
একক ১১ □ গ্রন্থাগার ব্যবহার পর্যালোচনা

গঠন

- ১১.১ প্রস্তাবনা
- ১১.২ ব্যবহারকারীদের শ্রেণি ও তাদের প্রয়োজন
- ১১.৩ ব্যবহারকারীদের শিক্ষা
- ১১.৪ ব্যবহারকারীদের পড়াশোনার প্রকারভেদ
 - ১১.৪.১ তথ্য সংগ্রহের অভ্যাস
 - ১১.৪.২ পড়াশোনার অভ্যাস
 - ১১.৪.৩ পরিষেবামূলক কাজ
 - ১১.৪.৪ ব্যবহারকারীদের মধ্যে তথ্য আদানপ্রদান
- ১১.৫ ব্যবহারকারীদের প্রয়োজন/দাবি
- ১১.৬ তথ্য প্রয়োজন সমীক্ষার কৌশল
 - ১১.৬.১ প্রথাগত পদ্ধতি
 - ১১.৬.২ অপ্রত্যক্ষ পদ্ধতি
 - ১১.৬.৩ অ-প্রথাগত পদ্ধতি
- ১১.৭ উপসংহার
- ১১.৮ অনুশীলনী
- ১১.৯ গ্রন্থপঞ্জি

১১.১ প্রস্তাবনা

উৎপাদন করতে ইচ্ছুক—এমন বস্তুর জন্য নির্মাণকারী বাজার সমীক্ষা চালায় ; নির্মাণকারীর এই প্রচেষ্টার সঙ্গে সাদৃশ্যপূর্ণ হল ব্যবহারকারী প্রসঙ্গে চিন্তা-আলোচনা। গ্রন্থাগার ও তথ্য ব্যবস্থার প্রেক্ষিতে, এটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ যে ব্যবহারকারীদের প্রকৃত ও সম্ভাব্য প্রয়োজন জানার জন্য পর্যালোচনা করা হয়ে থাকে। কার্যত, বিভিন্ন ধরনের গ্রন্থাগারের বিভিন্ন উদ্দেশ্য থাকে, কিন্তু সব গ্রন্থাগারই ব্যবহারকারীদের প্রয়োজন অনুযায়ী পরিষেবা সরবরাহ করতে কাজ চালায়। ব্যবহারকারীদের প্রয়োজন মেটানোর পদ্ধতির মাধ্যমেই, যে-কোনো গ্রন্থাগারে সংগ্রহ-ব্যবস্থার কার্যকারিতাকে বিচার করা হয়। প্রয়োজন সবটা জানা থাকলেও, কখনও পূর্ণভাবে মেটানো যায় না এইরকম ইঞ্জিত দেওয়া হচ্ছে না। যাই হোক, গ্রন্থাগার-বাজেট হল সীমিত। পছন্দ করা ও অগ্রাধিকার নির্ণয় করা—এটা সবসময়ই প্রয়োজন। তা হলেও, বিভিন্ন ব্যবহারকারী-গোষ্ঠীর সামর্থ্য ও প্রয়োজন-বৈচিত্র্য স্পষ্টভাবে গ্রন্থাগার নীতি-নির্ধারণের ভিত্তি রচনা করবে। বলাবাহুল্য সাধারণের প্রয়োজন মিটিয়ে থাকে এবং একই সঙ্গে প্রাপ্তবয়স্ক ও শিশুদের কোনো বিশেষ প্রয়োজনকেও মিটিয়ে থাকে। বিদ্যাবিষয়ক গ্রন্থাগারের ক্ষেত্রে, প্রয়োজনকে আরও সহজে চিহ্নিত করা যায় এবং প্রতিষ্ঠানগত পাঠ্যসূচি থেকে, বিষয়বস্তুর পরিসর ও স্তরকে মিলিয়ে/খতিয়ে দেখা যেতে পারে। বহু বিশেষ গ্রন্থাগার, ব্যবহারকারীদের সর্বমোট সংখ্যা হল আপেক্ষিকভাবে কম এবং তাদের প্রয়োজনের প্রতি সর্বশেষ মনোযোগ দেওয়া সম্ভব হয়।

গ্রন্থাগার হল সামাজিক পরিবেশের ফসল। মানবকাজের প্রায় সব দিককেই, গ্রন্থাগার সক্রিয়ভাবে সমর্থন করে ; মানবকাজের মধ্যে রয়েছে শিক্ষা, গবেষণা, সামাজিক-অর্থনৈতিক বিকাশ, শিল্প ও বাণিজ্য, কলা ও সংস্কৃত, সরকারি প্রশাসন এবং এইরকম আরও বিষয়। তাদের উদ্দেশ্য (mission) হল—তাদের মক্কেলদের সমস্ত জীবন-পরিধিকে স্পর্শ করা। জীবনের বিভিন্ন স্তরে, ব্যক্তিদের নিকটে প্রাসঙ্গিক হবে—এমন বিভিন্ন বিষয়কে গ্রন্থাগার সংগ্রহ করবে এবং প্রশস্ত করে তুলবে।

১১.২ ব্যবহারকারীদের শ্রেণি এবং তাদের প্রয়োজন

ব্যবহারকারীদের সমাজের মধ্যে বিভিন্ন শ্রেণিযুক্ত নানাবিধ গোষ্ঠী থাকতে পারে। পরস্পর থেকে এরূপ ব্যবহারকারীদের শ্রেণিকে চিহ্নিত করা বেশ শক্ত। কিন্তু মূল শ্রেণিগুলিকে আমরা চিহ্নিত করতে পারি। সাধারণভাবে, ব্যবহারকারীদের মধ্যে নিম্নবর্ণিত শ্রেণিগুলি থাকে : ছাত্র, শিক্ষক, গবেষক, পণ্ডিত, লেখক, পরিকল্পনাকারী, ব্যবসা-পরিচালনা ও এক্সিকিউটিভ, শিল্প-উদ্যোক্তা, আমলা ও সাধারণ জনগণ।

জে.ডি বার্নাল (G. D. Bernal) বৈজ্ঞানিক ও প্রযুক্তিগত তথ্যব্যবহারকারীদের কিছু শ্রেণিবিভাজনকে উল্লেখ করেছেন। তাঁর শ্রেণি-বিভাজনের মধ্যে রয়েছে—বৈজ্ঞানিক তথ্যব্যবহারকারীদের মধ্যে একটিমাত্র গোষ্ঠীর বর্ণনা। এই বিন্যাস অনুযায়ী—প্রযুক্তিবিদদের শ্রেণির মধ্যে পড়ছে ইঞ্জিনিয়ার, আর্কিটেক্ট, ডাক্তার ও কৃষিশেষজ্ঞগণ। শিক্ষা-বিষয়ক গ্রন্থাগার ব্যবহারকারীগণ শিক্ষাকেন্দ্রিক সমাজ হিসাবে পরিচিত হয়েছেন ; ছাত্র, শিক্ষক ও গবেষকগণ এই সমাজের মধ্যে রয়েছেন। ছাত্রদের প্রয়োজন রয়েছে টেক্সট বই ও সহায়ক উপাদান ; তারা কদাচিত সাময়িক পত্রিকা (Journal) ব্যবহার করে। শিক্ষক, গবেষক ও পণ্ডিতগণ প্রধান বই, সাধারণ বই, সহায়ক বই সরকারি দলিল এবং সাম্প্রতিক-চেতনা বিষয়ক বুলেটিন ও সব ধরনের গৌণ উৎস-এর মতো গ্রন্থপঞ্জিমূলক উপাদান, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তির গবেষকগণ এক বিষয়ক প্রবন্ধ, নিবন্ধ, মুখ্য ও গৌণ গবেষণাপত্র এবং গ্রন্থপঞ্জিমূলক উপাদান ব্যবহার করেন। পরিকল্পনাকারী, ব্যবসা-পরিচালক ও এক্সিকিউটিভ সরকারি দলিল, বাণিজ্য-পত্রিকার খোঁজ করেন এবং তাদের উৎপাদন-পঞ্জিকা, ব্যবসায়ী ও উৎপাদকদের ঠিকানা ও পরিচালন তথ্যের প্রয়োজন হয়। শিল্পে বিজ্ঞান ও প্রযুক্তিবিষয়ক সমাজ বাস্তব সমস্যার সঙ্গে জড়িত আছে। নির্দিষ্ট দলিল থেকে নির্দিষ্ট তথ্যের প্রয়োজন তাদের থাকে। সাম্প্রতিক পরিসংখ্যান ও তথ্যের প্রয়োজন তাদের হয়।

শিল্প-উদ্যোক্তারা মুখ্য পত্রিকা, সহায়ক বই, গ্রন্থ বিবরণী বিষয়ক উপাদান, পেটেন্টস সংক্ষিপ্ত গ্রন্থ, বাজার গবেষণা সহায়িকা, লাইসেন্স-এর বিবেচ্য পুস্তিকা, যন্ত্রপাতিও প্রযুক্তির আমদানি এবং অন্যান্য সম্পর্কিত বিষয়-এর পরামর্শ নেয়। সাধারণ জনগণ প্রায়ই সহায়ক বই, সাধারণ উপন্যাস, ভ্রমণকাহিনী, আত্মজীবনী এবং অনুরাগ বিষয়ের পরামর্শ নেয়।

শ্রমজীবীদের প্রয়োজন হল—নির্দিষ্ট তথ্য বা উপাদান। কিছু করার বিষয় না থাকার ফলে, নিঃসঙ্গ ব্যক্তির গ্রন্থাগার ব্যবহার করে ; অবসরপ্রাপ্ত ব্যক্তির বই পড়ে সময় কাটায় ; পলায়নী মনোবৃত্তি সম্পন্নরা হল ব্যক্তিগত কল্পনা অনুসরণকারী ক্লাস্ত ব্যক্তি। গ্রন্থাগার থেকে অ-উজ্জীবিত পাঠক ব্যক্তিগত সমস্যার উত্তর খোঁজ করে।

১১.৩ ব্যবহারকারীদের শিক্ষা

দুটি মূল শ্রেণির মধ্যে, যে-কোনো গ্রন্থাগারের উল্লেখ-বিষয়ক কাজকে (reference function) চিহ্নিত করা যেতে পারে ; এ দুটি হল—উত্তরদান প্রবণ ও প্রত্যাশামূলক। সাহায্য বা সহায়তা বা নির্দিষ্ট প্রশ্নের উত্তর খোঁজার অনুরোধের জবাবে—উত্তরদান প্রবণ পরিষেবা দেওয়া হয়ে থাকে। প্রত্যাশামূলক পরিষেবার মধ্যে পড়ছে সেইগুলি, যেগুলি নির্দিষ্ট ধরনের উল্লেখমূলক বা তথ্যবিষয়ক পরিষেবার জন্য কোনো দাবির প্রত্যাশায় দেওয়া হয়ে থাকে।

সাহায্য বা সহায়তা বা উল্লেখমূলক প্রশ্নের জন্য অনুসন্ধান বা অনুরোধ-এর মধ্যে রয়েছে :

গ্রন্থাগার, গ্রন্থাগারের সংগ্রহ সম্ভার বা পরিষেবার ব্যবহারে তত্ত্বাবধানমূলক পথনির্দেশনা ; এর মধ্যে রয়েছে গ্রন্থাগার ব্যবহারে নতুন ব্যক্তিদের গ্রহণ করা। প্রথমবার গ্রন্থাগার ব্যবহারকারীরা, সাধারণতঃ, এই তত্ত্বাবধানমূলক পথনির্দেশনাকে খুঁজে থাকে ; কিন্তু পরবর্তী সময়ে তারা গ্রন্থাগার নিয়মাবলির সঙ্গে পরিচিত হতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, কোনো সাময়িক পত্রিকার বর্তমান সংখ্যা কোথায় রয়েছে, বা কোথায় বই কম্পিউটার ব্যবস্থায় দেখানো হচ্ছে বা সাধারণভাবে গ্রন্থাগারে কী ধরনের পরিষেবা পাওয়া যায়—সেটা জানতে—এই ধরনের ব্যক্তিরা সাহায্য বা সহায়তা চাইতে পারে। কিন্তু পেশাদারের মতে, এইসব পরিষেবাকে, কঠোরভাবে, উল্লেখ-বিষয়ক (reference) বলে বিবেচনা করা যায় না। কিন্তু এই ধরনের সহায়তা প্রায়ই চাওয়া হয়ে থাকে এবং আবশ্যিকভাবে দেওয়া হয়ে থাকে।

বিশেষ করে কলেজ ও বিশ্ববিদ্যালয়ে নতুন প্রবেশকারীদের জন্য, তত্ত্বাবধানমূলক পথনির্দেশনার আরেকটি রূপ হল—গ্রন্থাগার ব্যবহারে বা গ্রন্থাগার ও তার পরিষেবার ভূমিকা বিষয়ে একটি সংগঠিত ও নিয়মিত কর্মসূচির উপস্থিতি। কলেজ, বিশ্ববিদ্যালয়, সাধারণ বা বিশেষ গ্রন্থাগারের প্রয়োজনের স্তর-এর সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে নবাগত ব্যক্তিদের এরূপ অন্তর্ভুক্তকরণের কর্মসূচি—সতর্কতার সাথে—রচনা করতে হবে। এই পরিষেবা, ব্যক্তি অপেক্ষা, গোষ্ঠীকে সাধারণত দেওয়া হয়ে থাকে। সাধারণত, এই কর্মসূচিকে ছবির (slide) মাধ্যমে ব্যাখ্যা করা হয় এবং পরে গ্রন্থাগারের কাজকর্মকে ঘুরিয়ে দেখানো হয়। এই ধরনের কর্মসূচির মধ্যে নিম্নবর্ণিত বিষয়গুলি রয়েছে :

গ্রন্থাগারের উদ্দেশ্য ;

গ্রন্থাগারের সাংগঠনিক কাঠামো ;

গ্রন্থাগারের প্রধান অফিসারবৃন্দ ;

গ্রন্থাগারের সংগ্রহ সম্ভার, সংগ্রহের রূপ, বৈচিত্র্য এবং সংগঠন সংগ্রহ কক্ষে ও অন্যান্য স্থানে প্রদর্শন ;

গ্রন্থাগারের তালিকা এবং তার ব্যবহারবিধি ;

গ্রন্থাগারে বসে পড়া ও ঘরে বই নিয়ে যাওয়ার সুযোগসুবিধা ;

উল্লেখ-বিষয়ক (reference) ও তথ্য পরিষেবা ;

রিপ্রোগ্রাফিক (reprographic) পরিষেবা ;

গ্রন্থাগার বিধি ;

প্রক্ষালন স্থান, বিশ্রাম কক্ষ সহ গ্রন্থাগারের একটি মানচিত্র।

সব প্রত্যাশামূলক পরিষেবার একটি সাধারণ বৈশিষ্ট্য হল যে ওইসব পরিষেবা এককালীন পরিবেশ নয়। তাদের সকলকে অবিশ্রান্ত ভিত্তিতে দেওয়া হয়ে থাকে ; সম্ভবত এই ব্যবস্থার অতিক্রম হল সুনির্দিষ্ট বিষয়বস্তুর

উপরে গ্রন্থপঞ্জির সংকলন। এই সংকলন সাময়িক হতে পারে, কিন্তু এই কাজে একটি নিয়মিত আধুনিকীকরণের ব্যবস্থা সক্রিয় থাকে। ব্যবহারকারীদের জন্য শিক্ষা কর্মসূচি একটি পৃথক শ্রেণির মধ্যে পড়ছে ; এই কর্মসূচির উদ্দেশ্য হল—গ্রন্থাগারের বিপুল সংগ্রহের ব্যবহারে পাঠকদের দক্ষতাকে বাড়িয়ে তোলা। যাই হোক, এটা হল এক পরিষেবা—বিভিন্ন স্তরে ব্যবহারকারীদের জন্য এক ধরনের জ্ঞান-বিকাশ কর্মসূচি ; গ্রন্থাগার ও তার পুস্তক সংগ্রহকে কার্যকরভাবে ব্যবহার করতে, এই কর্মসূচি ব্যবহারকারীদের সাহায্য করে। এই ধরনের পাঠ্যসূচি রচনা করার ক্ষেত্রে, মূল দৃষ্টি আকর্ষণকারী বিষয়বস্তু হল :

- (ক) লক্ষ্যবস্তু হিসাবে স্থিরীকৃত গোষ্ঠী, যাদেরকে জ্ঞান-বিকাশ কর্মসূচির মধ্যে আনা হবে ;
- (খ) স্থায়িত্ব ;
- (গ) পাঠ্যসূচির বিষয়বস্তু ;
- (ঘ) মৌখিক প্রস্তাবনা সমর্থনকারী, পাঠ্যসূচীর উপাদান ;
- (ঙ) অডিও-ভিসিউয়াল হলের মাধ্যমে প্রদর্শন, সহায়ক যন্ত্রের ব্যবহার ;
- (চ) বোধগম্য ও প্রশিক্ষিত কর্মচারী ;
- (ছ) ব্যবহারিক শিক্ষা ও স্বয়ং-শিক্ষা অনুশীলনী ;
- (জ) মূল্যায়ন

১১.৪ ব্যবহারকারীদের পড়াশোনার প্রকারভেদ (Type)

অদ্যাবধি সম্পাদিত ব্যবহারকারীদের বিষয়ে আলোচনা ও সমীক্ষা বিভিন্নভাবে সম্পন্ন হয়েছে। নিম্নবর্ণিত মুখ্য বিভাগে, ওইসব ভিন্ন ভিন্ন রূপগুলিকে আলোচনা করা যেতে পারে :

১. তথ্যসংগ্রহের অভ্যাস
২. পড়াশোনার অভ্যাস
৩. পরিষেবা সম্পাদন
৪. ব্যবহারকারীদের মধ্যে তথ্য সঞ্চারন।

১১.৪.১ তথ্য সংগ্রহের অভ্যাস

গবেষণা ও উন্নয়নের প্রেক্ষিতে, এইসব অভ্যাসকে বিবেচনা করা হয়েছে।

এটি সাধারণভাবে লক্ষ করা গিয়েছে যে গবেষকগণ বহুবিধ উপায়ে তথ্য সংগ্রহ করে থাকেন ; এইসব উপায় বা মাধ্যমগুলি হল

(ক) সাম্প্রতিক পত্রিকা অভিনিবেশ সহকারে পাঠ এবং গবেষণা পত্রিকার প্রকাশিত সাম্প্রতিক সহায়ক উপাদানকে লিখে নেওয়া ;

(খ) গ্রন্থসূচি বিচার-বিবেচনা করা এবং সাময়িক পত্রিকার সার-সংগ্রহ করা ;

(গ) ওইসব বিষয়ে অভিজ্ঞ ব্যক্তিদের সঙ্গে যোগাযোগ করা ও তাদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা ;

ঘ) টিউটর, গাইড ও প্রবীণ সহকর্মীদের কাছ থেকে তথ্য অন্বেষণ করা ;

ঙ) তথ্য সরবরাহকারী কেন্দ্রের নিকট চিঠি লেখা এবং এরূপ অন্যান্য উপায়ের সাহায্য নেওয়া।

একবিংশ শতকের সূচনায়, বৈজ্ঞানিক তথ্যের ক্রমবর্ধমান আয়তনের সফল সংগ্রহ ও উদ্ভার ইন্টারনেট ও বিশ্বব্যাপী তরঙ্গ { worldwide web (w.w.w) } এর উপর দ্রুত নির্ভরশীল হয়ে পড়ছে। শিক্ষণ, গবেষণা ও সৃজনশীল কাজকে সমর্থন করতে বিজ্ঞানীরা যে পদ্ধতিতে তথ্য অনুসন্ধান করেন—সেই পদ্ধতিটি পরিবর্তিত হচ্ছে, কারণ নতুন প্রযুক্তি ও তথ্য সরবরাহ ব্যবস্থা উদ্ভূত হচ্ছে। এর ফলে, Garvey ও Griffith প্রস্তাবিত বৈজ্ঞানিক যোগাযোগ ব্যবস্থার সনাতন মডেলটি চ্যালোঞ্জের সম্মুখীন হয়েছে ; ওই মডেল তথ্যকে প্রাথমিকভাবে ব্যাপ্ত করা হয়েছে এবং পরবর্তী সময়ে প্রস্তাবিত পত্রিকাতে মুদ্রিত হওয়ার পরে, ওই প্রস্তাব খুবই মূল্যবান বস্তুতে পরিণত হয়েছে। Lancaster প্রস্তাবিত এবং Hurd এর দ্বারা আধুনিকীকৃত ইলেকট্রনিক যোগাযোগ ব্যবস্থার পূর্বতন মডেল মুদ্রিত পত্রিকা, সূচি (indexes) ও সারসংক্ষেপ করা উপাদানকে অতিক্রম করেছে এবং ইঞ্জিত দিচ্ছে যে বৈজ্ঞানিক তথ্যের বিস্তৃতি, শেষ অবধি পুরোপুরি ইলেকট্রনিক হবে। মুদ্রিত পণ্ডিত-সহায়ক পত্রিকা ক্রয় ও সংরক্ষণক্ষেত্রে গ্রন্থাগারের ক্রমবর্ধমান খরচের পরিপ্রেক্ষিতে—বৈজ্ঞানিক পণ্ডিত-সহায়ক যোগাযোগ ব্যবস্থার এক সক্রিয় মণ্ডল হিসাবে কাজ চালাতে, এই ইলেকট্রনিক পত্রিকাই একমাত্র বিকল্প হিসাবে কার্যকর হতে পারে। তা হলেও, বিজ্ঞানে যোগাযোগের ইলেকট্রনিক মাধ্যমে যেহেতু শৈশব অবস্থায় রয়েছে, সেজন্য এটা স্পষ্ট হয়নি—এই ইলেকট্রনিক ব্যবস্থা তথ্য সৃষ্টি ও ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিজ্ঞানীদের প্রয়োজন কতটা মিটাতে পারবে।

১১.৪.২ পড়াশোনার অভ্যাস

এর অর্থ হল—দলিলের (documents) বিভিন্ন শ্রেণি, ঋণ নেওয়ার বারংবারতা ও অন্যান্য তথ্যসামগ্রী বিষয়ে ব্যবহারকারীদের আপেক্ষিক পছন্দ।

১১.৪.৩ পরিষেবামূলক কাজ

গ্রন্থাগার বহু ধরনের পরিষেবা দিয়ে থাকে এবং ব্যবহারকারীরা, তাদের মধ্যে থেকে, কিছু বা বহুপরিষেবাকে পছন্দ করতে পারে।

১১.৪.৪ ব্যবহারকারীদের মধ্যে তথ্য চাহিদা

বিভিন্ন দৃষ্টিকোণ থেকে, তথ্য চলাচল বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। মনোবিজ্ঞানের ক্ষেত্রে যোগাযোগ ব্যবস্থা প্রসঙ্গে, আমেরিকার মনোবিজ্ঞান সমিতির সদস্য Garvey ও Griffith কিছু আলোচনা করেছেন। সমগ্র বিজ্ঞান যোগাযোগ ব্যবস্থার ক্ষেত্রে, তাদের বস্তু্য (findings) কার্যকর হয়েছে বলে মনে হয়। ব্যক্তিগত চিঠিপত্র, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সম্মেলনের সভা, সাম্প্রতিক পত্রিকায় প্রকাশনা অথবা pre-print-এর আকারের কোনো মাধ্যম দ্বারা বা আরও অন্য অনেক মাধ্যমের দ্বারা—কোনো ব্যক্তি বা গোষ্ঠীর সৃষ্ট গবেষণা তথ্য, ধীরে ধীরে সকলের মধ্যে পরিব্যাপ্ত হয়ে পড়ে। তথ্য-স্রষ্টারা তাদের প্রচারের জন্য কোনো মাধ্যমকে পছন্দ করে, মুদ্রণ ও পত্রিকার মতো চিরাচরিত মাধ্যমগুলি তথ্য ব্যাপ্তির ক্ষেত্রে কতটা পরিমাণে সাহায্য করে এবং যোগাযোগের ক্ষেত্রে ভাষা কোনো বাধা সৃষ্টি করে কিনা—এগুলি জানার প্রয়োজন রয়েছে।

Garvey ও Griffith মন্তব্য করেছেন, “Information flows throughout it in an orderly manner, and although there are a variety of rouths, specific types of information produced by specific

types of research workers seek certain outlets on predictable occasions in predictable sequences and time patterns.” অর্থাৎ, তাঁদের মতে—এর মাধ্যমে তথ্য সুশৃঙ্খলভাবে সঞ্চারিত হয়, এবং বিভিন্ন পথ থাকলেও—নির্দিষ্ট ধরনের তথ্য পূর্বে কখনযোগ্য ঘটনাতে, নির্দিষ্ট দ্বারের সঞ্চারন করে। গবেষণা-কর্মীদের দ্বারা পছন্দ করা পথ প্রায়ই ব্যবহারকারীদের বিশেষ প্রয়োজনের সঙ্গে জড়িত থাকে এবং “শ্রোতাদের প্রয়োজনের বৈশিষ্ট্য অনুযায়ী তথ্য রূপ দেওয়া হয়ে থাকে।”

১১.৪.৫ ব্যবহারকারীদের প্রয়োজন

তথ্য প্রয়োজন হল তথ্যের প্রতি বিভিন্ন ধরনের প্রয়োজন ও দৃষ্টিভঙ্গি নিয়ে গড়ে ওঠা এক মিশ্র ধারণা। ব্যবহারকারীদের তথ্য-প্রয়োজনের ধরন বুঝার জন্য, বহু চিন্তাভাবনা ও সমীক্ষা করা হয়েছে। এই ধরনের সমীক্ষায় প্রকাশ পেয়েছে যে যদিও তথ্য-প্রয়োজন ব্যক্তিবিশেষ ভিন্ন হতে পারে এবং একজন নির্দিষ্ট ব্যক্তির নিকটে বিভিন্ন সময়ে বিভিন্ন ধরনের তথ্যের প্রয়োজন থাকতে পারে,—তাহলেও ব্যবহারকারীদের বিভিন্ন গোষ্ঠীর মধ্যে, তথ্য-প্রয়োজনের এক সাধারণ ধরন (pattern) বিরাজ করে। (Melvin Voight) স্পষ্টভাবে তিনি ধরনের তথ্য-প্রয়োজনকে চিহ্নিত করেছেন এবং এই ক্ষেত্রে নিযুক্ত অন্যান্য শ্রমিকগণ চতুর্থটিকে এদের সঙ্গে সংযুক্ত করেছে। এই শ্রেণিগুলি হল :

১. সাম্প্রতিক দৃষ্টিভঙ্গি
২. প্রাত্যহিক দৃষ্টিভঙ্গি
৩. চূড়ান্ত দৃষ্টিভঙ্গি (Exhaustive approach)
৪. গ্রহণ করা বা পরিমার্জন করা দৃষ্টিভঙ্গি

১১.৪.৫.১ সাম্প্রতিক দৃষ্টিভঙ্গি

প্রতিটি সক্রিয় কর্মী সাম্প্রতিকতম উন্নয়ন বিষয়ে নিজেকে ওয়াকিবহাল রাখতে চায় এবং কাজের নির্দিষ্ট ক্ষেত্রে ও সম্পর্কিত বিষয়ে আধুনিক হতে ইচ্ছুক হয়। তথ্য-উৎসকে প্রাপ্তিযোগ্য করে তোলার জন্য, গতি ও সময়ানুবর্তিতা হল গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য। এখানে একজন কর্মী তথ্য-ব্যবস্থার সঙ্গে খুবই সাধারণ পদ্ধতিতে পারস্পরিক ভিত্তিতে কাজ চালায় ; এই সাধারণ পদ্ধতির মধ্যে রয়েছে—পছন্দসই সাময়িক পত্রিকার মাধ্যমে অধ্যয়ন, সার পত্রিকা পাঠ করা, ইত্যাদি। কর্মক্ষেত্রে সাম্প্রতিক কাজকর্ম সম্বন্ধে জ্ঞান বহুভাবে সাহায্য করে থাকে ; সাহায্য ক্ষেত্রগুলি হল—কাজ, উৎপন্ন দ্রব্য ও পদ্ধতির নতুন ক্ষেত্র বিষয়ে পছন্দ, অপরের দ্বারা ব্যবহৃত পদ্ধতি ও কৌশলকে কাজে লাগিয়ে কাজের অনাবশ্যক দুই বার করাকে বর্জন করা।

১১.৪.৫.২ প্রাত্যহিক দৃষ্টিভঙ্গি

এই প্রয়োজন সেই সময়ে উদ্ভূত হয় যখন ব্যবহারকারীগণ তাদের দৈনন্দিন কাজে প্রায়ই তথ্য পেতে আগ্রহী হয়। এই তথ্য-প্রয়োজনের বৈশিষ্ট্যটি হল যে প্রয়োজনটি হল একটি সুনির্দিষ্ট তথ্য পাওয়া এবং ওই তথ্যের দ্রুত উত্তর আশা করা যায়। মোটামুটি অনুবৃত্ত দৃষ্টিভঙ্গিকে, ‘স্বল্পকালীন রেফারেন্স’ প্রশ্ন হিসাবে অভিহিত করতে গ্রন্থাগারিকগণ অভ্যস্ত থাকেন।

১১.৪.৫.৩ চূড়ান্ত দৃষ্টিভঙ্গি

কোনো বিষয়ে সব বা প্রায় সব সম্পর্কিত সাহিত্যের জন্য—এই দৃষ্টিভঙ্গি কার্যকর হয়। তথ্য-উৎসের চূড়ান্ত বর্ণনা সাহিত্য অনুসন্ধানকে সাহায্য করে এবং কাজের একটি বিশেষ ক্ষেত্রে তথ্য-প্রাপ্তি সম্পর্কে এক সম্পূর্ণ ছবিকে উপস্থাপিত করে। এই ধরনের দৃষ্টিভঙ্গি হবে কেবলমাত্র সাময়িক।

১১.৪.৫.৪ গ্রহণ করা দৃষ্টিভঙ্গী

কাজের একটি নির্দিষ্ট ক্ষেত্রের উন্নয়নের পূর্ণ অথচ সংক্ষিপ্ত ছবি/বিবরণের যখন প্রয়োজন হয়, তখন কিছু কর্মীর কাছে এই প্রয়োজনটা দেখা দেয়। এটা সম্ভবত হল সেইরকম এক ক্ষেত্র, যে বিষয়ে ওই কর্মী বিশেষজ্ঞ নয়। এর ফলে, তিনি ওই ক্ষেত্র সম্বন্ধে পূর্ণ ওয়াকিবহাল না থাকতে পারেন। সেজন্য, সংক্ষিপ্ত ও সরল আকারে পাওয়া যাবে—এমন তথ্য তিনি চান ; এই সংক্ষিপ্ত তথ্য বিষয়বস্তুর পূর্ণ চিত্রকে তুলে ধরবে এবং এখন ওই পূর্ণ বিষয়বস্তুকে দ্রুত ও সহজভাবে বোঝা সম্ভব হবে।

১১.৬ তথ্যের কৌশল (techniques) সমীক্ষাকে দায়

তথ্যের ব্যবহার, তথ্যের নির্দিষ্ট চ্যানেলকে ব্যবহার, তথ্য পাওয়ার জন্য প্রচেষ্টা—এই ধরনের নির্দিষ্ট বিষয় স্থির করতে—এই ধরনের সমীক্ষা খুবই সহায়ক হয়। নির্দিষ্ট বিষয়সংক্রান্ত সমীক্ষা, ঠিকমতো বিশ্লেষিত হলে, কার্যকারিতা বাড়িয়ে তুলতে পারে এবং তথ্য-ব্যবস্থার গাইডে (guide) রূপান্তরিত হতে পারে। এই উদ্দেশ্য, এক সুনির্দিষ্ট পদ্ধতির প্রয়োজন দেখা দিয়েছে। বিষয়বস্তুর মুদ্রিত বর্ণনা থেকে, এটা স্পষ্ট হয়েছে যে সামাজিক সমীক্ষার অধিকাংশ সাধারণ পদ্ধতি বা কৌশলগুলি ব্যাপকভাবে ব্যবহৃত হয়েছে। অদ্যাবধি ব্যবহৃত পদ্ধতিগুলিকে নিম্নবর্ণিত শ্রেণিকে বিভক্ত করা যেতে পারে :

১১.৬.১ প্রথাগত পদ্ধতি (Conventional Method)

সাধারণ বা প্রথাগত পদ্ধতির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে প্রশ্নাবলি, সাক্ষাৎকার (interview), দিনপঞ্জি (diary), আত্ম-সমীক্ষা (self-study) ও ফলিত গবেষণা সমীক্ষা (operational research study)।

১১.৬.১.১ প্রশ্নাবলী পদ্ধতি (Questionnaire Method)

প্রশ্নাবলী পদ্ধতি হল মূলত লিখিতভাবে উত্তর দেওয়ার উদ্দেশ্য এক প্রস্থ প্রশ্নের মধ্যে, উদ্দেশ্যগুলিকে দক্ষতাসহকারে রূপান্তরকরণ। এই পদ্ধতিতে এখনও কিছু সীমাবদ্ধতা রয়েছে। এক্ষেত্রে, প্রত্যাবর্তন কখনও সম্পূর্ণ হয় না। প্রায়ই উত্তরদাতাগণ প্রশ্নের বিষয়বস্তুকে (merit) বুঝতে সমর্থ হয় না, এবং সেজন্য ত্রুটিযুক্ত উত্তর দিয়ে থাকে। কিন্তু এই পদ্ধতি লাজুক ব্যক্তিদের জন্য খুবই কার্যকর, এই ধরনের ব্যক্তির প্রকাশ করতে সংকোচ রাখে না। ব্যাপক ও বিক্ষিপ্ত নমুনার (sample) কাছে পৌঁছাতে, এই পদ্ধতি যথোপযুক্ত ভূমিকা পালন করে।

১১.৬.১.২ সাক্ষাৎকার পদ্ধতি (Interview Method)

সাক্ষাৎকার পদ্ধতিতে প্রশ্নের অপব্যখ্যা এড়ানো যেতে পারে—কারণ সাক্ষাৎগ্রহণকারী সঠিক ব্যখ্যা দিতে পারে এবং উত্তরগুলির সত্যতাকেও পরীক্ষা করা যেতে পারে। সাক্ষাৎগ্রহণকারী রীতিসম্মত (formal) বা রীতি-

বহির্ভূত বা এই দুইয়ের মিশ্রিত রূপ হতে পারেন। পূর্বে থেকে নির্ধারিত এক প্রস্থ set প্রশ্নাবলীর দ্বারা রীতিসম্মত সাক্ষাৎকার পরিচালিত এইসব প্রশ্ন একটি নির্দিষ্ট পদ্ধতিতে জিজ্ঞাসা করা হয়। রীতি-বহির্ভূত (informd) সাক্ষাৎকার পূর্বনির্ধারিত কর্মসূচির দ্বারা কম চালিত হয় এবং কেবলমাত্র সাধারণ কথাবার্তার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকে। যাই হোক, এই পদ্ধতি, প্রশ্নাবলি পদ্ধতি অপেক্ষা বেশি ব্যয়সাপেক্ষ, কারণ সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীদের প্রশিক্ষণের প্রয়োজন রয়েছে।

১১.৬.১.৩ দিনপঞ্জি পদ্ধতি (Diary Method)

এখানে, ব্যবহারকারীগণ নির্দিষ্ট সময়ের জন্য দিনপঞ্জি রক্ষা করে। কিন্তু এই পদ্ধতিকে অল্প সময়ের জন্য কাজে লাগানো উচিত। একজন ব্যবহারকারী সব ধরনের সম্ভাব্য তথ্যবিষয়ক কাজকর্মের বর্ণনা দিয়ে—একটি দিনপঞ্জি রচিত হয়; এই ধরনের কাজকর্মের মধ্যে রয়েছে নির্দিষ্ট অধ্যয়ন (Browsing) পড়াশোনা, গ্রন্থাগার ব্যবহার পদ্ধতি। যখন সমীক্ষার উদ্দেশ্য হল বিজ্ঞানীদের পছন্দ ও দৃষ্টিভঙ্গি অপেক্ষা তাদের অভ্যাস বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করা—তখন এই পদ্ধতি ভালোভাবে কাজ চালায়। এই পদ্ধতির একটি আধুনিক রূপ হল—কাজের সময়ে নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের দ্বারা টেপ-রেকর্ড করা আত্ম-দর্শন।

১১.৬.৪ আত্ম-সমীক্ষা (Self-Study)

একটি আত্ম-সমীক্ষামূলক কৌশল হল কাজকর্মের নমুনা গ্রহণ করা; এই কৌশল ইচ্ছুক অংশগ্রহণকারীদের উপরে কম আস্থা রাখে। কোনো ব্যক্তির সময় বিশেষ কাজকর্মের নির্দিষ্ট থাকতে পারে; কিন্তু ওই ব্যক্তির সময়ের প্রতিটি অংশকে, তার কাজকে পরিমাপ করার মাধ্যমে, মূল্যায়িত করা হয়। প্রকৃতপক্ষে, এটি হল দিনপঞ্জি পদ্ধতির একটি পরিবর্তিত রূপ।

১১.৬.৫ ফলিত গবেষণা সমীক্ষা (Operational Research Study)

এক্ষেত্রে নির্বাচিত প্রতিনিধিদের, কাজের সময়, অন্যান্য ব্যক্তির নিরীক্ষণ করে। বিভিন্ন তথ্য-বিষয়ক কাজকর্মের উপরে ব্যয়িত সময়ের হিসাবে রাখা হয়। বিভিন্ন তথ্যবিষয়ক কাজকর্মের মধ্যে ব্যয় করা সময়ের মূল্যায়ন করা হল একটা কার্যকর কৌশল।

১১.৬.৬.২ পরোক্ষ পদ্ধতি

পরোক্ষ পদ্ধতির মধ্যে রয়েছে (১) গ্রন্থাগার রেকর্ড-এর বিশ্লেষণ, (২) বিবরণ পত্রের বিশ্লেষণ। (Citation analysis)।

১১.৬.২.১ গ্রন্থাগার রেকর্ড-এর বিশ্লেষণ

প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে, গ্রন্থাগারিকগণ দীর্ঘ সময় ধরে বিভিন্ন বিষয়ের উপরে গ্রন্থাগার রেকর্ডকে ব্যবহার করে আসছেন। অন্তত গ্রন্থাগার ঋণ, রেফারেন্স প্রশ্ন, গ্রন্থপঞ্জি সংকলন-এর মতো বিষয়ের পরিসংখ্যান রেকর্ডকে সব গ্রন্থাগারই সংরক্ষণ করে। ব্যবহারের প্রকৃতি, দলিল (documents) ও ব্যবহারকারীদের প্রয়োজন—এইসব রেকর্ড-বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রকাশ পায়।

১১.৬.২.২ সাইটেশন বিশ্লেষণ (Citation Analysis)

কোনও পত্রিকাতে সাধারণভাবে সংযুক্ত থাকে এমন সব গ্রন্থপঞ্জি-নির্দেশিত বিবরণের (references) বিশ্লেষণ—এই পদ্ধতি করে থাকে। বই, সাময়িক পত্রিকা, প্রতিবেদন-এর মতো বিভিন্ন ধরনের দলিল (document)-এর আপেক্ষিক ব্যবহারের ন্যায় প্রয়োজনীয় তথ্য, এই ধরনের বিবরণের বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রকাশ পায়। এইসব দলিলপত্রের বয়স—বিষয়ে অপ্রচলিত হওয়ার হার, প্রায়শ ব্যবহৃত পত্রিকার শিরোনামকে প্রকাশ করে। উপাদান সংগ্রহ, সাময়িক পত্রিকার শিরোনাম নির্বাচন, কম গুরুত্বপূর্ণ বিষয়বস্তুর বর্জন করার মতো কাজে—এই ধরনের তথ্যকে কাজে লাগানো যেতে পারে। কিন্তু এটা লক্ষ করা উচিত যে বিবরণ-বিষয়ক পাঠ্যবস্তু লেখকদের ব্যক্তিগত বিবরণ-অভ্যাসের উপরে ভিত্তি করে গড়ে উঠেছে। কিছু গ্রন্থকার বিবরণ কাজে হতাশা সৃষ্টি করেছেন ; আবার অন্য কিছু গ্রন্থকার এই বিষয়ে বেশি বিবরণ দিয়ে থাকেন।

১১.৬.৩ অপ্রথাগত পদ্ধতি

অপ্রথাগত বলতে বুঝায় অ-কাঠামোয়ুক্ত অবস্থা। আত্মজীবনীমূলক ও জীবনীমূলক গ্রন্থ, তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে তাদের নিজস্ব অভিজ্ঞতা হিসাবে প্রয়োজনীয় ইঞ্জিত দিয়ে থাকে। এই ধরনের গ্রন্থে, লেখকগণ তাদের কাজকর্ম প্রকাশ করতে পারেন এবং অনুসন্ধানের মাধ্যমে পাওয়া সম্ভব হবে না—এমন সব তথ্যের বিশদ বর্ণনা তারা উপস্থাপিত করতে পারেন। কিন্তু এই পদ্ধতিটি হল অপ্রচলিত এবং অতিরিক্ত পরিসংখ্যান (data) নাও আনতে পারে।

১১.৭ উপসংহার

একবিংশ শতকের সূচনায়, তথ্য সরবরাহ ব্যবস্থা বেশিমাাত্রায় ইলেকট্রনিক নির্ভর হয়ে উঠেছে এবং ব্যবহারকারীগণ কীভাবে তথ্য প্রবেশ করতে পছন্দ করেন—এ বিষয়ে গ্রন্থাগারিকগণ অবশ্যই ওয়াকিবহাল থাকতেন। ব্যবহারকারীগণ ইলেকট্রনিক গ্রন্থপঞ্জিমূলক ডাটা বেসকে (data base) গ্রহণ করেছে এবং তারা চাইবে ওইসব তথ্য প্রবেশ করতে ও তথ্যগুলিকে বাড়িয়ে তুলতে। তথ্যের জন্য চূড়ান্ত পছন্দ করা উৎস হিসাবে মুদ্রিত পত্রিকা-প্রবন্ধকে দেখানো হয়েছে। এই উৎসটি, সম্ভবত একই মর্যাদায় থাকবে—যতদিন না গবেষকগণ, গ্রন্থাগারিকগণ ও প্রকাশকগণ একমত হন যে এই উৎস অপেক্ষা আরও ভালো উৎস আছে এবং সেই ভালো উৎসটি হল, তাদের মতানুযায়ী, এক বিশেষ ধরনের। গ্রন্থাগারের প্রাথমিক মুখ্য লক্ষ্য হওয়া উচিত যে যতদূর বেশি সম্ভব উপযুক্ত ইলেকট্রনিক গ্রন্থপঞ্জি প্রদর্শিত সাহায্য ও ডাটাবেস-এ প্রবেশাধিকার অর্জন করা—উপস্থাপিত তথ্য এটাই ইঞ্জিত দেয়। অবশ্য পৃষ্ঠপোষক জনগণকে স্বাক্ষর জ্ঞানযুক্ত করা সুনিশ্চিত করতে, উপাদান পাওয়ার বিষয়কে জনসমক্ষে ব্যক্ত করতে হবে এবং তাদের ব্যবহার বিষয়ে পরবর্তী নির্দেশ দিতে হবে।

এই বিষয়ে কর্মরত বহু ব্যক্তি অভিযোগ করেছেন যে অধিকাংশ সমীক্ষার ফলাফল (findings) যথোপযুক্ত নয়। সেজন্য, ভবিষ্যৎ সমীক্ষাকে উপযুক্ত করে তোলার বিষয়টিকে বিশেষ গুরুত্বসহকারে বিবেচনা করতে হবে।

১১.৮ অনুশীলনী

১. আমাদের দেখা ব্যবহারকারীদের বিভিন্ন শ্রেণিগুলিকে উল্লেখ করুন।
২. ব্যবহারকারী-বিষয়ে অধ্যয়নের প্রয়োজনকে আলোচনা করুন।

৩. ব্যবহারকারী সম্বন্ধে অধ্যয়ন কার্যকর করার জন্য বিভিন্ন পদ্ধতি/কৌশলগুলিকে ব্যাখ্যা করুন।
৪. ব্যবহারকারী-প্রয়োজনগুলিকে বর্ণনা করুন।
৫. ব্যবহারকারীদের প্রয়োজনে বিভিন্ন রকম (type)-গুলিকে আলোচনা করুন।
৬. ব্যবহারকারীদের শিক্ষার উদ্দেশ্যগুলি কী ?

১১.৯ গ্রন্থপঞ্জি

১. Benral, G. D. : Report on Royal Society's Scintific Conference, London Royal Society, 1948.
২. Guha, B. : Techniques of User Studies, Paper 11.3 in DST Course Material, New Delhi , INSDOC, 1976.
৩. Katratra, P. S : Library User Studies : A manual for libraries and information scientists. Bombay, Jaico Publishing House, 1992.
৪. Satyanarayana, N. R. Ed : User education in academic libraries, New Delhi. SSS ESS Publication. 1988.
৫. Wilson, T. D. : On user studies and information needs, G. Doc 1981, 37, 3-15.