ग्रंथालयातील माहिती सेवांचे मार्केटिंग

डॉ. सौ. रंजना व्यवहारे
ग्रंथपाल
विमेन्स कॉलेज ऑफ आर्टस् ॲन्ड कॉमर्स
न्यु नंदनवन, नागपूर
E-Mail : taywadev@gmail.com

प्रस्तावना :

आधुनिक काळात ग्रांथालयाचे स्वरूप बदलत चालले आहे. ग्रंथालयाद्वारे होणारे ज्ञान संक्रमणाचे कार्य अविरतपणे चालत राहणार आहे. पण त्या संक्रमणात फार मोठ्य प्रमाणात बदल झाल्याचे दिसून येते. ग्रंथालयावर आधुनिक तंत्रज्ञानाचा प्रभाव मोठ्य प्रमाणावर झालेला आहे. आधुनिक तंत्राचा वापर करून वाचकांना किंवा ग्राहकांना सेवा प्रदान केल्या जातात. ग्रंथालयाचा वाचक हा ग्राहक असतो. ग्राहकाचे समाधान करणे हे ग्रंथालयाचे काम आहे. ग्रंथालयात असणाऱ्या साहित्याचा जास्तीत जास्त वापर झाला पाहिजे. याकरिता मोठ्य संख्येने ग्राहक यायला पाहिजे. ग्राहक येण्याकरिता योग्य पध्दतीने ग्रंथालय सेवांचे मार्केटिंग किंवा विपणन करायला पाहिजे. याकरिता ग्रंथालय आणि ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकंना सेवा मिळाल्यानंतर त्यांचे समाधान होणे फार महत्वाचे आहे. सेवकवर्ग सज्ज असायला पाहिजे. इतर सेवा केंद्राप्रमाणे ग्रंथालय सेवांच्या विपणनात वाढ झाली आहे. असमाधानी ग्राहक आपल्या माहितीच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी इतर माहिती केंद्राकडे जाण्याची शक्यता असते. याकरिता आपल्या ग्रंथालयातील सेवांचे विपणन करणे आवश्यक झाले आहे. ज्याप्रमाणात ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण होईल त्याप्रमाणात ग्राहकांचा ओढा तुमच्या ग्रंथालयाकडे आपोआप ओढल्या जातो.

विपणनाच्या जुन्या संकल्पनेत बदल होऊन उपभोक्त्याचे समाधान हे आधुनिक विपणनाचे उद्दिश्टय बनले आहे. विपणनाच्या आधुनिक संकल्पनेत उपभोक्त्याच्या गरजा आणि अपेक्षा लक्षात घेऊन त्यानुसार उत्पादन व वितरण व्यवस्था यावर विशेष भर देण्यात येत आहे. उपभोक्त्याच्या गरजा आणि अपेक्षांची पूर्तता आणि त्यातून ग्राहकाचे होणारे समाधान हेच महत्त्वाचे मानल्या जाते. ग्रंथालयात येणाऱ्य ग्राहकांच्या गरजा लक्षात घेऊन त्यानुसार त्यांना साहित्य पुरविणे व त्यातून त्याच्या गरजा पूर्ण करणे व समाधान मिळवून देणे याचा आधुकि विपणनात समावेश होतो.

व्याख्या :

मेकार्थी :

''उपभोक्त्याला समाधान देण्याच्या उद्दिष्टाने आणि संघटनेची उद्दिष्टये साध्य करण्याच्या हेतूने वस्तू व सेवांचा पुरवठा उपभोक्त्याला करण्यासाठी कराव्या लागणाऱ्या सर्व व्यवसायिक कार्य आणि कार्यकृतीचा गोळा बेरजेला विपणन म्हणावे.''

रिचर्ड स्टील :

''उत्पादकाने उत्पादीत केलेल्या वस्तू उपभोक्त्यापर्यंत पोहचविण्याकरिता करण्यात येणाऱ्या सर्व कार्यकृती आणि त्याच बरोबर उपभोक्त्याच्या आवडी निवडीचा शोध घेऊन त्यानुसार उत्पादकांकडून वस्तूचे उत्पादन करून घेण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कार्यक्कृतीचा समावेश विपणनात होतो.''

ग्रंथालय सेवा विपणनाचे महत्त्व :

आधुनिक काळात व्यवसायातील उत्पादनाचे यश हे परिणामकारक विपणन कार्यावरच अवलंबून असते. असंख्य माहितीची निर्मिती व माहितीची साधने हे उपभोक्ता ग्राहकासाठी असते. अशा माहिती स्त्रोताचा पुरवठा ग्राहकापर्यंत पोहचविणे, किंवा त्यांना उपलब्ध करून देणे व त्याचे जास्तीत जास्त समाधान करणे या दृष्टीने विपणन कार्यांना महत्व प्राप्त झाले आहे. माहिती उत्पादनापसून ती थेट आपल्या ग्राहकापर्यंत सेवा प्रदान करून देण्यासाठी विविध प्रकारची विपणन कार्ये पार पाडली जातात. विविध माहितीची मागणी आणि त्या मागणीच्या संदर्भात माहितीचे उत्पादन असे आधुनिक उत्पादनाचे स्वरूप लक्षात घेता विपणन कार्याची गरज व त्याचे महत्व अधिकच जाणवते.

ग्रंथालयात माहिती सेवा विपणनाची आवश्यकता :

१) गंथालयात माहितीचे व्यवस्थापन :

आज जागतीक स्तरावर मोठ्य प्रमाणात माहीती उपलब्ध आहे. माहितीचा स्फोट होत आहे. ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक माहिति तंत्रज्ञानाच्या साहाय्याने शोधून ग्राहकांना प्रदान करण्याकरिता त्या माहितीचे व्यवस्थापन योग्य रित्या झालेले असावे. माहितीचे सुयोग्यरित्या संघटीत करून मागणीनुसार तिचे वितरण करण्यात येईल. ग्रंथालयात माहितीचे सुयोग्य व्यवस्थापन नसल्यास ग्राहकांच्या गरजा योग्य वेळेत पूर्ण करू शकणार नाही व पाहीजे त्या सेवा ग्राहकांना देता येणार नाही म्हणून माहिती व्यवस्थापन करणे आवश्यक आहे.

२) ग्राहकाचे समाधान :

ग्रंथालय ही सेवाभावी संस्था आहे. तिथे नफा—तोट्यचा विचार केल्या जात नाही. पण ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकांचे समाधान होणे हाच ग्रंथालयाचा नफा असतो. ग्रंथालय विविध प्रकारची असतात. प्रत्येक ग्रंथालयात येणाऱ्या वाचकांच्या, ग्राहकांच्या मागण्या वेगवेगळ्य असू शकतात. आपल्या ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकांच्या मागणीचा विचार करून त्यानुसार त्यांना सेवा प्रदान करण्यात याव्या. जेणेकरून त्याचे समाधान होवू शकेल. ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकांचे माहिति सेवा समाधान करणे हे ग्रंथालयाचे प्रथम कर्तव्य आहे.

३) ग्राहक समजून घेणे :

ग्रंथालयात येणाऱ्या वाचकांची, ग्राहकांची मागणी वेगवेगळ्य प्रकारची असते. एकाची गरज जी आहे तीच दुसऱ्याची असेल असे होत नाही. येणाऱ्या प्रत्येक वाचकांची समस्या वेगळी असते. ग्राहकांना समजून घेणे, त्यांना योग्य ते मार्गदर्शन करून पाहिजे असलेली माहिती मिळवून देणे हे ग्रंथालयाचे प्रथम कर्तव्य आहे. आधुनिक तंत्रज्ञानाच्या युगात तांत्रीक स्वरूपात माहिती भरपूर प्रमाणात उपलब्ध आहे. त्यातून नेमकी ग्राहकांची गरज भागवणारी माहिती काढून देणे, त्यांना ती समजावून सांगणे, ग्रंथालयातील माहितीचे वितरन

करणे महत्वाचे असते. त्याकरिता माहितीची योग्य त्या प्रमाणात मांडणी करणे आवश्यक असते. माहितीची योग्य प्रमाणात मांडणी झाल्यास ग्राहकांना त्यांची माहिती शोधण्यास सोयीचे होते. ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकांच्या आवश्यकता व गरजा जाणून घेणे फार महत्वाचे असते. त्याकरिता वापरकर्त्याची माहितीची गरज भागविण्यास विपणन वृत्ती महत्वाची भूमिका बजावते.

४) आपल्य सेवांचा दर्जा सुधारणे :

आज स्पर्धेचे युग आहे. प्रत्येक व्यवसायात स्पर्धा मोठ्य प्रमाणावर होतांना दिसून येतात. ग्रंथालय व्यवसायातही तंत्रज्ञान युगामुळे फार बदल झालेले आहेत. जितक्या चांगल्या प्रतिच्या सेवा आपल्या ग्राहकांना देऊ त्या प्रमाणात ग्राहक आपल्या ग्रंथालयाकडे येऊ शकतो. याकरिता ग्रंथालय ग्रंथालयातील कर्मचारी यांनी प्रयत्न करायला पाहिजेत. येणाऱ्या ग्राहकांशी आपुलकीने बोलणे व त्यांच्या समस्या व गरजा समजावून सोडवण्याचा प्रयत्न करणे फार गरजेचे असते.

ग्रंथालय सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये :

१) आधुनिक ग्रंथालय सेवा विपणनात उपभोक्ता ग्राहकचे समाधान याला प्रथम स्थान देण्यात यावे.

२) ग्रंथालय सेवा विपणनाचा केंद्रबिंदू हा उपभोक्ता असतो. त्यामुळे ग्रंथालय सेवा हया ग्राहकाभिमुख असाव्यात.

३) ग्रंथालय सेवा विपणनात विविध कार्यवृत्तीचा समावेश असतो. उदा. ग्राहकांच्या गरजा काय आहे, त्यांना कोणत्या प्रकारची माहिती पाहिजे आहे. समजा आपलया कडे ती उपलबध नसल्यास दुसरीकडून ती उलबध करून देणे, आणि योग्य त्या साहित्याची योग्य वाचकाशी भेट घडवून आणण्याची जबाबदारी ग्रंथालयाची आहे.

४) माहिती उत्पादनापासून ते थेट उपभोक्त्यापर्यंत पोहचविणे त्याचे समाधान करणे हे विपणनाचे महत्वाचे कार्य आहे.

ग्रंथालयात विपणन सेवा देण्यास मदत होते :

- **उपभोक्ता स्वत :** आवश्यक त्या माहितीजवळ जाणून आपल्या उपभोक्त्याकरिता असलेली माहिती घेऊ शकतात.
- ग्रंथालय सेवा विपणनामुळे माहितीची मांडणी योग्य पद्धतीने केल्या असल्या कारणाने त्यांना पाहिजे त्या माहितीकडे लक्ष वेधल्या जाऊ शकतात.
- उपभोक्ता ग्रंथालयात येतील तेव्हा प्रत्येकांच्या गरजा आवश्यकता माहितीच्या अपेक्षा या वेगळ्य असतात. त्या प्रत्येकांना समजून घेणे व त्यांची गरज पूर्ण करणे हे प्रथम कार्य आहे.
- उपभोक्त्याला माहिती मिळवून देतांना विविध स्त्रोतांचा वापर करून त्यांची उपभोक्त्यांना ओळख देऊन आवश्यक कौशल्य आत्मसात करून आवश्यकता पूर्ण करणे ही ग्रंथालयाची जबाबदारी आहे.

ग्रंथालय हे तीन बाबींवर अवलंबून असते :

१) वापरकर्ते

२) ग्रंथालयातील कर्मचारी

३) माहितीचे स्त्रोत व प्रणाली (सामग्री, प्रणाली, कार्यपद्धती इ. विविध प्रकारचे)

ग्रंथालय ग्राहक सर्वोच्च प्राथमिकता :

ग्रंथालयात येणारे वाचक हे विविध प्रकारचे असतात. काही नियमित असतात, काही कधी—कधी येतात. तर काही वाचक उपभोक्ते हे प्रथम येणारे असतात. प्रथम येणाऱ्या उपभोक्त्याला ग्रंथालयाविषयी संपूर्ण माहिती देऊन, नियम, अटी सांगून ग्रंथालयाविषयी, ग्रंथाविषयी त्यांच्यात आवड निर्माण करणे हे ग्रंथालय कर्मचाऱ्याचे कर्तव्य आहे. ग्राहक, उपभोक्त्यांच्या समस्या समजून घेऊन त्यांच्याशी आपुलकीने वागणूक देऊन ग्रंथालयाचे विपणन करून घेता येते. ग्रंथालयात उपभोक्ता हा सर्वोच्च स्थानी असतो. त्याला जर योग्य त्या सेवा प्रदान केल्या तर तो समाधानी होऊन आपोआपच त्या ग्रंथालय सेवांचे विपणन बाहेर करू शकतो. उपभोक्ता खुश होणे हे ग्रंथालयाचे फार मोठे मोल ठरते. एक समाधानी उपभोक्ता नंतरच्या बाकी उपभोक्त्याला आपल्या ग्रंथालयाकडे घेऊन येतो. यामुळे ग्रंथालयाचे विपणन होण्यास मदत होते. याकरिता ग्रंथालयाने काही गोष्टी लक्षात घेतल्या पाहिजे.

- ग्रंथालय आणि माहिती केंद्र यात ग्राहक, उपभोक्ता महत्वाचे असतात.
- ग्रंथालयाचे यश नेहमी ग्रंथालयात येणाऱ्या उपभोक्त्यावर अवलंबून असते.
- ग्रंथालयात येणाऱ्या उपभोक्त्याच्या आकड्यावर नाही तर त्याच्या अपेक्षापूर्तीवरून त्याच्या समाधानावरून ग्रंथालयाचा प्रचार होत असतो.

ग्राहक अपेक्षा :

ग्रंथालय व्यवसायात नवनवीन तंत्रज्ञानाची भर पडतांना दिसून येते. नवीन तंत्रज्ञान, नवीन अज्ञावली आत्मसात करणे हे ग्रंथालयातील कर्मचाऱ्याचे काम आहे. ग्रंथालयात येणारा उपभोक्ता, ग्राहक हा या नवीन तंत्रज्ञान आत्मसात करणारा नसतो. त्याच्याकरिता ते नवीन असते. अशा वेळेस त्यांना समजावून घेणे, त्यांची समस्या समजणे, त्यांच्या अपेक्षा काय हे समजून त्यांना नवीन तंत्रज्ञानाची ओळख करून देणे हे कार्य आहे. याकरिता ग्रंथालयाने उपभोक्ता प्रशिक्षण कार्यक्रम, उपभोक्ता उद्‌बोधन कार्यक्रम राबविले पाहिजे. यामुळे उपभोक्ता प्रशिक्षित होऊन नवीन टेक्नॉलॉजी सहजपणे हाताळू शकतील. ते स्वत: माहिती मिळविण्याकरिता आत्मनिर्भर होऊ शकतील. ग्राहकाच्या अपेक्षाची पूर्तता करणे ग्रंथालयाचे फार महत्वाचे काम आहे.

ग्राहक, कर्मचारी संबंध :

ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकाचे समाधान व ग्रंथालयाचे यश हे ग्राहक ग्रंथालयातील कर्मचारी वर्ग यांच्यातील संबंध यावर अवलंबून असते. तसेच ग्रंथालयात ग्राहकांना मिळणाऱ्या सुविधा, तेथील माहितीचे स्त्रोत, त्यांना वेगवेगळ्या प्रकरच्या प्रदान करण्यात येणाऱ्या सेवा, त्यांच्याशी आपुलकीने वागणूक हे महत्वाचे असते.

- ग्रंथालयात येणाऱ्या ग्राहकांना उपभोक्त्यांना प्रामाणिकपणे सेवा देणे.
- ग्राहकांना सेवा देतांना त्यांच्यात कोणत्याही प्रकारची अहंकाराची भावना नको, सेवाभावी वृत्ती असायला पहिजे.
- उपभोक्त्यांना सेवा देतांना त्यांच्यात भेदभाव करकायला नको.
- ग्रंथालयात सेवा देतांना सर्वोत्तम सेवा देण्याकरिता प्रथम कर्मचाऱ्यांना त्या गोष्टीचे ज्ञान असायला पाहिजे. याकरिता कर्मचाऱ्याने प्रथम नवीन ज्ञान आत्मसात करावे नंतर उपभोक्त्यांना द्यवे.
- प्रत्येक उपभोक्त्याशी वैयक्तिक संबंध प्रस्थापित करावे. त्यामुळे त्यांना समाधान मिळू शकेल.
- कर्मचारी आणि ग्राहक यांच्याशी योग्य प्रकारचे संबंध निर्माण झाल्यामुळे तो निरंतर उपभोक्ता बनतो व यामुळे ग्रंथालय सेवांचे विपणन होण्यास मदत होते.

सेवा विपणन – व्यावसायिक कौशल्य :

कोणत्याही व्यवसायात जास्तीत जास्त नफा होण्याकरिता नवनवीन कौशल्य आत्मसात करित असतात. त्याचप्रमाणे ग्रंथालय व्यवसायातही सेवा विपणनाकरिता व्यावसायिक कौशल्य आत्मसात करणे गरजेचे झाले आहे. व्यावसायिक ज्याप्रमाणे मालाचे जाहिरात, त्याचे डिझाइन, कंपनीचा लोगो, विक्रीची पद्धत बदलत असतात, त्याच प्रमाणे ग्रंथालयातील माहितीचे जाहिरात, त्या माहितीची मांडणी, उपभोक्त्यांना सेवा देण्याच्या पद्धती, त्याच्याशी असलेले संबंध, उपभोक्त्याचे समाधान करण्याची कला, या सर्व गोष्टीवर ग्रंथालय सेवा विपणनाची यशस्वीता अवलंबून असते. दरवेळेस नवीन व्यवसायिक कौशल्य आत्मसात करणे गरजेचे असते. यामुळे संस्थेचे, ग्रंथालयाचे उद्दिश्टे साध्य होण्यास मदत होते.

- ग्राहकांच्या फायद्यसाठी सतत नवीन माहितीच शोध घेत राहणे व ती माहिती ग्राहकापर्यंत पोहचविणे.
- उपभोत्यांना नवीन प्रकारची माहिती मिळत असल्यामुळे त्याच्या उत्साह निर्माण होतो.
- उपभोक्त्यांशी संभाषण करण्याचे कौशल्य आत्मसात केले पाहिजे.

ग्रंथालय माहिती सेवांचे विपणन किंवा बाजारपेठ करतांना कौशल्य आत्मसात करणे गरजेचे आहे हे कौशल्य उपभोक्त्यांना सेवा प्रदान करतांना महत्वाचे असतात.

निष्कर्ष :

आधुनिक ग्रंथालय हे माहितीचे बाजारपेठ तर ग्रंथालय उपभोक्ता वापरकर्ता माहितीचा ग्राहक आहे. माहिती ही कोणत्याही संशोधनाकरिता किंवा राष्ट्रांच्या, मनुष्याच्या विकासाकरिता महत्वाचे स्त्रोत बनली आहे. याकरिता माहितीचे योग्य नियोजन करून सेवा विपणन चांगल्या रितीने करणे आवश्यक झाले आहे. ग्रंथालयाची प्रतिमा वाढविण्याकरिता ग्राहकांना प्राधान्य देऊन त्यांचे समाधान प्राप्त करणे मोलाचे कार्य आहे. ग्रंथालयाच्या सेवा विपणन प्रभावीपणे होण्याकरिता आवश्यक ती माहिती उपभोक्त्यांस देण्यात यावी. याकरिता उपभोक्त्यांना, ग्राहकांन प्राधान्य देऊन त्यांच्या अपेक्षा, त्यांच्याशी योग्य संबंध प्रस्थापित करून, व्यावसाकि कौशल्य, आत्मसात करून गुणवत्तापूर्ण सेवा विपणन करतांना योग्यवेळी योग्य उपभोक्त्यास माहिती पुरविणे मुलभूत कार्य आहे.

संदर्भ सूची :

- बावनकर, सौ. हर्शदा भुरे : ग्रंथालय : संदर्भ सेवा श्लोक पब्लिकेशन, पुणे–२०१०
- गिराशे, डॉ. एस.पी. : विपणन आणि जाहिरात, प्रशांत पब्लिकेशन, जळगांव–२०१०
- करमरकर, डॉ. प्रकाश : ग्रंथालयीन संदर्भ सेवा, युनिव्हर्सल प्रकाशन, पूणे–२०१२
- मानकर, प्रा. सुधाकर : विपणनाची तत्वे, फडके प्रकाशन, कोल्हापूर–२०१०