



डॉ० चिन्तामणि गौतम

सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन में पुस्तकालय एवं सूचना केन्द्र की भूमिका

सहायक आचार्य— पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान विभाग, नेहरू ग्राम भारती मानित विश्वविद्यालय, कोटवां
—जमुनीपुर— दुबावल, प्रयागराज (उ०प्र०), भारत

Received-19.07.2023, Revised-24.07.2023, Accepted-29.07.2023 E-mail: aaryavart2013@gmail.com

सारांश: गुणवत्ता विशेष रूप से पुस्तकालयों जैसे गैर लाभकारी संगठनों के लिए एक प्रबन्धन उपकरण थी। सम्पूर्ण गुणवत्ता संगठनात्मक कार्यों और प्रक्रियाओं में इस सम्पूर्ण पुस्तकालय प्रक्रिया की गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणाली से सबन्धित है। यह केवल सेवाओं की अंतिम गुणवत्ता नहीं है। एयरलाईंस, बैंकिंग संस्थान, बीमा कम्पनियों और स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं जैसे सेवा उद्योग में पुस्तकालय सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन प्रथाओं को अपनाने वाले अन्तिम संस्थान हैं। लम्बे समय तक पुस्तकालय खुद को सूचना स्थानान्तरण में सक्रिय एजेंट के बजाए ज्ञान के रखवाले के रूप में देखते थे। हालाँकि पुस्तकालयों का मुख्य लक्ष्य उद्देश्य उपयोगकर्ताओं को संतुष्ट करना है। पुस्तकालय पेशेवर अक्सर यह भूल जाते हैं। कि अकादमिक पुस्तकालयों में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के विभिन्न कार्यावयन के बारे में बताता है।

कुंजीशब्द— सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन, लाइब्रेरियनशिप, लाइब्रेरी प्रबन्धन, टी क्यू यम लाभ, आईसीटी।

सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (Total quality management)— सर्वप्रथम गुणवत्ता नियंत्रण (quality control) अवधारणा का उद्भव सन् 1920 के अंतर्गत अमेरिका में औद्योगिक उत्पादों की गुणवत्ता को निर्धारित करने हेतु हुआ था। जिससे वस्तुओं के निर्माण में सुधार हो सके और यह विश्वास हो जाये कि वह वस्तु निश्चय ही दोष मुक्त होकर उपयुक्त सिद्ध होगी। यह अवधारणा अमेरिका में अधिक प्रचलित नहीं हो सकी, परन्तु द्वितीय विश्व युद्ध के पश्चात् जापान ने इसे अपना लिया और विश्व में उत्पादों की गुणवत्ता के क्षेत्र में अपना प्रमुख स्थान बना लिया। इसी के स्थान पर सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन की अवधारणा का विकास 1980 के प्रारम्भिक काल में अमेरिका में पुनरुद्भूत हुआ और यह गुणवत्ता क्रान्ति (Quality Revaluation) अमेरिका में प्रत्येक क्षेत्र में निरन्तर विकसित हो रही है।

(1) सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन की अवधारणा (Concept of Total quality management)— सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन एक प्रबन्धन प्रणाली है जो उस उत्पादन की निर्माण अवधि के दौरान किसी वस्तु के दोषों को निर्धारित करती है, ताकि उन्हें समाप्त किया जा सके, और उत्पाद को किसी भी अस्वीकृति से रोका जा सके। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन एक लागत प्रभावी प्रबन्धन प्रणाली है और साथ ही यह कम्पनी की उत्पादकता, लाभप्रदता और मापनीयता में सुधार करती है।

(2) परिभाषाएँ (Definition)— पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है—

पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन मानव आधारित प्रबन्ध प्रणाली है, जिसका उद्देश्य न्यूनतम लागत पर उपयोक्ताओं को संतुष्टि प्रदान करना है। सभी संस्था के प्रबन्ध की पहुँच मुख्यतः उसके सभी कर्मचारियों की अच्छी गुणवत्ता पर निर्भर करती है। इससे कर्मचारियों के साथ साथ उपयोक्ता भी लाभान्वित होता है।

(3) पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के आवेदन के क्षेत्र —

(1) प्रबन्धन के क्षेत्र में पूर्ण गुणवत्ता का उपयोग एक नवीन विचारधारा है। जिसे पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (TQM- Total quality management) कहा जाता है।

(2) पूर्ण गुणवत्ता का अर्थ है— किसी संस्था की ऐसी व्यवस्था करना, जो उसके उपयोक्ताओं की आवश्यकताओं के अनुरूप हो।

(3) सभी संस्था अथवा संगठन, चाहे वह उत्पादन करने वाला संगठन हो अथवा सेवा प्रदान करने वाली संस्था, सभी की स्थापना इसी उद्देश्य से की जाती है कि वह स्थापित होकर अपने उपयोक्ताओं को अच्छी सेवा प्रदान करे। जो उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप हो तथा उन्हें सम्पूर्ण रूप से प्रसन्न कर सके।

(4) किसी भी संस्था या संगठन में कार्यरत प्रत्येक कर्मचारी से यह आशा की जाती है कि वे संस्था के सम्पूर्ण विकास के लिए कार्य करें तथा अपने उपयोक्ताओं को पूर्ण संतुष्टि प्रदान करें।

(5) पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (TQM) की विचार धारा अब मात्र उद्योगों कम्पनियों, कारखानों तथा व्यवसायिक संस्थानों में ही उपयोग में लायी जाने वाली पद्धति नहीं है। बल्कि अब यह विचार धारा सेवा प्रदान करने वाली संस्थाओं जैसे— स्कूल, कालेज, विश्वविद्यालय, ग्रन्थालयों आदि में भी उपयोग में लायी जा रही है।

(6) पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (TQM)— पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन की अवधारणा का उद्देश्य उपयोक्ताओं की माँग की गुणवत्ता के साथ पूरा करना है। TQM में तीन शब्द हैं। जिनके भिन्न-भिन्न अर्थ हैं—

T = Total – कार्यरत सभी कर्मचारियों की भूमिका।

Q = Quality – सही काम प्रथम बार तथा सदैव।

M = Management – किसी भी काम को साकार करने की कला।

(4) ग्रन्थालय एवं सूचना विज्ञान में पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (TQM in Library & information Science) – आप पुस्तकालय में TQM के सिद्धान्तों का उपयोग कैसे करते हैं?

“सिरकिन” कुछ ऐसे तरीकें सुझाता है कि जिनसे पुस्तकालय सेवाओं को बढ़ाने के लिए सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के सिद्धान्तों का उपयोग कर सकता है, सेवा ब्रोकर और सूचना कीट बनाये। पुस्तकालय सेवाओं के बारे में एक उपयोगकर्ता सर्वेक्षण आयोजित करें।

अनुरूपी लेखक/संयुक्त लेखक

ASVP PIF-9.460 /ASVS Reg. No. AZM 561/2013-14



(5) पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान प्रबन्धन में जफ़ड क्यों आवश्यक है? पुस्तकालय का मुख्य उद्देश्य उपयोगकर्ताओं की सूचना,सेवाएं और उत्पाद प्रदान करना है। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन पुस्तकालयों के लिए प्रक्रियाओं, नीतियों और नौकरियों को डिजाइन करने के लिए एक दृष्टिकोण प्रदान करता है। तौंकि वे अक्षमताओं को दूर करके और गुणवत्ता सेवा सुनिश्चित करके उपयोगकर्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए सबसे अच्छे और सबसे प्रभावी तरीके हों।

(6) सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन क्या है और इसके फायदे ? सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन को एक ग्राहक केन्द्रित प्रक्रिया माना जाता है, जो व्यवसाय संचालन प्रबन्धन को लगातार बेहतर बनाने पर केन्द्रित है। यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि सभी संबद्ध कर्मचारी उत्पाद या सेवा की गुणवत्ता में सुधार के साथ-साथ उत्पादन के लिए मौजूद प्रक्रियाओं में सुधार के सामान्य लक्ष्यों की दिशा में काम करें।

(7) **सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन की विशेषताएँ**— सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन को ग्राहक केन्द्रित संगठन के लिए एक प्रबन्धन प्रणाली के रूप में संक्षेपित किया जा सकता है जिसमें सभी कर्मचारी लगातार सुधार करते हैं। यह संगठन की संस्कृति और गतिविधियों में गुणवत्ता अनुशासन को एकीकृत करने के लिए रणनीति, डेटा और प्रभावी संचार का उपयोग करता है।

(8) सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के घटक क्या हैं? त्रुटि रहित उत्पादन प्रक्रिया उत्पादन और सेवा लागत को कम करती है। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के आठ सिद्धान्त क्या हैं?

आठ सिद्धान्त हैं— ग्राहक फोकस, कर्मचारी भागीदारी, एकीकृति प्रणाली, प्रक्रिया— केन्द्रित दृष्टिकोण, व्यवस्थित प्रवाह, निरन्तर प्रयास, तथ्य आधारित निर्णय लेना और सम्बन्ध प्रबन्धन।

सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन क्यों महत्वपूर्ण है? यह बाजार की जरूरतों को समझने में मदद करता है। हर एक उत्पाद के दोष को खोजना और कम करना यह सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन का कार्य है, जिससे उत्पादन की बेहतर गुणवत्ता मिलती है। सामान्य कार्यों के साथ निरन्तर सुधार के उद्देश्यों को पाने में मदद करता है। इसको लागू करने से गुणवत्ता, ब्रांडमूल्य, ग्राहकों में विश्वास बढ़ता है।

(9) **पुस्तकालय एवं सूचन के क्षेत्रों में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के लाभ—**
पुस्तकालय में गुणवत्ता प्रबन्धन —

Plan

Act TQM Do

Check

(1) हालाँकि सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन में एक नई अवधारणा है, लेकिन यह पुस्तकालय जैसे सेवा संगठन सहित प्रत्येक संगठन के लिए समान रूप से फायदेमन्द है। डॉ० एस. आर. रंगनाथन का पुस्तकालय विज्ञान का चौथा नियम पाठको का समय बचाएं का निहितार्थ सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन दृष्टिकोण के समान ही है।

(2) आज के डिजिटल परिवेश में पुस्तकालयों को अब सूचना प्रावधान का एकाधिकार प्राप्त नहीं है। इसलिए पुस्तकालयों से गुणवत्तापूर्ण सेवाओं के प्रबन्धन और प्रदान करने के लिए सिस्टम, दर्शन और रणनीति विकसित करने की अपेक्षा की जाती है। इसका तात्पर्य एक प्रबन्धन दृष्टिकोण से है जो सेवा की गुणवत्ता पर ध्यान केन्द्रित करता है।

(3) पुस्तकालय हमेशा इस बात को लेकर चिंतित रहे है कि वे कितनी अच्छी तरह उपयोगकर्ताओं की अपेक्षा कर रहे है और उनकी जरूरतों को पूरा कर रहे है। महत्वपूर्ण प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने और भविष्य में सफल होने के लिए आंतरिक क्षमता विकसित करने के लिए पुस्तकालय उपयोगकर्ता अध्ययन आयोजित करके ऐसा कर रहे है। पुस्तकालयों को दो प्रमुख खतरों का सामना करना पड़ रहा है, अर्थात एक वैश्विक डिजिटल वातावरण, बढ़ती प्रतिस्पर्धा।

(4) उपयोगकर्ता किसी पुस्तकालय और सूचना केन्द्र द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं की गुणवत्ता के अंतिम निर्णायक होते है। उपयोगकर्ता संतुष्टि और सेवाओं में निरन्तर सुधार पुस्तकालय के दो प्राथमिक लक्ष्य है। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन तकनीक को लागू करके पुस्तकालयाध्यक्ष न केवल उपयोगकर्ताओं को उनकी आवश्यकताओं और आवश्यकताओं के अनुसार लगातार संतुष्ट कर सकते है, बल्कि नियमित रूप से अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार भी कर सकते हैं।

(5) पुस्तकालय सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन से तीन तरह से लाभान्वित हो सकते हैं। अन्तर विभागीय बाधाओं को तोड़ना लाभार्थियों और पुस्तकालय सेवाओं को आंतरिक ग्राहकों (कर्मचारियों) और बाहरी ग्राहकों (संरक्षकों) के रूप में फिर से परिभाषित करनाय और निरन्तर सुधार की स्थिति तक पहुँचना।

(6) स्टेला पिलिंग (1997) ने जोर देकर कहा कि सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (TQM) की कई प्रमुख विशेषताएँ पुस्तकालयों के लिए अत्याधिक प्रासंगिक है, जैसे—



(1) ग्राहकों पर जोर (2) कार्य का प्रतिनिधित्व (3) सभी स्तरों पर कर्मचारियों की भागीदारी (4) कार्य के बजाय प्रक्रियाय और (5) निरंतर सुधार की आवश्यकता।

(10) पुस्तकालय और सूचना केन्द्र में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन निम्न कार्यों में सहायक है—

(1) बेहतर उत्पाद डिजाइन (2) पुस्तकालय में उपलब्ध सभी दस्तावेजों की एक सूची विकसित करना (3) एक डेटाबेस विकसित करना, जिसमें पुस्तकालय में रखी सभी प्रकार की सामग्रियों के रिकार्ड शामिल हो (4) विभिन्न प्रकार के टूल के माध्यम से सुविधा प्रदान करना जो सार्वभौमिक प्रकाशनों तक पहुँच प्रदान कर सकता है। (5) सभी पुस्तकालय संसाधनों को उपयोगकर्ताओं के लिए उपयोगी संसाधनों में एकीकृत और नेटवर्किंग करना (6) उपयोगकर्ता शिकायतों में कमी (7) पुरुषोय मशीनों और सामग्रियों का कुशल उपयोग जिसके परिणाम स्वरूप उच्च उत्पादकता होती है। (8) तनाव मुक्त कार्य वातावरण का उन्मूलन जिससे अच्छे मानवीय संबंध स्थापित हो (9) उपयोगकर्ता के बीच विश्वास में सुधार।

(11) पुस्तकालयों में आई सी टी का प्रयोग— आई सी टी उपकरणों के उचित संचालन और रखरखाव, पुस्तक और सामग्री के प्रबन्धन, पुस्तकालयों में समय प्रबन्धन की कमी, पुस्तकालय कर्मचारियों की जनशक्ति की कमी, पूरे विश्वविद्यालय के आस-पास सामग्री और पुस्तक के बटवारे की कमी के कारण धन की सीमा अप्रयाप्त है। पुस्तकालय पेशेवर सूचना संचार प्रौद्योगिकियों में प्रगति के बारे में जानने में सक्षम रहें हैं। चाहे विश्वविद्यालय के पुस्तकालय ने उन्हें नवीनतम तकनीकों को समालने में मदद की और पेशे में आगे की शिक्षा और प्रशिक्षण की उनकी आवश्यकता थी। आई सी टी भविष्य के अवसरों के लिए पायलट है, जो पुस्तकालयों में जबरदस्त विकास के साथ-साथ चुनौतिया भी लाता है।

आई सी टी के दस उदाहरण हैं— आईसीटी के उदाहरणों में कंप्यूटर ए मोबाइल फोन ए इंटरनेट, रोबोटिक्स, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, डिजिटल टेलीविजन, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, ऑनलाइन बैंकिंग और भुगतान ए आरएफआईडी प्रौद्योगिकी और उपग्रह प्रौद्योगिकी शामिल हैं।

निष्कर्ष — ग्रन्थालय में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन के अन्तर्गत आदान-प्रदान के एक लिपिक का कार्य—पुस्तकों के आदान-प्रदान करने के साथ ही आदान-प्रदान कार्य से सम्बन्धित उपयोक्ताओं की सभी आवश्यकताओं को पूरा करने का उत्तरदायित्व भी निर्वाह करना है। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन का कर्मचारी और संगठनात्मक विकास पर लाभकारी प्रभाव पड़ सकता है। सभी कर्मचारियों की गुणवत्ता प्रबन्धन और निरन्तर सुधार पर ध्यान केन्द्रित करने से, कम्पनियों सांस्कृतिक मूल्यों को स्थापित और कायम रख सकती है। जो ग्राहकों और संगठन दोनों के लिए दीर्घकालीन सफलता पैदा करती है।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. बख्शी डी0 के0 (2002) टी क्यू एम के माध्यम से कॉपोरेट उत्कृष्टता: एक एच आर दृष्टिकोण, एक्सेल बुक्स।
2. बरनार्ड, सुसान बी. (1998) सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन है। विश्वकोश ऑफ पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान, वी. 61 पृष्ठ 311-325.
3. जोहानसन गुस्टन कार्ल (1995) पुस्तकालय और सूचना विज्ञान सिद्धान्त और अभ्यास में गुणवत्ता प्रबन्धन सिद्धान्त और तरीके। विश्वकोश ऑफ पुस्तकालय एवं सूचना विज्ञान, वी 56, पृष्ठ 318-352.
4. नूनन, टी, और कैल्वर्ट, जे. (1995) दूरस्थ शिक्षा में गुणवत्ता और मानकों की जाँच करने के लिए परियोजना की रिपोर्ट।
5. टैनाक, जे डीटी (1992) उच्च शिक्षा के लिए गुणवत्ता आश्वासन का एक नया दृष्टिकोण। उच्च शिक्षा त्रैमासिक, 46(1), पृष्ठ 108-123.
6. तेलहा, एम. (2004) सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन: एक सिंहावलोकन। तल रेखा। 17.1, पृष्ठ 15-19.
