उचित कार्यवाही का अर्थ हैः

- जिम्मेदार अधिकारियों के लियेः पर्याप्त वित्तीय साधनों का प्रावधान एवं यदि आवश्यक हो तो अन्य प्रकार से समर्थन;
- प्रयोक्ताओं के लियेः पुस्तकालय संसाधनों का उनके निपटान पर पूर्ण उपयोग;
- पुस्तकालय कर्मचारियों के लियेः उनके लक्ष्यों का चुस्त एवं स्व-उत्तरदायी कार्यान्वयन;
- सामान्य एवं विशिष्ट जनता के लियेः उचित प्रशंसा व यदि आवश्यक हो तो समर्थन।

विज्ञापन एवं सार्वजनिक संबंधों की गतिविधियों को उनके उल्लिखित लक्ष्यों से संबंधित उनके प्रभाव की कसौटी के मुकाबले मापा जाता है, वे अपने आप में एक साध्य नहीं है। एक विपणन योजना के अनुसार उन लक्ष्यों को पाने के लिये सर्वाधिक सफल दृष्टिकोण एक ऐसी विपणन नीति पर आधारित है जो स्पष्ट रूप से लक्ष्यों एवं साधनों को परिभाषित करती है।

---

[5] "It is no good being good, if we don't make it obvious to everybody that we are good." (Boekhorst,
Peter te: Title of the lecture of the same name at the 6th German Library Conference in Dortmund, **1994).**

13.2 विपणन नीति व विपणन योजना

एक विपणन नीति को सरकारी पुस्तकालयों को शासकीय संस्था प्रबंधन के लिये, कर्मचारियों के लिये एवं अन्य लक्षित उपयोगकर्ताओं के लिये उनकी सेवाओं के महत्व को बताने के योग्य बनाना चाहिए। इसीलिए सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को उनके कार्यों एवं उनके पुस्तकालय के लिये एक लिखित "विपणन नीति" बनाने की अवश्यकता के लिए विपणन की महत्वपूर्ण भूमिका का जानकार होना चाहिए जिसमें कुशल एवं प्रभावी विपणन व सार्वजनिक संबंधों के कार्य का समुचित लक्ष्य प्राप्त करने की रणनीति शामिल है।

इस विपणन नीति को प्राधिकरण के मार्गदर्शक सिद्धाँत एवं इसकी कॉर्पोरेट पहचान, कॉर्पोरेट संस्कृति, कॉर्पोरेट संचार व कार्पोरेट पहुँच के साथ पालन करना होगा। सरकारी पुस्तकालय को इन सबसे परिचित होना होगा व इसके विषय में विचार करना होगा।

सरकारी पुस्तकालय के लिये विपणन नीति को बनाते समय सामान्य प्रबंधन तथा विपणन ज्ञान का उपयोग करना अति आवश्यक है। ऐसा करने से एक ऐसी विपणन नीति व विपणन योजना का निर्माण करना सक्षम होगा जो हितधारकों के हितों पर आधारित है।

विपणन चक्र कर्तव्यों की परिभाषा व कार्यों के साथ आरंभ होता है (जैसा कि संगठन की कार्पोरेट दार्शनिक नीति में बताया गया है)। इसे एक ओर निर्णय निर्माताओं व दूसरी ओर सरकारी पुस्तकालय के बीच आम सहमति के लिए नेतृत्व करना चाहिये। यह बाजार के अनुसंधान (शोध) एवं संसाधनों व विपणन उद्देश्यों के विश्लेषण का अनुकरण करता है। विपणन-चक्र का अंतिम चरण, सफलता से संबंधित गुणवत्ता नियंत्रण या मूल्यांकन है जो कि परिणामतः अधिकृत पुस्तकालय की विपणन गतिविधियों से संबंधित कर्तव्यों व कार्यों की एक नई व पुनर्लिखित परिभाषा का आधार बन सकता है।

एक विपणन एवं संवर्धन योजना का विकास तथा कार्यान्वयन सेवा की योजना बनाने व जारी प्रक्रिया के हिस्से के रूप में होना चाहिये। इस प्रकार की योजना सरकारी पुस्तकालय को उनकी अपनी विपणन नीति को पूर्ण कर सफल बनाने के योग्य बनाने के लिये ज्ञान व प्रौद्योगिकी का प्रयोग करते हुये विपणन नीति का वहन करने के लिये एक ठोस निर्देश है। योजना को बाजार शोध व संसाधन विश्लेषण पर साथ ही सरकारी पुस्तकालयों की सभी विपणन गतिविधियों पर आधारित होना चाहिए।

13.3 बाजार शोध तथा संसाधन विश्लेषण

13.3.1 बाजार शोध - प्राथमिक लक्षित उपयोगकर्ता कौन है?

यद्यपि एक सरकारी पुस्तकालय के प्रयोक्तओं को संगठन के कार्यों द्वारा परिभाषा दी जाती है, एवं इसलिये बहुत से मामलों में विल्कुल सजातीय होते हुये भी प्रयोक्तओं के विभिन्न समूहों को कोई भी पहचान सकता है।

प्रदान की गई सेवाओं के लक्षित प्रयोक्ता सरकारी कर्मचारी एवं अन्य उपयोगकर्ता (कई बार जो सामान्य जनता भी हो सकती है) भी निर्धारित किये जाने चाहिये एवं उन प्रयोक्ता के प्रति विपणन गतिविधियाँ उपयुक्त होनी चाहिये। सरकारी कर्मचारियों को लक्षित दर्शकों के सदस्य के रूप में, विपणन संबंधी योजना मे योजना बनाने व मूल्यांकन में शामिल करना चाहिये। अब पुस्तकालय को इस बात की पूर्णसमझ प्राप्त करनी है कि संबंधित उपयोगकर्ता समूह का शोध व्यवहार कैसा है? किस तरह की सूचना की उनको आवश्यकता है? और किस प्रकार की सेवा वे पसंद करेंगे? इस विषय पर ज्यादा जानकारी के लिये खण्ड-4 "उपभोक्ताओं की जरूरतों को पहचानना व पूरा करना" में देखे । प्राधिकार में उपलब्ध सूचना के अन्य स्त्रोतों के बारे में विचार करना भी उपयोगी है। (उदाहरणतः अभिलेखागार, डाटाबैंक तथा वेबसाइट)। सहयोग की संभावना के अतिरिक्त, इन सूचना प्रदाताओं के साथ, संबंधित शामिल कार्यो के अनुसार एक बाजार व आपूर्ति विभाजन के बारे में भी सहमति होनी चाहिए।

उपयोगकर्ता के नजरिये को अपनाने की कोशश करें। यह सुनिश्चित करें कि यदि उनको सहायता की आवश्यकता हो तो पुस्तकालय का विचार उन्हें तुरंत आये।

13.3.2 संसाधन विश्लेषण

विपणन में पुस्तकालयों को कौन से संसाधनों का प्रयोग करना चाहिये? इनमें पुस्तकालय कर्मचारी, पुस्तकालय का संकलन, समय तथा सहयोग संबंधी अवसर शामिल है।

13.4 विपणन उद्देश्य

सरकारी पुस्तकालय बाजार अनुसंधान व संसाधन विश्लेषण के माध्यम से यह पहचान सकते है कि कौन सी आंतरिक दैनिक क्रियाकलाप तथा प्रक्रियाओं को अनुकूलित किया जाना चाहिए। यहाँ महत्वपूर्ण प्रश्न पूछने के लिये यह है कि "बाजार संचालित कार्यविधि को क्या बाधित करता है?"

पुस्तकालय अब उन लक्ष्यों को परिभाषित कर सकता है जिन तक अपनी विपणन गतिविधियों के द्वारा पहुँचना चाहता है। यद्यपि ये लक्ष्य व्यक्तिगत है। एक साथ मिलकर उन्हें विपणन नीति की प्राप्ति का उद्देश्य होना चाहिये। इसलिये यह किसी विशेष पुस्तकालय की वित्तीय तथा संगठनात्मक शर्तों के साथ वर्तमान कर्मचारियों के तहत संभव होना चाहिए।

- **सेवा सुधार :** इससे अभिप्राय पेश की गई सेवाओं व उत्पादों के प्रकार को बेहतर बनाने से है। उदाहरण के लिए संसाधनों का तीव्रता से अधिग्रहण और ज्यादा ताजा सूचनायें, एक नये डाटाबेस का विकास, नई सूचना सेवा पुस्तिका का प्रकाशन, इत्यादि।
- **संवर्धन :** विपणन प्रक्रिया में सबसे अधिक महत्वपूर्ण पहलू निश्चित तौर पर जनसम्पर्क तथा विज्ञापन है। पुस्तकालयों में संभावित प्रक्रियाओं तथा उत्कृष्ट उत्पाद, संगठन के कर्मचारिओं के लिये किसी उपयोग के नहीं है यदि उनको विशेष तौर पर संबंर्धित न किया गया हो। इसमें मुख्यतः शानदार अभियानों की तुलना में आंतरिक जन सम्पर्क शामिल है।

पुस्तकालय निश्चित कर सकता है कि प्रबंधन सजग हो कि पुस्तकालय द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं के बिना उनके कर्मचारी संबंधित या प्राधिकृत सूचनाओं को स्वयं प्राप्त करने में बहुत समय व्यर्थ करेंगे।

सरकारी पुस्तकालयों को अपनी उपस्थिति तथा सेवाओं के प्रकार को अवगत कराने के लिये विभिन्न संवर्धन तरीकों का प्रयोग करना होगा जो वे हर संभव स्थान व समय पर प्रदान कर सकते है।

13.5 विपणन के साधन

यह सरल तरीकों व तकनीकों जैसे खुलने का समय तथा सेवाओं का प्रचार करने वाले पत्रकों से लेकर ज्यादा परिष्कृत तरीकों तक फैला है। इसमें शामिल किये जा सकते है :-

- प्रेस/मीडिया के साथ काम करना ;
- इंटरानेट जैसे आंतरिक संचार के साधनों का प्रयोग ;
- वार्षिक रिपोर्ट ;
- पुस्तकालय के चिन्ह **(logo)** या नारे **(slogan)** के साथ ब्रांड के रूप में प्रकाशन ;
- वेबसाइटें ;
- बुकमार्क, फ्लायर, तथा माउस पैड इत्यादि ;
- पुस्तकालय हस्ताक्षर क्षमता ;
- पुस्तकालय सेवाओं व एजेन्सी संबंधी मूद्दों के विषय पर कार्यशाला व सम्मेलन;
- उपभोक्ता मार्गदर्शन प्रणाली ;
- विभागीय कर्मचारिओं के लिये प्रस्तुतीकरण ;
- आवश्यकताओं को आँकने के लिये सर्वेक्षण ;
- विपणन अभियान ;
- दर्शनियाँ तथा प्रदर्शनियाँ ;

अन्य तत्व तथा साधन भी उपयोगी हो सकते है तथा उचित रूप से प्रयोग किये जा सकते है।

13.6 अत्यंत प्रेरित कर्मचारी

पुस्तकालय के कर्मचारियों को विपणन नीति को स्वीकार करके योजना प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल होना है। ऐसा करते हुये उन्हें उपभोक्ताओं पर ध्यान केन्द्रित करना है। अर्थात सब कुछ उपभोक्ता पर ही प्रारंभ व समाप्त होता है। अंततः सफल जनसम्पर्क कार्य पूर्णतया बडे पैमाने पर पुस्तकालय कर्मचारियों द्वारा उपभोक्ताओं के लिये किये गये प्रदर्शन पर निर्भर करता है। इसलिये यह एक स्पष्ट उपभोक्ता उन्मुखीकरण पर निर्भर करता है। इसके लिये सहज काम करने का वातावरण, सहायता करने की तत्परता तथा उपभोक्ताओं द्वारा की गई टिप्पणयों के उचित जबाव की आवश्यकता है।

13.7 विपणन के लिये बजट

यदि संभव हो तो विपणन गतिविधियों के लिये एक बजट निर्धारित होना चाहिए, चाहे वह छोटी मात्रा में ही हो। यदि संभव हो तो योजना बनाने के उद्देश्यों के लिये एक विशेष कर्मचारी को विपणन की जिम्मेदारी सौंपनी चाहिये। हालाँकि सारे कर्मचारी विपणन गतिविधियों में भाग ले सकते है।

13.8 मूल्यांकन

पुस्तकालय को उसकी सेवाओं के महत्व को निरंतर साबित करने की आवश्यकता है। सभी विपणन प्रयास लगातार मूल्यांकित और सूचित करने चाहिये ताकि संदेश को नया व ताजा रखने में और सरकारी पुस्तकालय के बदलते लक्षित उपयोगकर्ता को ध्यान में रखते हुये पूरे किये जा सके। यह नये प्रारंभ उत्पादों व सेवाओं पर लागू होता है। एक प्रारंभिक अवधि के बाद उपभोक्ता की संतुष्टि बढ़ाने के लिये निर्धारित लक्ष्यों तथा उनकी क्षमता से संबंधित उनकी उपयुक्तता के संदर्भ में मूल्यांकन किया जाना चाहिये। एक उपभोक्ता संतुष्टिकरण सर्वेक्षण, उपयोगी डाटा प्राप्त करने में सहायता कर सकता है।

13.9 निष्कर्ष

हार नहीं मानो! संगठन के वरिष्ठ प्रबंधन को लगातार संगठन के कार्य के प्रति पुस्तकालय के महत्व को याद दिलाते रहने की आवश्यकता है। उन्हें दिखाओं की सरकारी पुस्तकालय 21वीं सदी की बदलती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये सबसे अच्छा निवेश है।

विषय अध्ययन

जल्द प्राप्त करना

फिनिश वित्त मंत्रालय सभी नये कर्मचारियों को एक सूचना सेवा परिचयात्मक दौरे पर आमंत्रित करता है। इस दौरे के दौरान, जो कि कुछ घंटे का होता है, नये कर्मचारी, सूचना सेवाओं एवं सभी कार्यों के विषय में जान पाते है। जैसे कि पुस्तकालय सेवायें, संग्रह, ई. यू. सूचना सेवा तथा दस्तावेज प्रबंधन। इस परिचयात्मक दौरे का मूख्य लाभ है कि सूचना व पुस्तकालय सेवा का व्यक्तिगत संबंध नये कर्मचारियों के साथ होगा। जब उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं से संबंधित सूचनाओं पर आधारित पुस्तकालय तथा सूचना सेवा का विकास होता है तो यह एक महत्वपूर्ण सहायता प्रदान करता है।

*****

खण्ड - 14

उपभोक्ताओं की गोपनीयता की रक्षा करने का दायित्व

14.0 भूमिका

गोपनीयता के क्षेत्र में सरकारी पुस्तकालयों को अपने देश के कानूनों का पालन करने की आवश्यकता होती है। तथापि सरकारी जानकारी का उपयोग करने में गोपनीयता विशेषकर जरूरी है, क्योंकि सरकार के पास यह जानने के लिये बहुत अवसर होते हैं कि लोग उनके पुस्तकालयों में क्या पढ रहे है या अनुसंधान कर रहे है। सरकारी पुस्तकालयों के संसाधनों का उपयोग करने में गोपनीयता जरूरी है, चाहे उपभोक्ता सरकार का एक निर्वाचित सदस्य हो, सरकारी कर्मचारी हो या आम जनता।

पुस्तकालय सेवाओं के उपभोक्ताओं की गोपनीयता की रक्षा करने के लिये मुख्य प्रयास निम्नलिखत हैः-

- पुस्तकालय के उपयोग से संबंधित गोपनीयता के विषय में राष्ट्रीय शासकीय नीति को निश्चित करना ;
- पुस्तकालय के उपयोग से संबंधित गोपनीयता के विषयों में पुस्तकालय की अपनी नीति बनाना, जिसमें कि निर्वाचित व नियुक्त अधिकारिओं व कर्मचारिओं द्वारा संसाधनों के उपयोग पर निष्पक्ष पहुँच हो ;
- पुस्तकालय कर्मचारियों के लिये पुस्तकालय के उपयोग की गोपनीयता से संबंधित प्रक्रियाओं का विकास करना ;
- नीति के पीछे और नीति से संबंधित प्रक्रियाओं के क्रियान्वयन की विचारधारा में कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना ;
- कोई पुस्तकालय के रिकार्ड को जो कि व्यक्तियों को पुस्तकालय संसाधनों से जोड़ते हैं को नष्ट करना चाहता हो ज्यों हि संसाधन वापस किये जाते है या उन संसाधनों को लम्बे समय तक प्रयोग में नहीं लाया गया हो, यदि ऐसा करना कानूनी हो।

14.1 पुस्तकालय उपयोग की गोपनीयता से संबंधित राष्ट्रीय सरकारी नीति निर्धारण करना

उस सरकारी संस्था, जिसे पुस्तकालय सेवा प्रदान करता है के पास सरकारी संसाधनों के उपयोग की गोपनीयता से संबंधित एक नीति पहले से ही हो सकती है। उदाहरणस्वरूप संयुक्त राज्य अमेरिका के सभी राज्यों की ऐसी ही एक नीति है और इसी नीति के अन्तर्गत पुस्तकालयों के उपयोग से संबंधित सभी रिकार्ड सुरक्षित रखे जाते है तथा यहाँ तक कि कुछ मामलों में पुस्तकालय का उपयोग देखने से संबंधित (जैसे कि कोई व्यक्ति एक संदर्भ प्रश्न पूछता है जिसका उत्तर दिया जाता है लेकिन प्रश्न से संबंधित ऐसा कोई वास्तविक रिकार्ड नहीं है) रिकार्ड भी सुरक्षित रखे जाते है।

संयुक्त राज्य अमेरिका में इस रिकार्ड पर पहुँच सिर्फ न्यायाधीश या अदालत से अनुमति लेकर या पुस्तकालय उपभोक्ता की विशेष अनुमति पाकर प्राप्त की जा सकती है।

14.2 पुस्तकालय उपयोग की गोपनीयता से संबंधित पुस्तकालय की अपनी नीति बनाना

यदि ऐसा कोई कानून मौजूद हो तो, पुस्तकालय की गोपनीय नीति सरकारी संस्था के उस कानून पर आधारित होनी चाहिये। यदि ऐसा कोई कानून नहीं है तो पुस्तकालय की अपनी नीति बनानी चाहिए। आदर्श नीति के तत्वों में निम्नलिखित शामिल होना चाहिएः-

(क) नीति चुने हुये व नियुक्त अधिकारिओं, सरकारी कर्मचारिओं तथा साधारण जनता पर लागू होनी चाहिये, यदि वे पुस्तकालय का उपयोग करते है ;

(ख) पुस्तकालय को यह प्रकट नहीं करना चाहिये कि कौन से पुस्तकालय संसाधन, किस पुस्तकालय उपभोक्ता द्वारा उपयोग में लाये गये जब तक कि पुस्तकालय उपभोक्ता की अनुमति या अदालत का आदेश या अन्य कानूनी निर्णय उस अनुरोध के साथ न हो ;

(ग) पुस्तकालय को यह प्रकट नहीं करना चाहिये कि सूचना का अनुरोध किस पुस्तकालय उपभोक्ता द्वारा किया गया है ;

(घ) पुस्तकालय को उपभोक्ताओं द्वारा अनुरोध की गयी सूचना के प्रति एक सख्त और गैर-पक्षपातपूर्ण दृष्टिकोण बनाये रखना होगा। शोध किये जा रहे मुद्दे के सभी पहलूओं पर सम्पूर्ण सूचनायें जहाँ तक संसाधन अनुमति देते है, बिना किसी पक्षपात के कि राजनैतिक दल सत्ता में है या नहीं उपलब्ध करवानी चाहिये। लोगों के शोध किये जा रहे मुद्दों की सख्त गोपनीयता कायम रखी जानी चाहिये ;

(च) मुद्रित व इलैक्ट्रोनिक सभी रिकार्डों को जो किसी विशिष्ट उपभोक्ता को पुस्तकालय या इलैक्ट्रॉनिक संसाधनों से जोड़ते है, उन्हें जल्द से जल्द और सूचना का प्रयोग पूरा होते ही हटा दिया जाना चाहिए।

पुस्तकालय, पुस्तकालय की अधिकार सत्ता द्वारा समीक्षा की गई तथा मंजूरी की गई पुस्तकालय की गोपनीय नीति के होने की तमन्ना कर सकते है। इससे यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी अधिकारी व सरकारी कर्मचारी पुस्तकालय सामग्री के उपयोग के अपने अधिकार तथा उसके उपयोग की अपनी सीमायें समझते है जैसे कि यह दूसरों के प्रयोग से संबंधित हो।

14.3 पुस्तकालय के कर्मचारियों के पालन हेतू पुस्तकालय उपयोग से संबंधित प्रक्रियाओं को विकसित करना

जैसे ही नीति लिखी व मंजूर की जाती है, उसके कार्यान्वयन के लिये प्रक्रिया तैयार करनी चाहिये। प्रक्रिया के तत्वों में निम्नलिखित को शामिल करना चाहियेः-

(क) नीति का एक वक्तव्य जो कि कार्यकारी संस्था तथा पुस्तकालय प्रशासन द्वारा अनुमोदित हो;

(ख) पुस्तकालय कर्मचारियों के जवाब के बारे में दिशा-निर्देश उन अनुरोधों के बारे में कि पुस्तकालय संसाधनों का उपयोग किसने किया है व ऐसा आग्रह किसके संदर्भ में किया गया है ;

(ग) विभिन्न कानूनी दस्तावेजों के बारे में दिशा-निर्देश जिससे कि एक विशिष्ट परिस्थिति में बदली हुई गोपनीयता नीति की आवश्यकता है ;

(घ) पुस्तकालय को पुस्तकालय संसाधनों के उपयोग को प्रकट करने के लिये किसी एक व्यक्ति के लिये पपत्र उपलब्ध कराना (उदाहरण स्वरूप किसी पुस्तकालय उपभोक्ता का लम्बे समय तक शोध करने में संलग्न होना जहाँ पुस्तकालय उपभोक्ता का उपयोग बढ़ी हुई पहुँच के रूप में परिमाणित हो सकता है) ;

(च) एक पुस्तकालय दौरे या इलैक्ट्रॉनिक सत्र के दौरान उपयोग की गई सामग्री तथा पुस्तकालय उपभोक्ता के बीच इलैक्ट्रॉनिक संबंध व कागज के विलोपन पर निर्देश;

(छ) नीति के उल्लंघन के परिणाम तथा अर्थ।

14.4 नीतिगत विचारधारा में कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना तथा नीति संबंधित प्रक्रियाओं को लागू करना

यह महत्वपूर्ण है कि कर्मचारी नीतिगत विचारधारा को समझे तथा उसे अपनी ओर से यह पहल नहीं करनी चाहिए या सरकारी अधिकारी या कर्मचारिओं के आग्रह पर यह प्रकट नहीं करना चाहिए कि एक पुस्तकालय उपभोक्ता द्वारा क्या सूचनायें प्रयोग में लायी गयी।

कर्मचारियों को प्रक्रियाओं को लागू करने में प्रशिक्षित करना चाहिये इस विशेष आग्रह के साथ कि किसको एक कानूनी अनुरोध का जवाब देने का अधिकार है तथा किसे इन अनुरोधों को भेजा जाना चाहिए।

14.5 उन रिकार्डों को नष्ट करना जिनका संबंध किसी व्यक्ति का सरकारी पुस्तकालय संसाधनों से है, जैसे ही संसाधन लौटायें जाये या पुनः प्रयोग के लिये जिनकी जरूरत नहीं हो

गोपनीयता के आदर्श संसार में रिकार्ड नष्ट करने की प्रक्रियाये होनी चाहये जो पुस्तकालय उपभोक्ता को विशिष्ट पुस्तकालय सामग्री से जाड़ती है। मुद्रित पुस्तकालय सामग्री के उपयोग के लिये; सन्दर्भ प्रश्नों के रूप में पुस्तकालय कर्मचारिओं से बातचीत; या पुस्तकालय के इलैक्ट्रोनिक संसाधनों के प्रयोग के लिये पुस्तकालय या दूरस्थ दोनों संस्थानों में ये प्रक्रियायें भिन्न-भिन्न हो सकती है।

(क) पुस्तकालय में मुद्रित या श्रव्य-दृश्य पुस्तकालय संसाधनों को उपयोग में लाया जा सकता है या पुस्तकालय उपभोक्ता द्वारा उन्हें बाहर ले जाने के लिये लिया जा सकता है। पुस्तकालय में पुस्तकालय संसाधनों के उपयोग से संबंधित लिखित रिकार्ड हो सकता है और नहीं भी हो सकता है। यदि ऐसे रिकार्ड हो तो उन्हें उपभोक्ता के पुस्तकालय से जाते

ही नष्ट कर देना चाहिए। किसी व्यक्ति से संबंधित रिकार्ड ज्यों ही पुस्तकालय संसाधन लौटाये जाते है, नष्ट कर देने चाहिए।

(ख) अधिग्रहण तथा अनाधिग्रहण उद्देश्यों के लिये पुस्तकालय सामग्री के उपयोग के पैमाने के बारे में जानकारी तब तक बनाये रखी जा सकती है जब तक कि वह विशिष्ट व्यक्तियों से ना जुड़ी हो।

(ग) पुस्तकालय रिकार्ड को पुस्तकालय कर्मचारियों से बातचीत करके रखा जा सकता है, विशेषकर यदि पुस्तकालयाध्यक्ष किसी पुस्तकालय उपभोक्ता के जारी शोध में सहायता कर रहा है। इस विषय में रिकार्ड शोध अभियान के समापन पर नष्ट कर दिये जाने चाहिये।

(घ) ज्यादा से ज्यादा पुस्तकालय संसाधन इलैक्ट्रोनिक रूप में उपलब्ध है, ये पुस्तकालय में तथा दूरस्थ स्थानों पर उपयोग किये जा सकते है। किसी व्यक्ति से संबंधित पुस्तकालय के इन संसाधनों के इलैक्ट्रोनिक रिकार्ड को भी जल्द ही हटा देना चाहिये जैसे ही इनका उपयोग पूरा हो जाता है। इसमें ई-मेल सन्दर्भ अनुरोध भी शामिल है। विशिष्ट संसाधनों के उपयोग का तथा उपभोक्ता के प्रकार का रिकार्ड (सरकारी अधिकारी, कर्मचारी व सामान्य जनता) उतने समय तक रखा जा सकता है जब तक किसी विशिष्ट पुस्तकालय उपभोक्ता से सम्बन्ध न हो।

14.6 विकासशील देशों में चुनौतियाँ

यह सिद्धाँत सरकारी संस्थाओं तथा सरकारी पुस्तकालयों की सूचना नीति पर अधिक निर्भर करता है। मानवीय अधिकारों के प्रति सम्मान और सूचना की स्वतंत्रता के इतिहास के बिना यह समस्याजनक हो सकता है। पुस्तकालय उपभोक्ता की गोपनीयता को बचाने के लिये ये दिशा-निर्देश नीतियों की पैरवी के मार्ग की तरह काम कर सकते हैं।

14.7 निष्कर्ष

सरकारी पुस्तकालयों के पुस्तकालय उपभोक्ताओं को पुस्तकालय संसाधनों के उपयोग से संबंधित गोपनीयता का एक अधिकार है। यह महत्वपूर्ण है कि ये नीतियाँ पुस्तकालय उपभोक्ता, पुस्तकालय कर्मचारीगणों और सरकार की रक्षा के लिये लिखित रूप में अनुमोदित की जानी चाहिए।

****

खण्ड - 15

सरकारी पुस्तकालय की प्रवृत्तियाँ

15.0 प्रस्तावना

किसी भी सरकारी पुस्तकालयाध्यक्ष से पूछो तो वह यही कहेंगें कि हर वर्ष संसाधनों की कमी हो रही है। वह पुराने दिनों की अच्छी यादें व उपाख्यानों का जिक्र शुरू कर देंगे । पिछले एक दशक में सरकारी पुस्तकालयों में लागत में कटौती के लक्ष्य रहे हैं, और यह रूझान जारी है। चरम मामलों में जहाँ पुस्तकालयों ने प्रमुख जगह घेरी हुई है, बहुत से लोग इस जगह को फिर से इस्तेमाल करने की योजनाओं के साथ, पुस्तकालय की अलमारियों द्वारा घेरी हुई जगह पर नजरें गड़ाये हुये हैं। सामान्यतः सरकारों का कार्यकाल चार से पाँच वर्ष का होता है, व बहुत से वरिष्ठ निर्णय निर्माताओं का भी यही समय क्षितिज होता है। पुस्तकालयाध्यक्षों का एक अलग नजरिया होता है व उनमें पुस्तकालय योगदान के बारे में एक गहरी जागरूकता होती है। पुस्तकालय व उनके संग्रह की रक्षा करने के लिये, इस योगदान को निर्णय निर्माताओं को उनके ही शब्दों में बतलाना बहुत जरूरी है।

हालाँकि सब कुछ धूमिल व हतोत्साहित नहीं है। कुछ प्रवृतियाँ हैं जो सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों व पुस्तकालयों को आने वाले खतरों को ढूढ़ने व उन्हें मजबूती व बेहतर तरीके से उबारने में सहायता करती है। जब भी मुमकिन हो, इन उभरती प्रवृत्तियों में निहित खतरों व अवसरों से सचेत रहना व इनका लाभ उठाते हुये उन्हें विकसित करना बहुत जरूरी है। पुस्तकालय ऐसी संस्था थी जिनमें पिछली सदीं में बहुत कम बदलाव आये थे, परन्तु अब समाज में किसी और क्षेत्र की तरह पुस्तकालयों में भी बदलाव पूर्वानुमानित नहीं है। परिवर्तन को आधार रखकर पुस्तकालय उपभोक्ताओं के प्रति सेवाओं की दक्षता व प्रभावशीलता में सुधार किया जा सकता है। यह प्रक्रिया इसलिये भी बहुत महत्वपूर्ण है जिससे कि प्रबंधकों को पुस्तकालय के महत्व के बारे में और पुस्तकालय द्वारा संगठन या संस्था के कुशल संचालन में दिये गये छोटे और बड़े योगदानों के बारे में सचेत किया जा सके।

15.1 प्रमुख खतरों से सामना - बजट घटाने से लेकर समापन तक

वर्ष 2003 में संयुक्त राज्य अमेरिका में सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों के लिये एक चेतावनी की घंटी बजी तथा इसका अब तक बजना जारी है। लागत कटौती के उपाय स्वरूप, संयुक्त राज्य अमेरिका की पर्यावरणीय संरक्षण संस्था (इ. पी. ए.) ने पूर्वी तट पर स्थित प्रमुख पुस्तकालयों को बन्द करने का निर्णय लिया। इ. पी. ए. के काम पर तथा इ. पी. ए. के कार्यक्रमों को कार्यान्वित करने वाले कर्मचारियों पर गंभीर नकारात्मक प्रभावों को बहुत से स्त्रोतों में प्रलेखित किया गया। विकेन्द्रीयकृत संगठन के लुप्त हो चुके सामूहिक ज्ञान की लागत की अभी गणना होना बाकी है तथा शायद कभी नहीं जानी जा सकती है (हालांकि, 2006 में संयुक्त राज्य अमेरिका में सरकारी नेतृत्व में बदलाव से इन पुस्तकालयों के बंद हो जाने पर पुनर्विचार किया जा रहा है। जब सरकारी नेतृत्व में बदलाव होता है, तो कार्यक्रम और दृष्टिकोण में बदलाव व कार्य को करने का अंतर होने का यह एक आदर्श उदाहरण है) । इसी तरह से दुनियाँ भर में संभवतः कटौतियाँ सरकारी व अंतर्सरकारी पुस्तकालयों में उपरी प्रबंधन द्वारा लंबी अवधि के परिणामों का उचित विचार किये

बिना, लघु अवधि की बचतों पर दवाब देने का प्रर्दशन करते हुये, संभवतः कम कठोर कटौतियाँ स्थान ले रही है।

निर्णय निर्माता इंटरनेट को तेजी से पुस्तकालयों का स्थान लेने के रूप में देखते है। बहुत से तथ्य इस अवधारणा को बढ़ावा देते है। वास्तव में इन में से कुछ अवधारणायें बेहतर पुस्तकालय प्रथाओं के द्वारा कारणभूत हुई है। उदाहरण के लिये दक्षतालाभ के लिये, ज्यादातर स्वचालित सरकारी पुस्तकालय आमतौर पर मुद्रित संसाधनों को उपभोक्ताओं को स्कैन करके पोर्टेवल दस्तावेज के रूप में (पीडीएफ/ई-मेल संलग्नक) भेजने का काम करते हैं व इस प्रकार अनजाने में अधिक मात्रा में प्रयोग किये गये मुद्रित संसाधनों की प्रासंगिकता तथा परिणाम कुछ हद तक छिपा दिये जाते है। इसके अतिरिक्त पुस्तकालय अखवारों व विभिन्न सूचना/निर्णय सहायक संसाधनों से इलैक्ट्रोनिक सदस्यता का प्रबंधन करते है। तथा सामान्यतः अपने निजी नेटवर्क के माध्यम से निर्णय निर्माताओं को (जब वे यात्रा कर रहे हो) डेस्कटोप पर उपलब्ध करवाते है। पुस्तकालय, सूचना सेवा व संसाधनों को सहज तरीके से प्राप्त करने योग्य बनाने के लिये हर प्रयास करते है। इसलिये संदर्भ सवालों के जबाव देने की जटिलताओं, सूचीकरण तथा सामग्री का आयोजन करना, मुद्रित व इलैक्ट्रोनिक सदस्यता व अनुमतियों का संचालन और गुणवत्ता सूचना संसाधनों का अधिकार-पत्र दिलाना, ये सभी कार्य उपभोक्ताओं तथा अंततः निर्णय निर्माताओं से भी छिपे होते हैं।

मुख्य निर्णय निर्माता, पुस्तकालय उपभोक्ताओं की ही एक विशेष श्रेणी है। सभी पुस्तकालय उपभोक्ताओं के साथ प्रासंगिक गुणवत्ता तथा कुशल सेवायें उपलब्ध कराना आवश्यक निर्माण खण्ड है। हालांकि मुख्य निर्णय निर्माताओं को विशेष तरीकों को बताने के लिये आयोजन करना चाहिऐ।

जब भी कभी प्रशासन में परिवर्तन होता है तो पुस्तकालयाध्यक्ष को पुस्तकालय व संदर्भ सेवाओं को उपलब्ध कराने से संबंधित परिचय के लिये जल्द से जल्द मंत्रियों और उनके कर्मचारिओं से नियुक्ति समय लेना चाहिये और उसे यह सब पुस्तकालय के नियमित समय के अलावा भी करने के लिये तैयार रहना चाहिये। नये प्रशासन के कामकाज की प्राथमिकताओं से संबंधित प्रश्नों का जवाब देने के लिये सहयोगी का किरदार निभाना व अभ्यास करना महत्वपूर्ण है। एक सावधानी : यह याद रखना जरूरी है कि इस स्तर पर ऊँचे दावे करना व अनुचित वादे करना और प्रलोभन आदि का शिकार नहीं बनना है। वही वादा करो जो निभाया जा सके और जो वादा किया गया है उसे निभाना चाहिये।

पहला प्रभाव स्थाई होता है और परिचय का यह संचार महत्वपूर्ण होता है। आदर्श पुस्तकालय एक ऐसी जगह होनी चाहिये जहाँ उच्चस्तरीय आगन्तुकों को आकर्षित करने के लिये प्रदर्शित वस्तुए पर्याप्त रूप से दिलचस्प और आकर्षक हो। पुस्तकालय वास्तुकला में मौलिक सुधार हुआ है वह कहाँ स्थित है उसका आकार और लेआउट जितना हो सके उतना आधुनिक व आकर्षित होना चाहिए।

विशेष मुद्दों व चल रही बातचीत पर वैयक्तिक अनुवर्ती भी आवश्यक है। जब संसाधनों के बारे में निर्णय लिये जा रहे हो, तब पुस्तकालय को प्रासंगिक व उपयोगी बनाये जाने के लिये दी

जाने वाली सेवायें जैसे - करेन्ट अवेयरनेस सेवा व उपकरण, घोषणाये, बुलेटिन, विशेष घटनायें और अन्य व्यापारिक रणनीतियों सहित सभी पुस्तकालय उपभोक्ताओं के साथ-साथ शीर्ष प्रशासन को भी नियमित संचार में रखना चाहिये। यह जरूरी नहीं कि नेता व निर्णय निर्माता शिक्षाविद हो जो गहन अनुसंधान व सहकर्मी द्वारा समिक्षित साहित्य की कुदरती सराहना करें। इसके लिये उन्हें कुछ समझाना अति आवश्यक है। विशेष पुस्तकालय साहित्य, पुस्तकालय के लागत व लाभों पर तेजी से ध्यान केन्द्रित कर रहा है तथा ऐसे बहुत से उदाहरण हैं जहाँ एक संदर्भ पुस्तकालयाध्यक्ष ने अपने पैतृक संस्थान के हजारों डॉलर बचायें है। कुछ उदाहरण किसी प्राधिकृत साहित्य खोज में की गई गलती के कारण व्यर्थ और दोहराये गये शोध से संबंधित भी है। पुस्तकालयों को जब भी संभव हो उनकी व्यापारिक रणनीति और दर्शाये गये उदाहरणों सहित प्रभाव आकलन तथा लागत और लाभ से संबंधित जागरूकता का निर्माण करना चाहिये।

यदि सरकारी विनिमय अनुमिति देते हैं तो सार्वजनिक सहकार्यक्रमों में भाग लेना स्वीकार करना और सार्वजनिक साक्षरता कार्यक्रम और पैरवी कार्यक्रमों में सक्रिय भूमिका निभानी चाहिये। पुस्तकालय और उससे संबंधित सेवाओं के व्यापारीकरण का कोई मौका नहीं खोना चाहिये ।

15.2 उभरती प्रवृतिया व अवसर

सरकारी पुस्तकालयों में कुछ देखी गई प्रवृत्तियाँ निम्नलिखित है जो पुस्तकालय द्वारा कुशल सेवायें प्रदान करने और इसकी ज्यादा से ज्यादा दृश्यता उपलब्ध करवाने में काम आ सकती है:

(क) उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पहचानना तथा पूरा करना इतना आसान नहीं है। नये संचार और सर्वेक्षण उपकरणों का लगातार विकास हो रहा है तथा इंटरनेट पर ये निःशुल्क या लगभग बिना मूल्य के उपलब्ध है।

(ख) विकेन्द्रीयकृत संगठन इस प्राद्योगिकी से लाभ उठा सकते हैं। जैसे कि वर्चुअल निजी नेटवर्क पर साझालाइसेंस प्राप्त संसाधनों की सभी के लिये पहुँच निश्चित करना।

(ग) इंटरनेट ने कुछ हद तक खेल के इस मैदान को एक समान किया है। नेटवर्किंग और सूचना साझेदारी ने सरकारी सूचनाओं को छुपाना अधिक कठिन कर दिया है और यह पुस्तकालयाध्यक्ष के लिये सोने की खान स्वरूप एक अवसर है।

(घ) सहयोग व समन्वय का बढ़ाना जारी रहेगा। सर्वोत्तम प्रथाओं को प्रयोग में लाने के लिये नेटवर्किंग में एक सुविधा है और कन्सोर्ससिया में भाग लेने में असली प्रतिस्पर्धात्मक लाभ भी है। अभ्यास के समुदाय सलाह प्रदान करते है व विश्वसनीय बोर्डों की तरह व्यवहार करते है। अगर विवेकपूर्ण तरीके से इस्तेमाल में लाये जाये तो वे जनता में जागरूकता फैलाने में सहायता कर सकते है व जल्दबाजी में लिये गये निर्णयों व मापदण्डों के खिलाफ रक्षा भी कर सकते है।

(च) पुस्तकालय से संबंधित साहित्य लगातार व नियत परिवर्तन और अधिक व बेहतर प्रोद्यौगिकी का पूर्वानुमान लगाता रहता है।

सरकारी विभाग तेजी से खुद को ऐसे संगठनों के रूप में पहचान रहे है जिनका मूल्य उनकी “मानव पूँजी” पर आधारित है। विशेषतः ज्ञान-आधारित संगठन। ये ज्ञान-आधारित संगठन

विद्या प्राप्ति के संगठन होते है जो व्यक्तियों के बीच औपचारिक और अनौपचारिक मार्गों से सूचना के आदान-प्रदान को प्रोत्साहन करते है। यह (जानकारी प्रदान करना) नवरीति की उत्तेजना के द्वारा व जानकारी के सफल आदान-प्रदान के द्वारा संगठन के जारी मूल्य का प्रबंधन करते है। " सूचना पेशेवर को सीखने वाली संस्था को विकसित करने के लिये योग्य व्यवहार करना चाहिये।" इसमें संसाधनों का निर्माण, संसाधनों तक पहुँच, उपभोक्तओं को स्वयं उनका उपयोग करने में सक्षम करना, उपभोक्ता द्वारा पुनर्निवेश व सुधार, बदलाव व सेवायें व उत्पादों को जोड़कर जवाब देना शामिल है। पुस्तकालयाध्यक्ष को जहाँ तक सम्भव हो यह पता होना चाहिये कि कौन किस अभियान पर कार्य कर रहा है तथा मुख्य लोगों के बीच संबंध बनाने में भाग ले रहा है। ज्ञान आधारित संगठन में ये सभी पारंपरिक पुस्तकालय गतिविधियाँ संगठन में सीखने के अवसरों का विकास तथा उपयोग के स्पष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ के लिये एक विस्तृत संगठनात्मक प्रक्रिया का भाग होती है।

15.3 निष्कर्ष

पुस्तकालयाध्यक्षों के लिये यह सार्थक है कि वे दुनिया के दृश्य को खोजने के लिये बाहरी वातावरण का समय-समय पर मुयाअना करे। उदाहरण के तौर पर एक भविष्यवादी प्रबुद्ध मण्डल (थिंक टेंक) द विन्ची संस्थान ने दस प्रवृतिओं को एक साथ रखा है जो कि भावी पीढी के पुस्तकालयों के विकास को प्रभावित करते है। [7]

(क) प्रवृत्ति # 1 - संचार प्रणाली लोगों के सूचना प्राप्ती के तरीकों को लगातार बदल रही है।

(ख) प्रवृत्ति # 2 - सभी प्रकार की प्राद्योगिकी समाप्त होती है। सामान्यतः आज प्रयोग होने वाली प्राद्योगिकी कल किसी नई प्रोद्यौगिकी से बदल जायेगी।

(ग) प्रवृत्ति # 3 - हम भंडारण के लिये अभी तक परम लधुकण तक नहीं पहुँचे है, लेकिन जल्द ही पहुँच जायेंगे।

(घ) प्रवृत्ति # 4 - खोज प्राद्यौगिकी तेजी से ज्यादा जटिल हो जायेगी तथा खोज के लिये स्वाद, गंध, बनावट, प्रतिबिंव, अस्पस्टता, परिमाण, धनत्व, टोन, गति तथा मात्रा की योग्यता शामिल होगी।

(च) प्रवृत्ति # 5 - समय संपीडन पुस्तकालय निर्माताओं के जीवनचर्या को बदल रहा है।

(छ) प्रवृत्ति # 6 - समय के साथ-साथ हमारा परिवर्तन एक मौखिक समाज में हो जायेगा। कम्प्यूटर मनुष्य जैसे व्यक्तित्व, लक्षण व अन्य विशषताओं सहित इंसानों जैसे बन जायेंगे, जो एक कमरे में अन्य मनुष्यों के साथ होने का अहसास देगें।

(ज) प्रवृत्ति # 7 - वैश्विक जानकारी की माँग तेजी से बढ रही है। हमारी बाकी की दुनिया की संस्कृतियों को समझने की क्षमता भविष्य के वैश्विक समाज के लिये खुद को तैयार करने की क्षमता की चाबी है। उसी समय जब हम वैश्विक समाजों के बारे में जान रहे होंगे, वैश्विक प्रणालियों का एक नया युग उभरना शुरू होगा।

---

7 Frey, Thomas. The Future of Libraries. Beginning the Great Transformation. The DaVinci **Institute. [http://www.davinciinstitute.com/page.php?ID=120]**

(झ) प्रवृत्ति # 8 - वैश्विक प्रणालियों के एक नये युग के लिये मंच तैयार हो रहा है। पुस्तकालय वैश्विक प्रणालियों के विकास में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभायेंगे क्योंकि नई प्रणालियों को प्रारम्भ से लागू करने के लिये आवश्यक जानकारी के मूलभूत भागों को लेखागारों में परिवर्तन करने व फैलाने के लिये उनसे शुल्क लिया जायेगा। पुस्तकालय स्वयं में ही एक वैश्विक प्रणाली है जो नई प्रणालियों व नई संस्कृतियों के एक नींव बिन्दु का प्रतिनिधित्व करती है।

(ट) प्रवृत्ति # 9 - हम एक उत्पाद आधारित अर्थव्यवस्था से एक अनुभव आधारित अर्थव्यवस्था में परिवर्तित हो रहे हैं। पुस्तकें खुद भी एक उत्पाद से एक अनुभव में परिवर्तित होगी । भविष्य की पुस्तकों की समीक्षा व मूल्याँकन भी उनके द्वारा बनाये गये अनुभव पर निर्भर होगी।

(ठ) प्रवृत्ति # 10 - पुस्तकालय, सूचना के केन्द्रों से संस्कृति के केन्द्रों में परिवर्तित होगे। एक संस्कृति आधारित पुस्तकालय वह होता है जो समुदाय की आत्मा में प्रवेश करके प्राथमिकताओं का आकलन करता है व जिन बातों को सबसे महत्वपूर्ण समझा जाता है उनके समर्थन के लिये संसाधन उपलब्ध कराता है।

इन व अन्य विश्लेषणों से कोई यह निष्कर्ष निकालने में सही होगा कि सरकारी पुस्तकालयों को सभी मोर्चो पर बदलाव के लिये तैयार रहना चाहिये। यह दिमाग में रखते हुये कि राजनेता खुद प्रवृतियों के साथ चलते हैं तथा यह भी कि निर्णय निर्माताओं की धारणायें भी महत्वपूर्ण होती है, पेशेवर सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को इस बारे में सजग रहना चाहिये कि क्या कहा जा रहा है व परिकल्पित किया जा रहा है। यह सरकारी पुस्तकालय की सफलता व भविष्य के लिये महत्वपूर्ण है जबकि हम इन भविष्यवादी विचारकों के दृष्टिकोण से सहमत न हो, तैयार रहना ही इसकी कुँजी है। सुरक्षा को मजबूत करो व ताकत पर निर्भर रहो। उपभोक्ताओं के साथ अच्छा संचार व उनकी जरूरतों के अनुकूलन को सूनिश्चित करो। उपभोक्ताओं के लाभ के लिये नई प्राद्योगिकियों को समाविष्ट करके उनका उपयोग करें और यह सुनिश्चित करें कि विभाग की संस्थागत स्मृति को भविष्य की पीढ़ियों के लिये संरक्षित किया गया है। अपने देश के इतिहास में पुस्तकालय के दर्जे के बारे में अवगत रहे। सबसे बढ़कर सरकारी सूचना प्रबंधन और पुस्तकालयाध्यक्ष के आकर्षण एवं आनन्द को व्यक्त करें व भविष्य की तरफ कल्पना और पटुता के साथ देखें।

*****

खण्ड - 16

निष्कर्ष

सरकारी पुस्तकालयों के लिए इन दिशा-निर्देशों में आई.एफ.एल.ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग एवं सरकारी सूचना व अधिकारिक प्रकाशन अनुभाग ने बुनियादी दिशा-निर्देशों व सर्वोत्तम प्रथाओं को पेश करने की कोशिश की है जिससे कि गुणवत्तापूर्ण सरकारी पुस्तकालय सेवा, परिचित पुस्तकालय उपभोक्ताओं को दी जा सके। पुस्तकालय के मिशन पर निर्भर करते हुये इनमें सरकारी अधिकारी, कर्मचारी एवं सामान्य जनता को भी शामिल किया जा सकता है। इन दिशा-निर्देशों में प्रदान की गई विस्तृत जानकारी से कई स्थायी सिद्धाँत भी बनाये जा सकते हैं। इनको दो क्षेत्रों में विभाजित किया जा सकता है:

सरकारी पुस्तकालयों का कार्यान्वयन

- सरकारी पुस्तकालय सेवाओं के लिये नियमित रूप से योजना बनाना व उनका मूल्याँकन करना महत्वपूर्ण है।
- सरकारी पुस्तकालयों को जिनके अन्तर्गत वह कार्य करते है, को उनके राजनैतिक परिवेश से अपना नेतृत्व लेना होगा। पुस्तकालय के समर्थन को बढ़ाने के लिये हर अवसर का इस्तेमाल करना चाहिए व स्वयं के नैतिक व्यवहार को भी।
- पुस्तकालय का संग्रह मुद्रित व इलैक्ट्रॉनिक दोनों रूपों में तथा एक संग्रह विकास योजना के अनुरूप होना चाहिये। वह पुस्तकालय के आधारभूत पाठकों की आवश्यकताओं को पूरा करने की तरह आरेखित होना चाहिए।
- सरकारी सूचनाओं को लिखित या इलैक्टॉनिक रूप में हमेशा के लिये संचित किया जाना चाहिए।
- सरकारी पुस्तकालयों में पेशेवर, प्रशिक्षित एवं क्षतिपूर्त कर्मचारियों का चयन किया जाना चाहिए।
- सरकारी पुस्तकालयों को उपभोक्ता की जरूरतों को पूरा करने के लिये व जरूरी सेवाओं के प्रबंधन के लिये पर्याप्त धन व वित्तीय सहायता मिलनी चाहिए।
- प्रत्येक देश में सरकारी पुस्तकालय संघ व अन्य पुस्तकालय संघों को सरकारी पुस्तकालय के समर्थन में व सरकार में उनकी भूमिका के सन्दर्भ में वकालत करनी चाहिए।
- सरकारी पुस्तकालयों को, आवश्यक साधनों तक उत्तम पहुँच बनाने के लिये अन्य पुस्तकालयों के साथ सहयोग करना चाहिए।
- सरकारी पुस्तकालयों को, अपनी सेवायें देने के लिये एक योजना को निर्मित व लागू करना चाहिए।

उपभोक्ता के प्रति सरकारी पुस्तकालय की जिम्मेदारियाँ

उपभोक्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिये, संग्रह व सेवाओं को पहचानना व निर्मित करना बहुत जरूरी है।

- सरकारी पुस्तकालयों को देश के सरकारी व सूचना दस्तावेजों पर जनता की निःशुल्क व स्थायी पहुँच के लिये पैरवी करनी चाहिए।
- सरकारी सूचनाओं तक नागरिकों की पहुँच अबाधित होनी चाहिए।
- सूचनाओं तक नागरिकों की पहुँच सुविधाजनक रूप से व सरकारी हस्तक्षेप व मंजूरी के बिना होनी चाहिए।
- सरकारी पुस्तकालयों पर अपने उपभोक्ताओं की निजी जानकारी को गोपनीय रखने की जिम्मेदारी होती है।

हम आशा करते हैं कि यह दिशा-निर्देश सरकारी पुस्तकालयाध्यक्षों को उत्तम सरकारी पुस्तकालय बनाने में सहायक होंगे।

*****

खण्ड - 17

योगदानदाताओं की सूची

* **नैन्सी बोल्ट** संयुक्त राज्य अमेरिका में कोलोराडो राज्य की पूर्व राज्य पुस्तकालयाध्यक्ष है जहाँ पर उन्होंने 18 वर्ष सेवा की है । वहाँ पर उन्होंने अन्य सेवाओं के साथ-साथ "राज्य दस्तावेज संग्रह कार्यक्रम" की देख-रेख की। वर्तमान में उनका "नैन्सी बोल्ट एंड एसोसिएटस" नाम से परामर्श कारोबार है। बोल्ट, आइ. एफ. एल. ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग में 9 वर्ष तक सदस्य रही व 2005-2007 के दौरान अध्यक्ष रही। इस दौरान वह विशेष पुस्तकालय विभाग की अध्यक्ष थी व आई.एफ.एल.ए. शासकीय बोर्ड और व्यवसायिक समिति में भी उन्होंने सेवायें दी। वह इस दिशा-निर्देश समिति की भी अध्यक्ष थी।

* **संजय कुमार बिहानी** ने अपना पेशेवर कैरियर 1987 में पुस्तकालय विज्ञान में मास्टर्स डिग्री (स्वर्ण पदक) प्राप्त करने के पश्चात राजस्थान राज्य सरकार के शिक्षा विभाग में एक पुस्तकालयाध्यक्ष के रूप में शुरू किया। 1988 में भारत सरकार के कृषि मंत्रालय में एक पेशेवर पुस्तकालयाध्यक्ष के रूप में शामिल हुए और 1990 में विदेश मंत्रालय में पुस्तकालयाध्यक्ष पद पर चुने गये। उन्होंने 1994 से 1997 तक भारतीय उच्चायोग, ढाका (बांगलादेश) व 2000 से 2003 तक भारतीय राजदूतावास काठमाण्डू (नेपाल) में पुस्तकालयाध्यक्ष के रूप में कार्य किया। वर्तमान में वह विदेश मंत्रालय पुस्तकालय, नई दिल्ली (भारत) में कार्यरत है। वे आई. एफ. एल. ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग की दिशा-निर्देश समिति के सदस्य है व आई. एफ. एल. ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग की स्थाई समिति के वर्ष 2007-2011 अवधि के लिये सदस्य चुने गये हैं।

* **सुजेन बुरज** ने अपना केरियर विभिन्न सरकारी पुस्तकालयों में सेवाओं का प्रबंधन करते हुए गुजारा जिन संस्थानों में पूर्वतः सूचना अधिकारिओं को नियुक्त किया गया था। वे सी. आई. एल. आई. पी. (चार्टेड इन्सटीटयूट ऑफ लाइब्रेरी एण्ड इनफोरमेशन प्रोफेशनल) की संस्थापक सदस्य एवं पूर्व अध्यक्ष है। उन्होंने सरकारी पुस्तकालयों पर कुछ लेख एवं एक पुस्तक "ब्राकन डाऊन बाई ग्रेड एण्ड सेक्स : द केरियर डवलेपमेंट आफ गवर्नमेन्ट लाइब्रेरियनस" लिखी है। 1996 से 2002 तक वह आई. एफ. एल. ए. के सरकारी पुस्तकालय विभाग में यू.के. की प्रतिनिधि रही है। इन दिशा-निर्देशों में एक अध्याय लिखने के साथ-साथ उन्होंने इसके संपादक के रूप में भी कार्य किया है।

* **हाना फिशर** संयुक्त राज्य अमेरिका में कांग्रेस की शोध से संबंधित कांग्रेस पुस्तकालय की शाखा कांग्रेस शोध सेवा के विदेशी मामलों, रक्षा एवं व्यापार विभाग में सूचना शोध विशेषज्ञ के रूप में कार्य करती है। उनके विषय विशेषताओं में एशियाई मामले व हताहित सांख्यिकी शामिल है। वे सरकारी पुस्तकालय अनुभाग की पत्राचार सदस्या व स्पेशल लाईब्रेरी एसोशियेशन की सदस्य है।

*   **मारिया गोकेरिद्वज** (एम.एल.एस. हमबोल्ड यूनिवर्सिटी, बर्लिन) थुरिंगिया के शिक्षा एवं सांस्कृतिक मामलों के मंत्रालय और निर्माण व यातायात मंत्रालय, इरफर्ट जर्मनी में पुस्तकालयाध्यक्ष के रूप में कार्य करती है। वह जर्मनी के संसदीय व सरकारी पुस्तकालय संघ (ए.पी.बी.बी.) के बोर्ड की सदस्या है और थुंरिगिया के सरकारी पुस्तकालय संघ (टी.एच.ए.बी.बी.) की सह- संस्थापक है। वह आई.एफ.एल.ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग की दिशा-निर्देश समिति की सदस्या रही और 5 वर्षों तक सरकारी पुस्तकालय विभाग की पत्राचार सदस्या रही है। 2007-2011 के कार्यकाल में वह आई.एफ.एल.ए. के सरकारी पुस्तकालय अनुभाग की स्थाई समिति की सदस्या चुनी गई है।

*   **स्यू बेस्टकोट** वर्तमान में यू. के. में समुदाय एवं स्थानीय सरकार विभाग के आई.सी.टी. प्रभाग में कार्य करती है। वह यू. के. के चार सरकारी विभागों की पुस्तकालय व सूचना सेवाओं में विभिन्न रूपों में कार्य कर चुकी है। उन्होंने एक वर्ष "ऐमनस्टी इन्टरनेशनल" में कार्य किया है। वर्तमान में वह विभागीय पुस्तकालय अध्यक्षों की समिति में सचिव पद पर नियुक्त है। (यू.के. कमिटि आफ हेड आफ प्रोफेशन आफ गर्वनमेंट डिपार्टमेंट) और वह पूर्व में यू.के. की पेशेवर संस्था सी.आई.एल.आई.पी. की राष्ट्रीय समिति में सरकारी खण्ड का काउन्सलर के रूप में प्रतिनिधित्व कर चुकी है।

*   **जेन वू** ने मैनिटोबा यूनिवर्सिटी (गणित) एलबर्टा (पुस्तकालय विज्ञान) और सेन्ट जोन यूनिवर्सिटी, न्यूयार्क (एम.बी.ए.) की यूनिवर्सिटी डिग्रियाँ हासिल की है। आजीवन शिक्षार्जन में विश्वास रखते हुये उन्होंने विशेष विद्यार्थी के रूप में कई यूनिवर्सिटी पाठ्यक्रम पूरे किये हैं। वह अगस्त 1993 से रोम (इटली) में संयुक्त राष्ट्र के खाद्य एवं कृषि संगठन की डेविड लुबिन मेमोरियल पुस्तकालय की प्रमुख पुस्तकालयाध्यक्ष है जो कि संगठन और पुस्तकालय के लिये विशिष्ट परिवर्तन का समय रहा है। पूर्व में उन्होंने कनाडा की केन्द्रीय सरकार के विभिन्न विभागों में प्रबंधक के रूप में कनाडा के राष्ट्रीय पुस्तकालय के केटलोगिंग विभागों में, कनाडियाना विभाग, कनाडियन मार्क आफिस, कनाडियन न्याय विभाग और कनाडियन कृषि विभाग में बढते प्रबन्धकीय दायित्व के पदों पर कार्य किया है। अन्तर्राष्ट्रीय पुस्तकालय परिवेश में आने के बाद से वह आई. एफ. एल. ए. में सक्रिय रही है जहाँ उन्होंने कुछ लेखों और पोस्टर अधिवेशनों को लिखा है व अधिकृत किया है। उन्होंने सरकारी सूचना व दफ्तरी प्रकाशन अनुभाग (जी. आई. ओ. पी. एस.) के लिये लेखों के संग्रह का सम्पादन किया है और उन्होंने दो पूर्ण कार्यकालों के लिये जी. आई. ओ. पी. एस. स्थायी समिति के सदस्य के रूप में कार्य किया है। साथ ही पहले सूचना सहयोगी बाद में सचिव और अन्त में 2005 से 2007 तक इसके अध्यक्ष के रूप में कार्य किया है। कुछ समय पूर्व 2007 में वह सरकारी पुस्तकालय अनुभाग की स्थायी समिति की सदस्या चुनी गई है।

*****

IFLA Headquarters
P.O. Box 95312
2509 CH The Hague
Netherlands
Tel +31-70-3140884
Fax +31-70-3834827
E-mail publications@ifla.org
www.ifla.org

ISSN 0168-1931