



## ગ્રંથાલયમાં સર્વાંગી ગુણવત્તાયુક્ત વ્યવસ્થાપન

દુષ્યંતકુમાર મણિભાઈ પરમાર

ગ્રંથપાલ,

ઈડર આંજણા પાટીદાર એચ.કે. એમ. આર્ટ્સ એન્ડ પી. એન. પટેલ કોમર્સ કોલેજ

### ૧. પ્રસ્તાવના

આજનો યુગ એકવીસમી સદીનો યુગ છે. આપણે આ નવી સદીનાં પ્રભાતે છીએ. આવતા વર્ષોમાં અનેક પરીવર્તનો ખૂબ ઝડપી આવશે. જેમાંથી ગ્રંથાલયક્ષેત્રમાં માહિતીનો વિસ્ફોટ થઈ રહ્યો છે. સંપૂર્ણ ગુણવત્તાયુક્ત વ્યવસ્થાપન ગ્રાહકોની આવશ્યકતા પર કેન્દ્રીત હોય છે. સંપૂર્ણ ગુણવત્તાયુક્ત પ્રબંધન એક સંગઠનને પ્રક્રિયાઓ નીતિઓ તથા કાર્યોની રૂપરેખા તૈયાર કરવા પ્રત્યે એક દ્રષ્ટિકોણ રજૂ કરે છે. જેથી ઉપયોગકર્તાની સેવા કરવા માટે અકર્મણ્યતા તથા અકુશળતાઓને સમાપ્ત કરવા માટે તથા ગુણવત્તાયુક્ત સેવાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે સર્વાધિક પ્રભાવશાળી અને શ્રેષ્ઠ બનાવી શકાય. કોઈ ગ્રંથાલયના સંરક્ષક અથવા ઉપયોગકર્તા એક ગ્રાહકની જેમ જ હોય છે. ઉપભોક્તા એક સેવાની માંગ કરે છે અને તે સેવાની આશા પણ રાખે છે. TQM એક સંગઠનની પ્રક્રિયાઓ, નીતિઓ અને કાર્યોની રૂપરેખા તૈયાર કરી. એક દ્રષ્ટિકોણ પ્રસ્તુત કરે છે. જેથી ઉપભોક્તાઓની સેવાઓ માટે અકુશળતાઓને દૂર કરવા માટે સર્વાધિક પ્રભાવશાળી તથા સર્વ શ્રેષ્ઠ વ્યવસ્થા અપનાવી શકાય.

### ૨. TQM (Total Quality Management) એટલે શું ?

TQM નો પુરો અર્થ એક Total Quality Management છે. જે કોઈ સંસ્થા અથવા સંગઠનની પ્રક્રિયા, નીતિઓ, નિયમો તેમજ કાર્યોની રૂપરેખા રજૂ કરવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ દ્રષ્ટિકોણ પૂરો પાડે છે. જેના દ્વારા ઉપભોક્તાની મુશ્કેલીઓ સમજી તેમને દૂર કરવાની, ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓ આપવાની સર્વોપરી રીત નક્કી કરી શકે છે. અને તે પ્રમાણે નિમ્નકક્ષાની ગુણવત્તામાંથી ઉચ્ચકોટીની ગુણવત્તા સુધી સંસ્થાને લઈ જવામાં મદદરૂપ થાય છે.

### ૩. TQM (Total Quality Management) ની વ્યાખ્યા

રોજવાલકરના મત પ્રમાણે

" ગુણવત્તા એ તક નથી પરંતુ પસંદગી છે. ગુણવત્તા એ અકસ્માત નથી પરંતુ રૂપરેખા છે. ગુણવત્તાની આ પ્રવાસયાત્રામાં ઉપભોક્તા કેન્દ્રિત અભિગમ વડે પરસ્પર આધારીત યોજનાતંત્ર, અમલીકરણ, મૂલ્યાંકન અને નિર્ણય પ્રક્રિયા દ્વારા

માહિતી અને સેવાઓની સતત સુધારણા થતી રહે છે."

બ્રિટિશ સ્ટાન્ડર્ડ દ્વારા " TQM તત્વજ્ઞાન અને કંપનીની કાર્ય શક્તિ છે કે જેમાં એકમનાં માનવ અને ચીજવસ્તુઓના સ્ત્રોતનો ધ્યેય છે જે એકમની અસરકારકતાઓથી હેતુઓ સિદ્ધ બને છે."

TQM Stands for

"Total Every has a role to play Quality Doing right thing first time, every time , all the time management-Art of making it happen."

#### ૪. TQMનો ઇતિહાસ

TQM ની શોધનું શ્રેય કોઈને આપવું હોય તો તે W.Edward Deming અને Juran ને આપી શકાય. ડેમિંગે બીજા વિશ્વયુદ્ધ પહેલાં અને યુદ્ધ દરમિયાન પોતાનાં અનુભવોને આધારે TQM નો વિકાસ કર્યો હતો. ૧૯૫૦માં જાપાનમાં ડેમિંગનાં દાર્શનિક આધાર પર વ્યાપક રીતે પ્રયોગ કરવામાં આવ્યો. ૧૯૬૦ Statistical Quality Control(SQC) ધ્વારા તેને અમલમાં મૂકવામાં આવ્યો. ૧૯૮૬માં ડેમિંગ ધ્વારા 'Out of the Crisis' પુસ્તક પ્રકાશિત કરવામાં આવ્યું જે TQM નાં વિકાસમાં મહત્વપૂર્ણ યોગદાન આપનાર છે.

ભારતમાં TQM ની શરૂઆત ઈ.સ.૧૯૮૨ માં Confidiration of Indian Industries(CII) ધ્વારા કરવામાં આવી. ૧૯૮૭ માં TQM માટે ISO 9000 Standards નક્કી થયો. બે વર્ષ પછી ઈ.સ.૧૯૮૯ માં ભારતીય કંપનીને ISO 9000 ધ્વારા સર્ટિફાઈડ કરવામાં આવી હવે માત્ર ઈજનેરી કંપનીની સાથે સાથે સર્વિસીંગ , ઈન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી , નાણાંકીય સંસ્થાઓ ,સરકારી કચેરીઓ , બેંક ,રેલ્વે, ટેક્સટાઈલ ,શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ વગેરે પણ TQM ને અપનાવી પોતાની ગુણવત્તાયુક્ત પ્રોડક્ટની સાથે પોતાની સેવાઓમાં પણ વધારો કર્યો.

#### ૫. TQMના તત્વો

TQMના ઉપભોક્તાની જરૂરીયાતોને સમજવા પર તથા તેમની સેવા અને સંતોષને સુધારવા પર આધારીત છે. TQM ના ઘણાં તત્વો છે જે પરીવર્તનના વિભિન્નક્ષેત્રોથી સંબંધિત છે. જે નીચે મુજબ છે.

૧) **ગુણવત્તા ઉપભોક્તા ધ્વારા:** સેવાની ગુણવત્તા અથવા સેવાની શ્રેષ્ઠતા ઉપભોક્તાની ઈચ્છા પર નિર્ભર રહે છે. ઉપભોક્તાઓને ફક્ત ગ્રંથાલયની આંતરીક વાંચન-સામગ્રી પર જ ધ્યાન અપાવ્યા કરતાં બાહ્યજ્ઞાન કે માહિતીથી પણ પરિચિત કરવામાં આવે છે.બાહ્ય માહિતી જે દેશ-વિદેશ સાથે સાંકળતી હોય. ઉપભોક્તાઓને ગ્રંથાલયની આંતરીક પ્રક્રિયાથી જ નહીં પરંતુ બાહ્ય પ્રક્રિયાઓની તુલના પરથી જ ગુણવત્તાપૂર્ણ સેવા આપી શકાય છે.

૨) **આંતરીક તથા બાહ્ય ઉપભોક્તા :** ગ્રંથાલયોએ પોતાના આંતરીક અને બાહ્ય વાતાવરણમાં ઘટતાં પરીવર્તનોથી વાકેફ રહેવું જોઈએ તથા નવીનીકરણ માટે પ્રશિક્ષણ તથા કૌશલ્ય નિર્માણના કાર્યક્રમોમાં વૃદ્ધિ કરવાનાં પોતાના પ્રયાસોમાં જ્ઞાન પ્રાપ્તિ તથા સંસાધન કેન્દ્રો નાં રૂપમાં કાર્ય કરતા રહેવું જોઈએ.ગ્રંથાલયોએ પોતાના આંતરીક અને બાહ્ય ઉપભોક્તાઓના સીધા સંપર્કમાં રહેવું જોઈએ તથા પ્રત્યેક કર્મચારીઓને ગ્રંથાલયોના આંતરીક ઉપભોક્તાનાં રૂપમાં પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ.

૩) **કર્મચારીગણ:** કર્મચારીના આંતરીકસંબંધો તથા જૂથનિર્માણ ધ્વારા સહયોગ, વિશ્વાસ, ખુલ્લાપણું , ઈમાનદાર તથા કાર્ય અને સમસ્યા સમાધાન પ્રતિ વધુ કાર્યશીલ રહેવું જોઈએ. ગ્રંથાલયનાં દરેક કર્મચારીએ સમજવું જોઈએ કે પોતે સમાનરૂપથી યોગદાન કરે છે અને ફક્ત સહયોગ તથા સહાયતાથી જ સફળતા મળી શકે છે.

૪) **ખામીહીન પ્રક્રિયા:** દરેક ગ્રંથાલય સંસ્થાએ ખોટ ઓછી કરવી , અધિક પ્રભાવશાળી તે બનવું , અધિક કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે ખામીહીન પ્રક્રિયાઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. ગ્રંથાલયને પોતાના ઉદ્દેશ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે વારંવાર આલોચના , વિશ્લેષણ તથા મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ કરતા રહેવું જોઈએ.

૫) **કાર્યનિષ્પાદન માપ:** કાર્યનિષ્પાદન માપથી અદ્યતન સેવા વિશેની માહિતી મળે છે. અને પાછળના કાર્યોને સાથે રાખી તુલનાત્મક સુધારણા સ્તરનો સંકેત મળે છે. આ ઉદ્દેશ્ય માટે એક સુનિશ્ચિત પ્રશ્નાવલીનું વારંવાર નિર્માણ કરવું જોઈએ. જેથી પ્રગતિ માટેનું મૂલ્યાંકન અને વિશ્લેષણ કરી શકાય તથા દ્રષ્ટિગોચર સવલતો અને સમસ્યાઓને સમજી શકાય.

૬) **નિરંતર સુધાર:** નિરંતર સુધાર માટે ગ્રંથાલય ધ્વારા લક્ષ્ય નિર્ધારિત કરવાં જોઈએ. આના વિકાસ માટે પ્રશિક્ષણ , સંપ્રેક્ષણ , જરૂરિયાતો તથા જૂથગત કાર્યો પર ધ્યાન આપવું આવશ્યક છે. વ્યવસ્થાપન માટે જોઈએ તો કાર્ય કરવાના બધા ક્ષેત્રોમાં સુધાર લાવવાના હેતુથી બધા જ સ્તરો પરના બધા કર્મચારીઓને પ્રોત્સાહિત કરવા તથા પ્રશિક્ષણ આપવાના પોતાના ઉત્તરદાયિત્વને પૂરા કરવા અને જો આવશ્યક હોય તો ઉપભોક્તાઓ , કર્મચારીઓ , ઉપકરણોના વિષય પર તથ્ય એકત્ર કરવા માટે સંખ્યાત્મક સર્વેક્ષણ તથા ટેકનિકોનો પ્રગોગ કરી નિરંતર સુધારા પ્રક્રિયા ચાલું રાખવી.

## ૬. ગ્રંથાલય સંચાલનમાં TQM

ગ્રંથાલય સંચાલન એ મહત્વની બાબત છે. ગ્રંથાલયના સમગ્ર કર્મચારી સંચાલનને સફળ બનાવવા માટે તૈયાર હોવા જોઈએ. જેમાં સારી નેતાગીરી સફળતાપૂર્વક થતા સંચાલનનો મંત્ર છે. ગ્રંથાલયમાં ગુણવત્તા પોષક વાતાવરત તૈયાર કરી તેને સ્વીકારવા તેમજ ઉત્સાહપૂર્વક અપનાવવા માટે કર્મચારીગણ આગળ TQM ની રજૂઆત કરી કર્મચારીઓને તેનાથી પરિચિત કરવા , TQM સંદર્ભે સેમિનાર, વ્યાખ્યાન ગોઠવી નિષ્ણાંતો દ્વારા પ્રશિક્ષણ તેમજ યોગ્ય તાલીમ આપવી. પરીણામે નવી ટેકનોલોજિથી વાકેફ બની. તેને સામર્થ્ય આપશે અને તે રીતે કાર્ય કરવા પ્રેરશે. આ રીતે તૈયાર થયેલા કર્મચારીઓની ટીકા તૈયાર કરી, તે પ્રમાણે તેમની કાર્યક્ષમતાની તપાસ કરી કાર્યની સોંપણી કરવી. આ પહેલાં ગ્રંથાલયનાં નબળા પાસાઓ અલગ તારવી તેનો વધુમાં વધુ ગુણવત્તાયુક્ત અને ઉપભોક્તા દ્વારા ઉપયોગમાં આવે તે રીતે કાર્ય કરવું. સંચાલક દ્વારા ફાળવેલા બજેટની વ્યવસ્થિત રીતે જુદા જુદા વિભાગમાં કેટલા અંશે ખર્ચ કરવું તેની યોગ્ય ગોઠવણી દ્વારા સગવડો ઊભી કરવી.

## ૭. ગ્રંથાલય પ્રવૃત્તિમાં TQM નો ઉપયોગ

૧) ગ્રંથાલયમાં પુસ્તક પસંદગીની પ્રક્રિયામાં પુસ્તકની ખરીદી માટે કેવા પ્રકારના પુસ્તકો વધારે ઉપયોગમાં લેવાય છે. ઉપકતોની મહત્તમ માંગ કેવા પ્રકારના પુસ્તકોની છે. તે નક્કી કરવા શીટ તૈયાર કરી ગ્રાફ દ્વાર મહત્તમ – લઘુત્તમ જરૂરીયાત ને ધ્યાનમાં રાખી પુસ્તકોની ખરીદી કરવી.

૨) ગ્રંથાલયમાં સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ જેથી વાંચન સામગ્રીની શોધ સરળ બની શકે તેની સાથે પ્રાપ્તિ અને પુનઃપ્રાપ્તિની પ્રક્રિયામાં સરળતા લાવી શકાય.

- ૩) ગ્રંથાલયના પુસ્તકો પર બારકોડિંગ ,કલાસિફિકેશન , તેમજ ગ્રંથસંસ્કારની તમામ પ્રક્રિયા ચોકકસાઈરીતે પૂર્ણ કરવી.
- ૪) ગ્રંથાલયમાં માહિતી કેન્દ્રો ઉભા કરવા જે ઉપભોક્તાનાં કાર્યો તેમજ જરૂરીયાતને સરળ બનાવે.
- ૫) ગ્રંથાલયમાં પુસ્તક આપ-લે ખુબ સરળ અને અનૂકૂળ હોવી જોઈએ.
- ૬) ગ્રંથાલયનાં સંદર્ભ પુસ્તકોનો સૌથી વધુ ઉપયોગ થઈ શકે તે માટે ગ્રંથાલય કર્મચારી દ્વારા પુસ્તકોનો પરીચય, તેનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરવો તેમજ ઉપભોક્તા પોતાને જરૂરી પુસ્તક સુધી પહોંચી શકે તે રીતની સગવડ કરવી.
- ૭) ગ્રંથાલયમાં Internet માટે અલગ વ્યવસ્થા ઉભી કરવી તેથી ગ્રંથાલયમાં ન હોય તેવી માહિતી Internet નાં માધ્યમ દ્વારા મેળવી શકે.
- ૮) ગ્રંથાલયમાં e-books ,તેમજ ઈ-મટીરિયલ્સ વસાવવું જેથી ઓછી જગ્યામાં વધુ માહિતીનો સંગ્રહ થઈ શકે.
- ૯) ગ્રંથાલયમાં N-list નાં ઈ-રીસોર્સિસ વસાવવા જેથી M.phill અને Ph.Dના વિદ્યાર્થીઓને પોતાનાં સંશોધન કાર્યમાં સહાયરૂપ બની શકાય.
- ૧૦)ગ્રંથાલયમાં LCD-Display દ્વારા ગ્રંથાલયમાં આવતાં નવાં સામયિક , નવા પુસ્તકો તેમજ નવી માહિતી દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને માહિતગાર કરવા.

## ૮.સારાંશ

સંપૂર્ણ ગુણવત્તા વ્યવસ્થાપન એક એવી પ્રક્રિયા છે. જે ઉપભોક્તાની જરૂરીયાતોને સમજવામાં તથા જરૂરીયાતોને સંતોષવા પર આધારીત છે.સંપૂર્ણ ગુણવત્તા વ્યવસ્થાપનની પહોંચ પદ્ધતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને નિરંતર સુધારી એમાં પરીવર્તન લાવે છે.સંપૂર્ણ ગુણવત્તા વ્યવસ્થાપનએ નિરંતર સુધારાની બાબત પર ટકેલું છે.

## સંદર્ભ સૂચિ

૧. મુખોપાધ્યાય, મર્મર શિક્ષણમાં સંપૂર્ણ ગુણવત્તા વ્યવસ્થાપન.અનુ. દોશી વસંતભાઈ. ન્યુ દિલ્લી: નેશનલ ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ એજ્યુકેશનલ પ્લાનિંગ એન્ડ એડ્મિનિસ્ટ્રેશનલ, ૨૦૦૨, પૃ.૧૮,૨૯,,૧૮૯-૨૦૧.
૨. Das S.K. Managing library Information System. New Delhi: Arisp Publidher & Distributer,2008,p.305.
૩. Premchand P. Total Quality Management in University libraries. Delhi: Authors Press,2009,P.25,1-68,
૪. Quest for Quality: Strategies and Application in library and Information Services : ILA Seminar paper 46<sup>th</sup> All India Library Conference,Ahmedabad,3-6January.2001Ed.By S.M.Dhawan.Delhi :Indian Library Association,2001 P.157-158,135,237.