



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं की स्थिति एवं समस्याओं का अध्ययन।

मुकेश कुमार लहरे

सार

सार्वजनिक पुस्तकालय समाज के विभिन्न वर्गों को ज्ञान, सूचना एवं अध्ययन-सामग्री उपलब्ध कराने वाले महत्वपूर्ण सूचना केंद्र हैं। छत्तीसगढ़ जैसे विकासशील एवं भौगोलिक दृष्टि से विविध राज्य में सार्वजनिक पुस्तकालयों की भूमिका शिक्षा, प्रतियोगी परीक्षाओं, रोजगार, शोध तथा आजीवन अधिगम की आवश्यकताओं की पूर्ति में विशेष महत्व रखती है। संदर्भ सेवा सार्वजनिक पुस्तकालय की ऐसी महत्वपूर्ण सेवा है जिसके माध्यम से उपयोगकर्ताओं को उनकी विशिष्ट सूचना आवश्यकताओं के अनुरूप उपयुक्त एवं प्रामाणिक सूचना स्रोत उपलब्ध कराए जाते हैं। प्रस्तुत अध्ययन का उद्देश्य छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं की स्थिति तथा इन सेवाओं से संबंधित प्रमुख समस्याओं का अध्ययन करना है। अध्ययन के लिए वर्णनात्मक सर्वेक्षण विधि का प्रयोग किया गया। अध्ययन में कुल 200 पुस्तकालय उपयोगकर्ताओं को सम्मिलित किया गया। आँकड़ों के संकलन हेतु द्विविकल्पीय प्रश्नावली का प्रयोग किया गया, जिसमें प्रत्येक प्रश्न के लिए 'हाँ' एवं 'नहीं' विकल्प रखा गया। प्राप्त आँकड़ों का विश्लेषण आवृत्ति एवं प्रतिशत के आधार पर किया गया। अध्ययन के परिणामों से ज्ञात हुआ कि 78% उपयोगकर्ता संदर्भ सेवा से परिचित हैं तथा 71% उपयोगकर्ता इसका नियमित उपयोग करते हैं। 72% उत्तरदाताओं ने संदर्भ सामग्री की पर्याप्त उपलब्धता स्वीकार की, जबकि केवल 59% ने सामग्री के नियमित अद्यतन की पुष्टि की। समस्याओं के संबंध में 61% उपयोगकर्ताओं ने नवीन संदर्भ सामग्री की कमी, 57% ने प्रशिक्षित संदर्भ कर्मचारियों की कमी तथा 54% ने इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ संसाधनों की कमी को प्रमुख समस्या बताया। अध्ययन से यह स्पष्ट होता है कि छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं का आधार उपलब्ध है, किंतु अद्यतन सामग्री, मानव संसाधन तथा डिजिटल सुविधाओं को सुदृढ़ करने की आवश्यकता है।

प्रमुख शब्द: सार्वजनिक पुस्तकालय, संदर्भ सेवा, सूचना सेवा, पुस्तकालय उपयोगकर्ता, छत्तीसगढ़, डिजिटल संसाधन।

1. प्रस्तावना

पुस्तकालय किसी भी ज्ञान-आधारित समाज की महत्वपूर्ण आधारभूत संस्था है। यह केवल पुस्तकों के संग्रह एवं संरक्षण का केंद्र नहीं, ज्ञान, सूचना, शिक्षा और सामाजिक विकास को समर्थ बनाने वाली संस्था के रूप में कार्य करता है। पुस्तकालय का मूल उद्देश्य उपलब्ध ज्ञान-संसाधनों को उपयोगकर्ताओं तक इस प्रकार पहुँचाना है कि वे अपनी व्यक्तिगत, शैक्षणिक, व्यावसायिक एवं सामाजिक आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकें। भारतीय पुस्तकालय विज्ञान के विकास में डॉ. एस. आर. रंगनाथन के पुस्तकालय विज्ञान के पाँच नियमों ने उपयोगकर्ता-केंद्रित पुस्तकालय सेवाओं की वैचारिक आधारभूमि तैयार की। इनमें “पाठक का समय बचाएँ” तथा “पुस्तकालय एक वर्धमान जीव है” जैसे सिद्धांत आधुनिक संदर्भ सेवाओं की उपयोगिता और निरंतर विकास से विशेष रूप से जुड़े हैं (रंगनाथन, 1931)।



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

सार्वजनिक पुस्तकालयों की सामाजिक भूमिका विशेष रूप से व्यापक होती है, क्योंकि वे समाज के विभिन्न वर्गों के लिए सूचना तक अपेक्षाकृत समान एवं सार्वजनिक पहुँच का माध्यम बनते हैं। विद्यार्थी, शिक्षक, शोधकर्ता, प्रतियोगी परीक्षार्थी, कर्मचारी, व्यवसायी, नौकरी की तलाश करने वाले व्यक्ति तथा सामान्य नागरिक अपनी विविध आवश्यकताओं के लिए सार्वजनिक पुस्तकालयों का उपयोग करते हैं। इस प्रकार सार्वजनिक पुस्तकालय केवल पठन-पाठन की सुविधा प्रदान करने वाली संस्था न होकर सामुदायिक सूचना-संसाधन केंद्र के रूप में भी कार्य करते हैं। अंतरराष्ट्रीय पुस्तकालय संघ एवं संस्थाओं के अनुसार संदर्भ एवं सूचना सेवाएँ पुस्तकालय संचालन के केंद्रीय घटकों में सम्मिलित हैं और जटिल एवं अत्यधिक सूचना-समृद्ध परिवेश में उपयोगकर्ताओं को सूचना खोजने, प्राप्त करने तथा उसका मूल्यांकन करने में सहायता प्रदान करती हैं, आधुनिक सूचना परिवेश में उपयोगकर्ताओं की सूचना आवश्यकताएँ निरंतर परिवर्तित हो रही हैं। पारंपरिक पुस्तकालय व्यवस्था में उपयोगकर्ता मुख्यतः मुद्रित पुस्तकों, विश्वकोशों, शब्दकोशों, निर्देशिकाओं, जीवनी-स्रोतों, वर्ष-पुस्तकों, सूचकांकों तथा अन्य संदर्भ ग्रंथों पर निर्भर करते थे। किंतु सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के विकास के साथ सूचना के स्वरूप, उपलब्धता और उपयोग की प्रक्रिया में व्यापक परिवर्तन आया है। वर्तमान समय में ई-पुस्तकें, ई-पत्रिकाएँ, ऑनलाइन डेटाबेस, डिजिटल पुस्तकालय, संस्थागत भंडार, वेब-आधारित सूचना स्रोत तथा विभिन्न प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक संसाधन उपयोगकर्ताओं की सूचना आवश्यकताओं के महत्वपूर्ण साधन बन गए हैं। इस परिवर्तन ने संदर्भ सेवा को भी पारंपरिक पुस्तक-आधारित सहायता से आगे बढ़ाकर डिजिटल एवं आभासी सूचना सहायता की दिशा में विकसित किया है। अंतरराष्ट्रीय पुस्तकालय संघ एवं संस्थाओं की संदर्भ एवं सूचना सेवा संबंधी गतिविधियाँ भी उपयोगकर्ता-केंद्रित संदर्भ सेवा, डिजिटल संदर्भ संग्रह, सामाजिक माध्यमों एवं मोबाइल प्रौद्योगिकी के प्रभाव तथा संदर्भ सेवाओं की गुणवत्ता जैसे विषयों पर बल देती हैं, संदर्भ सेवा पुस्तकालय की ऐसी विशिष्ट एवं उपयोगकर्ता-केंद्रित सेवा है जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता की वास्तविक सूचना आवश्यकता को समझकर उसे उपयुक्त सूचना स्रोत तक पहुँच प्रदान की जाती है। संदर्भ सेवा में केवल किसी पुस्तक या दस्तावेज का पता बताना ही शामिल नहीं है, सूचना प्रश्न को स्पष्ट करना, उपयुक्त स्रोत का चयन करना, सूचना प्राप्त करने में सहायता देना, सूचना स्रोतों का मूल्यांकन करना तथा आवश्यकता पड़ने पर उपयोगकर्ता को अन्य सूचना संस्थानों की ओर निर्देशित करना भी सम्मिलित हो सकता है। भारतीय उच्च शिक्षा के लिए उपलब्ध पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान सामग्री में भी संदर्भ सेवा को पाठक के प्रश्न को समझने, उपयुक्त संदर्भ स्रोत उपलब्ध कराने तथा उपयोगकर्ता का समय बचाने से जोड़ा गया है।

रंगनाथन के पुस्तकालय विज्ञान के सिद्धांतों के संदर्भ में भी संदर्भ सेवा का विशेष महत्व है। उपयोगकर्ता को उपयुक्त सूचना तक शीघ्र पहुँचाना, उपलब्ध संसाधनों का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित करना तथा पाठक की सूचना आवश्यकता के अनुरूप व्यक्तिगत सहायता प्रदान करना संदर्भ सेवा के मूल कार्यों से संबंधित है। इस दृष्टि से संदर्भ पुस्तकालयाध्यक्ष केवल सूचना स्रोत उपलब्ध कराने वाला व्यक्ति नहीं, उपयोगकर्ता और सूचना-संसाधन के बीच मध्यस्थ एवं मार्गदर्शक की भूमिका निभाता है (रंगनाथन, 2006)।

प्रभावी संदर्भ सेवा के लिए केवल पर्याप्त संख्या में संदर्भ ग्रंथ उपलब्ध होना पर्याप्त नहीं है। संदर्भ संग्रह का अद्यतन, प्रामाणिकता, विषय-विविधता, उपलब्धता तथा उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं से उसकी प्रासंगिकता भी आवश्यक है। इसके साथ ही



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

प्रशिक्षित एवं दक्ष पुस्तकालय कर्मचारियों की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। अंतरराष्ट्रीय पुस्तकालय संघ एवं संस्थाओं के अनुसार संदर्भ एवं सूचना सेवा में प्रशिक्षित पुस्तकालयकर्मी उपयोगकर्ताओं को जटिल सूचना परिवेश में सूचना खोजने और उसका मूल्यांकन करने में सहायता प्रदान करते हैं। इसलिए संदर्भ सेवा की गुणवत्ता का संबंध पुस्तकालय के भौतिक संसाधनों के साथ-साथ उसके मानव संसाधनों की व्यावसायिक दक्षता से भी है।

डिजिटल प्रौद्योगिकी ने संदर्भ सेवा के स्वरूप को और अधिक व्यापक बनाया है। अब उपयोगकर्ता पुस्तकालय में भौतिक रूप से उपस्थित हुए बिना भी ई-मेल, ऑनलाइन प्रश्न-सेवा, वार्तालाप सेवा, वीडियो-संवाद तथा अन्य डिजिटल माध्यमों से संदर्भ सहायता प्राप्त कर सकते हैं। अंतरराष्ट्रीय पुस्तकालय संघ एवं संस्थाओं के डिजिटल संदर्भ सेवा दिशानिर्देशों में ऐसी सेवाओं की योजना बनाते समय समुदाय की सूचना आवश्यकताओं, उपलब्ध वित्तीय संसाधनों, तकनीकी विकल्पों, प्रशिक्षित कर्मचारियों तथा उपयोगकर्ता प्रतिक्रिया को ध्यान में रखने पर बल दिया गया है (अंतरराष्ट्रीय पुस्तकालय संघ एवं संस्थाएँ, 2014)। हाल के भारतीय अध्ययनों में भी पारंपरिक संदर्भ सेवा से डिजिटल संदर्भ सेवा की ओर संक्रमण तथा ऑनलाइन संदर्भ संसाधनों के बढ़ते महत्व पर ध्यान दिया गया है (रनावत एवं मिश्रा, 2025)।

छत्तीसगढ़ के संदर्भ में सार्वजनिक पुस्तकालयों का अध्ययन विशेष महत्व रखता है। राज्य में सार्वजनिक पुस्तकालयों के विकास को विधिक आधार प्रदान करने के लिए छत्तीसगढ़ सार्वजनिक पुस्तकालय अधिनियम, 2008 बनाया गया, जिसका उद्देश्य राज्य में सार्वजनिक पुस्तकालयों की स्थापना, संगठन, अनुरक्षण एवं विकास तथा ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में प्रभावी सार्वजनिक पुस्तकालय सेवाओं को बढ़ावा देना है (छत्तीसगढ़ शासन, 2008)। अधिनियम में पुस्तक की अवधारणा को भी व्यापक रूप से परिभाषित किया गया है, जिसमें पुस्तक एवं पत्रिका जैसे मुद्रित स्रोतों के साथ मानचित्र, चार्ट तथा विभिन्न प्रकार की श्रव्य-दृश्य एवं इलेक्ट्रॉनिक सामग्री भी सम्मिलित हैं। यह व्यापक दृष्टिकोण आधुनिक सार्वजनिक पुस्तकालयों में सूचना संसाधनों के बदलते स्वरूप को समझने के लिए महत्वपूर्ण है।

हाल के अध्ययनों में भी सार्वजनिक पुस्तकालयों द्वारा पारंपरिक एवं डिजिटल दोनों प्रकार की संदर्भ सेवाओं के माध्यम से सूचना तक समान पहुँच बढ़ाने की भूमिका पर बल दिया गया है। सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं पर किए गए अध्ययनों से यह स्पष्ट होता है कि संदर्भ सेवा का मूल्यांकन केवल उपलब्ध संग्रह की मात्रा के आधार पर नहीं किया जाना चाहिए, सूचना तक पहुँच, उपयोगकर्ता की सूचना आवश्यकता की पूर्ति, सेवा की गुणवत्ता तथा डिजिटल क्षमता जैसे आयामों को भी इसमें सम्मिलित किया जाना चाहिए (रनावत एवं मिश्रा, 2025)।

इसी परिप्रेक्ष्य में छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं की स्थिति एवं समस्याओं का अध्ययन प्रासंगिक हो जाता है। अध्ययन के माध्यम से यह समझने का प्रयास किया जा सकता है कि उपयोगकर्ताओं में संदर्भ सेवाओं के प्रति जागरूकता एवं उपयोग की स्थिति क्या है, संदर्भ सामग्री उनकी सूचना आवश्यकताओं को किस सीमा तक पूरा करती है तथा नवीन संदर्भ संसाधनों, प्रशिक्षित कर्मचारियों, इलेक्ट्रॉनिक संसाधनों और तकनीकी सुविधाओं से संबंधित कौन-कौन सी समस्याएँ विद्यमान हैं। ऐसे निष्कर्ष सार्वजनिक पुस्तकालयों की सेवा-योजना, संसाधन-विकास, कर्मचारी प्रशिक्षण तथा डिजिटल संदर्भ सेवाओं के विस्तार के लिए उपयोगी आधार प्रदान कर सकते हैं। वर्तमान अध्ययन का केंद्रीय सरोकार छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवा की वास्तविक स्थिति को उपयोगकर्ता के दृष्टिकोण से समझना तथा सेवा के प्रभावी संचालन में आने



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

वाली प्रमुख समस्याओं की पहचान करना है। यह अध्ययन पारंपरिक संदर्भ सेवाओं और उभरती डिजिटल सूचना सेवाओं के बीच संबंध को ध्यान में रखते हुए सार्वजनिक पुस्तकालयों को अधिक उपयोगकर्ता-केंद्रित, अद्यतन, सुलभ एवं तकनीकी रूप से सक्षम बनाने की आवश्यकता को रेखांकित करता है।

2. साहित्य समीक्षा

1. व्हाइट (2001) ने डिजिटल संदर्भ सेवाओं के विश्लेषण एवं मूल्यांकन के लिए एक व्यवस्थित रूपरेखा विकसित की। अध्ययन में डिजिटल संदर्भ सेवाओं के उद्देश्य, संरचना, उपयोगकर्ता के प्रति उत्तरदायित्व, मुख्य कार्यों तथा गुणवत्ता नियंत्रण जैसे पक्षों का विश्लेषण किया गया। अध्ययन में विभिन्न डिजिटल संदर्भ सेवाओं की तुलना के लिए व्यापक मूल्यांकन मानदंड प्रस्तुत किए गए। निष्कर्षतः अध्ययन ने संकेत दिया कि डिजिटल संदर्भ सेवा की प्रभावशीलता केवल तकनीकी सुविधा पर निर्भर नहीं करती, सेवा की संरचना, उपयोगकर्ता-अनुकूलता, सूचना की गुणवत्ता तथा गुणवत्ता नियंत्रण भी महत्वपूर्ण हैं।

2. गार्सी एवं अन्य (2000) ने सार्वजनिक पुस्तकालयों में इलेक्ट्रॉनिक डाक आधारित संदर्भ सेवाओं का अध्ययन किया। अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य इंटरनेट तथा इलेक्ट्रॉनिक संचार माध्यमों के माध्यम से उपयोगकर्ताओं की संदर्भ संबंधी सूचना आवश्यकताओं को पूरा करने की संभावनाओं को समझना था। अध्ययन से यह स्पष्ट हुआ कि इलेक्ट्रॉनिक माध्यम पारंपरिक संदर्भ सेवा के विस्तार के रूप में कार्य कर सकते हैं तथा पुस्तकालय और उपयोगकर्ता के बीच दूरस्थ सूचना संपर्क को सरल बनाते हैं। इस अध्ययन ने डिजिटल संदर्भ सेवाओं के विकास के लिए आधारभूत दिशा प्रदान की।

3. जॉनसन (2005) ने इंग्लैंड के सार्वजनिक पुस्तकालयों में इंटरनेट के संदर्भ सेवाओं पर प्रभाव का अध्ययन किया। अध्ययन में सार्वजनिक पुस्तकालयों द्वारा संदर्भ प्रश्नों के उत्तर देने के लिए इलेक्ट्रॉनिक डाक, इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ स्रोतों तथा पुस्तकालय की वेबसाइटों के उपयोग का परीक्षण किया गया। अध्ययन में 30 उत्तर प्राप्त हुए और पाया गया कि सभी उत्तरदाता संस्थाएँ इलेक्ट्रॉनिक डाक के माध्यम से संदर्भ प्रश्नों का उत्तर दे रही थीं, जबकि अन्य उन्नत तकनीकों का उपयोग अपेक्षाकृत सीमित था। अध्ययन ने पुस्तकालय कर्मचारियों के प्रशिक्षण तथा बदलती व्यावसायिक भूमिकाओं पर विशेष बल दिया।

4. चांग (2007) ने कोरिया के सार्वजनिक पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाओं का दीर्घकालिक अध्ययन किया। अध्ययन में सार्वजनिक पुस्तकालयों की वेबसाइटों का निरीक्षण करके डिजिटल संदर्भ सेवाओं की उपलब्धता, सेवा पद्धति, सेवा-नीति, प्रश्न-पत्र, प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न तथा उपयोग संबंधी आँकड़ों का विश्लेषण किया गया। अध्ययन में 404 डिजिटल संदर्भ सेवा स्थलों का परीक्षण किया गया तथा प्राप्त परिणामों की पूर्ववर्ती आँकड़ों से तुलना की गई। अध्ययन ने डिजिटल संदर्भ सेवाओं के विस्तार के साथ-साथ उनकी गुणवत्ता और उपयोगिता में सुधार की आवश्यकता को रेखांकित किया।

5. जैनिन-योस्ट (2004) ने डिजिटल संदर्भ सेवा के विकास, वर्तमान स्वरूप तथा भविष्य की संभावनाओं का अध्ययन किया। अध्ययन में बताया गया कि कंप्यूटर और इंटरनेट के विकास ने संदर्भ सेवा को डाक, दूरभाष तथा प्रत्यक्ष संपर्क की पारंपरिक सीमाओं से आगे बढ़ाया है। डिजिटल वातावरण में उपयोगकर्ताओं की सूचना खोजने की अपेक्षाओं में परिवर्तन आया है और पुस्तकालयों को उसी के अनुरूप अपनी संदर्भ सेवाओं का पुनर्गठन करना पड़ रहा है। अध्ययन ने डिजिटल तकनीक को संदर्भ सेवा के परिवर्तन का महत्वपूर्ण माध्यम माना।



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

6. व्हाइट एवं एबेल (2001) ने डिजिटल संदर्भ सेवाओं के मूल्यांकन के लिए विस्तृत विश्लेषणात्मक ढाँचे का प्रयोग किया। अध्ययन में सेवा के उद्देश्य, उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं, सेवा-प्रदाय की संरचना, अभिलेखीय व्यवस्था, गोपनीयता, पहुँच तथा खोज-सुविधा जैसे विभिन्न पक्षों को शामिल किया गया। अध्ययन से यह स्पष्ट हुआ कि डिजिटल संदर्भ सेवा के प्रभावी मूल्यांकन के लिए केवल प्रश्नों के उत्तर देने की संख्या पर्याप्त नहीं है, सेवा की गुणवत्ता, पहुँच, उपयोगकर्ता-अनुकूलता और सूचना संगठन को भी ध्यान में रखना आवश्यक है।

7. वेंरेकर एवं भक्त (2026) ने गोवा की सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं के माध्यम से सूचना तक पहुँच को बढ़ाने की भूमिका का अध्ययन किया। अध्ययन में उपलब्ध संदर्भ सेवाओं, उनकी प्रभावशीलता, उपयोगकर्ता संतुष्टि तथा सेवा सुधार की संभावनाओं का परीक्षण किया गया। अध्ययन में पारंपरिक तथा डिजिटल दोनों प्रकार की संदर्भ सेवाओं को सार्वजनिक पुस्तकालयों द्वारा सूचना तक समान पहुँच उपलब्ध कराने के महत्वपूर्ण माध्यम के रूप में देखा गया।

8. बकर (2009) ने मुस्लिम विश्व के सार्वजनिक पुस्तकालयों में आभासी संदर्भ सेवाओं की स्थिति तथा उनसे संबंधित अवसरों और चुनौतियों का अध्ययन किया। अध्ययन में विभिन्न सार्वजनिक पुस्तकालयों की वेबसाइटों का सर्वेक्षण करके इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ सेवाओं की उपलब्धता का परीक्षण किया गया। अध्ययन से संकेत मिला कि अनेक पुस्तकालय इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ सेवा की दिशा में आगे बढ़ रहे थे, किंतु वास्तविक समय तथा चौबीसों घंटे उपलब्ध आभासी संदर्भ सेवाएँ अभी सीमित थीं। अध्ययन ने डिजिटल अवसंरचना और सेवा-विकास की आवश्यकता को रेखांकित किया।

9. नाज़मिन अख्तर (2024) ने बांग्लादेश के राजशाही, रंगपुर और खुलना क्षेत्रों के सार्वजनिक विश्वविद्यालय पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाओं का अध्ययन किया। अध्ययन में पाया गया कि सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी तथा इंटरनेट के विस्तार के कारण उपयोगकर्ताओं की डिजिटल सूचना सेवाओं की अपेक्षाएँ बढ़ी हैं। पुस्तकालयों द्वारा ऑनलाइन संदर्भ सेवा, वर्तमान जागरूकता सेवा, चयनित सूचना प्रसार सेवा तथा संस्थागत भंडार जैसी डिजिटल सेवाएँ उपलब्ध कराई जा रही थीं। अध्ययन में डिजिटल संदर्भ सेवाओं के संचालन में आने वाली समस्याओं तथा उनके समाधान के लिए आवश्यक उपायों पर भी बल दिया गया।

10. कुमार (2022) ने पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाओं के स्वरूप का अध्ययन किया। अध्ययन में ई-मेल, वेब-प्रपत्र, ऑनलाइन प्रश्नोत्तर सेवा, ऑनलाइन वार्तालाप, वीडियो सम्मेलन, स्वचालित सहायता तथा सहयोगात्मक डिजिटल संदर्भ सेवा जैसे विभिन्न माध्यमों का विश्लेषण किया गया। अध्ययन के अनुसार डिजिटल संदर्भ सेवाएँ उपयोगकर्ताओं को उनकी भौगोलिक स्थिति से स्वतंत्र होकर सूचना सहायता प्राप्त करने का अवसर प्रदान करती हैं। इस प्रकार डिजिटल तकनीक ने संदर्भ एवं सूचना सेवा को अधिक त्वरित, दूरस्थ और उपयोगकर्ता-केंद्रित बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

3. अध्ययन की आवश्यकता

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के विकास के कारण पुस्तकालयों की सेवाओं का स्वरूप तेजी से बदल रहा है। उपयोगकर्ता अब केवल मुद्रित स्रोतों तक सीमित नहीं हैं, त्वरित एवं ऑनलाइन सूचना की अपेक्षा करते हैं। ऐसी स्थिति में सार्वजनिक पुस्तकालयों की संदर्भ सेवाओं का मूल्यांकन आवश्यक हो जाता है।



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

विशेष रूप से छत्तीसगढ़ में संदर्भ सेवाओं के संबंध में उपयोगकर्ताओं की जागरूकता, संसाधनों की उपलब्धता, संदर्भ सामग्री के अद्यतन, प्रशिक्षित कर्मचारियों तथा डिजिटल संसाधनों की स्थिति का अध्ययन पुस्तकालय सेवाओं के विकास के लिए उपयोगी हो सकता है।

4. अध्ययन के उद्देश्य

उद्देश्य 1: छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं की स्थिति का अध्ययन करना।

उद्देश्य 2: छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं से संबंधित प्रमुख समस्याओं का अध्ययन करना।

5. शोध-विधि

प्रस्तुत अध्ययन में वर्णनात्मक सर्वेक्षण विधि का प्रयोग किया गया। अध्ययन की जनसंख्या में छत्तीसगढ़ के चयनित सार्वजनिक पुस्तकालयों के उपयोगकर्ता सम्मिलित किए गए। अध्ययन के लिए कुल 200 उत्तरदाताओं का चयन किया गया।

आँकड़ों के संकलन के लिए संरचित प्रश्नावली का प्रयोग किया गया। प्रश्नावली में द्विविकल्पीय प्रश्न रखे गए, जिनके उत्तर 'हाँ' अथवा 'नहीं' के रूप में प्राप्त किए गए। प्रत्येक प्रश्न के लिए कुल उत्तरदाता 200 रहे। आँकड़ों का विश्लेषण आवृत्ति तथा प्रतिशत के आधार पर किया गया।

प्रतिशत ज्ञात करने का सूत्र:

$$\text{प्रतिशत} = (\text{प्राप्त उत्तरदाताओं की संख्या} \div \text{कुल उत्तरदाता}) \times 100$$

6. विश्लेषण एवं व्याख्या

तालिका 1 संदर्भ सेवाओं की स्थिति के संबंध में उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रिया ।

क्र.	कथन	हाँ (%)	नहीं (%)	कुल
1	क्या आप पुस्तकालय की संदर्भ सेवा से परिचित हैं?	156 (78%)	44 (22%)	200 (100%)
2	क्या आप संदर्भ सेवा का नियमित उपयोग करते हैं?	142 (71%)	58 (29%)	200 (100%)
3	क्या पुस्तकालय में पर्याप्त संदर्भ सामग्री उपलब्ध है?	144 (72%)	56 (28%)	200 (100%)
4	क्या उपलब्ध संदर्भ सामग्री आपकी सूचना आवश्यकताओं के लिए उपयोगी है?	136 (68%)	64 (32%)	200 (100%)
5	क्या संदर्भ सामग्री नियमित रूप से अद्यतन की जाती है?	118 (59%)	82 (41%)	200 (100%)

व्याख्या



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

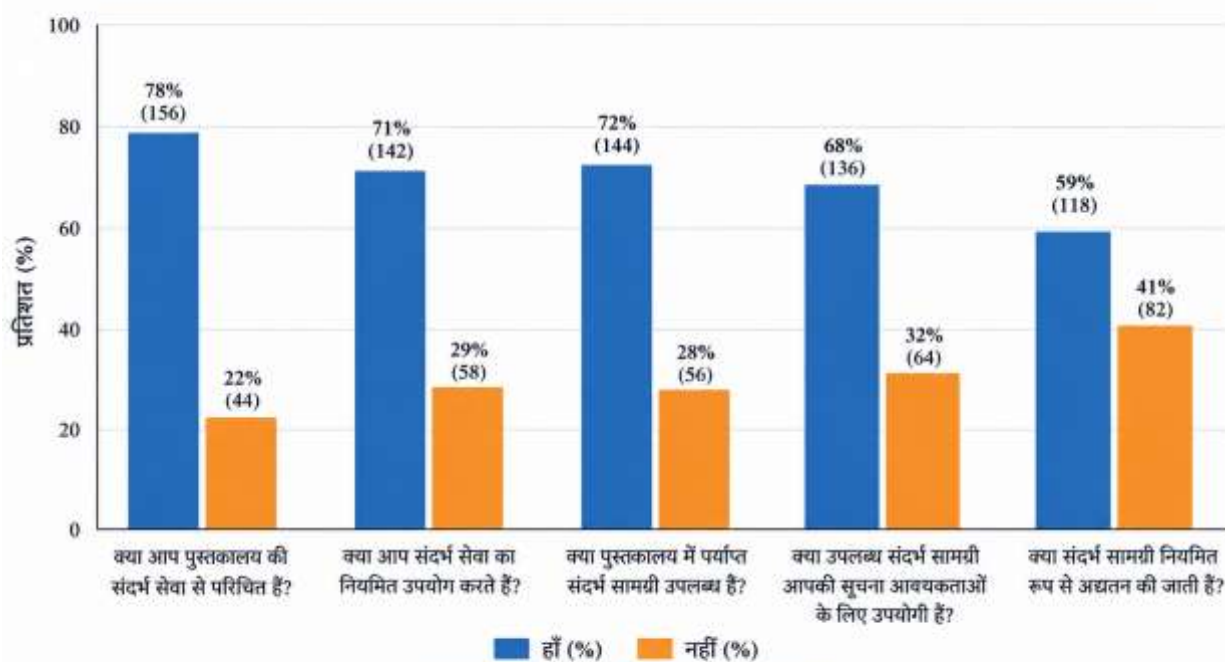
ISSN No: 3049-4176

तालिका 1 से स्पष्ट होता है कि **78%** उत्तरदाता सार्वजनिक पुस्तकालयों की संदर्भ सेवा से परिचित हैं, जबकि 22% उत्तरदाता इससे परिचित नहीं हैं। 71% उपयोगकर्ता संदर्भ सेवा का नियमित उपयोग करते हैं।

संदर्भ सामग्री की उपलब्धता के संबंध में 72% उत्तरदाताओं ने सकारात्मक प्रतिक्रिया दी। 68% उपयोगकर्ताओं ने उपलब्ध संदर्भ सामग्री को अपनी सूचना आवश्यकताओं के लिए उपयोगी माना। तथापि, केवल 59% उत्तरदाताओं ने संदर्भ सामग्री के नियमित अद्यतन की पुष्टि की, जबकि 41% ने इसकी पुष्टि नहीं की।

उद्देश्य 1 के आधार पर यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं की सामान्य स्थिति उपयोगी एवं कार्यशील है, परंतु संदर्भ सामग्री को नियमित रूप से अद्यतन करने तथा उपयोगकर्ताओं तक सेवाओं की पहुँच बढ़ाने की आवश्यकता है।

तालिका 1 : संदर्भ सेवाओं की स्थिति के संबंध में उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रिया



चित्र 1 : तालिका 1 का आलेखीय निरूपण

तालिका 2 संदर्भ सेवाओं से संबंधित समस्याओं के संबंध में उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रिया।

क्र.	कथन	हाँ (%)	नहीं (%)	कुल
1	क्या पुस्तकालय में नवीन संदर्भ सामग्री की कमी है?	122 (61%)	78 (39%)	200 (100%)



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

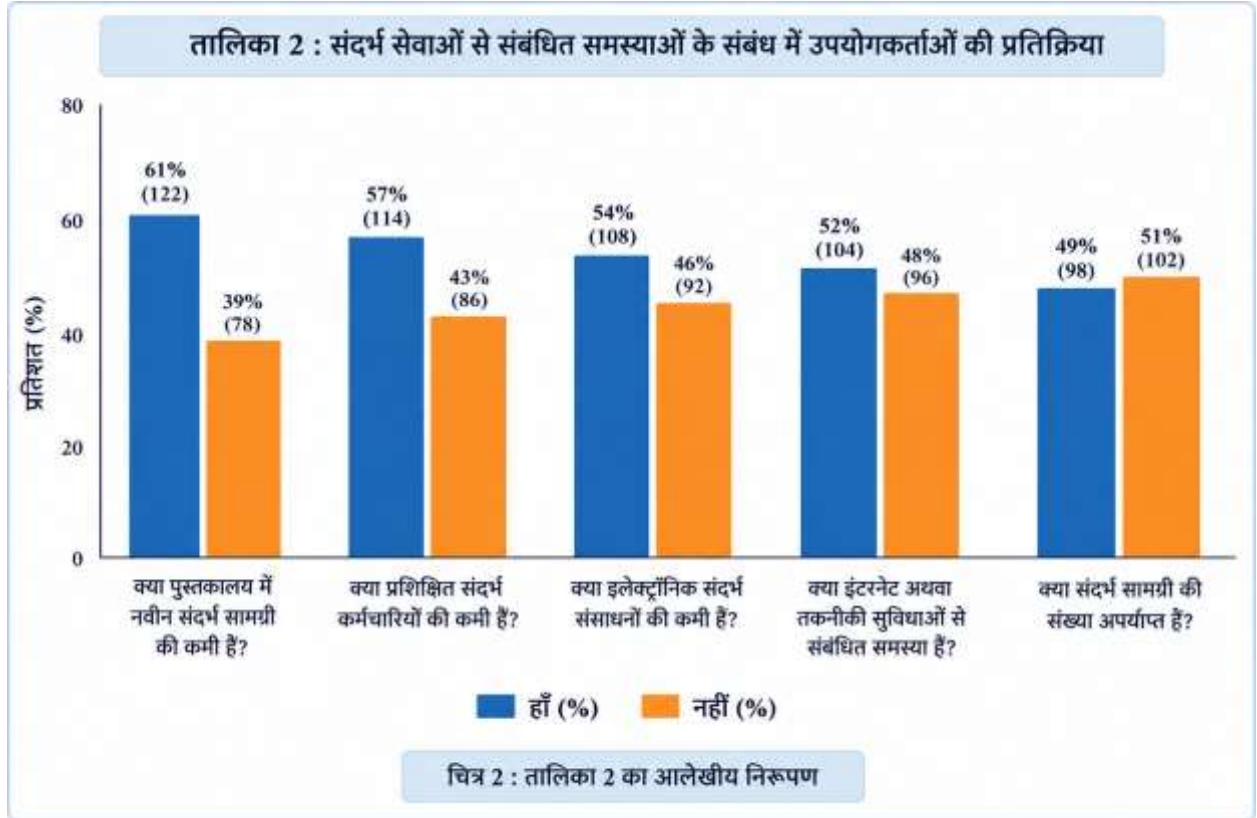
ISSN No: 3049-4176

2	क्या प्रशिक्षित संदर्भ कर्मचारियों की कमी है?	114 (57%)	86 (43%)	200 (100%)
3	क्या इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ संसाधनों की कमी है?	108 (54%)	92 (46%)	200 (100%)
4	क्या इंटरनेट अथवा तकनीकी सुविधाओं से संबंधित समस्या है?	104 (52%)	96 (48%)	200 (100%)
5	क्या संदर्भ सामग्री की संख्या अपर्याप्त है?	98 (49%)	102 (51%)	200 (100%)

व्याख्या

तालिका 2 से स्पष्ट होता है कि 61% उत्तरदाताओं ने नवीन संदर्भ सामग्री की कमी को समस्या बताया। यह अध्ययन में पाई गई प्रमुख समस्याओं में से एक है। 57% उपयोगकर्ताओं ने प्रशिक्षित संदर्भ कर्मचारियों की कमी को स्वीकार किया। इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ संसाधनों के संबंध में 54% उत्तरदाताओं ने कमी की पुष्टि की। 52% उपयोगकर्ताओं ने इंटरनेट अथवा तकनीकी सुविधाओं से संबंधित समस्याओं की जानकारी दी। संदर्भ सामग्री की संख्या को 49% उत्तरदाताओं ने अपर्याप्त माना।

उद्देश्य 2 के आधार पर यह स्पष्ट होता है कि संदर्भ सेवाओं से संबंधित समस्याएँ मुख्यतः नवीन संदर्भ सामग्री, प्रशिक्षित मानव संसाधन, इलेक्ट्रॉनिक संसाधन तथा तकनीकी सुविधाओं से जुड़ी हुई हैं।



7. विचार-विमर्श

प्रस्तुत अध्ययन का मुख्य उद्देश्य छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं की स्थिति तथा उनसे संबंधित प्रमुख समस्याओं का अध्ययन करना था। अध्ययन में 200 पुस्तकालय उपयोगकर्ताओं को सम्मिलित किया गया तथा द्विविकल्पीय प्रश्नों के माध्यम से उनकी प्रतिक्रियाएँ प्राप्त की गईं। प्राप्त परिणामों से संदर्भ सेवाओं की वर्तमान स्थिति के संबंध में महत्वपूर्ण तथ्य सामने आए हैं।

1. अध्ययन के प्रथम उद्देश्य से संबंधित परिणामों से ज्ञात हुआ कि 78% उपयोगकर्ता संदर्भ सेवा से परिचित हैं तथा 71% उपयोगकर्ता इसका नियमित उपयोग करते हैं। यह परिणाम दर्शाता है कि सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवा उपयोगकर्ताओं की सूचना आवश्यकताओं की पूर्ति का एक महत्वपूर्ण माध्यम बनी हुई है। संदर्भ सेवा से उपयोगकर्ताओं को किसी विशिष्ट विषय, तथ्य, व्यक्ति, स्थान अथवा अन्य सूचना की खोज में सहायता प्राप्त होती है। अतः उपयोगकर्ताओं में संदर्भ सेवा के प्रति जागरूकता का अपेक्षाकृत उच्च स्तर इसकी उपयोगिता को दर्शाता है।
2. अध्ययन में 72% उपयोगकर्ताओं ने संदर्भ सामग्री की पर्याप्त उपलब्धता स्वीकार की, जबकि 68% ने उपलब्ध सामग्री को अपनी सूचना आवश्यकताओं के लिए उपयोगी माना। इससे संकेत मिलता है कि पुस्तकालयों में संदर्भ-संबंधी आधारभूत संसाधन उपलब्ध हैं और उनका उपयोग उपयोगकर्ताओं द्वारा किया जा रहा है। तथापि, संदर्भ



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

सामग्री की उपयोगिता केवल उसकी संख्या पर निर्भर नहीं करती, उसकी प्रासंगिकता, प्रामाणिकता, नवीनता और विषय-विविधता भी महत्वपूर्ण होती है।

3. एक महत्वपूर्ण परिणाम यह रहा कि केवल 59% उत्तरदाताओं ने संदर्भ सामग्री के नियमित अद्यतन की पुष्टि की, जबकि 41% उत्तरदाताओं ने इसकी पुष्टि नहीं की। यह स्थिति संदर्भ संग्रह के नियमित मूल्यांकन एवं अद्यतन की आवश्यकता की ओर संकेत करती है। विशेष रूप से वर्तमान सूचना परिवेश में पुराने संदर्भ स्रोत उपयोगकर्ताओं की नवीनतम सूचना आवश्यकताओं को पूर्ण रूप से पूरा करने में पर्याप्त नहीं हो सकते। इसलिए सार्वजनिक पुस्तकालयों को नवीन संस्करणों, नवीनतम निर्देशिकाओं, वर्ष-पुस्तकों, शब्दकोशों, विश्वकोशों तथा डिजिटल सूचना स्रोतों को नियमित रूप से अपने संग्रह में सम्मिलित करना चाहिए।
4. द्वितीय उद्देश्य के अंतर्गत संदर्भ सेवाओं से संबंधित समस्याओं का अध्ययन किया गया। परिणामों से पता चला कि 61% उत्तरदाताओं ने नवीन संदर्भ सामग्री की कमी को समस्या माना। यह अध्ययन का प्रमुख समस्या-क्षेत्र है। इससे स्पष्ट होता है कि संदर्भ संग्रह के विकास के साथ-साथ उसके निरंतर अद्यतन पर भी ध्यान देना आवश्यक है।
5. 57% उपयोगकर्ताओं ने प्रशिक्षित संदर्भ कर्मचारियों की कमी को समस्या बताया। प्रभावी संदर्भ सेवा के लिए पुस्तकालय कर्मचारी में सूचना खोज, स्रोत मूल्यांकन, उपयोगकर्ता मार्गदर्शन तथा डिजिटल सूचना संसाधनों के उपयोग से संबंधित दक्षताएँ होना आवश्यक है। इसलिए कर्मचारियों के नियमित व्यावसायिक प्रशिक्षण को संदर्भ सेवा के विकास का महत्वपूर्ण घटक माना जा सकता है।
6. 54% उत्तरदाताओं ने इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ संसाधनों की कमी की ओर संकेत किया। यह परिणाम वर्तमान डिजिटल सूचना परिवेश में विशेष महत्व रखता है। उपयोगकर्ता अब मुद्रित पुस्तकों के साथ-साथ ई-पुस्तकों, ई-पत्रिकाओं, ऑनलाइन डेटाबेस तथा इंटरनेट आधारित सूचना स्रोतों की भी अपेक्षा करते हैं। अतः सार्वजनिक पुस्तकालयों में पारंपरिक संदर्भ सेवा के साथ डिजिटल संदर्भ सेवा का विकास आवश्यक है।
7. 52% उत्तरदाताओं ने इंटरनेट अथवा तकनीकी सुविधाओं से संबंधित समस्याओं की पुष्टि की। इससे स्पष्ट होता है कि केवल इलेक्ट्रॉनिक संसाधनों की सदस्यता या उपलब्धता पर्याप्त नहीं है; उनके प्रभावी उपयोग के लिए उपयुक्त तकनीकी आधारभूत संरचना, पर्याप्त इंटरनेट गति तथा प्रशिक्षित कर्मचारी भी आवश्यक हैं।
8. अध्ययन के परिणाम यह दर्शाते हैं कि छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं का आधार मौजूद है तथा उपयोगकर्ता इन सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं। दूसरी ओर, सेवाओं की गुणवत्ता एवं प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए अद्यतन संदर्भ सामग्री, प्रशिक्षित मानव संसाधन, इलेक्ट्रॉनिक सूचना संसाधन तथा तकनीकी आधारभूत संरचना को सुदृढ़ करने की आवश्यकता है।
9. अध्ययन का एक महत्वपूर्ण पक्ष यह भी है कि संदर्भ सेवा को केवल पुस्तकालय में उपलब्ध संदर्भ पुस्तकों तक सीमित नहीं किया जा सकता। आधुनिक संदर्भ सेवा एक ऐसी समेकित सूचना सेवा के रूप में विकसित हो रही है जिसमें पारंपरिक स्रोतों के साथ डिजिटल संसाधन, ऑनलाइन सूचना खोज, उपयोगकर्ता मार्गदर्शन तथा त्वरित सूचना



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

सहायता भी सम्मिलित हैं। इसलिए छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों के भविष्य के विकास में पारंपरिक एवं डिजिटल संदर्भ सेवाओं के बीच प्रभावी समन्वय महत्वपूर्ण होगा।

10. प्रस्तुत अध्ययन के दोनों उद्देश्यों के परिणामों को देखने पर यह कहा जा सकता है कि संदर्भ सेवाओं की उपलब्धता और उपयोग की स्थिति अपेक्षाकृत संतोषजनक है, जबकि उनकी गुणवत्ता, अद्यतनता और तकनीकी क्षमता में सुधार की पर्याप्त संभावनाएँ विद्यमान हैं। इन परिणामों के आधार पर सार्वजनिक पुस्तकालयों को उपयोगकर्ता-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाने हुए संदर्भ संग्रह, मानव संसाधन और डिजिटल आधारभूत संरचना के विकास पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

8. निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन से स्पष्ट होता है कि छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाएँ उपयोगकर्ताओं की सूचना आवश्यकताओं की पूर्ति में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं। अधिकांश उपयोगकर्ता संदर्भ सेवाओं से परिचित हैं और उनका उपयोग भी करते हैं। संदर्भ सामग्री की उपलब्धता को भी पर्याप्त संख्या में उपयोगकर्ताओं द्वारा स्वीकार किया गया है।

इसके बावजूद नवीन एवं अद्यतन संदर्भ सामग्री, प्रशिक्षित संदर्भ कर्मचारियों, इलेक्ट्रॉनिक सूचना संसाधनों तथा तकनीकी सुविधाओं से संबंधित समस्याएँ सामने आई हैं। डिजिटल सूचना परिवेश में सार्वजनिक पुस्तकालयों के लिए यह आवश्यक है कि वे पारंपरिक संदर्भ सेवाओं के साथ डिजिटल संदर्भ सेवाओं का भी विस्तार करें।

छत्तीसगढ़ के सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवा के विकास के लिए अद्यतन संसाधन, प्रशिक्षित मानव संसाधन, डिजिटल आधारभूत संरचना तथा उपयोगकर्ता-केंद्रित सेवा प्रणाली को प्राथमिकता देना आवश्यक है।

सुझाव

1. सार्वजनिक पुस्तकालयों में नवीनतम संदर्भ ग्रंथों को नियमित रूप से जोड़ा जाना चाहिए।
2. पुरानी एवं अप्रासंगिक संदर्भ सामग्री का समय-समय पर मूल्यांकन किया जाना चाहिए।
3. संदर्भ सेवा से जुड़े कर्मचारियों के लिए नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाने चाहिए।
4. ई-पुस्तक, ई-पत्रिका, डिजिटल डेटाबेस तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ संसाधनों की उपलब्धता बढ़ाई जानी चाहिए।
5. पुस्तकालयों में उच्च गुणवत्ता वाली इंटरनेट एवं तकनीकी सुविधाएँ उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
6. उपयोगकर्ताओं को संदर्भ सेवाओं के प्रभावी उपयोग के लिए पुस्तकालय अभिमुखीकरण कार्यक्रम प्रदान किए जाने चाहिए।
7. ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों के सार्वजनिक पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाओं का विस्तार किया जाना चाहिए।
8. पुस्तकालय बजट में संदर्भ सामग्री तथा डिजिटल संसाधनों के लिए पर्याप्त प्रावधान किया जाना चाहिए।

अध्ययन की सीमाएँ

1. अध्ययन में केवल 200 पुस्तकालय उपयोगकर्ताओं को सम्मिलित किया गया है, अतः निष्कर्षों का सामान्यीकरण सभी सार्वजनिक पुस्तकालयों एवं सभी उपयोगकर्ताओं पर सावधानीपूर्वक किया जाना चाहिए।



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

2. अध्ययन का क्षेत्र छत्तीसगढ़ के चयनित सार्वजनिक पुस्तकालयों तक सीमित रहा है। राज्य के प्रत्येक जिले एवं प्रत्येक सार्वजनिक पुस्तकालय को अध्ययन में सम्मिलित नहीं किया गया है।
3. अध्ययन में आँकड़ों के संकलन के लिए मुख्यतः द्विविकल्पीय प्रश्नावली (हाँ/नहीं) का प्रयोग किया गया है। इसलिए उपयोगकर्ताओं की विस्तृत व्यक्तिगत राय, संतुष्टि के स्तर तथा अनुभवों को गहराई से अभिव्यक्त करने की संभावना सीमित रही।
4. अध्ययन में मुख्यतः पुस्तकालय उपयोगकर्ताओं के दृष्टिकोण को सम्मिलित किया गया है। पुस्तकालयाध्यक्षों एवं संदर्भ कर्मचारियों के दृष्टिकोण का विस्तृत अध्ययन नहीं किया गया है।
5. अध्ययन में संदर्भ सेवाओं की स्थिति का विश्लेषण मुख्यतः आवृत्ति एवं प्रतिशत के आधार पर किया गया है; अन्य उन्नत सांख्यिकीय परीक्षणों का प्रयोग नहीं किया गया है।

भविष्य की दिशा

1. भविष्य के अध्ययनों में छत्तीसगढ़ के सभी जिलों के सार्वजनिक पुस्तकालयों को सम्मिलित करके व्यापक राज्य-स्तरीय अध्ययन किया जा सकता है।
2. भविष्य में उपयोगकर्ताओं के साथ-साथ पुस्तकालयाध्यक्षों एवं संदर्भ कर्मचारियों की प्रतिक्रियाओं को भी सम्मिलित किया जा सकता है, जिससे संदर्भ सेवाओं का अधिक समग्र मूल्यांकन संभव होगा।
3. आगामी अध्ययनों में मुद्रित संदर्भ सेवाओं की तुलना डिजिटल एवं इलेक्ट्रॉनिक संदर्भ सेवाओं के साथ की जा सकती है।
4. भविष्य के शोध में डिजिटल संदर्भ सेवा, ऑनलाइन संदर्भ सेवा, आभासी संदर्भ सेवा, कृत्रिम बुद्धिमत्ता आधारित सूचना सेवा तथा मोबाइल आधारित पुस्तकालय सेवाओं की उपयोगिता का अध्ययन किया जा सकता है।
5. आगे के अध्ययनों में उपयोगकर्ता संतुष्टि, सूचना-साक्षरता, सूचना-खोज व्यवहार, डिजिटल दक्षता तथा संदर्भ सेवा के उपयोग की आवृत्ति जैसे चर सम्मिलित किए जा सकते हैं।



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

6. भविष्य में विभिन्न प्रकार के सार्वजनिक पुस्तकालयों—शहरी, ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रीय पुस्तकालयों—के बीच तुलनात्मक अध्ययन किया जा सकता है।
7. संदर्भ सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के लिए किसी प्रशिक्षण कार्यक्रम अथवा डिजिटल संदर्भ सेवा मॉडल के प्रभाव का प्रयोगात्मक अध्ययन भी किया जा सकता है।
8. भविष्य में पुस्तकालयों में उपलब्ध संसाधनों, मानव संसाधन, वित्तीय प्रावधान एवं तकनीकी आधारभूत संरचना के संदर्भ में संदर्भ सेवा की गुणवत्ता का विस्तृत मूल्यांकन किया जा सकता है।

संदर्भ सूची

1. बाकर, ए. बी. ए. (2009). मुस्लिम विश्व में आभासी संदर्भ सेवा: अवसर एवं चुनौतियाँ। *पुस्तकालय दर्शन एवं व्यवहार*, 12(1)।
2. चांग, एच. आर. (2007). कोरियाई सार्वजनिक पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाओं का विश्लेषण: एक दीर्घकालिक अध्ययन। *सूचना प्रबंधन के लिए कोरियाई समाज की पत्रिका*, 24(2), 105–122।
3. जॉनसन, सी. ए. (2005). अंग्रेजी सार्वजनिक पुस्तकालयों में संदर्भ सेवाओं के वितरण पर इंटरनेट का प्रभाव। *पुस्तकालय एवं सूचना अनुसंधान*, 29(93), 19–30।
4. कुमार, एन. (2022). शैक्षणिक पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाएँ। *पुस्तकालय विज्ञान में उन्नति की पत्रिका*, 10(1)।
5. अख्तर, एन. एन. (2024). राजशाही, रंगपुर एवं खुलना मंडल के सार्वजनिक विश्वविद्यालय पुस्तकालयों में डिजिटल संदर्भ सेवाएँ। *शिक्षा अध्ययन मंच*, 2(1), आलेख 380।
6. पोमेरांज़, जे. (2003). डिजिटल संदर्भ सेवाओं का मूल्यांकन। *डी-लिब पत्रिका*, 9(2)।
7. व्हाइट, एम. डी. (2001). डिजिटल संदर्भ सेवाएँ: विश्लेषण एवं मूल्यांकन की रूपरेखा। *पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान अनुसंधान*, 23(3), 211–231।



Kavya Setu

A Multidisciplinary Open Access, Peer-Reviewed Refereed Journal

Impact Factor: 7.2

ISSN No: 3049-4176

8. ज्ञानिन-योस्ट, ए. (2004). डिजिटल संदर्भ: अतीत से मिली सीख और भविष्य की संभावनाएँ। पुस्तकालय दर्शन एवं व्यवहार, 7(1), 1–16।
9. शेट वेरेनकर, डी. जी., एवं भक्त, वी. यू. (2026). संदर्भ सेवाओं के माध्यम से सूचना पहुँच बढ़ाने में सार्वजनिक पुस्तकालयों की भूमिका: गोवा से प्राप्त साक्ष्य। शोधज्ञान-एनयू: साहित्य एवं संस्कृति अध्ययन पत्रिका, 4(1)।
10. रणावत, एस., एवं मिश्रा, एस. (2025). पारंपरिक से डिजिटल संदर्भ सेवा की ओर परिवर्तन: शैक्षणिक पुस्तकालयों एवं उनके उपयोगकर्ताओं का भविष्य। पुस्तकालय एवं सूचना संचार प्रौद्योगिकी पत्रिका, 14(1), 71–80।