

टी क्यू एम की तकनीकों का पुस्तकालय तथा सूचना केंद्र प्रबंधन में कार्यान्वयन

गाईड—श्रीमती संगीता सिंह

H.O.D.

डिपार्टमेंट ऑफ लाइब्रेरी एंड इनफॉर्मेशन साइंस
डॉ. सी.वी. रमन् यूनीवर्सिटी बिलासपुर(छ.ग.)

को—गाईड— श्रीमती सरिता मिश्रा

असिस्टेंट प्रोफेसर

डिपार्टमेंट ऑफ लाइब्रेरी एंड इनफॉर्मेशन साइंस
डॉ. सी.वी. रमन् यूनीवर्सिटी बिलासपुर (छ.ग.)

रिसर्च स्कॉलर— श्रीमती डॉली गोस्वामी

M.phil स्टूडेंट

डिपार्टमेंट ऑफ लाइब्रेरी एंड इनफॉर्मेशन साइंस
डॉ. सी.वी. रमन् यूनीवर्सिटी बिलासपुर (छ.ग.)

Abstract (सार)

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन एक ऐसी प्रक्रिया है, जो ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने तथा उनकी सेवा तथा संतुष्टि को सुधारने पर केंद्रित है। किसी पुस्तकालय का संरक्षक अथवा उपभोक्ता एक ग्राहक की भाँती होता है। वह (स्त्री अथवा पुरुष) एक सेवा की माँग कर रहा है और उस सेवा की आशा करता है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन एक संगठन की प्रक्रियाओं नीतियों तथा कार्यों की रूपरेखा तैयार करने के प्रति एक दृष्टिकोण प्रस्तुत करता है ताकि उपभोक्ताओं की सेवा करने के लिए अकर्मण्यता एवं अकुशलताओं को समाप्त करने के लिए तथा गुणवत्ता युक्त सेवा को सुनिश्चित करने के लिए सर्वाधिक प्रभावशाली तथा सर्वश्रेष्ठ विधि अपनायी जा सकें। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन एक महत्वपूर्ण युक्तिपूर्ण प्रबंधन उपकरण तथा एक सशक्त आंतरिक तथा बाह्य उपभोक्ता सुपरिचितकरण उपकरण है तथा, विशेषकर पुस्तकालय जैसे लाभ निरपेक्ष संगठनों के लिए गुणवत्ता के साथ सुनियोजित पहुँच है।

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन की सामान्य परिभाषा देते हुए कहा जा सकता है कि यह “सहभागी प्रबंधन को कार्य रूप देकर तथा ग्राहकों की आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित कर निरंतर सुधार की पद्धति है।

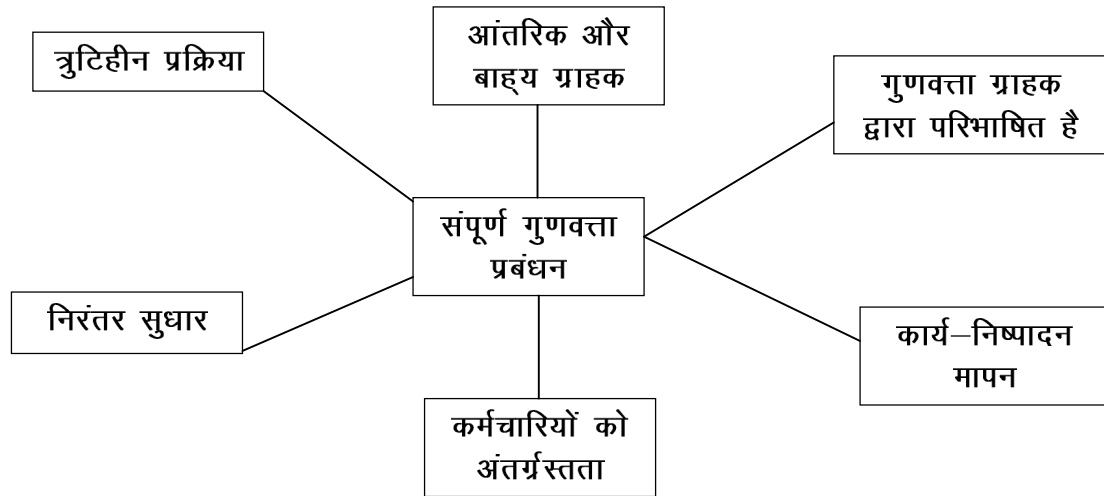
मुख्य शब्द

मॉडल(Model), प्रथमदशा (Phase), कोष(Fund), यांत्रिक(Mechnistic),
व्यूहरचना(Stratgy)

1. प्रस्तावना

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन एक महत्वपूर्ण युक्तिपूर्ण प्रबंधन उपकरण है तथा सुस्वस्थ आंतरिक एवं बाह्य ग्राहक सुपरिचितकरण हेतु क्रमबद्ध पहुँच है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के मौलिक सिद्धांतों में सम्मिलित है:— i) गुणवत्ता ग्राहक द्वारा परिभाषित होती है। ii) आंतरिक एवं बाह्य ग्राहक, iii) कर्मचारी अंतर्ग्रस्तता, iv) त्रुटिहीन प्रक्रिया, v) कार्य-निष्पादन मापदंड, तथा vi) निरंतर सुधार।

2. संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन (टीपक्यूएम) :- तत्व संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन का दर्शन ग्राहक की आवश्यकताओं को समझने पर तथा उसकी सेवा और संतुष्टि को सुधारने पर आधारित है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के कई तत्व हैं जो परिवर्तन के लिए विभिन्न क्षेत्रों को संबोधित हैं। इन तत्वों में से कुछ को आकृति संख्या 1 में दर्शाया गया है और आगे उन पर चर्चा की गई है।



आकृति संख्या 1 : संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के प्रमुख तत्व

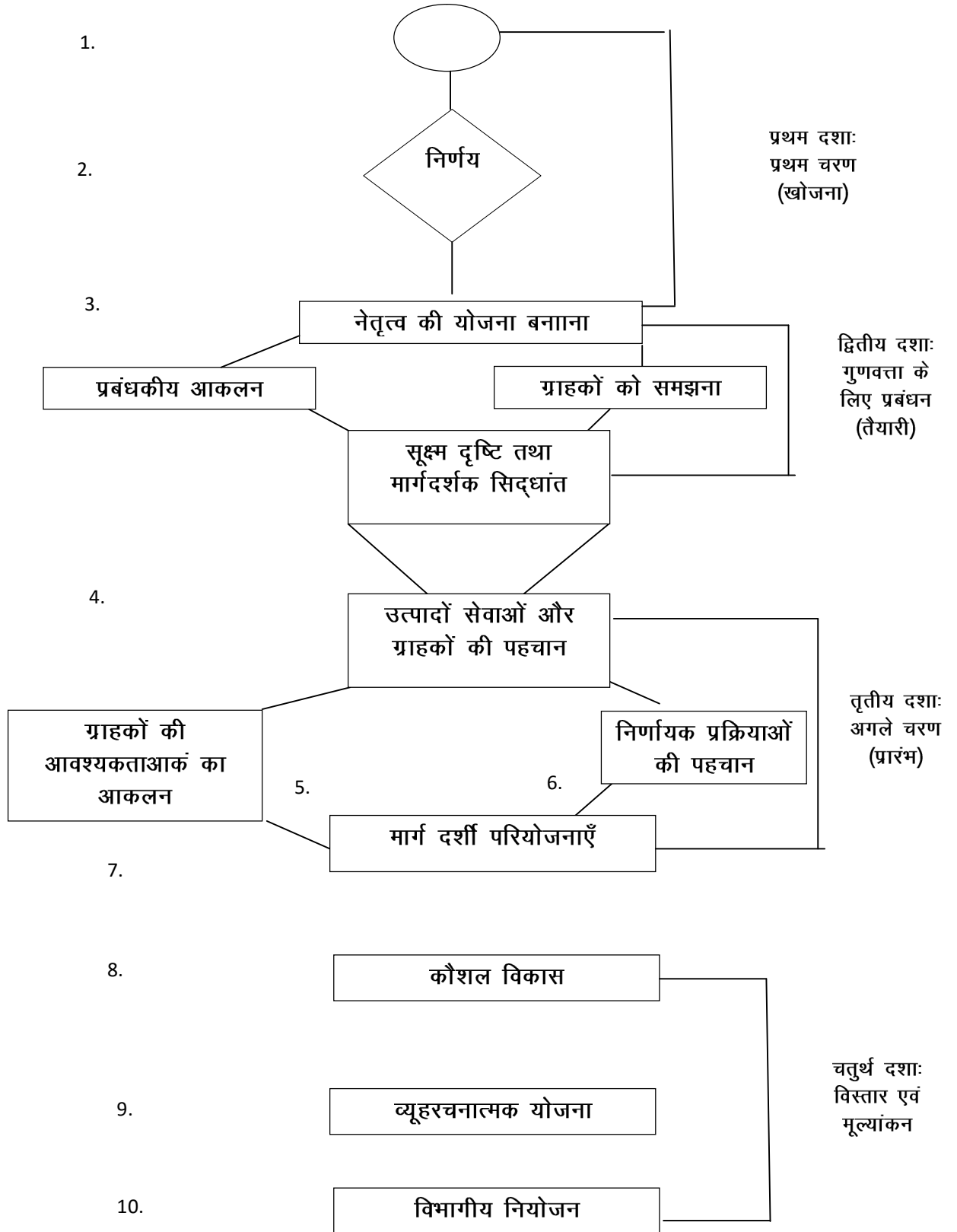
1. गुणवत्ता ग्राहक द्वारा परिभाषित होती है:- सेवा की गुणवत्ता अथवा सेवा की श्रेष्ठता उपभोक्ताओं की सेवा की इच्छा के पुस्तकालय दर्शन के प्रति

वचनबद्धता पर निर्भर करती है। गुणवत्ता को उपयोक्ताओं की अपेक्षाओं तथा प्रत्यक्ष-बोध के बीच अंतराल के रूप में परिभाषित किया जाता है।

2. आंतरिक तथा बाह्य ग्राहक :- पुस्तकालयों को अपने आंतरिक तथा बाह्य वातावरण में घटित परिवर्तनों से सूचित रहने से तथा नवजीवनीकरण एवं नवीनीकरण के लिए प्रशिक्षण तथा कौशल निर्माण के कार्यक्रमों में बुद्धि करने के अपने प्रयासों में "ज्ञान प्राप्ति तथा संसाधन केंद्र" के रूप में कार्य करते रहना चाहिए।
 3. कर्मचारी अंतर्ग्रस्तता:- कर्मचारी अंतर्ग्रस्तता तथा दल निर्माण के द्वारा सहयोग, विश्वास, खुलापन, ईमानदार संप्रेषण तथा दलत कार्य एवं समस्या समाधान के प्रति अधिक संरचित तथा नियमित पहुँच पैदा करने में सहायता मिलती है।
 4. त्रुटिहीन प्रक्रिया:- सहभागी गुणवत्ता प्रबंधन का उद्देश्य अपव्यय को रोकना, लागत को कम करना, अधिक प्रभावशाली तथा अधिक कुशल होना, तथा त्रुटिहीन प्रक्रियाओं को प्राप्त करना है। प्रक्रियाओं द्वारा ही संपूर्ण प्रक्रियाओं से अधिक ज्ञान प्राप्त करने का मार्ग प्रशस्त करना चाहिए तथा उन्हें आलोचना, विश्लेषण तथा मूल्यांकन के लिए खुला रखना चाहिए।
 5. कार्य-निष्पादन मापन:- कार्य-निष्पादन मापन के लिए निष्पादन के सामायिक मूल्यांकन तथा पुनर्भरण पर आधारित होने की आवश्यकता है। इससे अद्यतन सेप की सूचना मिलती है। तथा पिछले पुनर्भरण के साथ तुलनात्मक सुधार के स्तर का एक संकेत मिलता है।
 6. निरंतर सुधार:- निरंतर सुधार के लिए पुस्तकालय द्वारा लक्ष्य निर्धारित करने चाहिए। इसके विकास के लिए प्रशिक्षण, शिक्षा, संप्रेषण उपलाब्धियों तथा लगत कार्यों को मान्यता प्रदान करने पर ध्यान देना बहुत आवश्यक है।
3. टीक्यूएम की तकनीकों का कार्यान्वयन

सूसन (Susan) तथा बर्नार्ड (Baranard) ने पुस्तकालय की व्यवस्था में संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के कार्यान्वयन हेतु एक मॉडल (Model) प्रस्तुत किया है। यह दस चरण वाली प्रक्रिया की रूपरेखा है जो चार स्तरों में विभाजित है। इसे आकृति में दर्शाया गया है। यह एक लचीली पहुँच है जिसे कई प्रकार की परिस्थितियों में विभिन्न प्रकार से लागू किया जा सकता है जो पुस्तकालय के अंदर और बाहर दोनों में, संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के कार्यान्वयन में सहायता के स्तर पर निर्भर करत है।

- i) प्रथम दशा (Phase) में समाविष्ट क्रियाकलाप ऐसी संगोष्ठी के आयोजन के लिए अतीव उपयोगी है जिसमें उन वर्तमान प्रौद्योगिकीय विकासों तथा अन्य सामाजिक परिवर्तनों का दोहन किया जाता है जो पुस्तकालय समुदाय के विकास को सुनिश्च करते है।
- ii) द्वितीय दशा में (Phase) संगठन करने की गुणवत्ता परबल दिया जाता है। सभी कर्मचारियों को गुणवत्ता एवं सेवा के प्रति जागरूक बनाना तथा पुस्तकालय स्वचालन का प्रशिक्षण देना चाहिए।
- iii) तृतीय दशा में (Phase) वर्तमान कार्य पद्धतियों का वृहत् मूल्यांकन करना तथा इनका ग्राहकों की आवश्यकता से संबंध स्थापित करना सम्मिलित है।
- iv) चतुर्थ दशा (Phase) विस्तार और एकीकरण की प्रक्रिया में प्रशिक्षण सघन हो सकता है। परिवर्तित कार्य प्रक्रिया के फलस्वरूप विशेषकर उस समय जब हस्ताचालित पुस्तकालय को स्वचालित पुस्तकालय में बदल दिया गया हो, नये सेवा कौशलों हेतु कर्मचारियों को प्रशिक्षण की आवश्यकता हो सकती है।



आकृति 2: संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन (TQM) पुस्तकालय कार्यान्वयन (Model)

3.1. ग्राहकों की पहचान

आंतरिक तथा बाह्य ग्राहक कौन हैं? क्या ग्राहकों की या तो उनकी उस सेवा के आधार पर जिसकी उनकी आवश्यकता है अथवा प्रभावी सेवा प्राप्त करने की मनोवृत्ति के आधार पर परिखंडों में विभाजित किया जा सकता है? यथार्थ में उन्नत ग्राहक सेवा और संतुष्टि एक दीर्घकालीन युक्ति पूर्ण पहल है। इसके लिए संगठन के प्रधान, कर्मचारियों कोष (Fund) तथा समय के प्रति वचन बद्धता आवश्यक है।

3.2. आंतरिक संगठनात्मक प्रबंधन में सुधार

यदि संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन को सफल होना है तो इसे एक विशेष संस्कृति की आवश्यकता है जो तत्परता से ग्राहक की आवश्यकताओं निरंतर सुधार सृजनात्मक समस्या समाधान तथा दलीय लोकाचार को प्रोन्नत करती हों। उन संगठनों को , जो संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के कार्यान्वयन के लिए दृढप्रतिज्ञ हैं, पहचानने तथा उनकी संगठनात्मक संस्कृति को ध्यान में रखने की आवश्यकता है। आंतरिक संगठनात्मक संस्कृति का संबंध उस दर्शन तथा उन मूल्यों से है जो संगठन के उद्देश्यों से संबंधित तथा उसके सदस्यों को कैसा व्यवहार करना चाहिए से संबंधित तत्वों द्वारा संगठन के मध्य समझदारी का निर्माण करते हैं।

4. टी क्यू एम के कार्यान्वयन में बाधक तत्व

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन में कुछ बाधक तत्व व्यवधान डालते हैं ये निम्नलिखित हैं:—

- अ) शब्दावली की बाधा :- शब्द 'संपूर्ण' 'गुणवत्ता' और 'प्रबंधन' यह संकेत देते हैं कि मानकों का अनुपालन पहले से ही नहीं हो रहा है और न ही गुणवत्तापूर्ण कार्य को मूल्यवान माना जा रहा है।
- ब) प्रक्रियापरक बाधा :- कभी-कभी प्रक्रिया केवल निर्णय करने के स्थागित करने अथवा विषयों को सुलझाने में अनिच्छा करने की मांग का प्रतिनिधित्व करती है।
- स) व्यवसायिक बाधा :- एक संगठन में व्यावसायिकता होगी, संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के कुछ तत्वों का उतना ही अधिक प्रतिरोध होना, विशेष कर इसके केंद्र बिंदु ग्राहक के संबंध में जब वे यह सोचते हैं कि वें उनकी ऐसी सेवाएँ तथा व्यवहार जो परंपराओं, मानकों तथा ज्ञान से संबंधित निकायों पर आधारित हैं, ग्राहकों की अनभिज्ञ रूचि को पलट देंगे।

सारांश

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन एक ऐसी प्रक्रिया है जो ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने तथा उनकी सेवा तथा संतुष्टि को सुधारने पर केंद्रीत है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन की पहुँच पद्धतियों और प्रक्रियाओं में निरंतर सुधार कर उनमें बदलाव लाती है। इसका आदर्श होना चाहिए "इसे सुधारना जारी रखो भले ही यह टूट जाए। निरंतर सुधारकर उनमें बदलाव लाती है। इसका आदर्श होना चाहिए— " इसे सुधारना जारी रखो भले ही यह टूट जाए। निरंतर सुधार इस साधारण सी बात पर टिका है कि संरचनात्मक समस्या समाधान प्रक्रिया असंरचनात्मक की अपेक्षा अच्छा परिणाम देती है।

Methodology (प्रणाली) आँकड़ों के संग्रहण के लिए जो प्रणाली उपयोग की गई उसके दो प्रकार होते हैं। प्राथमिक प्रकार— जर्नल्स व कॉप्रोन्स पेपर के

द्वारा द्वितीयक प्रकार— जिसके अन्दर पुस्तकें तथा हैंड बुक हस्त पुस्तिकाएँ आती हैं। जिनका उपयोग हमने किया है।

संदर्भ एवं इतरपाठ्य सामग्री

1. Bank, John (1996), The Essence of Total Quality Mangement. Lanodn Prentice Holl international (UK) Limited.
2. Marchant, M.P. (1971). Participative Management Libravy Trends. 20, 49- 58.
3. इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय सामाजिक विज्ञान विद्यपीठः पुस्तकालय प्रबंधन : मानव संसाधन विकास।