



**COURSE :- BACHELOR OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE
(BLIS)**

PAPER :- 2ND

**TOPIC :- TQM: CONCEPTS AND ITS APPLICATION IN
LIBRARY & INFORMATION CENTRES**

(सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध)

**उद्देश्य :- इस पाठ का उद्देश्य सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध (TQM) के बारे में समझाना है
ताकि पुस्तकालय में इसका प्रयोग किया जा सके।**

**PREPARED BY :- DINESH SINGH, CHIEF COORDINATOR,
LIBRARY SCIENCE, NOU**

• सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध •

(Total Quality Management)

प्रबन्ध के क्षेत्र में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध जिसे संक्षेप में टीक्यूएम (TQM) नाम से जानते हैं एक नवीन विचार है जिसका अर्थ किसी संगठन में उसकी गुणवत्ता का सभी स्टाफ के दायित्वों से होता है। संगठन के कार्यों में संलग्न समस्त कर्मचारियों से यह आशा की जाती है कि वे संगठन के सम्पूर्ण विकास हेतु कार्य करें। इस प्रकार सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध प्रणाली संगठन में उत्पादित उत्पादन के ग्राहक की संतुष्टि को बढ़ाने की सर्वोत्तम विधि है। इससे संगठन में जो कमियाँ होती हैं उनमें कमी आती है जिससे संगठन का उत्पादन बढ़ता है। यह विचारधारा जो अभी तक मात्र उद्योगों, फैक्टरियों, कम्पनियों तथा व्यापारिक संस्थानों में भी उपयोग में लायी जा रही है। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध (TQM) का आशय व्यक्त करते हुए जेम्के (Zemke) महोदय ने कहा है कि - परिवर्तन जो उत्पादन से प्रारम्भ होता है अब वह सेवा संगठनों में भी बड़े पैमाने

पर लागू किया जा रहा है क्योंकि उत्पादन से ग्राहकों की अपेक्षाएँ एवम् महत्वाकांक्षाएँ तीव्र गति से बढ़ रही हैं क्योंकि गुणवत्ता विकास प्रोग्राम सेवा उद्योगों में लागू किये जा सकते हैं। टीक्यूएम (TQM) की विचारधारा को स्कूलों, कॉलेजों तथा विश्वविद्यालयों एवम् ग्रन्थालयों में भी लागू किया जा सकता है।

✓ सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध को अन्तर्राष्ट्रीय मानक संगठन (ISO) द्वारा परिभाषित किया गया है कि - किसी संस्था के प्रबन्ध की पहुँच मुख्यतः उसके सभी कर्मचारियों की अच्छी गुणवत्ता पर निर्भर करती है। इससे संस्था के सभी कर्मचारी और समाज लाभान्वित होता है।

टीक्यूएम फोरम ने सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध को 1992 में इस प्रकार परिभाषित किया था - सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध एक मानव आधारित प्रबन्ध प्रणाली है जिसका उद्देश्य वास्तविक न्यूनतम मूल्य पर उपयोक्ताओं को सन्तुष्टि प्रदान करना है जो इससे उच्च कोटि की योजना में सम्पूर्ण गुणवत्ता की बात होती है। यह सभी कर्मचारियों के कार्य को ऊपर से नीचे तथा उपयोक्ता शृंखला को व पूर्ति शृंखला को पीछे से आगे की ओर बढ़ाता है।

✓ सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध क्या है? (What is TQM)

प्रबन्ध के क्षेत्र में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध एक नवीन विचार है जिसका उद्देश्य उपयोक्ताओं की माँग को पूरा करना है। सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध में तीन शब्द हैं जिन्हें इन्हें पहले समझना आवश्यक है।

सम्पूर्ण (Total) - यह शब्द किसी संस्था के उन कर्मचारियों के विचारों तथा चिन्तन को संदर्भित करता है जो गुणवत्ता रखते हैं एवम् जिनमें गुणवत्ता है।

गुणवत्ता (Quality) - किसी संस्था के कर्मचारियों तथा उपयोक्ताओं के प्रत्येक मद में भी गुणवत्ता संदर्भित करता है। गुणवत्ता वह है जो उपयोक्ताओं की माँग होती है।

प्रबन्ध (Management) - किसी संस्था के सम्पूर्ण प्रबन्ध को ओर संकेत करता है।

इस प्रकार कहा जा सकता है कि सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध वह अवधारणा

है जिसमें किसी संस्था के कर्मचारियों तथा उपयोक्ताओं दोनों की सेवा सम्बन्धी मदों में गुणवत्ता पाई जाती है।

विशेषताएँ (Characteristics)

किसी भी संगठन में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध की निम्न विशेषताएँ होती हैं -

1. संगठन स्व-केन्द्रित होने की अपेक्षा ग्राहक-चलित (Customer-driven) हो जाता है ।
2. परिणामों सहित पूर्व-व्यस्त होने की अपेक्षा प्रक्रिया पर एकाग्रचित्त हो जाता है ।
3. कर्मचारियों के हाथों से कार्य लेने के साथ-साथ उनके मस्तिष्क का भी उपयोग करना होता है ।
4. पूर्ण संलग्नता, निरन्तर सुधार एवम् नेतृत्व ।

इस प्रकार पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध मानव-सम्बन्धोन्मुख दर्शन है जिसमें लोगों का प्रबन्ध करने में मौलिक परिवर्तन की आवश्यकता होती है।

मुख्य उद्देश्य (Main Objectives) :

किसी संगठन एवम् संस्था में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध लागू करने के लिए निम्न उद्देश्य होते हैं -

1. संगठन का निरन्तर सुधार/उन्नति करना ।
2. निरन्तर एवम् अधिक से अधिक कीमतों में कमी ।
3. गुणवत्ता में निरन्तर एवम् अधिक से अधिक सुधार ।
4. पूर्णरूप से इस विचारधारा में सभी का सहभागी होना ।

ग्रन्थालय एवम् सूचना सेवाओं में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध (TQM in Library and Information Services)

आज से लगभग 25-30 वर्ष पहले ग्रन्थालय का अर्थ वह केन्द्रीय स्थान होता था जहाँ पर ग्रन्थों को रखा जाता था, लेकिन जैसे-जैसे समय समाप्त होता गया तथा नई-नई तकनीकियाँ विकसित होती गईं और साथ ही ग्रन्थालय की अवधारणा भी बदलती गयी। ग्रन्थालय एवम् सूचना सेवाओं में भी बदलाव आया तथा इस क्षेत्र से सम्बन्धित लोगों, उनकी कार्य प्रणाली तथा उनके मध्य विचारों के आदान-प्रदान में भी परिवर्तन आया। अब हम ग्रन्थालयों में कम्प्यूटर का

अधिकाधिक उपयोग कर रहे हैं तथा हम सूचना विज्ञान से सूचना प्रौद्योगिकी में प्रवेश कर चुके हैं। इसके अन्तर्गत अब हम माइक्रो कम्प्यूटर, दूरसंचार, इण्टरनेट तथा इलैक्ट्रॉनिक मेल आदि का उपयोग कर रहे हैं। हमारे प्रलेख जो पहले मुद्रित रूप में हुआ करते थे वे अब फ्लॉपी, माइक्रोफिल्म, वर्ल्ड वाइड वेब में उपलब्ध हो रहे हैं। इसलिए ग्रन्थालयों में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध यदि उपयोग में लाना है तो इसके लिए यह आवश्यक है कि वहाँ के कर्मचारियों की मानसिक एवम् बौद्धिक क्षमताओं में परिवर्तन किया जाये तथा इसके लिए यह भी आवश्यक है कि उपयोक्ताओं को उनकी आवश्यकताओं के आधार पर विभिन्न वर्गों में विभाजित किया जाये तथा उपयोक्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार किया जाये। ग्रन्थालय आदान-प्रदान लिपिक से सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध के अन्तर्गत मात्र यही आशा नहीं की जा सकती है कि वह केवल ग्रन्थों को प्रदान करे एवम् वापस ले बल्कि आदान-प्रदान से सम्बन्धित उपयोक्ताओं की सभी आवश्यकताओं को समझे तथा उन्हें पूरा करने के लिए उत्तरदायी समझा जाये। इसी प्रकार सूचना अधिकारी से यह आशा की जाती है कि वह कम से कम समय में सही व्यक्ति को सूचनाएँ प्रदान करे।

ग्रन्थालयों एवम् सूचना केन्द्रों में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध का उपयोग (Use of TQM in Libraries) :

सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध का ग्रन्थालयों में उपयोग करते समय निम्न बातों पर ध्यान रखना आवश्यक है -

1. ग्रन्थालयों एवम् सूचना केन्द्रों को अपने उद्देश्यों को ध्यान में रखकर क्रियात्मक योजना (Action Plan) तैयार करना चाहिए जिससे उपयोक्ताओं को उत्तम सेवाएँ प्रदान की जा सकें।
2. कार्यों की पुनरावृत्ति नहीं होनी चाहिए।
3. उपयोक्ताओं से निरन्तर पुनर्निवेशन (Feed back) लेते रहना चाहिए जिससे उनकी आवश्यकताओं का मूल्यांकन किया जा सके।
4. संसाधनों का अधिकतम उपयोग करना आवश्यक है।
5. सेवाओं का सतत मूल्यांकन करके सेवाओं में आने वाली कमियों को दूर करना चाहिए।

6. कर्मचारियों को समय-समय पर प्रशिक्षण देते रहना चाहिए जिससे वे गुणवत्तापरक सेवाएँ एवम् उत्पाद प्रदान कर सकें ।
7. ग्रन्थालय के विभागों तथा उनके कर्मचारियों की भविष्य में आने वाली समस्याओं को दूर करना चाहिए ।
8. कर्मचारियों के आत्मविश्वास, आपसी सहयोग तथा प्रत्येक स्तर पर उनकी भागीदारी को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए ।
9. ग्रन्थालय तथा सूचना केन्द्रों के सभी कर्मचारियों को सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध के सिद्धांतों का ज्ञान आवश्यक होना चाहिए ।

ग्रन्थालयों एवम् सूचना केन्द्रों में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध के लाभ (Merits)

1. सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध ग्रन्थालयों एवम् सूचना केन्द्रों में नौकरशाही को कम करता है तथा सामूहिक कार्य करने की भावना को प्रोत्साहन प्रदान करता है ।
2. उपयोक्ताओं की आवश्यकताओं को समझने में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध सहायता करता है जिससे ग्रन्थालय अथवा सूचना केन्द्र उपयोक्ताओं की आवश्यकता के अनुसार सेवा प्रदान कर सकें ।
3. चूँकि सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध एक मूल्यपरक प्रक्रिया है इसलिए प्रबन्धतंत्र को उत्तम ढंग से कार्य करने में सहायता करता है।
4. सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्ध ग्रन्थालयों में ब्रेनस्ट्राम प्रयोग के द्वारा अति आवश्यक कार्यों को जानने में सहायता करता है जिससे ग्रन्थालय के कर्मचारियों का अधिकतम उपयोग किया जा सके ।
5. उपयोक्ताओं को गुणवत्तापरक सेवाएँ प्राप्त होती हैं ।
6. ग्रन्थालय एवम् सूचना केन्द्रों के कर्मचारियों को समय-समय पर प्रशिक्षण प्रदान किये जाते हैं जिनसे उनकी कार्यशैली में सुधार एवम् क्षमता में वृद्धि होती है ।
7. कर्मचारियों की कार्यशैली में सुधार के साथ-साथ जनसम्पर्क तथा सूचना विपणन में भी सुधार आता है ।
8. इस प्रकार ग्रन्थालय एवम् सूचना केन्द्रों की सतत् प्रगति होती है ।