

## सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि महाविद्यालयीन ग्रंथालये

प्रा. डी. एन. काळे,

ग्रंथपाल,

शिक्षणशास्त्र महाविद्यालय, नाशिक.

## प्रस्तावना :

आधुनिक काळात कोणत्याही संस्थेचे व्यवस्थापन व्यावसायिक भूमिकेतून करण्याची आवश्यकता सर्वानाच मान्य झाली आहे. कोणत्याही संस्थेला आपली उद्दिष्टे साध्य करावयाची असतील तर संस्था योग्य रितीने संचालित झाली पाहिजे आणि ही जबाबदारी प्रामुख्याने संचालकांची असते, पर्यायाने व्यवस्थापनाची असते. उद्दिष्टे कितीही उच्च असली आणि व्यवस्थापन सुयोग्य नसेल तर उद्दिष्टे साध्य करणे शक्य होत नाही. साधनांची विपूलता, अर्थसहाय्य, पुरेसे मनुष्यबळ, उत्तम इमारत व आधुनिक सेवा यांना व्यवस्थापनाची जोड मिळाल्यास अपेक्षित कार्य साध्य करता येते.

## सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन (TQM) :

ग्राहकांच्या गरजांशी केंद्रीभूत आणि व्यवस्थापनाच्या सहभागाने सुधारणा करण्यासाठी प्रस्थापित केलेली व्यवस्था म्हणजे सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन होय. हे मुळ जपानी तंत्र आहे. या तंत्राचा अवलंब केल्याने जपानला अभूतपूर्व अशा आर्थिक विकासाचा अनुभव आला. या तंत्रातील महत्त्वाचे घटक म्हणजे कर्मचाऱ्यांचा संपूर्ण सहभाग. त्यासाठी सातत्याने प्रशिक्षण, समस्यांची उकल करणारा कार्यकारी गट, सांख्यिकी पध्दतीने अभ्यास, उद्दिष्टांची निश्चिती आणि त्याप्रमाणे मानसिकता तयार करणे. कारण अकार्य क्षमता व्यक्तीमुळे नव्हे तर व्यवस्थेमुळे निर्माण होते.

सकल गुणवत्ता व्यवस्थापनाचा पाया (Base) हा खालील घटकांवर अवलंबून असतो असे एडवर्ड डेमिंग यांनी म्हटले आहे.

१. एकमेव ध्येय : सतत सुधारणा
२. तीन तत्त्वे : उपभोक्ता केंद्रीत व्यवस्थापन, प्रक्रियेत सुधारणा व कर्मचाऱ्यांचा संपूर्ण सहभाग.
३. सहा पूरक घटक : नेतृत्व, शिक्षण व प्रशिक्षण, भौतिक सुविधा, दळणवळण, प्रोत्साहनपर बक्षिसे, कामाची मान्यता व मोजमाप.

सकल गुणवत्ता व्यवस्थापनाचा महत्त्वाचा भाग म्हणजे कोणत्याही नवीन सेवा सुविधा सुरु करणे

अपेक्षित नसून आहे त्या साधन सामग्रीचा परिणामकारक वापर कशा पध्दतीने करता येईल याचा विचार करणे होय.

### ग्रंथालयात सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन :

शिक्षण प्रणालीमध्ये ग्रंथालयाचे स्थान महत्त्वाचे असले तरी कोणतेही ग्रंथालय हे स्वयंपूर्ण असू शकत नाही. माहिती तंत्रज्ञानाच्या वापरामुळे आज ग्रंथालयाचे स्वरूप बदलले आहे, या बदलाची ग्रंथालयांनी वेळीच दखल घेऊन त्याप्रमाणे ग्रंथालय सेवांची पुनर्बांधणी करणे आवश्यक आहे. ग्रंथालयात माहिती तंत्रज्ञानाचा उपयोग केला म्हणजे वाचकाला कार्यक्षम ग्रंथालय सेवा देता येईल असेही मानता येणार नाही कारण त्याबरोबरच ग्रंथालयाचे व्यवस्थापन सुध्दा उत्कृष्ट असावयास हवे. डेमिंग यांनी सकल गुणवत्ता व्यवस्थापनाची जी १४ सूत्रे सांगितलेली आहेत त्यापैकी ग्रंथालयीन गुणवत्ता ही खालील निकषांवर आधारीत असते –

#### १. वाचकांच्या विशिष्ट गरजांची पूर्तता करणे :

ग्रंथालयात आलेल्या प्रत्येक वाचकाला हवे असलेले वाचनसाहित्य कमीत कमी वेळात उपलब्ध करून देता आले पाहिजे. यासाठी वाचकांच्या विविध गरजांची माहिती करून घेतली पाहिजे. वाचकांच्या गरजा माहित करून घेण्याचे विविध मार्ग आहेत. यामध्ये प्रत्यक्ष वाचकांशी चर्चा, प्रश्नावली, निरीक्षण, मुलाखत या बाबींचा समावेश होतो. यापैकी योग्य त्या मार्गाचा अवलंब करून वाचकांच्या गरजा पूर्ण करण्याचा प्रयत्न ग्रंथालयांनी केला पाहिजे.

#### २. सेवा देण्याचे क्षेत्र व्यापक करणे :

ग्रंथालय देत असलेल्या सेवा ह्या केवळ ठराविक वाचकांपुरत्याच मर्यादित न ठेवता इच्छा असणाऱ्या कोणत्याही वाचकाला त्याचा लाभ मिळाला पाहिजे.

#### ३. सेवांमधील दर्जेदारपणा :

सेवेचा दर्जा कायम राखणे ही बाबही अत्यंत महत्त्वाची आहे. ग्रंथसंग्रहातील ग्रंथांची मांडणी, वर्गीकरण, तालिकीकरण, ग्रंथ देवघेव पध्दती, संदर्भसेवा देण्याची पध्दती, ग्रंथबांधणी, वाचनकक्षातील सुविधा या बाबींमुळे सेवेचा दर्जा कायम राखता येतो.

#### ४. सेवेची विश्वासार्हता :

कोणतीही सेवा अधिक प्रमाणात वापरली जाणे हे त्या सेवेच्या विश्वासार्हतेवर आणि टिकाऊपणावर अवलंबून असते.

उदा. ग्रंथसूची अदययावत आणि योग्य प्रकारे तयार केलेली नसेल तर वाचक ग्रंथसूचीचा वापर करणार नाही किंवा ग्रंथालय तालिका परिपूर्ण नसेल तर ग्रंथ ग्रंथालयात असून सुध्दा वाचकाला मिळणार नाही.

#### ५. सेवेचे बाह्य सौंदर्य जोपासणे :

यामध्ये ग्रंथालयातील फर्निचर, स्वच्छता, खेळती हवा, भरपूर उजेड, परिपूर्ण इमारत याबरोबर तालिका ठेवण्याच्या पध्दती, नवीन आलेल्या पुस्तकांचे प्रदर्शन तसेच ग्रंथालयाचे नियम यामुळे सेवेचे बाह्य सौंदर्य जोपासता येईल.

#### ६. सेवेत सातत्य राखणे :

एखादी सेवा सुरु केली तर ती कायम स्वरुपी सुरु ठेवणे आवश्यक असते. सेवेत सातत्य हे गुणवत्ता वाढीसाठी आवश्यक आहे. कारण जागा, निधी, सेवकवर्ग यामध्ये कमतरता निर्माण होऊ शकते त्यामुळे एकदा सुरु केलेली सेवा सतत सुरु ठेवणे आवश्यक असते.

#### ७. गरजा पूर्ण करण्याची क्षमता :

सुरु केलेली सेवा वाचकांच्या गरजा पूर्ण करण्याच्या क्षमतेची असावी तरच तिचा लाभ वाचक घेतील.

सकल गुणवत्ता व्यवस्थापनात सतत सुधारणा हा महत्त्वाचा घटक असल्याने कोणतीही पध्दती कायम स्वरुपी उपयुक्त ठरू शकत नाही, हे मान्य करुन परिस्थितीनुरूप त्यात बदल करणे आवश्यक असते.

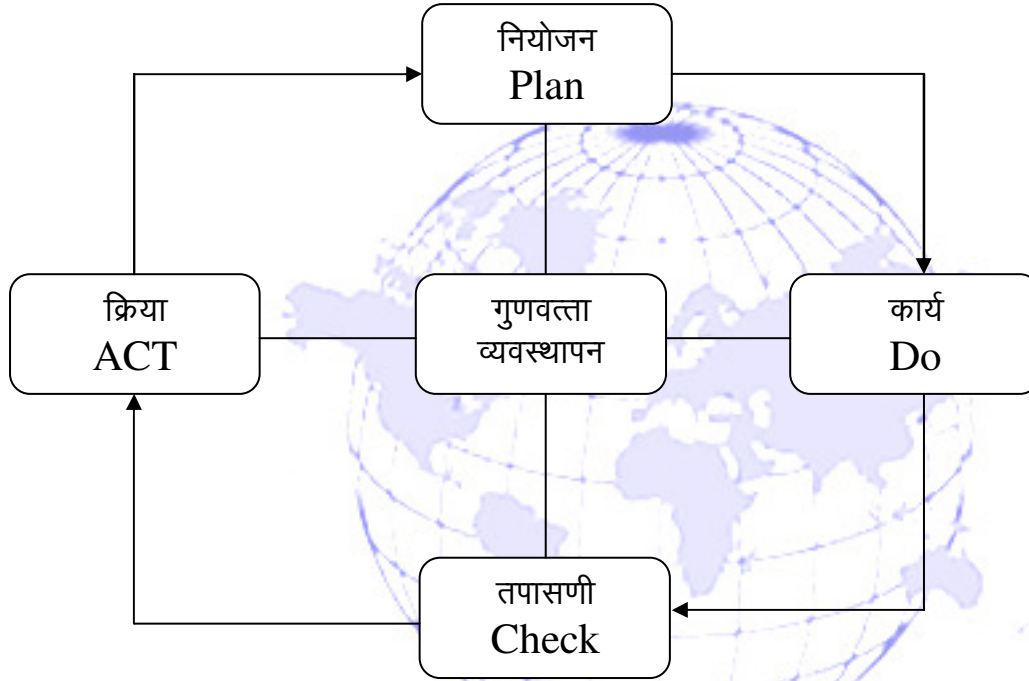
#### सतत सुधारणा : (सुधारणा सातत्य) :

सुधारणा सातत्य म्हणजे एकदा सुधारणा केल्यानंतर त्या गटाचे विसर्जन न करता सतत सुधारणांचा पाठपुरावा करीत राहणे हे यात अपेक्षित आहे. ही एक सतत चालणारी, सतत लागणारी प्रक्रिया आहे आणि यात सातत्याने वाढ होत असते. वाचक, वातावरण आणि तंत्रे यात विकासामुळे सतत बदल होत असतो. त्यामुळे वाचकांच्या गरजांमध्ये बदल होत असतो. अशावेळी निरनिराळ्या तंत्रांची गरज भासत असते. आजचे तंत्रज्ञान उदया कालबाह्य ठरते आहे आणि या बदलत्या प्रवाहाबरोबर राहण्यासाठी सातत्याने सुधारणांचा स्विकार करणे ग्रंथालयांना अनिवार्य ठरले आहे.

डेमिंग यांचे PDCA चक्र हे आजही वापरात असले तरी जेव्हा त्यांनी ही संकल्पना मांडली तेव्हा त्यात गुणवत्ता व्यवस्थापन या विचारावर विशेष जोर दिला होता. गुणवत्तापूर्ण उत्पादनासाठी व्यवस्थापनास



नियोजनासाठी शास्त्रीय दृष्टीकोनातून योजना तयार करणे, नेमक्या उत्पादन पध्दतीचा आणि प्रक्रियांचा वापर, उत्पादित वस्तू आणि त्यांच्या प्रक्रिया यावर सातत्याने लक्ष ठेवणे, जेव्हा जेव्हा समस्या निर्माण होतील त्यावेळी योग्य तो निर्णय घेऊन समस्यांचे निराकरण करणे आणि परत आपल्या नियोजन प्रक्रियेपर्यंत जाणे या ठिकाणी डेमिंग यांचे " पीडीसीए " चक्र पूर्ण होते.



ग्रंथालय व्यवस्थापनासाठी या तंत्राचा उपयोग होतो. ग्रंथालय आणि माहितीशास्त्र व्यवस्थापनाच्या यशस्वी पूर्ततेसाठी व्यवस्थापनातील कार्ये, भूमिका आणि कौशल्य यांची सांगड घातली पाहिजे. व्यवस्थापकीय कार्यात मनुष्यबळ, समन्वय संस्थेच्या ध्येयपूर्तीसाठी कारणे या गोष्टींचा समावेश होतो. निर्णयक्षमता, नियोजन आणि तंत्रज्ञानाचा नेमका पूर्ण उपयोग हे शास्त्रीय दृष्टीकोनाचे गमक आहे. ग्रंथालयासाठी निधीची उपलब्धता करून घेणे भविष्यकालिन योजना ठरविणे, नवीन सेवांची उपलब्धता करणे, याचबरोबर व्यवस्थापन आणि इतर ग्रंथालयासंबंधी व्यक्तीशी संपर्क साधून ग्रंथालयाच्या उद्दिष्टांची पूर्तता करण्यासाठी आपल्या व्यवस्थापकीय कौशल्यांचा वापर ग्रंथपाल करू शकतात.

**ग्रंथालयाच्या दृष्टीने खालील बाबी आवश्यक ठरतात –**

१. वाचकांच्या गरजांची जाणीव करून घेणे.

२. वाचकांच्या गरजा पुरविण्यासाठी वाचन साहित्याची उपलब्धता करणे (पूर्वतयारी करणे.)
३. वाचकांच्या गरजा पुरविण्याची कर्मचाऱ्यांची मानसिकता असणे.
४. खात्रीलायक वाचन साहित्य उपलब्ध करून देणे.
५. ग्रंथालयांच्या सहज व सुलभ उपयोगासाठी वाचकांचे मनोगत जाणून घेणे.
६. गुणवत्तापूर्ण सेवा या संबंधीचे धोरण निश्चित करणे व अशा सेवांचे मूल्यमापन वाचकांकडून करून घेणे.

### यशस्वी व्यवस्थापन :

वाचकांच्या गरजा लक्षात घेऊन त्यांना नेहमी लागणारे वाचन साहित्य ग्रंथालयात असलेच पाहिजे. ज्ञानाच्या प्रस्फोटामुळे ज्ञानाच्या इतक्या शाखा निर्माण झालेल्या आहेत की, त्यांना सामावून घेण्याची क्षमता फक्त ग्रंथालयातच आहे. त्यामुळे वाचकाला हवी असलेली माहिती ग्रंथालयात उपलब्ध आहे किंवा नाही हे कळण्यासाठी ग्रंथालयांना आज माहिती तंत्रज्ञानाचा आधार घ्यावा लागत आहे. त्यासाठी जुन्या ग्रंथालयांची पुनर्रचना करणे आवश्यक झाले आहे. तसेच वाचकाला हवी असलेली माहिती आपल्या ग्रंथालयात उपलब्ध नसेल तर ती माहिती नेमकी कोठून मिळविता येईल याबद्दलचे ज्ञान ग्रंथालय कर्मचाऱ्यास असले पाहिजे. तरच वाचकांना चांगल्या प्रतीची ग्रंथालय सेवा देता येईल आणि यासाठीच ग्रंथालयात गुणवत्तेला महत्त्वाचे स्थान निर्माण झाले आहे. गुणवत्तेमुळे ग्राहक आकर्षित होतो. उपभोक्त्याला चांगली सेवा देऊन त्याची गरज पूर्ण करणे हे कोणत्याही व्यावसायिकाचे कर्तव्य असते.

ग्रंथालयाचे ग्राहक / उपभोक्ते हे वाचक असल्याने वाचकांच्या गरजा लक्षात घेऊन उत्तम दर्जाची ग्रंथालय सेवा पुरविणे आवश्यक झाले आहे. अशा दर्जेदार सेवा पुरविण्यासाठी व्यवस्थापन दर्जेदार असायला हवे. यासाठी ग्रंथालयात सकल गुणवत्ता व्यवस्थापनाचा अवलंब केला पाहिजे.

### संदर्भ :

1. Brophy, Peter & coulling Kate : Quality Management for Information & Library Manager, London : Aslib / Gower, 1996.
2. Diwan, P : Total Quality Management, New Delhi, Deep & Deep Publication, 1997.
3. Narayan, B : Total Quality Management, New Delhi, A.P.H. Publishing Corporation, 1998.
4. Padmasri, S : The role of Quality in Library Management system, S.R.E.L.S. Journal of Information Management, Vol. 43(2), June 2006, pg. 137-148.