

## إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات بين النظرية والتطبيق

أ. د. ربحي عليان

رئيس جمعية المكتبات الأردنية

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

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

وتتطلب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز 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 ومراكز المعلومات العربية العديد من المشكلات من اهمها عدم تشجيع الادارة العليا والتركيز على مظاهر الجودة وعدم توفير الموارد والمتطلبات اللازمة لها والإنشغال بالأعمال الروتينية ومقاومة التغيير لدى بعض الإداريين والعاملين وغيرها.

وعلى الرغم من أن موضوع الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز 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 ومراكز المعلومات.

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