



Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Dalam Perpustakaan Dan Pusat Maklumat : Budaya Dan Perlaksanaannya.

Senario hari ini melihat peranan dan fungsi perpustakaan semakin bertambah yang merangkumi kepimpinan dan pembangunan modal insan, pengembangan penyelidikan, ICT dan inovasi aplikasi, pengurusan dan pembangunan sumber ilmu dan metadata serta sistem penyampaian perkhidmatan. Semua ini sebenarnya menuntut komitmen bersama dan berterusan.

Selain itu, yang menjadi persoalan utama dalam semua pelaksanaan TQM oleh sesebuah perpustakaan dan pusat maklumat adalah budaya. Bagaimana untuk membudayakan kualiti di kalangan warganya? Kualiti diri mencerminkan kualiti organisasi. Lazimnya apabila memperkatakan budaya ianya sangat subjektif, tiada indikator yang tetap bagi mengukur apa yang dikatakan dengan budaya dan bagaimana untuk membudayakan kualiti di dalam sesebuah perpustakaan.

Pendedahan kepada amalan kualiti itu mestilah menjadi teras penting dalam setiap aktiviti atau urusan kerja di kalangan setiap warga perpustakaan. Ini termasuklah dari segi kepimpinan, komunikasi, modal insan, pengiktirafan, motivasi dan penglibatan semua di dalam melaksanakan TQM dan program yang menyokong ke arahnya sebagai contoh dalam pelaksanaan MS ISO elemen penting yang dilihat adalah latihan, sokongan pengurusan atasan, penambahbaikan berterusan dan sebagainya.

Ciri-ciri budaya yang ada perlulah diubahsuai dan diperkukuhkan dengan ciri-ciri baru yang lebih baik iaitu berteraskan sikap dan nilai, sistem dan prosedur, amalan-amalan operasi serta struktur organisasi itu sendiri. Ini jelas telah dinyatakan di dalam Standard Perpustakaan Bagi Kolej dan Universiti Awam yang telah dirangka oleh PERPUN. Ini kerana pengurusan kualiti menyeluruh dikaitkan dengan transformasi budaya. Tujuan TQM itu sendiri merupakan proses transformasi budaya. Membudayakan warga khususnya di dalam perpustakaan dengan kualiti mestilah seiring dengan hasrat dan harapan kerajaan, bukan setakat memahami tugas sendiri tetapi memahami misi dan visi perpustakaan, menghayati dan komited melaksanakan piagam pelanggan serta tahu apa yang diperlukan oleh pengguna. Kerjasama yang erat di kalangan warga serta semangat berpasukan yang paling penting dalam menentukan kejayaan dalam mengaplikasikan dan melaksanakan TQM. Dari pengurusan atasan sehingga kepada staf perlu tahu di mana peranan masing-masing dan apa yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan tabir urus dan sistem penyampaian perkhidmatan dalam kecemerlangan sesebuah perpustakaan atau pusat maklumat.

Membudayakan kualiti dalam perpustakaan dan pusat maklumat adalah satu yang perlu dilaksanakan sebagaimana sinonimnya perpustakaan dengan menggalakkan budaya membaca di kalangan masyarakat. Apabila budaya kualiti dijulung maka dengan

ini akan menjadikan perpustakaan untuk terus cemerlang mengikut arus zaman. TQM bukan hanya satu komitmen bertulis sahaja tetapi ianya merupakan hala tuju dan matlamat bersama seluruh warga kerja sesebuah perpustakaan atau pusat maklumat yang sentiasa mengalami perubahan hasil dari inovasi dan kreativiti. Budaya kerja yang berkualiti dan TQM bergerak seiring dengan perpustakaan dan pusat maklumat agar sentiasa terus ditransformasikan peranan dan fungsi untuk terus kekal relevan di persada ilmu.

Rujukan

- Gilbert, G. (1992). *Quality Improvement in a Defense Organization. Public Productivity and Management Review*, 16(1), 65-75.
- Hyde, A. (1992). *The Proverbs of Total Quality Management: Recharting the Path to Quality Improvement in the Public Sector. Public Productivity and Management Review*, 16(1), 25-37.
- Martin, L. (1993). "Total Quality Management in the Public Sector," *National Productivity Review*, 10, 195-213.
- Swiss, J. (1992). *Adapting TQM to Government. Public Administration Review*, 52, 356-362.
- _____. 1996. *Quality Management and Quality Assurance Standards- Part 1 Guidelines for Selection and Use. SIRIM Berhad.*
- _____. *Berita SIRIM, (PP10002/1/2001, Bil; 1'00), SIRIM Sdn. Bhd.*
- PERPUN : *Standard Perpustakaan Bagi Kolej dan Universiti Awam.*