



ग्रंथालय व्यवस्थापनाचे तंत्र सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन

दामोदर राऊत व दिपक कापडे

ग्रंथपाल व सहाय्यक ग्रंथपालसर्वोदय महाविद्यालय,सिंदेवाही,कवि कुलगुरू,कालीदास संस्कृत विद्यापीठ,
जि.चंद्रपूर रामटेक

सार:

ग्रंथालय व्यवस्थापन हा ग्रंथालयीन सेवेचा एक महत्वाचा पैलू आहे. या शोध प्रबंधाच्या माध्यमातून ग्रंथालय व्यवस्थापन करताना व्यवस्थापन तंत्रे उपयोगात आणल्यास वाचक किंवा ग्राहक यांना आवश्यक असलेली साहित्य सेवा पुरविणे आणि कार्यालयीन कामकाज शारिरीक आणि मानसीक ग्रंथालयीन सेवकांवर भार पडणार नाही. यासाठी ग्रंथालय व्यवस्थापनाच्या दहा तंत्रांपैकी सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन या तंत्राचा सखोल अभ्यास करण्याचे निश्चित करण्यात आले. या तंत्राच्या मदतीने उपभोक्त्यांना आनंदी ठेवून त्यांच्या अपेक्षा व समस्या सोडविण्याचा संघटनात्मकरित्या प्रयत्न केला जातो.

कि नोट : प्रस्तावना, व्यवस्थापनाची व्याख्या, व्यवस्थापनाची वैशिष्ट्ये, व्यवस्थापन तंत्रे, वैशिष्ट्ये, सकल गुणवत्ता व्यवस्थापनस,मूलतत्वे, साधने, सकल गुणवत्ता व व्यवस्थापन, ग्रंथालय व्यवस्थापन परिचय, ग्रंथालयासाठी संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यवाही इत्यादी घटकांचा अभ्यास करण्यात येणार आहे.

प्रस्तावना

आजच्या आधुनिक युगात ग्रंथालयाच्या किंवा संस्थेच्या विकासासाठी आणि गुणात्मकदर्जा व सेवाकरिता व्यवस्थापनास विशेष महत्व प्राप्त झाले आहे.

व्यवस्थापन हे मुलभूत विज्ञाननिष्ठ व शास्त्रशुद्ध सिद्धांतावर आधारीत शास्त्र नसून अनुभवावर आधारीत प्राप्त झालेल्या सर्वसाधारण पण परीणाम साधणा-या तत्वांनी बनलेले आहे. उद्दिष्ट्ये साध्य करण्याकरिता केलेल्या प्रयत्नांना यश येऊ लागल्यानंतर याला सिद्धांताचे स्वरूप प्राप्त झाले. यामुळे व्यवस्थापनास "शास्त्रीय व्यवस्थापन" असे स्वरूप आले.

व्यवस्थापनाची व्याख्या :

“प्रत्येक व्यक्तीस निश्चित स्वरूपाचे काम देणे,तिच्यामध्ये काम करणे आवश्यक आहे अशी प्रवृत्ती निर्माण करणे आणि सर्वांनी मिळून संस्थेची अपेक्षित उद्दिष्ट्ये साध्य करण्यासाठी सक्षमतेने काम करणे आवश्यक आहे.असे वातावरण संस्थेशी निर्माण करणे व ते वातावरण सातत्याने टिकून राहिल याची काळजी घेणे या सर्व प्रक्रियेस व्यवस्थापन असे म्हणतात.”

व्यवस्थापन हे फक्त औद्योगिक क्षेत्रापुरतेच मर्यादित होते. कारण याठिकाणी विविध प्रयोगातून निर्माण झालेली तत्वे आणि विचारस्रोत या बाबी कारणीभूत होत्या. परंतू समाजशास्त्रीय दृष्टिकोनातून जेव्हा यासंबंधी विचार होऊ लागला तेव्हा नफा न देऊ शकणा-या संस्थाना देखील व्यवस्थापन आवश्यक आहे असे सर्व मान्य झाले आहे. माहितीकेंद्र म्हणून सर्व प्रचलीत असलेले ग्रंथालय या समाजभिमूख आणि





सेवाभावी संस्थेचे व्यवस्थापन अतिआवश्यक झालेले आहे. कारण वाचक किंवा उपभोक्ता ग्रंथालयीन सेवा तत्परतेने देता येतील.

व्यवस्थापनाची वैशिष्ट्ये :

- १) व्यवस्थापन करताना नियोजित पद्धती उपयोगात आणावी. काम करताना कामाच्या स्वरूपानुसार आणि स्थळाप्रमाणे त्यात थोडा फार बदल करू शकतो.
- २) तंत्राचे स्वरूप सांख्यिकीय असले तर कोणतीही घटना किंवा कार्य विशिष्ट संख्येत व क्रमात मांडण्यास मापक ठरते.
- ३) तंत्रे ही विश्लेषणाधिष्ठित असतात.
- ४) तंत्रे ही वस्तुनिष्ठ असतात.

व्यवस्थापन तंत्रे :

कोणत्याही संस्थेचे व्यवस्थापन शास्त्रीय पद्धतीने करताना व्यवस्थापनात नेहमी उपयोगात आणलेल्या व यशस्वी झालेल्या युक्त्या सर्व व्यवस्थापकांना उपयोगी पडतात. या युक्त्या थोड्या अधिक प्रमाणात दैनंदिन व्यवस्थापनात उपयोगात आणल्यास व्यवस्थापना करिता लागणारा वेळ आणि खर्च वाचतो. उत्तम व दर्जेदार सेवा उपभोक्ता ग्राहकांना देणे शक्य होते. या युक्त्यांना तंत्रे असेही म्हणतात. ही तंत्रे व्यवस्थापनात दैनंदिन कराव्या लागणा-या कामापेक्षा वेगळी आहेत. प्रामुख्याने एखादा विशिष्ट प्रश्न सोडविण्यासाठी किंवा कामात निर्णय घेण्याची वेळ येते, त्यावेळी या तंत्राचा उपयोग होतो.

ग्रंथालय या संस्थेत निश्चितपणे व सर्वसाधारण स्वरूपामध्ये उपयोगी पडतील याप्रकारची व्यवस्थापनाची तंत्रे खालीलप्रमाणे आहेत.

- पुनरअभियांत्रिकीकरण
- सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन
- बाह्यस्त्रोत
- सिक्स सिग्मा
- स्वॉट विश्लेषण तंत्र
- बौद्धिक ज्वाळ / कल्पना कल्लोळ
- मनोरेखांकन
- केस्ट तंत्र
- प्रोत्साहन तंत्र
- डेलफी तंत्र





सकल गुणवत्ता व्यवस्थापन :

संस्थेच्या कोणत्याही एका विभागाएवजी संपूर्ण संस्थेनेच गुणवत्तेचे निकष लावले पाहिजेत. ग्रंथालयात येणा-या वाचक किंवा उपभोक्त्यांना मिळणा-या उत्तम दर्जाचे वाचनसाहित्या बरोबर परिसर स्वच्छता, ग्रंथालयीन कर्मचारी यांच्याकडून मिळणारी सेवा आणि स्वच्छता याबाबी वाचकांना समाधान देणारे असायला पाहिजे. हे संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे वैशिष्ट्ये आहे.

व्याख्या :

संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन हे एक तत्वज्ञान आहे. जे ग्राहकांच्या गरजा व व्यवसाय उद्दिष्ट्ये यांचे अतूट नातेसंबंध असल्याचे मान्य करते. उदयोग, वाणिज्य व सामाजिक क्षेत्रातील संस्थाना ते योग्य आहे.

(स्रोत : ब्रिटिश क्वालिटी असोसिएशन)

संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन हा एकात्मिक संघटनात्मक दृष्टिकोन आहे. ज्याच्या साह्याने उपभोक्त्यांना आनंदी ठेवण्यासाठी त्यांच्या अपेक्षा सातत्यपूर्ण तत्वावर पूर्ण केल्या जातात आणि ते योग्य समस्या निवारण कार्यपद्धतीसह वस्तू, सेवा व प्रक्रिया सातत्याने सुधारण्याबाबत प्रत्येक जण सातत्याने संघटनेमध्ये कार्यमग्न असतात.

(स्रोत : भारतीय सांख्यिकीय संस्था, हैद्राबाद)

संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे मूलतत्वे :

- सर्वप्रथम वाचक किंवा उपभोक्त्यांच्या गरजांचा व समाधानाचा विचार केला जातो.
- मते, विचार, प्रतिक्रिया किंवाकल्पना यापेक्षा वस्तूस्थिती महत्वाची असते.
- योजना - अंमलबजावणी - तपासणी - उपायकृती या तत्वांचा अवलंब करण्यात येतो.
कर्मचा-यांचा स्वखुशीने सहभाग असावा.
- परस्पर नियंत्रणाचे तत्व अनुसरण्यात येते. एकमेकांच्या कामाची एकमेकांनी तपासणी केल्यास संपूर्ण गुणवत्ता प्राप्त करता येते.
- समस्या किंवा दोष निर्माण होणार नाहीत अशा पद्धतीने प्रतिबंधात्मक उपाय करण्यात येतात.
- संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन, व्यवसायातील सर्व क्रिया, घटक, प्रक्रिया, विभाग, उपविभाग, कार्य इत्यादी सर्व घटकांना लागू केले जाते.
- हे एक महत्वाचे तत्वज्ञान आहे.
- दैनंदिन कामाचे नियोजन, नियंत्रण, व लगेच मुल्यांकन करून दैनंदिन कामाचे व्यवस्थापन केले जाते.





संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे साधने :

- जीवनध्येय व उद्दिष्टांचे संदेशवहन
- सुधार संधीचा शोध
- बदलाची अमलबजावणी
- कामगिरीचे मूल्यमापन
- संपूर्ण सहभाग
- व्यवस्थापन वचनबद्धता
- ग्राहक अभिमुखता
- संपूर्ण गुणवत्ता कार्यक्रमांचे समन्वय
- सांख्यिकीय गुण नियंत्रण
- प्रश्न सोडवणूक प्रक्रिया

सकल गुणवत्ता व व्यवस्थापन :

मुद्रणकलेचा शोध लागल्यानंतर ग्रंथसाहित्यामध्ये दिवसेंदिवस वाढ होऊ लागली. नियतकालीकाखेरीज फिल्मस्, कॅसेट्स, रेकॉर्ड्स, संगणक तबकडी यासारख्या ज्ञानसाधनाचा ग्रंथालयात समावेश होऊ लागला. ग्रंथालयातील मर्यादीत साहित्याचा पुरवठा तेथील सेवकवर्ग स्मरणशक्तीनुसार वाचकवर्गाला पुरवित असे परंतू साहित्यातील वाढीमुळे ग्रंथालयात व्यवस्थापनाचे तंत्र विकसित करण्याची आवश्यकता वाटू लागली. ग्रंथालयातील प्रत्येक कार्य कमी वेळात आणि श्रमात कार्य करण्याचे प्रयत्न होऊ लागले. कमी वेळात आणि कमी श्रमात परिणामकारक कार्य करण्याचे तंत्र म्हणजे व्यवस्थापन होय. नव्या परिवर्तनाचा स्विकार करताना अनेक तडजोडी सहन कराव्या लागतात. आजच्या व्यवस्थापन प्रधान युगात एका टप्प्यातून दुस-या टप्प्यात होणारे स्थित्यंतरे व त्यामुळे स्विकारावा लागणारा बदल यांचे व्यवस्थापन ग्रंथालयाचा गुणात्मक विकास करण्यासाठी करता येईल. संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन हे अनेक व्यवस्थापन तंत्रांपैकी गुणवत्ता मोजण्याचे मापदंड आहे. यासंबंधीची माहिती पुढीलप्रमाणे आहे.

ग्रंथालय व्यवस्थापन परिचय :

ग्रंथालय व माहिती केंद्र व्यवस्थापनाच्या यशस्वी पूर्णतेसाठी व्यवस्थापनातील कार्य, भूमिका आणि कौशल्य यांची सांगड घातली पाहिजे. व्यवस्थापकीय कार्यात मनुष्यबळ समन्वय, माहिती तंत्रज्ञान आणि आर्थिक साधने यांचा समन्वयसंस्थेच्या ध्येय पूर्तीसाठी करणे यांचा समावेश होतो. निर्णयक्षमता, नियोजन आणि तंत्रज्ञानाचा नेमका उपयोग हे शास्त्रीय दृष्टिकोनाचे गमक आहे. ग्रंथालयाचे व्यवस्थापन करताना ग्रंथपाल जेव्हा एकटाच कार्य करित असतो तेव्हा त्याला निधी उपलब्ध करणे, योजना आखणे, नवीन सेवा उपलब्ध करून देणे, व्यवस्थापन करणे आणि ग्रंथालयाशी संबंधीत व्यक्तीशी संपर्क साधून ग्रंथालयीन उद्दिष्टांची





पूर्तता करण्यासाठी आपल्या व्यवस्थापकीय कौशल्याचा उपयोग करतो. गुणवत्तापूर्ण उत्पादनासाठी शास्त्रीय दृष्टिकोनातून योजना आखणे आवश्यक असते.

गुणवत्ता :

आंतरराष्ट्रीय प्रमाणक संघटनेच्या व्याख्येप्रमाणे हेतू साध्य होण्यासाठी सक्षमता असणे. आय.एस.ओ. ९०००-९००४ ही प्रमाणक माल गुणवत्तेच्या हमीकरिता तयार केलेली प्रलेख मार्गदर्शिका आहे.

गुणवत्ता पद्धती :

गुणवत्तापद्धती करिता मार्गदर्शक तत्वे आणि मार्गदर्शिका यांची गरज असते. कार्य दर्जेदार होण्यासाठी कार्यपद्धती नोंदवून ठेवणे आवश्यक असते. गुणवत्ता योजना, गुणवत्ता मार्गदर्शिका आणि गुणवत्ता तपासणीचे निकष यांची माहिती मार्गदर्शिकेत असल्याने गुणवत्ता सातत्याने राखली जाईल.

गुणवत्ता व्यवस्थापन परिचय :

व्यवस्थापन ज्या पद्धतीने हाताळते त्याच पद्धतीने गुणवत्तेचे प्रश्न सोडविले पाहिजेत. त्यांनी गुणवत्ता नियोजन, गुणवत्ता नियंत्रण आणि गुणवत्ता सुधारणा या त्रिसूत्रीचे एकत्रीकरण आवश्यक आहे.

गुणवत्ता नियोजन :

- उपभोक्त्यांचा शोध आणि गरजा भागविणे.
- गुणवत्ता उद्दिष्ट्ये निश्चित करणे.
- गुणवत्ता योजना तयार करणे.
- गुणवत्तेचे मुल्यांकन करण्याच्या पद्धती आखणे.
- योजना अमंलात आणण्याकरिता आर्थिक साधने शोधणे.

गुणवत्ता नियंत्रण :

- अर्थपूर्ण गुणवत्ता मापदंडाची निर्मिती
- कृतीचे मूल्यमापन
- कामगिरीच्या उद्दिष्ट्यासमवेत तौलानिक अभ्यास
- उणिवा दर करण्याकरिता

गुणवत्ता सुधारणा :

- कमीतकमी वाया जाईल याकडे लक्ष पुरविणे.
- कामगारांच्या समाधानात सुधारणा करणे.
- ग्राहकांच्या समाधानाकडे लक्ष देणे.





संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन :

संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापनातील महत्वाचे घटक म्हणजे कर्मचा-यांचा संपूर्ण सहभाग आणि प्रशिक्षणाची व्यवस्था, समस्या सोडविणारा कार्यकारी गट, सांख्यिकीय पद्धतीतून अभ्यास, उद्दिष्टाची निश्चिती आणि गुणवत्ता अभिमुख हे आहेत. डेगिंग यांच्या संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन तंत्राचा जपानने अवलंब केल्याने आर्थिक विकास साधला.

संस्थेचे गुणवत्तेचे उद्दिष्ट

ग्रंथालयाचा संग्रह विकास आणि सेवा या उद्दिष्टपूर्ण करण्याचे संस्थेचे गुणवत्तेबद्दलचे उद्दिष्ट असावे.

कार्यक्षेत्राची सिमा

- ❖ ग्रंथालयीन वाचकांना सहज व सुलभ साहित्य उपलब्ध करून त्यांना समाधान प्राप्त करून द्यावे.
- ❖ देवघेव विभागाने निश्चित केलेल्या वाचन साहित्य देवघेवीच्या आकडेवारीतून देव वाचन साहित्याची आकडेवारी.
- ❖ ग्रंथालयात वापरल्या जाणा-या साहित्याचे मोजमाप साहित्य जागेवर ठेवण्यापूर्वी करावे.
- ❖ साहित्य उपलब्धता ही वाचकांच्या शोधप्रक्रियेतून उपलब्ध असणा-या वाचन साहित्याची टक्केवारी ठेवणे.
- ❖ वाचकांच्या ग्रंथालयात होणा-या प्रवेशांची नोंद आकडेवारी ठेवणे.
- ❖ ग्रंथालयात येणा-या वाचकांकडून मुल्यांकन करून घेणे.

प्रतिक्रियांची मुल्यांकन पद्धती

वाचकांच्या प्रतिक्रियांचे ग्रंथालय सेवकाने जाणून घेणे आणि व्यवस्थापकापर्यंत पोहचविणे यासाठी सक्षम यंत्रणेची निर्मिती करून उपाययोजना करणे

ग्रंथालयासाठी संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यक्रम

उपभोक्त्यांना दर्जेदार सेवा देण्यासाठी ग्रंथालयाने गुणवत्ता व्यवस्थापन करणे आवश्यक आहे. गुणवत्तेचे दुवे ओळखणे आणि जाणणे हा ग्रंथालयीन व्यवस्थापनाचा पहिला टप्पा आहे. गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी ग्रंथपालानी प्राधान्याने प्रथम वाचकांच्या गरजा आणि अपेक्षा याची माहिती करून घेणे, यासाठी कार्यपद्धती शोधून त्याचे मूल्यांकन हा दुसरा टप्पा आहे. या प्रक्रियांच्या अंमलबजावणीसाठी प्रारूप आराखडा तयार करणे व हाताळणी करणे हा तिसरा टप्पा आहे. यासाठी सेवकांना योग्य प्रशिक्षण देऊन तयार करणे हा चौथा टप्पा आहे.





ग्रंथालयासाठीसंपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यवाही

सिरकिन यांनी सुचविलेली ग्रंथालयासाठी संपूर्ण गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यवाहीचे मार्गदर्शक तत्वे पुढीलप्रमाणे आहेत.

- सेवा माहिती पुस्तके/मार्गदर्शिकेची निर्मिती
- नियमित वाचक सर्वेक्षण
- सर्वेक्षणाच्या आधारे सुधारणा
- कार्यलयीन वेळात कालनुरूप बदल
- वाचनसाहित्य देवघेव पद्धत सोपी, सुटसटीत असावी.
- कामात लवचिकता
- स्थानिक शासनाशी सहकार्य
- विक्रेत्यांना त्यांच्या उत्पादनाचे सादरीकरण करण्यास प्रवृत्त करणे.
- नवीन सेवकाना संपूर्ण प्रशिक्षण
- आंतरविभागीय ग्रंथालय समितीची स्थापना
- ग्रंथालयीन बाह्यपरिसरात सुधारणा
- सुचनांचा मागोवा आणि पाठपुरावा
- कार्यक्षम संपर्क
- सुधारणा आणि नविन सेवांना वारंवार प्रसिद्धी देणे.
- वाचक आणि कर्मचारी यांचे प्रशिक्षण
- विशिष्ट गटासाठी सेवांचे केंद्रिकरण
- प्रलेख प्रतिप्राप्तीसाठी आधुनिक तंत्रज्ञानाचा वापर
- संस्थेचे उद्दिष्ट डोळ्यासमोर ठेवून कार्य करणे.

संदर्भसूची

- १) बुवा जी.ए., व्यवस्थापनाचे नवे प्रवाह, साई प्रकाशन सावंतवाडी, प्रथम आवृत्ती, २००७
- २) देशमुख, पी. पी.; माहितीयुग, जानेवारी-मार्च २०११, खंड-४, अंक -१
- ३) थोरात, लक्ष्मण; ग्रंथालय माहितीशास्त्र, डायमंड पब्लिकेशन्स पुणे, प्रथम आवृत्ती, २००७
- ४) नरगुंदे, रेवती; ग्रंथालये आणि सामाजिक विकास, युनिव्हर्सल प्रकाशन पुणे जानेवारी, २००७
- ५) पारखी र. गंगाधर; ग्रंथालयशास्त्र परिचय, युनिव्हर्सल प्रकाशन पुणे, प्रथम आवृत्ती, २००८

