

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومرکز المعلومات بين النظرية والتطبيق

ا. د. ربحي عليان

رئيس جمعية المكتبات الأردنية

تعد ادارة الجودة الشاملة مفهوماً جديداً في مجال المكتبات ومرکز المعلومات، حيث بدأ الاهتمام بها مع نهاية القرن العشرين، وهي اسلوب اداري شامل يهدف الى تحقيق رضا المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تحسين جودة العمليات والأنشطة والخدمات والفعاليات المختلفة. وتعني ادارة الجودة الشاملة أداء العمل بشكل صحيح في المكتبات ومرکز المعلومات من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيدين لمعرفة مدى تحسن الأداء.

وتقوم ادارة الجودة الشاملة على عدة مبادئ من اهمها التزام الادارة العليا وتحديد الأدوات المناسبة لقياس وتقويم الوضع الحالي للمكتبة وتحديد استراتيجية الجودة وتعليم وتدريب المدربين والعاملين على اسلوب ادارة الجودة الشاملة ودعم مفهومها بين الأقسام والعاملين وتبني مبدأ التطوير المستمر ونشر ثقافة الجودة بين العاملين.

وتحتاج ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومرکز المعلومات العربية إعادة تشكيل الثقافة لديها والترويج والتسويق لها والتعليم والتدريب والتطوير المستمر وضرورة الاستعانة بالمستشارين في المجال وتشكيل فرق عمل لهذا الهدف والتشجيع والإشراف والمتابعة المستمرة.

وتواجه عملية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومرکز المعلومات العربية العديد من المشكلات من اهمها عدم تشجيع الادارة العليا والتركيز على مظاهر الجودة وعدم توفير الموارد والمتطلبات الالزمه لها والانشغال بالأعمال الروتينية ومقاومة التغيير لدى بعض الإداريين والعاملين وغيرها.

وعلى الرغم من أن موضوع الجودة الشاملة في المكتبات ومرکز المعلومات العربية قد كتب عن الكثير وعقدت الندوات والمؤتمرات المتخصصة حوله، إلا أنه لا يزال يدور في الإطار النظري ولم يتم تطبيقه بشكل متكامل في غالبية المكتبات ومرکز المعلومات.

وهذه دعوة الى جميع العاملين في إدارات المكتبات ومرکز المعلومات العربية الى ضرورة الانتقال في مجال ادارة الجودة الشاملة من النظرية الى التطبيق العملي.