



## संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि ग्रंथालये

प्रा. वाय. बी. लबडे

महाराजा जिवाजीराव शिंदे महाविद्यालय, श्रीगोंदा, जि. अहमदनगर.



### १. सार—

ग्रंथालयामध्ये संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन या संकल्पनेचा वापर करून उपभोक्त्यांना कमीत कमी वेळेत जास्तीत जास्त सेवा देता येतात. यामुळे ग्रंथालयातील कर्मचारी तसेच उपभोक्ते दोघेही समाधानी होतात. ग्रंथालयातील कर्मचारी वर्गाला सतत प्रशिक्षण देऊन यामध्ये सातत्य ठेवता येते आणि देण्यात येणा—या सेवांमध्ये सतत सुधारणा करता येतात परिणामी ग्रंथालयाचे उद्दिष्टे साध्य होतात.

### २. शोधसंज्ञा—

संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन, सुधारणा, प्रशिक्षण, उपभोक्त्याचे समाधान.

### ३. प्रस्तावना—

इ.स.१९५० मध्ये जपानमध्ये प्रथमच संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन ही संकल्पना मांडली गेली त्यानंतर १९८० च्या आसपास यु.एस.ए.मध्ये या संकल्पनेचा प्रसार झाला. सुरुवातीला औद्योगिक क्षेत्रासाठी वापरली गेलेली ही संकल्पना पुढे सेवा क्षेत्रातही उपयोगात आणली गेली. संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन यामुळे जपानमध्ये अभूतपूर्व अशी आर्थिक सुधारणा घडून आली. आपल्या ग्राहकांच्या (उपभोक्त्यांच्या) गरजा काय आहेत हे जाणून घेऊन त्यांच्या गरजांशी संबंधित सेवा देणे आणि तीही मैत्रीपूर्ण साहाय्याने (user friendly) देणे म्हणजेच संपूर्ण गुणवत्तेचा अंगीकार करणे होय. डेमिंग यांचे PDCA चक्र आणि जोसेफ जुवान यांची गुणवत्ता त्रिसुत्री यांचा उपयोग करून गुणवत्तेमध्ये सुधारणा करता येतात. आयएसओ ने १००१ ते १००४ अशी प्रमाणकमाला सेवा क्षेत्रामध्ये गुणवत्ता व्यवस्थापनेसाठी वापरली आहे.

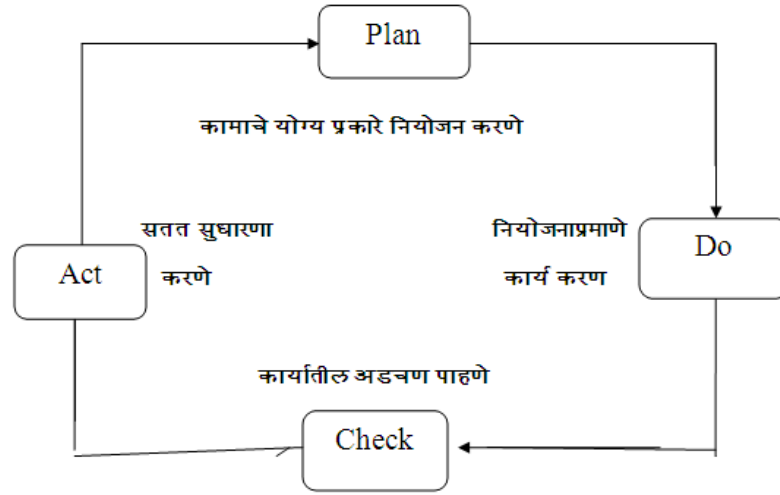
### ४. संकल्पना स्पष्टीकरण—

- संपूर्ण— यामध्ये ग्रंथालयातील सर्व कार्यांचा समावेश होतो.
- गुणवत्ता— ग्रंथालयातील सेवा आणि कार्य यामध्ये गुणवत्ता प्रदान करणे.
- व्यवस्थापन— यामध्ये व्यवस्थापनविषयक कौशल्य याचा समावेश होतो.

### ५. व्याख्या—आयएसओ फोरमने केलेली गुणवत्ता व्यवस्थापनेची व्याख्या.

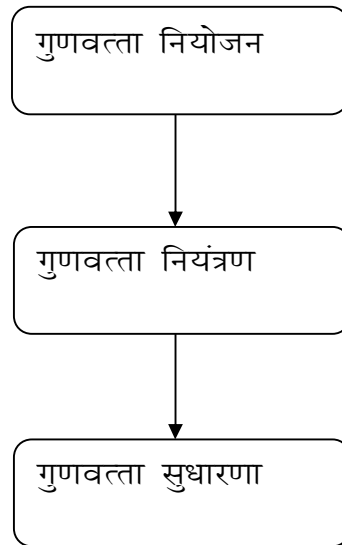
“संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन म्हणजे अशी व्यवस्था की, ज्यामध्ये कमीत कमी खर्चात उपभोक्त्यांचे संपूर्ण समाधान प्राप्त करून देणे होय.”

## ६. डेमिंग यांचे PDCA चक्र



डेमिंग यांनी आपले उद्दिष्ट काय आहे आणि त्याची पूर्तता कशी करता येईल यासाठी PDCA हे चक्र उपयोगात आणले. त्यांच्या मते, गुणवत्तापूर्ण सेवा देण्यासाठी प्रथम त्यासंबंधीत नियोजन करणे आवश्यक असते, नियोजनाप्रमाणे काम करणे, त्या कामामध्ये काही अडचणी येतात का ते पाहणे, अडचणी येत असतील तर त्या त्वरीत सोडविणे व आपल्या कामामध्ये सतत सुधारणा करणे त्यामुळे कामामध्ये गुणवत्ता साधली जाते. यामध्ये सातत्य ठेवल्यास आपल्या उपभोक्त्यांना दिलेल्या सेवेबाबत समाधान वाटते.

## ७. जोसेफ जुरान यांची गुणवत्ता त्रिसुत्री—



जोसेफ जुरान यांनी आपल्या गुणवत्ता त्रिसुत्रीमध्ये गुणवत्ता नियोजन, गुणवत्ता नियंत्रण आणि गुणवत्ता सुधारणा असे टप्पे सूचविले आहेत. यामध्ये आपले उपभोक्ते (ग्राहक) कोण आहेत आणि त्यांच्या गरजा काय आहेत त्यासंबंधी उद्दिष्टे तयार करणे, उद्दिष्टपूर्तीसाठी आर्थिक स्रोत शोधणे, उपभोक्त्यांच्या गरजा भागविण्यासाठी व्यवस्थित अशा योजना तयार करणे आणि त्याप्रमाणे कार्य करणे तसेच उपभोक्त्यांच्या गरजांची पूर्तता करण्यामध्ये येणा-या अडथळांचा शोध घेऊन तो दूर करणे व दिलेल्या सेवेचे मूल्यमापन करून त्यामध्ये सुधारणा करणे यामुळे आपल्या उपभोक्त्यांचे समाधान होते.

## ८. गुणवत्तेची लक्षणे —

- वाचनसाहित्य व इतर साधनांची उपलब्धता.
- वाचनसाहित्याची उपयुक्तता.
- सेवेची विश्वासार्हता.
- सेवेचा दर्जा.

गुणवत्तापूर्ण सेवा देताना ग्रंथालयातील वाचनसाहित्य व इतर साधनांची उपलब्धता उपभोक्त्यांना उपयुक्त होईल अशी असणे गरजेचे आहे. त्याचबरोबर सेवा देताना कर्मचारी प्रशिक्षित आणि सेवाभावी असणेही महत्वाचे आहे. सेवेचा दर्जा चांगला असून आणि तो सतत वाढणारा असला पाहिजे.

## ९. गुणवत्तेचे घटक—

### ● उपभोक्ताकेंद्रित व्यवस्थापन

ग्रंथालयाने आपले उपभोक्ते कोण आहेत त्यांच्या गरजा जाणून घेऊन त्यांच्या गरजांशी संबंधित वाचणसाहित्य खरेदी करणे त्यांना वेळेत सर्व सोयी आणि सुविधा उपलब्ध करून देणे यामुळे उपभोक्त्यांच्या समाधानात निश्चितच वाढ होते.

### ● उपभोक्त्यांचे संपूर्ण समाधान

देण्यात येणा—या सेवेबद्दल उपभोक्त्यांचे मनोगत जाणून घेऊन ते त्याबाबत समाधानी आहेत का याचा मागोवा घेणे, त्यांचे संपूर्ण समाधान होईल अशा पध्दतीचे वातावरण ग्रंथालयामध्ये तयार करणे आणि हसतमुख सेवा देणे यामुळे उपभोक्त्यांचे समाधान होईल.

### ● सतत सुधारणा

ग्रंथालयाने आपण देत असलेल्या सेवांमध्ये सतत सुधारणा करणे आवश्यक असते. तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून सेवेमध्ये सतत नाविन्य असणे, त्याचबरोबर सेवा देताना चूका होणार नाहीत याची काळजी घेणे, सेवेचे मुल्यमापन करून त्यामध्ये सुधारणा करणे उपभोक्त्यांचे समाधान होईल अशा पध्दतीने सेवा देणे.

## १०. संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन

सिरकीन यांनी दिलेली मार्गदर्शक तत्त्वे

- ग्रंथालय सेवा माहिती पुस्तिका तयार करणे.
- ग्रंथालय नियमित वाचन सर्वेक्षण करणे.
- ग्रंथालयाच्या कामकाजाच्या वेळेत कालानुरूप बदल करणे.
- सेवांमध्ये सतत सुधारणा करणे.
- कर्मचा—यांना देण्यात येणा—या कामात लवचिकता आणणे.
- कर्मचा—यांना सतत प्रशिक्षण देणे.
- सुटसुटीत देवघेव पध्दती असणे.
- ग्रंथालयातील वर्गीकरण व तालिकीकरण पध्दती सुटसुटीत असणे.
- उपभोक्त्यांच्या प्रतिक्रिया जाणून घेणे.  
वरील मार्गदर्शक तत्वांचा वापर करून ग्रंथालय सेवेमध्ये सुधारणा करता येतात.

## ११. समारोप—

माहिती आणि तंत्रज्ञानाच्या युगामध्ये उपभोक्त्यांच्या गरजांमध्ये बदल झालेला दिसतो आहे या बदललेल्या वातावरणात ग्रंथालयाची उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी ग्रंथालयामध्ये संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन अंगीकारणे फायदेशीर ठरते. यामध्ये डेमिंग यांचे PDCA चक्र आणि जोसेफ जुरान यांची गुणवत्ता त्रिसुत्री यांचा उपयोग करून सेवेमध्ये सतत सुधारणा

करता येते, तसेच कर्मचा—यांना सतत प्रशिक्षण देऊन माहिती तंत्रज्ञानाच्या साहाय्याने योग्य वेळी योग्य सेवा दिल्यामुळे उपभोक्त्यांचे समाधान होऊन ग्रंथालयाची उद्दिष्टे साध्य होऊ शकतात.

### १२. संदर्भसूची—

१. पोतदार, एस.सी., (२००७), ग्रंथालय: सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन, ज्ञानगंगोत्री, य.च.म.मुक्त विद्यापीठ, नाशिक.
२. देवधर, विजय, (२००६), ग्रंथालयासाठी गुणवत्ता व्यवस्थापन: ग्रंथालय व्यवस्थापन पध्दतीत गुणवत्तेची भूमिका, ज्ञानगंगोत्री, य.च. म.मुक्त विद्यापीठ, नाशिक.
- 3- Brophy, Peter and Coulling, Hate, (1997), Quality Management and Library Science for Information and Library Managers, Jaico Publishing House, Mumbai.
- 4- Bagade, S.D. ((2009), Total quality Management, Himalaya Publishing House, Mumbai.
- 5- Chowdhary, K. (2006), "Quality: Definition and Meaning", Total Quality Management, Omega Publication, p.p.19-22, New Delhi.
- 6- Masters, Denise G. Total Quality Management in Libraries, ERIC Digest
- 7- Raghavan, S.S.(2005), Guidelines on Quality Indicators in Library and Information Services Universities /Autonomous College/Affiliated Colleges, Bangalore.
- 8- Sarkar, D. (1998), "Elements of Total Quality Management", The Managers Handbook for Total Quality Management, Beacon Books, p.p. 21-30, New Delhi.