

Laporan  
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR  
**AKNC**





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَرَاثِمَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2022

### PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK PENGAJARAN & PEMBELAJARAN

---

**KETUA PTJ :**

JAMALLUDIN BIN SULAIMAN

**KETUA UNIT KUALITI :**

NOR AZWANI BINTI MOHAMAD

**PENYELARAS :**

NOR AZWANI BINTI MOHAMAD

**PENULIS :**

1. NOR AZWANI BINTI MOHAMAD
2. HANI LIZA BINTI NORFIN
3. NORHAZLAN BIN NORDIN
4. AHAMAD ZUBER BIN MOHAMED
5. MASNIDA HANIM BINTI CHE MAHMOOD
6. EZA ELIANA BINTI A WAHID
7. MOHD.IZWAN BIN SALIM

8. AZURA BINTI MOHAMAD HASHIM
9. LAILY HAFIDZUN BINTI SHUKRI
10. NORHAMIMI BINTI OTHMAN
11. ZURAIDAH BINTI MD HASSAN
12. SHAHIDATUL AKHMAM BINTI RAMBELI
13. SITI ROHAYU BINTI MOHAMAD YUSOF
14. NUR AZIAN BINTI AZIS
15. ANIS FADILAH BINTI ZULKIFLI
16. AZNUR UMIZA BINTI ABU KASIM @ ABU KASSIM
17. AZNIZA BINTI HJ MOHAMAD NOR
18. HANANI BINTI ROJIKIN
19. ZUHASLINDA BINTI SULAIMAN
20. WAN NOOR SAZIDAH BINTI WAN FAUZI
21. NORAZLIN BINTI MOHD. YUSOF
22. NURUL NADIAH BINTI HARUN
23. ASMAH BINTI SABTU
24. AHMAD AMIRI BIN MOHAMAD
25. RIZANA BINTI MOHD RADWAN
26. MOHD HAZRUL BIN MOHD HUSSIN
27. SYAAKIRAH BINTI ABDUL KHALID
28. MOHD ALFARABIE BIN MOHD NASIR
29. AZIZI BIN JANTAN
30. ZALIFAH BINTI AWANG ZAKARIA
31. WAN IZZATUL FAHRAH BINTI WAN ISHAK
32. SITI SALWA BINTI A.RAHMAN
33. UMMI HALIMATUNSSAADIYYA BINTI SHAMSUL YUZLI
34. ASRAF ZAMANI BIN HAZIM
35. SITI AISHAH BINTI SADAN

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) diketuai oleh Ketua Pustakawan dan dibantu oleh lima orang Ketua Jabatan iaitu Jabatan Perkhidmatan Perpustakaan (JPP), Jabatan Perancangan dan Pembangunan Perpustakaan (JPnP), Jabatan Perpustakaan Digital (JPDg), Jabatan Arkib Universiti (JAU) dan Jabatan Pentadbiran Organisasi (JPO). Ketua Jabatan dibantu oleh Ketua Bahagian dan Ketua Unit mengikut jabatan. Selain itu, Ketua Perpustakaan Cawangan juga bertanggungjawab kepada Ketua Pustakawan bagi *functional* perpustakaan.

Pengurusan Kanan Perpustakaan menggerakkan bidang tumpuan dengan menggunakan pelbagai pendekatan. Pendekatan ini terbahagi kepada dua aspek iaitu **pendekatan strategik dan pendekatan operasi**. Pada tahun 2021, Pengurusan Kanan telah menggunakan pendekatan strategik melalui Amanat Ketua Pustakawan, Perancangan Strategik Perpustakaan, Tadbir Urus Tangkas Perpustakaan, Pembangunan Modal Insan dan Kelestarian Kewangan. Manakala bagi pendekatan operasi memfokuskan kepada sumber manusia, teknologi, proses serta sumber kewangan dan bahan.

Melalui aspek **pelaksanaan**, Pengurusan Kanan menyediakan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang bagi memantapkan bidang tumpuan iaitu Penyampaian Amanat Ketua Pustakawan, Mesyuarat-mesyuarat Perpustakaan, Penganjuran Bengkel/Kursus, Program *Library Outreach@PTAR* ke Perpustakaan Cawangan, *Live@PTAR*, hebahan bercetak dan maya, Sesi *Engagement* Ketua Pustakawan dengan Staf Perpustakaan dan Sesi Pembentangan Perancangan Strategik. Perancangan Strategik PTAR 2020-2025 merangkumi 3 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan 47 Petunjuk Prestasi (PI) yang digariskan di bawah Teras Strategik, Pelan Strategik UiTM 2025.

Melalui aspek **pemantauan** pula, Pengurusan Kanan telah mengambil pelbagai inisiatif dengan merangka pelan pemantauan Pengurusan melalui penurunan kuasa (*Empowerment*), mesyuarat, Sistem Pengurusan Data Strategik Perpustakaan melalui PTAR *Executive Information System* (EIS) dan saluran komunikasi dua hala serta top down.

Melalui aspek **pengurusan risiko**, Pengurusan Kanan bertindak ke atas risiko melalui inisiatif perpustakaan yang merujuk kepada dokumen iaitu Manual Tadbir Urus: 1 UiTM: Multisistem, Panduan Pengurusan Risiko UiTM, Panduan Pengurusan Risiko PTAR, Pekeliling Kementerian dan Universiti dan Prosedur, Polisi, Arahan Kerja serta SOP Perpustakaan.

Melalui aspek **penambahbaikan dan kajian semula**, Pengurusan Kanan telah melaksanakan analisis bagi hasil tindakan penambahbaikan fungsi utama operasi perpustakaan serta inisiatif Perancangan Strategik. Inisiatif ini memfokuskan kepada Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI), Kajian Semula Pengurusan, Penambahbaikan Proses Perpustakaan serta Penstrukturan & Pengorganisasian Semula Perpustakaan.

Pengurusan Kanan membudayakan **objektif dan inisiatif strategik organisasi** melalui pendekatan **POLC** dan **PDCA** dalam pengurusan strategik perpustakaan, perancangan dan pembangunan sistem menggunakan **SDLC**, penyertaan **inovasi** di dalam KIK dan OE serta penglibatan di dalam AKNC bagi **penambahbaikan budaya kualiti kerja** dan **perkongsian pengetahuan** dan **amalan terbaik** perpustakaan melalui pembentangan kertas kerja di konferensi antarabangsa.

PTAR telah mendapat pengiktirafan audit antarabangsa bagi pensijilan ISO 9001:2015 daripada *Lloyd's Register Quality Assurance* (LRQA) UKAS dan berjaya mematuhi piawaian yang ditetapkan. ([Lampiran 1.1](#))

Pengurusan Kanan Perpustakaan telah membuat pelbagai perancangan, pelaksanaan, pemantauan, kajian semula, penambahbaikan, pengurusan risiko dan integrasi dalam bidang tumpuan iaitu PdP. **Pendekatan PDCA** diaplikasikan oleh Pengurusan Kanan bagi memastikan

semua inisiatif strategis dilaksanakan seperti yang telah ditetapkan.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengurusan Kanan menggerakkan bidang tumpuan melalui **dua aspek pendekatan strategik dan operasi** yang menggalakkan **pembudayaan inovasi dan perkongsian pengetahuan** mengikut norma baharu.

Dalam **aspek strategik**, PTAR telah melaksanakan :

### 1. Amanat Ketua Pustakawan

Pada 26 Januari 2021 Amanat Ketua Pustakawan telah diadakan dengan tema **Perpustakaan Digital, Pemangkin Kesarjanaan** yang berfokuskan kepada 6 perkara utama. (**Bukti 1.2(1)**)

Penekanan terhadap **aspek PdP** diutamakan melalui inisiatif Perancangan Strategik PTAR 2020-2025 yang merangkumi 3 Petunjuk Prestasi Utama dan 47 Petunjuk Prestasi seperti digariskan di bawah Teras Strategik, Pelan Strategik UiTM 2025 iaitu:

- a. **KPI1 : Quality Education** – Bilangan muat turun bahan rujukan digital UiTM
- b. **KPI2 : Global Excellence** - Penarafan UiTM *Ranking Web of Repositories*
- c. **KPI3 : Value Driven Performance** - Bilangan pengunjung maya Perpustakaan UiTM

### 2. Perancangan Strategik Perpustakaan

Pada tahun 2021 perpustakaan telah melaksanakan empat sesi **penilaian pencapaian perancangan strategik** bagi mengkaji semula sasaran peranan Perpustakaan UiTM menepati norma baharu PdP. Hasil penilaian yang dibuat membolehkan perpustakaan membangunkan projek inisiatif yang dinamik dan komprehensif bagi keperluan PdP universiti. (**Bukti 1.2(2)**)

### 3. Tadbir Urus Tangkas Perpustakaan

Perpustakaan memainkan peranan yang signifikan dalam pengurusan universiti dalam **mesyuarat jawatankuasa peringkat UiTM dan kebangsaan**. Penambahbaikan dilaksanakan melalui penubuhan Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti (JPBRU) dan Jawatankuasa Teknikal Sumber Digital Universiti (JTSD) (**Bukti 1.2(3)**) yang diluluskan di peringkat Majlis Eksekutif Universiti Bil 37/2021 pada 10 November 2021.

### 4. Pembangunan Modal Insan

PTAR mewujudkan inisiatif **pembangunan modal insan dan kepakaran pustakawan sebagai tenaga pengajar dan rakan penyelidik** menerusi Kelas Kemahiran Maklumat (KKM), *PhD Clinic*, Konsultasi Rujukan, *Collaborative Teaching dan University Community Engagement*. (**Bukti 1.2(4)**)

### 5. Kelestarian Kewangan

PTAR mengutamakan perolehan sumber rujukan universiti atas talian dengan nisbah perolehan 70:30 bertepatan dengan mod pembelajaran *Open & Distance Learning* dan Dasar Pembangunan Bahan Perpustakaan. (**Bukti 1.2(5)**)

Empat **pendekatan operasi** iaitu:

#### 1. Sumber Manusia

##### i. Budaya kerja cemerlang

Perpustakaan mengutamakan tenaga kerja yang **berilmu, multitasking, multiskilling dan kemahiran insaniah** dalam melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan.

(**Bukti 1.2(6)**)

##### ii. Kompetensi Staf

Dalam aspek kompetensi, PTAR memastikan agar staf memenuhi keperluan 42 jam setahun bagi melahirkan staf berkonsepkan **ESI, iDART, ASK dan AKCA** yang terdiri daripada kategori umum, khusus dan ICT. Selain itu, program mentor mentee dilaksanakan bagi memantapkan kemahiran dan pengetahuan staf merangkumi *soft skills* dan *hard skills*.

### iii. Pelan Penggantian

PTAR telah menyediakan **pelan penggantian yang bersistematik** bagi memantapkan pentadbiran perpustakaan. **(Bukti 1.2(7))**

## 2. Teknologi

PTAR telah membangunkan inisiatif digital yang menghasilkan **inovasi berasaskan kepakaran teknologi dalaman (Bukti 1.2(8))**

## 3. Proses

### i. Proses PdP

PTAR menitikberatkan **keseragaman proses PdP** universiti melalui pelaksanaan Open and Distance Learning (ODL), MOOCS, Webinar bagi memastikan ianya selari dengan dasar PdP.

### ii. Kecemerlangan operasi

PTAR telah menggunakan *Operational Excellence* sebagai **strategi penambahbaikan proses kerja yang lebih efisien** dalam penyampaian perpustakaan. **(Bukti 1.2(9))**

### iii. Projek inovasi Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)

PTAR telah melaksanakan projek inovasi melalui KIK bagi penambahbaikan proses PdP dalam aspek teknologi pendidikan.

## 4. Sumber Kewangan dan Bahan

PTAR juga memberi tumpuan kepada aspek **penjanaan dan penjimatan** melalui Tabung Sumbangan Kemudahan Perpustakaan, proses runding harga, sumber akses terbuka dan kandungan tempatan. **(Bukti 1.2(10))**

## **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_K01\\_KB02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.2\(1\) & 1.2\(2\).pdf](#)
2. [B0016\\_K01\\_KB02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.2\(3\) & 1.2\(4\).pdf](#)
3. [B0016\\_K01\\_KB02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.2\(5\) & 1.2\(6\).pdf](#)
4. [B0016\\_K01\\_KB02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.2\(7\) & 1.2\(8\).pdf](#)
5. [B0016\\_K01\\_KB02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.2\(9\) & 1.2\(10\).pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pengurusan Kanan **melaksanakan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang** bagi memantapkan bidang tumpuan melalui:

1. **Penyampaian Amanat Ketua Pustakawan Tahun 2021** yang melibatkan 39 buah Perpustakaan UiTM dan diadakan pada 26 Januari 2021 secara *live streaming*. **(Bukti 1.3(1))**

2. **Mesyuarat-mesyuarat Perpustakaan** yang melibatkan keseluruhan 39 Perpustakaan seperti di bawah:

i. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif membincangkan dan meluluskan polisi, dasar dan perkara yang berkaitan dengan pengurusan dan perkhidmatan Perpustakaan UiTM. Mesyuarat dihadiri Ketua Jabatan dan Ketua Bahagian yang dilaksanakan secara mingguan.

ii. Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan membincangkan perkhidmatan dan pembangunan bahan perpustakaan melibatkan 13 Perpustakaan UiTM Cawangan yang dilaksanakan 4 bulan sekali.

iii. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman membincangkan operasi dan perkhidmatan perpustakaan dihadiri oleh semua Pegawai P&P yang dilaksanakan sebulan sekali.

iv. Mesyuarat Jabatan dilaksanakan secara mingguan

3. **Penganjuran Bengkel/Kursus**

Perpustakaan telah mengadakan pelbagai bengkel/kursus yang memberi **bimbingan dan pengetahuan bagi memantapkan kompetensi dan kemahiran staf**. Jumlah bengkel/ kursus yang dijalankan sepanjang tahun 2021 adalah sebanyak 205 kursus yang melibatkan seramai 39,480 orang peserta bagi seluruh perpustakaan UiTM. **(Bukti 1.3(2))**

4. **Program *Library Outreach*@PTAR**

Program *Library Outreach*@PTAR memfokuskan kepada **penyampaian maklumat perpustakaan yang terkini dan relevan** bagi memenuhi **keperluan proses PdP warga universiti**. Program tersebut merupakan salah satu pelan promosi Perpustakaan yang bertujuan untuk **memperkuatkan hubungan baik dan sinergi di antara fakulti/ jabatan/ pusat/ kolej pengajian dalam UiTM**. Sebanyak 6 program *library outreach* yang melibatkan Fakulti Muzik, Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media, Fakulti Sains Gunaan, Fakulti Sains Komputer dan Matematik, Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur serta Akademi Pengajian Islam dan Kontemporari telah dilaksanakan sepanjang tahun 2021. **(Bukti 1.3(3))**

5. **Live@PTAR**

Program Siaran Langsung iaitu *Live@PTAR* merupakan **saluran pembudayaan ilmu dan perkongsian pengetahuan di kalangan pakar dan profesional dalam bidang kepakaran akademik**. Program *Live@PTAR* adalah program penerbitan yang dilaksanakan secara atas talian menggunakan platform Streamyard yang menghubungkan kepada *Facebook* Perpustakaan. Sebanyak 47 program telah dilaksanakan sepanjang 2021 yang mengutarakan topik-topik menarik dan berimpak bagi **menyokong keperluan PdP** yang melibatkan sejumlah 82, 497 tontonan. **(Bukti 1.3(4))**

6. **Hebahan bercetak dan maya**

PTAR telah membuat **hebahan maklumat penting dan pemasaran perkhidmatan perpustakaan** secara bercetak dan maya melalui poster bercetak, e-mel, media sosial seperti *Blog, Telegram, Instagram, Twitter, Facebook, Youtube* dan *Whatsapp*. Hebahan tersebut telah dilaksanakan mengikut Prosedur Operasi Standard Pengurusan Promosi dan Hebahan.





## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

**Pemantauan** dilaksanakan oleh Pengurusan Kanan dalam **aspek pengurusan dan operasi Perpustakaan**. Pengurusan Kanan mengambil inisiatif dengan merangka pelan pemantauan Pengurusan bagi **memastikan kejayaan sesuatu projek inisiatif** dan dapat **mengenalpasti punca kegagalan** yang berlaku. Lima komponen pelan pemantauan adalah seperti berikut:

#### **1. Penurunan kuasa (*empowerment*)**

Penurunan kuasa oleh Ketua Pustakawan kepada Ketua Jabatan dilaksanakan secara bergilir apabila berlaku pertindihan mesyuarat dan ketiadaan di pejabat. Surat pelantikan menjalankan tugas Ketua Pustakawan dikeluarkan dan dimaklumkan kepada semua staf melalui e-mel bagi memastikan semua urusan perpustakaan berjalan lancar. **(Bukti 1.4.1(1))**

#### **2. Pemantauan melalui Mesyuarat**

Pemantauan dilakukan dengan melaksanakan mesyuarat pengurusan di peringkat Jabatan, Bahagian/Perpustakaan Fakulti dan Perpustakaan Cawangan. Bagi peringkat pengurusan dalaman, Pengurusan Kanan telah melantik **jawatankuasa pelaksanaan setiap inisiatif** yang telah digariskan mengikut kawal selia berdasarkan kepada lima jabatan PTAR dan perpustakaan cawangan. **(Bukti 1.4.1(2))**

PTAR melaksanakan semakan pencapaian inisiatif melalui Mesyuarat Pengurusan Kanan Perpustakaan UiTM dan mengadakan perjumpaan serta perbincangan melalui e-mel, telefon, telesidang, bengkel/ taklimat, saluran media sosial dan sebagainya. **Pemantauan berterusan** idilaksanakan mengikut perancangan bagi **meminimakan berlakunya kegagalan sesuatu inisiatif**.

#### **3. Pemantauan melalui Sistem Pengurusan Data Strategik Perpustakaan UiTM Executive Information System (EIS)**

Perpustakaan telah menggunakan sistem **pemantauan prestasi dan pencapaian perkhidmatan melibatkan seluruh sistem Perpustakaan UiTM** sebanyak 39 buah perpustakaan yang dilaporkan secara atas talian yang iaitu *Executive Information System (EIS)*. Melalui sistem ini, Pengurusan Kanan perpustakaan dapat memantau pencapaian dan aktiviti utama jabatan/bahagian secara mingguan, bulanan, sukuan dan *real time*. **(Bukti 1.4.1(3))**

#### **4. Saluran komunikasi dua hala**

Pengurusan Kanan Perpustakaan juga mengambil inisiatif dengan melakukan pemantauan secara pendekatan **komunikasi dua hala dan top down** bagi memastikan projek inisiatif beroperasi secara menyeluruh 39 buah perpustakaan. Ini termasuk dengan mengadakan lawatan kerja Ketua Pustakawan, bengkel/latihan, integrasi sistem WILS dan taklimat di seluruh sistem UiTM yang meliputi jabatan, bahagian dan Perpustakaan UiTM Cawangan.

#### **5. Analisa maklumbalas pelanggan**

PTAR telah melaksanakan **pemantauan inisiatif dalam bidang tumpuan** berdasarkan input yang diterima daripada pemegang taruh dan pihak berkepentingan serta dianalisis melalui :-

i. Indeks Kepuasan Graduan **(Bukti 1.4.1(4))**

ii. Analisis Penilaian KKM **(Bukti 1.4.1(5))**

iii. Laporan Tahap Kepuasan Penggunaan Perkhidmatan Pangkalan Data Atas Talian **(Bukti 1.4.1(6))**

iv. Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan **(Bukti 1.4.1(7))**

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(1\).pdf](#)
2. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1\(2\).pdf](#)
3. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 \(3\).pdf](#)
4. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 \(4\) 1.4.1 \(5\).pdf](#)
5. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 \(6\) 1.4.1 \(7\).pdf](#)

## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan Kanan bertindak ke atas sesuatu **risiko inisiatif** perpustakaan dengan merujuk kepada dokumen-dokumen berikut:

### 1. Manual Tadbir Urus: 1 UiTM: Multisistem

-Tadbir Urus Pengurusan Perpustakaan

Manual ini disediakan untuk memastikan pentadbiran dan pengurusan perpustakaan yang kompeten bagi menghasilkan **sistem penyampaian bidang tumpuan yang cekap dan berkesan**. Ia mengandungi tadbir urus pengurusan perpustakaan UiTM dari aspek asas penyediaan tadbir urus, struktur, senarai jawatankuasa, had kuasa, serta risiko dan peluang. Risiko dalam tadbir urus disenaraikan di dalam manual ini untuk rujukan pengurusan perpustakaan agar tindakan pencegahan dapat dikawal dengan lebih berkesan. **(Bukti 1.4.2(1))**

### 2. Panduan Pengurusan Risiko UiTM

Pengurusan Perpustakaan turut merujuk kepada Panduan Pengurusan Risiko UiTM bagi memastikan **pengurusan risiko perpustakaan sedia ada** selari dengan keperluan universiti. Panduan ini menerangkan bagaimana pengurusan risiko dijalankan di UiTM. Ia merangkumi proses mengenal pasti peristiwa yang mungkin atau akan berlaku serta **tindakan kawalan** yang dilaksanakan agar dapat memberi jaminan munasabah ke arah pencapaian objektif UiTM.

### 3. Panduan Pengurusan Risiko PTAR

PTAR telah menyediakan Panduan Pengurusan Risiko selari dengan pengurusan risiko UiTM bagi memastikan **tindakan pencegahan dilaksanakan secara berkesan**. Ia mengandungi peranan dan tanggungjawab pengurusan, proses pengurusan risiko, penetapan konteks risiko, pemantauan dan semakan semula risiko. **(Bukti 1.4.2(2))**

### 4. Pekeliling Kementerian dan Universiti

Selain itu, Pengurusan Perpustakaan turut merujuk kepada pekeliling yang dikeluarkan oleh kementerian dan universiti bagi memastikan **operasi perpustakaan dilaksanakan dengan baik dan terkawal**. Ini merupakan salah satu dokumen rujukan bagi tindakan pencegahan perpustakaan dalam membuat keputusan agar tidak bercanggah dengan keperluan kementerian dan universiti. Antara pekeliling tersebut adalah:

- i. Pekeliling Kerajaan
- ii. Pekeliling Naib Canselor
- iii. Pekeliling Timbalan Naib Canselor
- iv. Pekeliling Pendaftar
- v. Pekeliling Bendahari
- vi. Pekeliling Ketua Pustakawan

### 5. Prosedur, Polisi, Arahan Kerja dan SOP Perpustakaan

Pengurusan Perpustakaan juga melaksanakan tindakan pencegahan dengan merujuk kepada dasar, polisi dan arahan kerja perpustakaan yang dirujuk oleh seluruh 39 buah perpustakaan dalam **pelaksanaan operasi agar terkawal dan lebih berkesan**.

- i. Prosedur Perkhidmatan Perpustakaan **(Bukti 1.4.2(3))**
- ii. Polisi Perkhidmatan Perpustakaan **(Bukti 1.4.2(4))**
- iii. Arahan Kerja Perpustakaan **(Bukti 1.4.2(5))**

iv. Prosedur Operasi Standard (SOP) Perpustakaan iaitu SOP Perkhidmatan Perpustakaan telah disediakan mengikut norma baharu.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran\\_Kepimpinan\\_1.4.2\\_\(1\).pdf](#)
2. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran\\_Kepimpinan\\_1.4.2\\_\(2\).pdf](#)
3. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran\\_Kepimpinan\\_1.4.2\\_\(3\).pdf](#)
4. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran\\_Kepimpinan\\_1.4.2\\_\(4\).pdf](#)
5. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran\\_Kepimpinan\\_1.4.2\\_\(5\).pdf](#)

### 1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan Kanan melaksanakan **analisa melalui hasil tindakan penambahbaikan fungsi utama operasi perpustakaan** melalui:

#### 1. Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Petunjuk Prestasi (PI)

Pencapaian KPI dan PI Perpustakaan UiTM telah diadakan mengikut sukuan pada tahun 2021 dan dibentangkan secara atas talian. Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik bertanggungjawab menyediakan **analisis pencapaian bagi 39 buah perpustakaan** dan dapat diakses melalui Sistem EISv3 serta dipantau oleh Pengurusan Kanan dan Ketua Perpustakaan Cawangan.

#### 2. Kajian Semula Pengurusan

Kajian Semula Pengurusan telah diadakan melalui mesyuarat pada 8 Mac 2021 dan 22 November 2021. Mesyuarat ini membincangkan analisis **pencapaian dan penambahbaikan proses kerja perpustakaan**.

#### 3. Penambahbaikan Proses Perpustakaan

Pengurusan Kanan telah melaksanakan **penambahbaikan proses kerja** melalui Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), Kecemerlangan Operasi (OE) dan Inisiatif Kecemerlangan Bakat. Pada tahun 2021, PTAR telah berjaya menghasilkan 10 inisiatif penambahbaikan seperti berikut:-

##### i. Projek Kecemerlangan Operasi (OE) (Bukti 1.4.3(1))

- Pengurusan repositori institusi universiti
- Pengurusan repositori khazanah Melayu
- Pengurusan cadangan pembelian buku melalui sistem WILS
- *Massive Open Online Courses* (MOOCS)
- Pengurusan sistem e-KKM

##### ii. Projek Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) (Bukti 1.4.3(2))

- *My Knowledge Management* (MyKM)
- *UiTM Library Mobile Apps*
- Sistem e-KKM
- *Online Finding Archive* (OFA)

##### iii. Inisiatif Kecemerlangan Bakat

- ***Digital Literacy***

Pengurusan Kanan telah meluluskan inisiatif kecemerlangan bakat staf sebagai tenaga pengajar yang kompeten dalam **teknologi digital terkini** dan **penambahbaikan kandungan bahan PdP yang relevan** kepada pengguna menerusi program KKM. (Bukti 1.4.3(3))

- ***Writing and Publication***

Bagi menggalakkan budaya penulisan dan penerbitan ilmiah, PTAR telah berjaya menerbitkan *Journal of Academic Library Management* (AcLiM) yang boleh diakses secara terbuka. Ia diindeks oleh UiTM Institutional Repository dan Google Scholar serta didaftarkan di MyJurnal, Pusat Sitasi & Infometriks.

##### iv. Penjenamaan jawatankuasa utama PTAR

PTAR telah melaksanakan **pindaan nama, skop dan fungsi Jawatankuasa Kelulusan Pembelian Buku dan Majalah (JKPBM)** PTAR kepada **Jawatankuasa Perolehan Bahan Rujukan Universiti (JPBRU) (Bukti 1.4.3(4))** yang menguruskan perolehan bahan rujukan universiti selaras dengan Dasar Pembangunan Bahan Perpustakaan dan keperluan bidang tumpuan PdP.

Selain itu, PTAR juga dipertanggungjawabkan untuk menguruskan kelulusan teknikal selaras dengan MAMPU bagi perolehan bahan rujukan elektronik melalui **Jawatankuasa Teknikal Sumber Digital Universiti (JTSD). (Bukti 1.4.3(5))**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20221\\_PTAR\\_LampiranKepimpinan1.4.3\(1\).pdf](#)
2. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20222\\_PTAR\\_LampiranKepimpinan1.4.3\(2\).pdf](#)
3. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20223\\_PTAR\\_LampiranKepimpinan1.4.3\(3\).pdf](#)
4. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20224\\_PTAR\\_LampiranKepimpinan1.4.3\(4\).pdf](#)
5. [B0016\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20225\\_PTAR\\_LampiranKepimpinan1.4.3\(5\).pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan Kanan menggerakkan jabatan untuk **membudayakan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirancang** bagi bidang tumpuan melalui **dua aspek utama** iaitu:

### 1. *System Development Life Cycle (SDLC)*

Melalui Model SDLC, fasa kitaran hayat yang khusus digunapakai bagi membangunkan sistem perkhidmatan perpustakaan khususnya dalam bidang tumpuan. Terdapat enam fasa utama yang telah digunakan (**Bukti 1.5(1)**) iaitu:

**i. Requirement Analysis:** Membuat analisis dan kajian preliminari sistem perpustakaan yang dijalankan

**ii. System Design:** Membuat reka bentuk dan spesifikasi sistem perpustakaan untuk melakukan perincian apa yang diperlukan dalam pembangunan sistem dan membuat perancangan mengikut keperluan

**iii. Implementation:** Membangunkan reka bentuk aliran kerja sistem dan reka bentuk program yang diperlukan bagi sistem perpustakaan

**iv. Testing:** Menjalankan ujilari dan analisis *User Acceptance Test (UAT)* sistem perpustakaan berdasarkan keperluan dan spesifikasi

**v. Deployment:** Melaksanakan penyeragaman sistem perpustakaan yang telah dibuat

**vi. Maintenance:** Menyelenggara sistem perpustakaan yang telah dibuat

Bagi memastikan bidang tumpuan dilaksanakan, perpustakaan telah melaksanakan integrasi di 39 buah perpustakaan secara berpusat dan sentiasa dikawal selia oleh Jabatan Perpustakaan Digital (**Bukti 1.5(2)**). Selain itu, fungsi operasi perpustakaan pula dipantau oleh Ketua Jabatan di Perpustakaan Induk.

2. Pengurusan Kanan menggunakan model Sasaran Operasi melalui mekanisme empat komponen penting iaitu **POLC** seperti berikut: (**Bukti 1.5(3)**)

**i. Merancang (Planning):** Fungsi Pengurusan Perpustakaan yang melibatkan penetapan objektif dan menentukan tindakan untuk mencapai objektif tersebut

**ii. Mengelola (Organizing):** Fungsi Pengurusan Perpustakaan yang melibatkan pengembangan struktur organisasi dan peruntukan sumber manusia untuk memastikan pencapaian objektif

**iii. Memimpin (Leading):** Melibatkan sumber pengaruh sosial yang digunakan untuk memberi inspirasi kepada orang lain

**iv. Mengawal (Controlling):** Memastikan prestasi perpustakaan mematuhi piawaian

Pengurusan Kanan memastikan bidang tumpuan dibuat perancangan dengan teliti berdasarkan agenda UiTM dan Perpustakaan. Semua perancangan diurus dan dipantau melalui **tindakan pembetulan, tindakan pencegahan, kajian semula dan penambahbaikan berterusan** (**Bukti 1.5(4)**) yang melibatkan 39 buah perpustakaan. Pengurusan Kanan juga mengelola sumber manusia dan peruntukan berdasarkan keperluan *must have*.

3. PTAR mengekalkan pelaksanaan ISO sebagai satu aspek pembudayaan terbaik sistem pengurusan kualiti (SPK) perpustakaan UiTM di dalam perancangan, pelaksanaan dan pencapaian prestasi Perpustakaan UiTM secara menyeluruh. (**Bukti 1.5(5)**)

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_K01\\_KB05\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.5\(1\).pdf](#)



2. [B0016\\_K01\\_KB05\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.5\(2\).pdf](#)
3. [B0016\\_K01\\_KB05\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.5\(3\).pdf](#)
4. [B0016\\_K01\\_KB05\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.5\(4\).pdf](#)
5. [B0016\\_K01\\_KB05\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Kepimpinan 1.5\(5\).pdf](#)

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan Strategik merupakan proses penetapan strategik atau hala tuju perpustakaan yang bertujuan untuk menjadikan UiTM sebagai sebuah universiti terkemuka dunia dengan tiga teras strategik iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berasaskan Nilai.

Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM adalah dibuat dengan mengambikira aspek seperti Pelan Strategik dan hala tuju UiTM 2025, Rancangan Malaysia ke-12, hala tuju Kementerian Pengajian Tinggi dan Negara.

Perancangan strategik Perpustakaan UiTM dibangunkan menggunakan kaedah SWOT analisis. Secara keseluruhan Perancangan strategik Perpustakaan UiTM tahun 2021 terdiri daripada 3 Petunjuk Prestasi Utama dan 47 Petunjuk Prestasi dan melibatkan sebanyak 36 projek inisiatif. Manakala bagi bidang tumpuan Pengajaran dan Pembelajaran, penumpuan diberikan terhadap 2 Petunjuk Prestasi Utama dan 24 Petunjuk Prestasi di bawah *Strategic Thrust Quality Education*.

PTAR Shah Alam juga merupakan pemilik petunjuk prestasi UiTM ke 58 iaitu Institutional h-index yang bertanggungjawab dalam penyediaan laporan h-index UiTM pada setiap bulan di dalam sistem UePMO.

#### **Plan (P)**

Objektif strategik Perpustakaan UiTM adalah:

1. Memastikan penyediaan bahan rujukan terkini dan berimpak tinggi kepada warga UiTM untuk mencapai Pendidikan berkualiti
2. Memastikan ketampakan UiTM dan Perpustakaan UiTM di peringkat antarabangsa
3. Memastikan perluasan dan akses berterusan terhadap bahan rujukan digital

Objektif strategik perpustakaan ini adalah untuk mencapai strategic goal *Globally Renowned University*.

#### **Do (D)**

Perancangan Strategik yang terdiri daripada 3 Petunjuk Prestasi Utama, 47 Petunjuk Prestasi dan 36 Projek Inisiatif dilaksanakan secara menyeluruh di 39 buah perpustakaan UiTM seluruh Malaysia.

Ketua-ketua jabatan dan ketua-ketua Perpustakaan UiTM Cawangan merupakan PI Direktor yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan petunjuk prestasi perpustakaan.

Manakala PI owner adalah pegawai Pengurusan dan Profesional yang dibantu oleh kakitangan kumpulan pelaksana di peringkat unit / bahagian / jabatan.

Sesi libat urus bersama kakitangan Perpustakaan mengikut cawangan dan jabatan juga dilaksanakan bagi memastikan setiap staf melaksanakan dan jelas dengan matlamat strategik dan teras strategik Perpustakaan UiTM.

#### **Check (C)**

Pencapaian petunjuk prestasi utama dan petunjuk prestasi dipantau secara harian, mingguan dan bulanan melalui dashboard Perancangan Strategik di dalam sistem Executive Information System (EIS), manakala kemajuan projek inisiatif dipantau melalui platform Virtual War Room (VWR). Pencapaian Perancangan Strategik dibentangkan secara sukuan tahunan dan melibatkan semua PI Direktor dan PI Owner di seluruh Malaysia. Rektor-Rektor Cawangan juga

diberikan akses untuk paparan skrin Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM Cawangan sebagai medium untuk pemantauan dan pembuatan keputusan berdasarkan fakta.

Pencapaian semasa dan sasaran akan dianalisa bagi melihat kebolehcapaian sasaran yang ditetapkan dan juga bagi menentukan inisiatif strategi tertentu yang perlu dilaksanakan.

### **Action (A)**

Hasil daripada analisa yang dibuat, terdapat beberapa tindakan penambahbaikan yang diambil bagi menjayakan perancangan strategik Perpustakaan UiTM seperti berikut:

a. **Penambahbaikan proses kerja** sebagai contoh proses kerja perolehan bahan harta Intelekt Universiti.

b. **Pelaksanaan strategi** bagi mencapai KPI dan PI Perpustakaan UiTM, contohnya strategi bagi meningkatkan penggunaan pangkalan data iaitu dengan membuat pemetaan eJurnal dan silibus di UiTM.

c. **Pembentangan kepada pemegang taruh** melalui platform Mesyuarat Lembaga Pengarah, Majlis Eksekutif Universiti, Senat dan PTJ di bawah Naib Canselor bagi pelaporan prestasi pencapaian dan input dari pemegang taruh serta memastikan matlamat dan hala tuju perancangan strategik Perpustakaan UiTM adalah seiring dengan halatuju UiTM.

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Tiga objektif utama perancangan strategik PTAR (2020-2025) berkaitan pengajaran dan pembelajaran iaitu:

1. Memastikan penyediaan bahan rujukan terkini dan berimpak tinggi kepada warga UiTM
2. Memastikan ketampakan UiTM dan Perpustakaan UiTM di peringkat antarabangsa
3. Memastikan perluasan dan akses berterusan terhadap bahan rujukan digital

Perancangan strategik Perpustakaan UiTM terdiri daripada 3 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan 47 Petunjuk Prestasi (PI) bagi keseluruhan 39 buah Perpustakaan UiTM di Malaysia. Perancangan strategik ini seiring dengan 3 teras strategik UiTM iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai.

Terdapat 2 KPI dan 24 PI yang menyokong kepada teras strategik Pendidikan Berkualiti (**Bukti 1**) dan Kecemerlangan Global (**Bukti 2**) yang bertepatan dengan bidang tumpuan Pengajaran dan Pembelajaran iaitu:

### Petunjuk Prestasi Utama (KPI)

1. Bilangan muat turun bahan rujukan digital (eJurnal, eBook, thesis, bahan Institutional Repository, kertas soalan peperiksaan dan pangkalan data atas talian) oleh warga UiTM sasaran 8 Juta muat turun tahun 2021
2. Penarafan Ranking Web of Repositories dalam Transparent Ranking Institutional Repositories by Google Scholar sasaran kedudukan top 200 worldwide (**Bukti 3**)

### Petunjuk Prestasi (PI)

1. Bilangan pengunjung fizikal perpustakaan
2. Bilangan pinjaman bahan perpustakaan
3. Bilangan pengguna perkhidmatan konsultasi penyelidikan dan rujukan di perpustakaan
4. Bilangan peserta Program Pendidikan Pengguna
5. Bilangan penghantaran Selective Dissemination Information (SDI)
6. Bilangan hebahan promosi perpustakaan
7. Bilangan pameran perpustakaan
8. Bilangan program Library Outreach
9. Bilangan penerbitan rasmi Perpustakaan
10. Bilangan program siaran langsung
11. Bilangan pelaksanaan Program Read@UiTM
12. Bilangan judul perolehan buku bercetak
13. Peratus bahan silibus sedia ada
14. Peratus bahan silibus baharu
15. Bilangan penerimaan bahan kandungan tempatan
16. Bilangan judul perolehan e-Book
17. Bilangan penggunaan Pangkalan Data Atas Talian (PDAT)

18. Bilangan penggunaan turun eBook
19. Bilangan Penggunaan Bahan Digital Akses Terbuka (Open Access)
20. Bilangan muat turun perkhidmatan digital
21. Bilangan penggunaan MOOCs PTAR
22. Bilangan bahan digital yang dimuatnaik dalam Local Content Hub
23. Bilangan rujukan bahan arkib
24. Bilangan pengunjung Fizikal Galeri Tun Abdul Razak (GTAR)

Bagi menjayakan Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM ini, sebanyak 36 Inisiatif Strategik telah dilaksanakan dan daripada jumlah tersebut, 16 Inisiatif adalah berfokuskan kepada pengajaran dan pembelajaran **(Bukti 4 dan 5)** iaitu:

1. Projek inisiatif untuk pembangunan bahan rujukan pengajaran dan pembelajaran di UiTM melalui flexible learning
  - Open Access Research Repositories
  - Local content hub – rujukan bahan kandungan tempatan
  - Sistem eSilibus
  - Pembangunan bahan keusahawanan
  - Repositori Khazanah Melayu
  - Sistem pinjaman buku atas talian
2. Projek inisiatif untuk untuk pembangunan fasiliti bagi pengajaran dan pembelajaran di UiTM
  - Naik taraf network PTAR
  - Ruang UiTM Digital Library
  - Ruang Open & Distance Learning@PTAR
3. Flexible learning@PTAR
  - Program Pendidikan Pengguna
  - Kelas Kemahiran Maklumat secara targeted approach
  - Bengkel penyelidikan untuk pensyarah UiTM
  - Sinergi rujukan bahan pascasiswazah bersama IPSIS
  - Analisa dan strategi peningkatan penggunaan bahan rujukan PTAR melalui program usahasama/Kerjasama
  - Promosi bersasar perkhidmatan perpustakaan
4. Projek inisiatif untuk penyelidikan di UiTM
  - Sistem Penerbitan PTAR iaitu sistem pelaporan h-index UiTM.

Di peringkat UiTM, PTAR merupakan pemilik bagi PI 58: Institutional h-index. PTAR bertanggungjawab untuk menyediakan laporan h-index secara bulanan dalam sistem UePMO.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_P01\\_PB02\\_20221\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.2\\_BUKTI 1.pdf](#)
2. [B0016\\_P01\\_PB02\\_20222\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.2\\_BUKTI 2.pdf](#)
3. [B0016\\_P01\\_PB02\\_20223\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.2\\_BUKTI 3.pdf](#)
4. [B0016\\_P01\\_PB02\\_20224\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.2\\_BUKTI 4.pdf](#)
5. [B0016\\_P01\\_PB02\\_20225\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.2\\_BUKTI 5.pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Objektif strategik dan inisiatif strategik organisasi dilaksanakan sejajar dengan aspirasi universiti dan negara seperti berikut:

### **Rancangan Malaysia ke 12: Bab 11 Melonjakkan pendigitalan dan Teknologi Termaju: Bidang Keutamaan C: Mempercepat penyelidikan, pembangunan, pengkomersialan dan inovasi**

Seiring dengan peranan utama perpustakaan untuk menyediakan bahan rujukan penyelidikan dan pembelajaran sepanjang hayat melalui program-program Pendidikan pengguna yang dijalankan, terdapat 2 KPI dan 24 PI serta 16 projek inisiatif menggerakkan bidang keutamaan C ini dalam RMK 12 (**Bukti 1**).

### **Aspirasi Negara : Pelan Pembangunan Mampan @ SDG**

Objektif dan inisiatif strategik perpustakaan juga seiring dengan Pelan Pembangunan Mampan atau SDG oleh Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu. Pelbagai projek inisiatif yang mendokong matlamat SDG dikenalpasti dan dilaksanakan pada tahun 2021 seperti Program Khidmat Masyarakat dan Program-program usahasama lain bagi Petunjuk Prestasi Bilangan Program Perpustakaan UiTM yang menyokong kepada SDG (**Bukti 2**).

Disamping itu, peranan perpustakaan ditonjolkan dalam Penarafan *Times Higher Education Impact Ranking* bagi UiTM untuk pembudayaan pembelajaran sepanjang hayat semenjak tahun 2019. Ini membantu UiTM untuk berada pada kedudukan ke-2 di Malaysia dan 101 – 200 di dunia dalam *THE Impact Ranking*.

### **Strategic Goals UiTM: Globally Renowned University 2025**

Objektif dan inisiatif strategik PTAR dilaksanakan mengikut matlamat strategik UiTM 2025 iaitu *Toward Becoming a Globally Renowned University*. Keseluruhan perancangan strategik Perpustakaan UiTM adalah dibuat pemetaan dengan *strategic goal, strategic thrust* dan *strategic themes*. Di samping itu, perpustakaan juga merupakan PI Owner bagi PI UiTM 58: Institutional h-index yang bertanggungjawab untuk menyediakan laporan pencapaian h-index UiTM.

### **Penarafan Universiti**

Objektif dan inisiatif strategik PTAR adalah dibuat dengan penelitian dan penumpuan terhadap penarafan antarabangsa dan kebangsaan untuk UiTM. Ini juga selaras dengan objektif strategik perpustakaan iaitu untuk memastikan penyediaan bahan rujukan terkini dan berimpak tinggi kepada warga UiTM sepertimana ditekankan dalam penarafan *Times Higher Education (THE)*, *QS Ranking* dan *Subject Ranking*.

Di peringkat kebangsaan pula, perancangan strategik perpustakaan adalah bertepatan dan mendukung keperluan UiTM untuk penarafan MyRA (*Malaysia Research Assessment*) Seksyen H ii – Kemudahan Perpustakaan (**Bukti 3**).

Objektif dan inisiatif strategik perpustakaan juga dilaksanakan selaras dengan keperluan penarafan yang lain seperti MQA yang memerlukan jumlah rujukan yang mencukupi bagi program dan kursus yang ditawarkan di UiTM bertepatan dengan sasaran perpustakaan iaitu 100% pemilikan bahan silibus UiTM disediakan di perpustakaan (**Bukti 4**).

Halatuju dan aspirasi pihak pengurusan UiTM kepada perpustakaan juga merupakan input dan pendekatan *Top Down* bagi perpustakaan dalam pelaksanaan perancangan strategik. Amanat Naib Canselor, keputusan yang dibuat di peringkat Majlis Eksekutif dan Senat Universiti seperti verifikasi penerbitan UiTM dijadikan asas dalam pelan strategik perpustakaan UiTM (**Bukti 5**).

Kesimpulannya, aspirasi negara dan universiti menjadi panduan utama bagi perpustakaan

dalam merangka objektif dan inisiatif strategik 2021 di samping tiga objektif penubuhan perpustakaan itu sendiri seperti berikut:

1. Memperkasakan penyampaian perkhidmatan perpustakaan UiTM sebagai pusat kecemerlangan maklumat yang sentiasa kekal relevan dan dihormati.
2. Untuk menyampaikan pengetahuan dan sumber yang komprehensif, terkini dan relevan dalam pelbagai format fizikal dan maya.
3. Menyediakan persekitaran dan kemudahan kondusif untuk pengajaran, pembelajaran dan urusan penyelidikan.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_P01\\_PB03\\_20221\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.3\\_BUKTI 1.pdf](#)
2. [B0016\\_P01\\_PB03\\_20222\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.3\\_BUKTI 2\\_compressed.pdf](#)
3. [B0016\\_P01\\_PB03\\_20223\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.3\\_BUKTI 3.pdf](#)
4. [B0016\\_P01\\_PB03\\_20224\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.3\\_BUKTI 4.pdf](#)
5. [B0016\\_P01\\_PB03\\_20225\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.3\\_BUKTI 5\\_compressed.pdf](#)



## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pelan pemantauan objektif dan inisiatif strategik dilaksanakan berdasarkan kaedah **P, D, C, A**. Pencapaian objektif strategik dibuat perbandingan mengikut sasaran pencapaian dan tempoh masa yang ditetapkan. Pencapaian adalah minima 25% mengikut sukuan.

Faktor-faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi pencapaian akan dikenalpasti dan dianalisa. Sekiranya faktor tersebut boleh diatasi dengan strategi yang berkaitan, ianya akan dilaksanakan dengan kelulusan Jawatankuasa Eksekutif PTAR. Manakala faktor luaran juga akan dikawal dan diminimakan dengan sewajarnya.

Pemantauan pencapaian objektif strategik secara harian/bulanan/sukuan dibuat melalui Executive Information System (EIS) (**Bukti 1**). EIS berkeupayaan untuk memberikan laporan pencapaian Perancangan Strategik PTAR secara cepat dan tepat. EIS juga mampu memberikan data live bagi 39 buah Perpustakaan UiTM kerana sistem ini telah diintegrasikan dengan 15 sistem UiTM yang lain seperti SIMS, FAIS dan WILS (**Bukti 2**).

Projek inisiatif dipantau melalui sistem Virtual War Room (VWR) PTAR (**Bukti 3**). Sistem VWR akan melaporkan kemajuan setiap satu projek inisiatif mengikut peratusan pencapaian dan sesi pembentangan projek inisiatif dilaksanakan secara bulanan. Virtual War Room merupakan *Project Monitoring System* bagi Projek inisiatif PTAR.

Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik merupakan bahagian yang bertanggungjawab untuk menyelia, menganalisa dan membuat pelaporan berkaitan objektif dan inisiatif strategik. Penilaian dari pihak berkepentingan juga merupakan input yang penting untuk pemantauan dan penambahbaikan berterusan.

Kesimpulannya, pelan pemantauan adalah menggunakan kaedah P, D, C, A manakala mekanisme pemantauan objektif dan inisiatif strategik adalah melalui sistem EIS dan VWR, Laporan Analisa pencapaian dan pembentangan Pencapaian Strategik secara sukuan tahunan (**Bukti 4**) dan Bengkel Kaji Semula Perancangan Strategik.

Kumpulan sasar bagi objektif dan inisiatif strategik Perpustakaan adalah pemegang taruh universiti, staf perpustakaan, pelanggan perpustakaan dan pihak-pihak yang berkepentingan. Semua kumpulan sasar terlibat dalam proses perancangan penambahbaikan perancangan strategik Perpustakaan UiTM.

Keperluan utama pemegang taruh dan pelanggan perpustakaan merupakan input yang digunakan bagi melaksanakan penambahbaikan terhadap objektif dan inisiatif strategik. Manakala bagi staf Perpustakaan UiTM pula, Sesi Libat Urus bersama staf pengurusan dan professional dan staf sokongan dilaksanakan dari semasa ke semasa supaya semua warga kerja Perpustakaan UiTM mempunyai matlamat yang sama (**Bukti 5**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20221\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.1\\_BUKTI 1.pdf](#)
2. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20222\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.1\\_BUKTI 2.pdf](#)
3. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20223\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.1\\_BUKTI 3.pdf](#)
4. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20224\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.1\\_BUKTI 4.pdf](#)
5. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20225\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.1\\_BUKTI 5.pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Berikut merupakan risiko utama yang dikenalpasti boleh menjejaskan pelaksanaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik tahun 2021:

### 1. Risiko Kewangan

Berpunca dari Pengurangan Peruntukan Mengurus PTAR tahun 2021 hampir 20% daripada peruntukan tahun 2020 (**Bukti 1**) dan pemindahan baki tabung amanah PTAR untuk Pemusatan Tabung Amanah Am di UiTM bagi menampung perbelanjaan universiti. Sebanyak 90% peruntukan pengurusan PTAR diperlukan untuk pembangunan sumber rujukan ilmiah kepada warga universiti. Pengurangan peruntukan boleh menjejaskan perolehan dan langganan sumber rujukan serta memberikan kesan terhadap pelaksanaan projek inisiatif perancangan strategik 2021. **Kawalan risiko** adalah Langganan Pangkalan Data Atas Talian mengikut keperluan utama warga UiTM, Menyediakan platform bahan rujukan akses terbuka dan Melaksanakan projek inisiatif digital menggunakan kepakaran dalaman.

### 2. Keselamatan Siber

Serangan siber oleh penggadam kepada sistem perpustakaan akan menyebabkan gangguan terhadap perkhidmatan perpustakaan digital UiTM merangkumi 21 buah komponen yang menjadi rujukan pengajaran dan pembelajaran di UiTM seperti MOOCs, Portal eBook, Pangkalan Data Atas Talian dan lain-lain. **Kawalan Risiko** dibuat dengan Pemasangan firewall kepada semua sistem perpustakaan, Pemasangan Web Application Firewall (WAF) eg https:// dan Naiktaraf rangkaian (network perpustakaan 1GB) (**Bukti 2**).

### 3. Risiko Sakit / Kematian

Risiko sakit atau kematian yang disebabkan oleh wabak penyakit Covid19 dikalangan staf perpustakaan boleh menjejaskan sasaran perancangan strategik dan projek inisiatif selain memerlukan kehadiran staf secara fizikal. **Kawalan risiko** dilaksanakan bagi mengekang penularan wabak penyakit dengan sanitasi ruang perpustakaan, pemakluman langkah pencegahan Covid19 UiTM, Pematuhan SOP Perpustakaan (**Bukti 3**) dan memastikan 100% staf perpustakaan telah divaksinasi.

Pengurusan risiko dalam perancangan strategik dilaksanakan melalui tiga peringkat berikut:

1. Kenalpasti risiko melalui Perancangan Strategik berdasarkan pencapaian tahun semasa atau tahun sebelum, melalui pemerhatian, hasil audit dan pelaksanaan peraturan semasa.
2. Membuat Penilaian Risiko berdasarkan kekerapan dan tahap risiko. Risiko berstatus tinggi perlu dibuat kawalan risiko lebih kerap dan diberikan perhatian.
3. Mengawal risiko dengan menerima risiko, mengurangkan tahap risiko dengan Tindakan kawalan risiko, mengelakkan risiko yang dikenalpasti atau memindahkan risiko kepada pihak lain. Pendaftaran risiko dibuat menggunakan sistem eRMS (Electronic Risk Management System) (**Bukti 4**).

Petunjuk Prestasi Utama dan Petunjuk Prestasi Perpustakaan UiTM akan dibuat penilaian semula jika berlaku sesuatu risiko yang dijangkakan atau luar jangkaan oleh Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR (**Bukti 5**).

## **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20221\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.2\\_BUKTI 1.pdf](#)
2. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20222\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.2\\_BUKTI 2.pdf](#)
3. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20223\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.2\\_BUKTI 3\\_compressed.pdf](#)

4. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20224\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.2\\_BUKTI 4.pdf](#)
5. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20225\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.2\\_BUKTI 5.pdf](#)

### 2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan perancangan strategik dilaksanakan untuk tindakan penambahbaikan berikut:

#### 1. Penambahbaikan Proses Kerja

Analisa Perancangan Strategik digunakan untuk penambahbaikan proses kerja di Perpustakaan UiTM. Antara proses kerja yang ditambahbaik adalah proses kerja muat naik bahan repositori institusi, penyeragaman proses kerja perolehan buku bercetak menggunakan sistem WILS di seluruh perpustakaan UiTM, penambahbaikan pengurusan kelas kemahiran maklumat (e-KKM) dan repositori khazanah Melayu.

Penambahbaikan proses kerja ini dapat meningkatkan produktiviti perpustakaan sekaligus memenuhi keperluan penyediaan pembelajaran yang fleksibel kepada pengguna. Perpustakaan UiTM telah membuktikan penambahbaikan proses kerja ini melayakkan perpustakaan menjuarai pertandingan Kecemerlangan Operasi pada tahun 2021 (**Bukti 1**).

#### 2. Inovasi dan Penggunaan Teknologi dalam pengajaran dan pembelajaran

Penganalisaan perancangan strategik telah mewujudkan peluang-peluang inovasi dan teknologi dalam proses kerja dan perkhidmatan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah pengurusan Kelas Kemahiran Maklumat secara atas talian melalui sistem eKKM memenuhi norma pengajaran dan pembelajaran semasa iaitu secara pembelajaran atas talian dan fleksibel. Inovasi eKKM ini juga turut dipertandingkan dalam konvensyen KIK di peringkat dunia dan memperolehi *Par Excellence Award bagi projek di 46th International Convention on Quality Control Circles (ICQCC)*, 2021 Hyderabad, India (**Bukti 2**).

#### 3. Pengoptimuman Sumber Manusia

Analisa pencapaian perancangan strategik telah merealisasikan penempatan dan pengoptimuman sumber manusia di perpustakaan. Contohnya bagi KPI Penarafan Ranking Web of Repositories, kemaskini Job Description bagi pegawai yang terlibat telah dibuat seiring dengan penambahbaikan proses kerja baharu. Secara tidak langsung, hal ini telah membantu UiTM memperbaiki kedudukan dari kedudukan 318 (tahun 2019) ke kedudukan 219 (tahun 2020) dan kedudukan ke 142 di dunia (tahun 2021) dan pertama di Malaysia (**Bukti 3**).

#### 4. Kemampanan Kewangan

Penganalisaan perancangan strategik telah memberikan ruang kepada perpustakaan untuk melaksanakan pengurusan kewangan yang mampan. Sebagai contoh, perolehan sumber rujukan elektronik untuk pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan secara berpusat di PTAR Shah Alam untuk lebih penjimatan dan faedah kepada universiti. Selain itu, setiap perbelanjaan juga dapat dibuat mengikut keutamaan, kepentingan dan keperluan universiti berdasarkan analisa dari perancangan strategik. Kemampanan kewangan juga dapat dicapai melalui pembangunan secara in-house bagi komponen-komponen Perpustakaan Digital (**Bukti 4**) yang menyokong Pembelajaran dan Pengajaran (PdP) UiTM di perpustakaan seperti eKKM dan MyKM (**Bukti 5**).

#### SENARAI BUKTI :

1. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20221\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.3\\_BUKTI 1\\_compressed.pdf](#)
2. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20222\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.3\\_BUKTI 2.pdf](#)
3. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20223\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.3\\_BUKTI 3.pdf](#)
4. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20224\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.3\\_BUKTI 4.pdf](#)
5. [B0016\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20225\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.4.3\\_BUKTI 5.pdf](#)

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pembudayaan perancangan strategik adalah secara menyeluruh di semua sistem Perpustakaan UiTM. Penyeragaman dilakukan pada seluruh perpustakaan berupaya menyumbang terhadap peningkatan kualiti pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UiTM.

Pembudayaan pembelajaran sepanjang hayat adalah sangat ditekankan dalam perancangan strategik perpustakaan UiTM. Melalui Massive Open Online Courses (MOOCs) konsep pembelajaran sendiri (Self Learning) ditawarkan oleh seluruh sistem perpustakaan UiTM (**Bukti 1**). Amalan ini turut menyokong Open Distance Learning (ODL) dan melestarian konsep pembelajaran sepanjang hayat di UiTM.

Perpustakaan UiTM juga menyediakan program pembelajaran seperti Kelas Kemahiran Maklumat dan PhD Clinic@PTAR bertujuan meningkatkan literasi maklumat dan membimbing semua pengguna perpustakaan sama ada staf pentadbiran atau akademik mahupun pelajar untuk memenuhi keperluan maklumat mereka pada masa kini (**Bukti 2**).

Pelbagai inisiatif strategik digerakkan bagi menyokong Dekad Membaca Kebangsaan dan Pembudayaan membaca Read@UiTM bagi merealisasikan Malaysia Negara Membaca pada 2030. Gerakan ini telah dimulakan pada tahun 2020 dan diteruskan sehingga kini melalui Jawatankuasa Induk Read@UiTM PTAR (**Bukti 3**). Perpustakaan menjadi agen penggerak dengan pelaksanaan pelbagai program galakan membaca seperti Jom Baca, Blind Date with a Book, Book Review dan lain-lain.

Selain itu, pelaksanaan perancangan strategik juga telah mewujudkan budaya kerja cemerlang di perpustakaan. Pembudayaan ini dapat dilihat melalui melalui penambahbaikan proses kerja antaranya terhadap Repositori Institusi. Proses muat naik bahan repositori yang ditambahbaik di seluruh perpustakaan membolehkan pengguna mengakses harta intelek UiTM melalui atas talian secara fleksibel learning.

Penyeragaman proses kerja perolehan buku bercetak berlaku di seluruh sistem perpustakaan UiTM. Pembudayaan penambhakan proses kerja telah dapat meningkatkan produktiviti perpustakaan dalam penyediaan bahan rujukan universiti kepada pengguna untuk menyokong keperluan pengajaran dan pembelajaran UiTM selain melayakkan perpustakaan mendapat pengiktirafan antarabangsa dalam Institutional Repositories by Google Scholar.

Pembudayaan Pembangunan Lestari Mampan atau SDG melalui program-program inisiatif strategik seperti Program khidmat Masyarakat University Community Engagement (UCE) (**Bukti 4**), Program Usahasama dan Kerjasama pintar diperingkat kebangsaan dan antarabangsa. Gerakan pembudayaan SDG telah bermula pada 2019 dan diteruskan sehingga kini melepasi tahap kesedaran tentang SDG kepada tahap sumbangan perpustakaan terhadap SDG (**Bukti 5**).

Akhir sekali, melalui perancangan strategik, perpustakaan dapat membudayakan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan dengan penyediaan perkhidmatan perpustakaan digital 24/7 kepada para pelajar dan pensyarah yang bercirikan personalized learning melalui penyediaan bahan rujukan di Portal MyKM.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_P01\\_PB05\\_20221\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.5\\_BUKTI 1.pdf](#)
2. [B0016\\_P01\\_PB05\\_20222\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.5\\_BUKTI 2.pdf](#)
3. [B0016\\_P01\\_PB05\\_20223\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.5\\_BUKTI 3.pdf](#)
4. [B0016\\_P01\\_PB05\\_20224\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.5\\_BUKTI 4.pdf](#)
5. [B0016\\_P01\\_PB05\\_20225\\_PTAR\\_LAMPIRAN PS 2.5\\_BUKTI 5\\_compressed.pdf](#)

## **KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dasar pengajaran dan pembelajaran (PdP) UiTM dilaksana melalui Sistem Pendidikan UiTM yang memfokus empat (4) teras utama. PTAR berperanan bagi teras ketiga (3) iaitu persekitaran dan sumber yang menyokong pembelajaran dan pembangunan akademik pelajar. Sehubungan itu, PTAR menggariskan tiga (3) Objektif Strategi yang terdiri dari **Pendidikan Berkualiti, Ketampakan UiTM dan Perluasan Akses** selari dengan visi UiTM ke arah *Globally Renowned University 2025*.

PTAR mengorak langkah lebih proaktif dan merancang strategi yang mampan bagi memastikan PdP kepada pelanggan dapat disampaikan dengan sistematik. Ini terbukti melalui kaedah PdP yang seiring dengan keperluan *Open and Distance Learning (ODL)*.

**Menerusi aspek perancangan**, PTAR sentiasa berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam meningkatkan serta mengekalkan kualiti PdP. Kepimpinan PTAR sentiasa menyokong dan memahami setiap kehendak pelanggan dengan melaksanakan pelbagai inisiatif bersasar kepada pelanggan. Perkongsian pengetahuan kepada pelanggan dalam dan luar melalui pelbagai program PdP dirancang, dirangka dan dilaksana dengan komprehensif keseluruhan PUiTM. Maklumat dan pengetahuan juga dapat disampaikan dengan mudah, tepat dan berkualiti. Pelbagai strategi telah diatur dan dilaksana untuk memastikan PdP di perpustakaan sentiasa kekal relevan kepada pelanggan serta mengikut arus teknologi terkini. Melalui hasil maklumbalas dan kehendak pelanggan yang diterima, PTAR telah merancang pelbagai inisiatif bagi memperkasakan PdP serta perkongsian pengetahuan secara maya dengan memberi tumpuan kepada keperluan pelanggan.

**Bagi aspek pelaksanaan**, Pembelajaran Sepanjang Hayat (Lifelong Learning) adalah satu agenda penting dan menjadi tanggungjawab PTAR bagi memastikan PdP disampaikan kepada semua lapisan masyarakat. Pelbagai program seperti Webinar, Pameran Maya dan Live@PTAR melalui pelbagai segmen seperti: Segmen Bersama Pakar, Segmen Bicara Buku, Sembang Santai/Sharing session, Literacy Talk with Librarian, Bicara Industri, Bicara@PTAR Antarabangsa, Segmen Bersama Pelajar dan Segmen Bersama Alumni. PTAR turut menyediakan modul literasi maklumat yang komprehensif dan disokong dengan bahan pembelajaran yang dinamik seperti *Open Access, Library Guides* dan lain-lain. Disamping itu juga warga perpustakaan UiTM khususnya akan menjadi penggerak bagi memastikan aktiviti PdP dapat dilaksanakan dan mendapatkan maklumbalas yang baik daripada pelanggan.

**Aspek pemantauan dan tindakan penambahbaikan** pula perpustakaan berjaya membudayakan beberapa inisiatif kepada masyarakat luar UiTM melalui tindakan penambahbaikan PdP. Perpustakaan menawarkan PdP yang komprehensif memberi kebaikan dan ganjaran kepada setiap kumpulan sasar. Pemantauan PdP dibuat secara menyeluruh bagi memastikan kelompongan dapat diatasi dan ditambahbaik dari semasa ke semasa di seluruh PUiTM. Pengurusan PTAR bertindak terhadap maklum balas dan aduan pelanggan menerusi **Planning, Organizing, Leading dan Controlling (POLC)**. Setiap objektif dan inisiatif strategik PTAR dipastikan dapat digerakkan seiring dengan agenda universiti ke arah transformasi dalam menghadapi cabaran bagi pengurusan pentadbiran dan modal insan dengan bermatlamatkan kecemerlangan universiti. Tambahan pula, PTAR telah berjaya memberikan perkhidmatan yang cekap dengan adanya maklumbalas pelanggan dan hasil-hasil inovasi yang telah dilaksanakan.

PTAR telah melaksanakan pelbagai inisiatif bagi memastikan PdP di perpustakaan dapat disampaikan dengan cara terbaik dan sejajar dengan keperluan dan kehendak pelanggan. PTAR juga turut menyokong visi dan misi yang telah termaktub dalam Pelan Strategik PTAR 2020-2025 seterusnya meletakkan PTAR sebagai satu organisasi pemangkin bagi PdP di universiti.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PTAR menetapkan **tiga (3) kategori kumpulan sasaran** bagi memudahkan perancangan PdP yang sistematik dengan mengambil kira elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan dengan meluas.

#### 1. Pelanggan Misi

Pelanggan misi merupakan pelanggan diperingkat tertinggi dalam universiti iaitu: **Pengurusan Eksekutif UiTM dan Senat UiTM**. Perkongsian pengetahuan melalui **Selective Dissemination Information (SDI@PTAR)** disampaikan dengan mengambil kira maklumat terkini dan relevan bagi keperluan universiti. SDI@PTAR adalah salah satu perkhidmatan penyebaran maklumat terpilih untuk ahli Mesyuarat Senat UiTM manakala untuk Jawatankuasa Eksekutif mengikut bidang/subjek yang diminati. Perkongsian maklumat ini bertujuan untuk menyalurkan artikel terkini dari universiti terkemuka mengenai isu-isu semasa dalam dan luar negara yang memberi nilai tambah serta impak terhadap pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan UiTM ke arah menjadi Universiti Terkemuka Dunia. **(BUKTI 1)**

#### 2. Pelanggan Proses

Pelanggan proses adalah pelanggan dalam universiti yang berurusan secara langsung dengan PTAR. Mereka terdiri daripada **Staf Akademik, Staf Pentadbiran dan Pelajar Berdaftar di UiTM (Pasca siswazah, Pra-siswazah dan Asasi)**. Pelbagai kaedah PdP dibentuk dan disampaikan bagi memenuhi kehendak pelanggan proses dalam membantu proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan seperti:

**2.1 Pembelajaran Bukan Formal (Non Formal)** kepada pelanggan UiTM – Pembelajaran melalui modul yang dibangunkan dan disusun mengikut keperluan pelanggan seperti **Kelas Literasi Maklumat, PhD Clinic, Taklimat Perpustakaan, Program Read@UiTM, Library Tour dan Library Outreach**. **(BUKTI 2)**

**2.2 Pembelajaran Bukan Formal (Non Formal)** kepada komuniti luar UiTM – Pembelajaran kepada komuniti (CSR). PTAR diiktiraf pihak luar melalui kepakaran dalam pengurusan perpustakaan digital. PTAR menyampaikan perkongsian pengetahuan dalam pembangunan sistem **Perpustakaan AI-Islah Seksyen 7 dan Bengkel Pengurusan Perpustakaan kepada Guru-Guru Pusat Sumber Sekolah di Putrajaya**. **(BUKTI 3)**

**2.3 Pembelajaran Dalam Talian** – Pembelajaran melalui platform dan teknologi digital berasaskan internet seperti **Library Guides, Research Guides, Chat with Librarian, Virtual Tour, Virtual & Augmented Reality (VA&VR), Youtube PTAR**. **(BUKTI 4)**

**2.4 Pembelajaran secara jarak jauh dan terbuka bagi menyokong Open Distance Learning (ODL) dan hybrid serta bersifat personalized** seperti **Single Sign On PTAR dan My Knowledge Management (MyKM)**

**2.5 Massive Open Online Course (MOOCs)**. PTAR berjaya membangun dan menawarkan sebanyak 11 modul MOOCs kepada pelanggan UiTM **(BUKTI 5)**

**2.6 Pembelajaran fleksibel dalam pelbagai mod dan tidak terbatas kepada masa dan ruang**. PTAR menjalankan sesi pembelajaran mengikut permohonan pelanggan dan ia tidak tertakluk pada masa-masa tertentu. Pembelajaran dijalankan pada bila-bila masa hanya untuk memenuhi keperluan pelanggan.

#### 3. Pelanggan Luar

Komuniti luar UiTM yang ada hubungan atau mempunyai jalinan kerjasama dengan PTAR dan UiTM adalah pelanggan luar seperti **Industri, Agensi, Kakitangan Kerajaan, Pesara, Universiti Awam, Universiti Swasta, Kolej Bersekutu, Alumni, Individu, Badan Korporat, Pengguna Maya (Dalam dan Luar Negara)**. PTAR turut melibatkan pelanggan luar dalam pelbagai aktiviti dan program PdP seperti: **Program Siaran Langsung Live@PTAR, Webinar,**

**Program CSR, Simposium Antarabangsa, Lawatan Penandaarasan, Pameran Maya dan Read@UiTM.**

Perkongsian pengetahuan kepada pelanggan sasaran dalam dan luar melalui program PdP seperti yang dirancang, dirangka dan dilaksanakan dengan sistematik keseluruhan PUiTM. Ini bagi memastikan maklumat dan pengetahuan disampaikan dengan mudah, tepat dan berkualiti.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_T01\\_TB02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.2 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_T01\\_TB02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.2 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_T01\\_TB02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.2 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_T01\\_TB02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.2 Bukti 4.pdf](#)
5. [B0016\\_T01\\_TB02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.2 Bukti 5.pdf](#)



### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Data pelanggan PTAR dikumpul, disimpan dan dikenalpasti menggunakan kaedah yang sistematik dan diseragam **keseluruh sistem Perpustakaan UiTM** melalui:

#### 1. Single Sign On Perpustakaan Tun Abdul Razak

Data pelanggan di **HR2U (data staf UiTM)** dan **SIMS (data pelajar UiTM)** seperti **nama, no pekerja/pelajar, program dan fakulti** dapat dikenalpasti melalui **Single Sign On Perpustakaan Tun Abdul Razak. (BUKTI 1)**

#### 2. Sistem PdP Perpustakaan

PTAR menyedia dan membangun sistem PdP untuk diakses pelanggan seperti berikut:

##### 2.1 Sistem WILS (Web Based Integrated Library System)

Sistem ini memaparkan data pelanggan dari segi **pinjaman, pemulangan, pembayaran denda, pembaharuan pinjaman dan pencarian bahan PdP.**

##### 2.2 Sistem e-Kelas Kemahiran Maklumat (eKKM)

Sistem eKKM dibangunkan bagi memudahkan permohonan Kelas Kemahiran Maklumat dibuat secara atas talian dengan mudah dan sistematik. Sebanyak **11 modul** yang ditawarkan dan ia boleh dipilih mengikut kehendak pelanggan. Penetapan **tarikh, masa dan medium** adalah fleksibel bagi memudahkan pelanggan mengikuti PdP di PTAR. **(BUKTI 2)**

##### 2.3 Chat with Librarian

Pembelajaran turut berlaku secara tidak terancang dan berstruktur untuk mendapatkan pengetahuan dan kemahiran melalui interaksi. PTAR menyediakan **platform Chat with Librarian** bagi memudahkan **komunikasi dan konsultasi dua (2) hala** di antara pustakawan dan pelanggan bagi menyokong PdP.

##### 2.4 Massive Open Online Courses UiTM Library (MOOCS)

PTAR menawarkan PdP **secara terbuka dan tidak terbatas** kepada pelanggan di kampus dan di luar kampus bagi memenuhi PdP secara ODL. **Sebelas (11) MOOCS** disediakan bagi memenuhi pembelajaran secara atas talian.

##### 2.5 MYKM (My Knowledge Management System)

Portal MyKM menyediakan saluran **one stop center** capaian pembelajaran bagi pencarian maklumat yang lengkap dan lebih berfokus bagi memenuhi **personalization education. (BUKTI 3)**

### 3. Kajian Tahap Kepuasan Perkhidmatan PDAT (Jan-Jun 2021)

Kajian Tahap Kepuasan Perkhidmatan Pangkalan Data Atas Talian (PDAT) (Jan - Jun 2021) disedia secara atas talian kepada seluruh warga UiTM. Ia bertujuan untuk mengumpul dan mengenalpasti data-data pelanggan bagi melihat tahap kepuasan PDAT untuk penambahbaikan PdP. **(BUKTI 4)**

#### 4. Library Outreach

Program Library Outreach adalah medium komunikasi 2 hala antara PTAR dan PTJ bagi saluran maklumat pemantapan PdP. **Lima (5) komponen utama** yang dititikberatkan adalah:

##### 4.1 Intellectual Discourse (ID)

Merupakan perbincangan intelek antara pihak perpustakaan dan academia bagi

membincangkan isu-isu FUP perpustakaan bagi meningkatkan tahap FUP Perpustakaan UiTM. ID menawarkan tajuk-tajuk berfokus bagi menangani isu-isu berkaitan PdP perpustakaan.

#### **4.2 Kunjungan Hormat ke Pejabat Dekan/Pengarah**

*Pengurusan* Perpustakaan di seluruh kampus menjalankan sesi kunjungan hormat ke pejabat dekan/pengarah untuk mendapatkan input positif, perkongsian maklumat dan maklum balas terhadap PdP perpustakaan.

#### **4.3 Konsultasi Penyelidikan dan Pembelajaran**

Konsultasi penyelidikan ini merangkumi perbincangan proses penyelidikan bermula dari penyediaan kertas cadangan, methodologi kajian, tinjauan literatur dan kemahiran penggunaan *research tools*. Ia dijalankan secara teratur kepada individual atau kumpulan kecil di kalangan pelanggan.

#### **4.4 Pameran**

Pameran Buku *New Arrivals* dan *Best Sellers* bertujuan memberi maklumat terkini mengenai bahan-bahan PdP yang bersesuaian dengan keperluan fakulti dan PTJ yang berkaitan.

#### **4.5 Aktiviti Read@UiTM**

Objektif Read@UiTM adalah untuk menyemarakkan pembudayaan membaca warga kampus di mana perpustakaan menjalankan aktiviti seperti Bicara Buku, Ulasan Buku, *Speed Reading*, *Speakers' Corner* dan kolaborasi bersama penerbit bagi penjualan buku.

**(BUKTI 5)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_T01\\_TB03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.3 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_T01\\_TB03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.3 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_T01\\_TB03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.3 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_T01\\_TB03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.3 Bukti 4.pdf](#)
5. [B0016\\_T01\\_TB03\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.3 Bukti 5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pelaksanaan PdP di PTAR **memberi impak** kepada setiap kumpulan sasar. Setiap pelaksanaan PdP **dipantau** bagi memastikan kelompongan dapat **diatasi dan ditambahbaik** dari semasa ke semasa di seluruh Perpustakaan UiTM. Pemantauan dilaksana melalui pelbagai mekanisma seperti: **borang penilaian secara atas talian, konsultansi secara atas talian, kajian dan maklum balas pelanggan**. Pemantauan PdP melalui:

#### **1. Penilaian Kelas Kemahiran Maklumat (KKM)**

Pelanggan membuat permohonan KKM secara atas talian meliputi **pemilihan tarikh dan masa, sesi kelas, modul** serta platform sama ada **Webex, Google Meet, Microsoft Team**. Kategori, program dan fakulti pemohon juga dapat dipantau. Seterusnya, KKM dinilai keberkesanan meliputi skop **kandungan modul, penyampaian dan pengetahuan pengajar, jangkamasa pelaksanaan sesi serta penilaian sebelum dan selepas** PdP dijalankan. Penilaian KKM seterusnya dianalisa dan dibentangkan kepada pengurusan setiap **4 kali setahun** bagi tujuan penambahbaikan. Pelanggan dapat mengikuti KKM yang komprehensif dan sistematik. **(BUKTI 1)**

#### **2. Konsultansi Chat with Librarian**

Chat with Librarian dipantau melalui penyediaan **jadual tugasan pustakawan di meja rujukan** bagi memastikan konsultansi berjalan mengikut tempoh yang ditetapkan. Soalan-soalan pelanggan direkod bagi melihat keperluan PdP pelanggan. Selain itu, PTAR turut memantau masa sesi konsultansi untuk memastikan kualiti tempoh konsultansi. Pemantauan turut dinilai melalui **icon “like” dan “dislike”** oleh pelanggan yang membawa maksud suka atau tidak terhadap maklum balas pustakawan. Pelanggan dapat berinteraksi secara atas talian dengan pustakawan secara langsung untuk mendapatkan maklum balas PdP dengan cepat dan tepat. **(BUKTI 2)**

#### **3. Pembelajaran Melalui MOOCS**

Penggunaan MOOCS turut dipantau bagi melihat keberkesanan PdP. **Aksesibiliti** MOOCS dipantau bagi memastikan pelanggan dapat mengakses MOOCS secara **24/7** terutama yang berada di luar kampus. Ia dilihat satu pendekatan yang memenuhi keperluan PdP masa kini. Pelanggan dapat menggunakan MOOCS bagi nilai tambah pembelajaran. **(BUKTI 3)**

#### **4. Pembelajaran Sepanjang Hayat (Lifelong Learning)**

Menjadi tanggungjawab PTAR bagi memastikan pembelajaran disampaikan kepada semua lapisan masyarakat. Ini terbukti melalui mekanisma seperti **Webinar, Pameran Maya dan Live@PTAR**. Pemantauan penganjuran adalah dengan memastikan kualiti penyebaran maklumat yang bertepatan dengan kehendak semasa. Pelanggan dapat mengikuti pembelajaran secara **live** dan ia dapat diulang tayang pada bila-bila masa. **(BUKTI 4)**

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.1 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.1 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.1 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.1 Bukti 4.pdf](#)
- 5.

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko merupakan aspek penting dalam pengurusan Perpustakaan UiTM. Perpustakaan menggunakan **indeks risiko** yang telah ditetapkan oleh **Unit Pengurusan Risiko (UPR), UiTM**. Pengurusan Perpustakaan telah mewujudkan **Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR** bagi **mengenalpasti punca risiko** terhadap PdP dan seterusnya **merancang tindakan pencegahan** seperti berikut: **(BUKTI 1)**

**1. Jenis Risiko:** Operasi Kelas Literasi dan Konsultasi Secara Semuka

**Punca:** Penularan Covid-19

**Penerangan:** Terdedah dengan penyakit yang boleh mengakibatkan kematian

**Kawalan Risiko:** Kelas Kemahiran Maklumat, Chat with Librarian, Webinar, PhD Clinic@PTAR,

**2. Jenis Risiko:** Operasi Pinjaman dan Pemulangan Bahan Perpustakaan

**Punca:** Penularan Covid-19

**Penerangan:** Terdedah dengan penyakit yang boleh mengakibatkan kematian

**Kawalan Risiko:** Kaunter Saringan, Sanitasi berkala, Book Delivery Service (BDS) **(BUKTI 2)**

**3. Jenis Risiko:** Operasi Pengaksesan Pangkalan Data Atas Talian tergendala

**Punca:** Sistem Pangkalan Data Atas Talian Tergendala

**Penerangan:** Langganan Pangkalan Data Atas Talian tergendala atas sebab pembaharuan langganan, masalah teknikal, kelewatan pembayaran

**Kawalan Risiko:** Penyediaan bahan Open Access, Pembangunan Local Content Hub, Inter Library Loan, Pay Per View, Konsortium **(BUKTI 3)**

**4. Jenis Risiko:** Peraturan Universiti

**Punca:** Pekeliling Pengoperasian Universiti untuk pelaksanaan *Online Distance Learning* (ODL)

**Penerangan:** Pelajar mengikut kelas secara atas talian di rumah dan tidak hadir ke kampus

**Kawalan Risiko:** Perpustakaan Digital, MyKM - tesis teks penuh, Library Mobile App. **(BUKTI 4)**

**5. Jenis Risiko:** Kewangan

**Punca:** Kekurangan bajet universiti

**Penerangan:** Penjimatan perbelanjaan pengendalian program dan latihan staf

**Kawalan Risiko:** *In house training* yang menggunakan kepakaran dalaman **(BUKTI 5)**

**Mekanisme pemantauan digunakan dengan berkesan melalui pengumpulan dan analisa data** yang dibentangkan didalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Bil.2/2021 pada 22 November 2021 bagi mengatasi aduan dan maklumbalas pelanggan yang menghadapi kesukaran mengakses Pangkalan Data Atas Talian (PDAT) bagi urusan pengajaran dan pembelajaran. **Hasil maklumbalas tersebut pemantauan digunakan untuk kaji semula pengurusan** dengan strategi penambahbaikan melalui pembangunan e-aduan Korporat PTAR secara atas talian bagi kesemua 39 cawangan perpustakaan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016 T01 TB04 TC02 20221 PTAR Lampiran Pelanggan 3.4.2 Bukti 1.pdf](#)

- 
2. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.2 Bukti 2.pdf](#)
  3. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.2 Bukti 3.pdf](#)
  4. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.2 Bukti 4.pdf](#)
  5. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.2 Bukti 5.pdf](#)

### 3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengurusan PTAR bertindak terhadap maklum balas dan aduan pelanggan menerusi pendekatan **Planning, Organizing, Leading dan Controlling (POLC)**. Pengurusan PTAR turut memberi fokus kepada **laporan tindakan, pencapaian dan penambahbaikan prestasi** bagi mencapai objektif dan strategi jabatan yang merujuk pada laporan **Petunjuk Prestasi Utama Pendekatan Objektif Strategik** yang telah dirangka dan dilaksanakan.

Pengurusan PTAR mengkaji semula dan menjalankan tindakan penambahbaikan melalui:

#### 1. Mesyuarat

- a) Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) – 2 kali setahun (**Pembentangan Laporan Kepuasan Hati Pelanggan**) (**BUKTI 1**)
- b) Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP) – 3 kali setahun
- c) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE) – 1 kali seminggu (**Pembentangan Reka Bentuk Cetakan Logo *Book Delivery Services***) (**BUKTI 2**)
- d) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD) – 1 kali sebulan
- e) Mesyuarat Virtual War Room (VWR) – 1 kali seminggu
- f) Mesyuarat Perancangan Strategik PTAR – 4 kali setahun

#### 3.2 Laporan

Laporan dibawah ini dilaksana 2 kali setahun bagi memastikan maklum balas pelanggan dititikberatkan dan menjadi keutamaan PTAR.

- a) Indeks Kepuasan Graduan (**BUKTI 3**)
- b) Kepuasan Hati Pelanggan
- c) Aduan & Maklum Balas Pelanggan
- d) Customer Feedback System (CFS)

#### 3.3 Operational Excellence

Kecemerlangan Operasi (OE) bertujuan untuk menambahbaik proses kerja agar lebih cekap dan berkesan. Bagi menyokong pembudayaan amalan OE, PTAR menetapkan empat (4) penambahbaikan proses kerja bagi tambahbaik pembelajaran di PTAR:

- i) Open Access Discovery (Pengurusan Koleksi Akses Terbuka)
- ii) My Knowledge Management (Pengurusan Portal MyKM)
- iii) *Local Content Hub* (Pengurusan Bahan Kandungan Tempatan)
- iv) *Archive Management System* (Pengurusan Bahan Arkib)

#### 3.4 Kumpulan Inovatif Kreatif

Melalui maklum balas dan aduan pelanggan, PTAR turut menghasilkan inovasi PdP yang telah menerima pencapaian di peringkat antarabangsa **Par Excellence Award di 46th International Convention on Quality Control Circles (ICQCC)**.

- i) **Nama Kumpulan:** ERA

**Projek:** e-KKM System

**Penambahbaikan:** Kemaskini em em maklumat terkini yang menarik dan interaktif, borang penilaian manual berbentuk digital serta penilaian tenaga pengajar ditambahbaik.

ii) **Nama Kumpulan:** i-Clique

**Projek:** UiTM Digital Library App

**Penambahbaikan:** Perubahan antaramuka dengan penambahbaikan modul-modul serta format bagi pengguna *Huawei* di *Petal Huawei* dan format sedia ada untuk pengguna *Apple Store* dan *Adroid Google Play*.

**(BUKTI 4)**

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.3 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.3 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.3 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.4.3 Bukti 4.pdf](#)
- 5.

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTAR berjaya membudayakan beberapa inisitif kepada masyarakat luar UiTM melalui tindakan penambahbaikan PdP seperti berikut:

#### 1. Penganjuran International Simposium

**Virtual International Symposium of Academic Library (ISAL)** anjuran Perpustakaan Tun Abdul Razak dan Fakulti Pengurusan Maklumat telah diadakan pada **22 September 2021** dengan jumlah penyertaan seramai **395 orang** dengan **25 orang** dari peserta international. (BUKTI 1)

#### 2. Cashless @ Library UiTM

Pembayaran tanpa tunai (*Cashless*) yang pertama Perpustakaan di Malaysia melalui **eWallet** bagi urusan pembayaran denda lewat pemulangan buku dan pembayaran buku hilang di kaunter Perpustakaan.

Pembayaran tanpa tunai juga dibuat secara atas talian tanpa perlu hadir ke kaunter perpustakaan melalui **Cashless Online MyKM - Library Fines Payment** di <https://mykm.uitm.edu.my/> (BUKTI 2)

#### 3. Program bersiri atas talian

Program-program yang dijalankan secara atas talian yang boleh diikuti oleh semua warga UiTM dan masyarakat luar seperti **webinar, talk series, live@PTAR**. Program ini diuar-uarkan melalui **media sosial perpustakaan** agar ia sampai kepada masyarakat luar.

#### 4. Pameran maya dengan kerjasama jabatan luar

Pembelajaran melalui **pameran maya dengan kerjasama jabatan luar** memberi impak besar kepada jabatan luar dan PTAR dalam penyebaran pengetahuan yang melibatkan masyarakat luar. Disamping itu ia dapat menjimatkan kos. Antara jabatan yang terlibat seperti **Polis Di Raja Malaysia** dan **The Malaysia Book of Records**. (BUKTI 3)

#### 5. Keahlian Luar Perpustakaan UiTM

PTAR memanjangkan keahlian perpustakaan kepada masyarakat luar yang terdiri daripada **individu, institusi atau organisasi korporat**. Pembayaran keahlian sebanyak **RM10.00** bagi tempoh setahun membuktikan PTAR menekankan pembelajaran sepanjang hayat kepada masyarakat. Seramai **13 orang** dengan jumlah **RM130.00** bagi tahun 2021. (BUKTI 4)

#### 6. Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR)

PTAR turut bertanggungjawab menyumbangkan idea, ilmu dan tenaga kepada komuniti setempat bagi aktiviti CSR. PTAR membangunkan sistem perpustakaan bagi **Perpustakaan Al-Islah Seksyen 7** seterusnya memberi perkongsian pengetahuan dalam **Bengkel Pengurusan Perpustakaan kepada guru-guru Pusat Sumber Sekolah di Putrajaya**.

#### 7. Penandaarasan

Perpustakaan Digital PTAR turut ditanda aras oleh perpustakaan luar negara iaitu **UPI Central Library, Bandung Indonesia** pada **2 Februari 2021**. (BUKTI 5)

Pembudayaan ini bukan sahaja melibatkan masyarakat di negara Malaysia malah ia hingga ke peringkat antarabangsa.

#### SENARAI BUKTI :

1. [B0016\\_T01\\_TB05\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.5 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_T01\\_TB05\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.5 Bukti 2.pdf](#)



3. [B0016\\_T01\\_TB05\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.5 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_T01\\_TB05\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.5 Bukti 4.pdf](#)
5. [B0016\\_T01\\_TB05\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pelanggan 3.5 Bukti 5.pdf](#)

## **KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN**

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PTAR merupakan jabatan yang menyimpan banyak data yang terbahagi kepada dua iaitu data dalaman dan luaran. Data dalaman adalah data yang dibangunkan melalui sistem PTAR sendiri manakala data luaran adalah data yang diintegrasikan daripada sistem luar PTAR. Sehingga kini, PTAR mempunyai 214 data yang digunakan untuk mengukur pencapaian PTAR sama ada di peringkat perpustakaan, universiti, kebangsaan dan negara.

Dari aspek **perancangan**, PTAR menyediakan pengukuran pencapaian dalam bidang Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) dengan menggunakan pelbagai kaedah iaitu secara atas talian yang terbahagi kepada tiga, i. **MyKnowledge Management (MyKM)**, ii. **Executive Information System (EIS)** dan iii. **Virtual War Room (VWR)**. Selain itu, PTAR menggunakan kaedah pelaporan seperti **Laporan Prestasi dan Pencapaian Perpustakaan, Laporan Penilaian Program Pendidikan Pengguna, Media Sosial, Indeks Kepuasan Graduan, Skor MyRA : Seksyen H2 (Kemudahan Sokongan) dan Penerbitan Jurnal Perpustakaan** bagi pengukuran dalam bidang tumpuan. PTAR telah melaksanakan perancangan yang sistematik dengan mengambil kira dalam pelbagai sudut pengukuran dan pengurusan pengetahuan.

Dari aspek **pelaksanaan**, PTAR menggunakan data-data dan kaedah/metodologi untuk membuat penilaian, kekerapan data dikumpulkan dan dianalisa melalui **Konsultasi Penyelidikan PhD Clinic@PTAR, MyKnowledge Management (MyKM), Data Validasi Penerbitan UiTM, MOOCs@PTAR, eKKM, Sistem VWR, Chat with Librarian dan UiTM IR**. Pelaksanaan ini melibatkan seluruh 38 buah perpustakaan dan PTj lain.

Dari aspek **pemantauan** pula, PTAR menggunakan hasil penganalisaan data untuk penambahbaikan prestasi PdP dengan perkongsian maklumat melalui mekanisme **Mesyuarat/Jawatankuasa, Kajian Semula Pengurusan dan Executive Information System (EIS)**. Hasil pemantauan ini digunakan untuk pihak pengurusan PTAR untuk menilai dan mengkaji semula dalam bidang tumpuan dengan lebih berkesan.

Dasari aspek **pengurusan risiko**, PTAR mengenal pasti, merancang dan mengawal risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan berdasarkan kepada **fungsi utama perpustakaan** iaitu i. **Pembangunan sumber rujukan**, ii. **Perkhidmatan perpustakaan**, iii. **Pembangunan organisasi**, iv. **Pengurusan rekod & arkib** dan v. **Perpustakaan digital**. Selain itu, PTAR menggunakan **matriks kebarangkalian & impak risiko, analisa SWOT dan tren Perbandingan bagi pengurusan risiko yang lebih efektif**. Selain itu, PTAR juga membuat kawalan berkaitan data pengukuran dan pengetahuan iaitu **kehilangan data, kebocoran data dan keselamatan data**. Ini kerana PTAR banyak menyimpan data penting dari banyak platform seperti EIS, MyKM, Sistem Data MyRA dan eRMS.

Dari aspek **penambahbaikan dan kajian semula**, PTAR melaksanakan penambahbaikan berdasarkan penganalisaan hasil data PdP yang dibuat dalam **MyKnowledge Management (MyKM), Penerbitan Journal of Academic Library Management (AcLiM) dan PhD Clinic@PTAR**. Hasil tindakan penganalisaan ini turut dikongsi dengan warga PTAR dan PTj lain.

Dari aspek **integrasi**, PTAR melaksanakan hasil penganalisaan data untuk penambahbaikan berterusan dan inovasi dalam **MyKnowledge Management (MyKM), Penerbitan Journal of Academic Library Management (AcLiM) dan PhD Clinic@PTAR**. Ia dikongsi dan digunakan oleh 38 buah perpustakaan dan turut ditandaaras oleh universiti luar negara.

Secara keseluruhannya, PTAR mengukur, menganalisa dan mengurus pengetahuan jabatan dengan membuat pelbagai perancangan, pelaksanaan, pemantauan, kajian semula, penambahbaikan, pengurusan risiko dan integrasi dalam bidang PdP pada tahun 2021. Ini memberikan impak yang positif kepada PTAR dalam menyokong agenda universiti menuju

*Globally Renowned University.*

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

PTAR menyediakan perkhidmatan PdP yang menyokong kepada semua program fakulti universiti. Pengukuran pencapaian bidang tumpuan adalah seperti berikut:

### 4.2.1 Secara Atas Talian

Terdapat tiga projek inisiatif telah dibangunkan dan dibuat pengukuran bagi mendapatkan data yang sistematik dan strategik secara guna sama oleh warga UiTM.

**a. MyKnowledge Management (MyKM)** telah diwujudkan pada tahun 2018. Pada tahun 2021, MyKM telah ditambah baik untuk memudahkan bahan rujukan diperolehi secara *personalized* mengikut fakulti atau bidang masing-masing. Portal ini bertindak sebagai pusat maklumat setempat yang merangkumi bahan rujukan utama seperti buku, PDAT, eBook, UiTM IR dan kertas soalan peperiksaan lepas. **(Bukti 4.2.1(a))**

**b. Executive Information System (EIS)** telah dibangunkan pada tahun 2017 secara *in-house* dan digunapakai di seluruh sistem perpustakaan UiTM. Sistem ini telah ditambah baik dengan beberapa versi untuk pemantapan pengurusan data Perpustakaan UiTM. Ia menyimpan data strategik dan operasi bagi tujuan pemantauan secara menyeluruh. **(Bukti 4.2.1(b))**

**c. Virtual War Room (VWR)** merupakan mekanisme pemantauan yang dibangunkan pada tahun 2021 untuk menyelaras projek inisiatif PTAR bagi menyokong PdP universiti. Setiap projek inisiatif ini perlu dikemaskini oleh pegawai bertanggungjawab dan peneraju mengikut bilangan aktiviti dan tarikh tindakan yang telah dilaksanakan **(Bukti 4.2.1(c))**

### 4.2.2 Laporan prestasi dan pencapaian PTAR

Laporan analisa dan pencapaian dibentangkan di peringkat MEU, Senat dan dalaman PTAR. Bahagian Dasar dan Governan PTAR bertanggungjawab bagi memastikan data pencapaian disemak dan memenuhi kualiti seperti yang ditetapkan. Antara laporan yang telah dibentangkan pada tahun 2021 adalah Laporan Analisis Penggunaan PDAT di peringkat Senat. **(Bukti 4.2.2)**

### 4.2.3 Laporan Penilaian Program Pendidikan Pengguna

Program Pendidikan Pengguna merupakan platform untuk membantu dan menyebarkan luas PdP kepada warga UiTM. Program ini boleh dimohon secara atas talian melalui portal perpustakaan dengan memilih modul yang ditawarkan. PTAR mengukur keberkesanan program dengan melihat tahap peningkatan pengetahuan selepas latihan dijalankan berbanding sebelum latihan. Antaranya adalah modul PhD Clinic@PTAR (LSA700). **(Bukti 4.2.3)**

### 4.2.4 Media Sosial

Perpustakaan juga mengukur pencapaian bidang tumpuan melalui maklum balas dalam media sosial merangkumi *jumlah likes, followers, views, rates, shares, post, tweets* dan *comments*. PTAR mempunyai lebih daripada 5,000 *followers* Facebook, 4,477 *followers* Twitter, 3,250 *subscribers* Youtube dan 1,307 *followers* Instagram.

### 4.2.5 Indeks Kepuasan Graduan

Indeks yang dijalankan oleh Bahagian Transformasi Universiti ini memberi input kepada perpustakaan dalam menyediakan kemudahan prasarana yang terbaik dan selesa kepada pelajar dan staf. Ia merupakan pengukuran yang menyeluruh kerana melibatkan penilaian oleh keseluruhan para graduan terhadap 38 buah perpustakaan. PTAR telah mendapat skor 4.38 terhadap kemudahan prasarana UiTM Shah Alam pada tahun 2021.

### 4.2.6 Skor MyRA : Seksyen H2 (Kemudahan Sokongan)

Skor MyRA dijadikan sebagai pengukur kepada pencapaian bidang tumpuan. PTAR menyumbang kepada Seksyen H2 : Kemudahan Perpustakaan yang melibatkan data bilangan tajuk buku (salinan cetak), buku atas talian (salinan digital) dan jurnal yang dilanggan. PTAR

telian mendapat skor penuh dalam seksyen ini pada tahun 2021.

#### **4.2.7 Penerbitan Jurnal Perpustakaan**

*Journal of Academic Library Management* (AcLiM) merupakan jurnal akses terbuka yang diterbitkan dua kali setahun bermula tahun 2021. Ia melibatkan pustakawan, ahli akademik, penyelidik, pelajar pascasiswazah dan *reviewer*. Penerbitan jurnal yang berfokuskan sains sosial ini mengandungi penulisan inovatif, kepakaran dan pengurusan dalam bidang perpustakaan akademik.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_A01\\_AB02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.2.1\(a\).pdf](#)
2. [B0016\\_A01\\_AB02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.2.1\(b\).pdf](#)
3. [B0016\\_A01\\_AB02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.2.1\(c\).pdf](#)
4. [B0016\\_A01\\_AB02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.2.2.pdf](#)
5. [B0016\\_A01\\_AB02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.2.3.pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PTAR menguruskan 214 jenis data dengan sistematik melalui sistem yang dibangunkan secara *in-house* menggunakan kepakaran dalaman. Antara data dan kaedah yang digunakan untuk membuat penilaian, pengumpulan dan penganalisaan adalah :

#### 4.3.1 Konsultasi Penyelidikan PhD Clinic@PTAR

Perkhidmatan konsultasi penyelidikan secara informal ini ditawarkan secara percuma kepada pelajar pasca siswazah dan penyelidik UiTM. Konsultasi dilaksanakan sama ada secara berseorangan atau kumpulan kecil melalui atas talian. Lima orang pensyarah daripada Fakulti Pengurusan Maklumat telah terlibat dalam konsultasi ini. **Bukti 4.3(a)**

#### 4.3.2 MyKnowledge Management (MyKM)

MyKM merupakan pusat sehati bagi mengumpul, mengurus dan menyebarkan maklumat pengetahuan berdasarkan bahan rujukan bercirikan *personalized education* untuk warga UiTM. Semua warga UiTM boleh mengakses melalui <https://mykm.uitm.edu.my/v3/h0m3/p4g3s.php?p=01>. Inisiatif ini disebar luas melalui laman web, e-mel rasmi, media sosial, mesyuarat, program kunjungan hormat dan Library Outreach kepada warga UiTM.

#### 4.3.3 Data Validasi Penerbitan UiTM

PTAR berperanan untuk merekod semakan dan mengesahkan data penerbitan yang dihasilkan oleh staf UiTM. Ia juga sumber rujukan utama pelaporan rasmi data penerbitan UiTM bagi keperluan penarafan seperti MyRA dan lain-lain. Koordinator PTAR daripada seluruh sistem perpustakaan dilantik untuk membuat semakan URL atau tajuk penerbitan/jurnal dalam laman web SCOPUS, WOS, Mycite dan ERA. Pelaksanaan validasi ini disebar luas melalui Pekeliling Naib Canselor Bil. 3 Tahun 2021 : Pekeliling Pelaksanaan Proses Pendaftaran Dan Validasi Penerbitan Di Dalam Sistem Penerbitan UiTM. **(Bukti 4.3(b))**

#### 4.3.4 MOOCs

MOOCs@PTAR menawarkan pembelajaran secara atas talian bagi menyokong Education 5.0. Portal ini berupaya menyediakan rangkaian maklumat yang boleh diakses oleh pelajar merangkumi 11 modul. Pelajar daripada seluruh sistem UiTM boleh mengakses melalui url : <https://mooc.library.uitm.edu.my/>

#### 4.3.5 eKKM

eKKM merupakan sistem tempahan kelas kemahiran maklumat yang dijalankan oleh seluruh Perpustakaan UiTM kepada semua pelajar dan staf akademik melibatkan 11 modul. Peserta boleh membuat penilaian terhadap pengajar, kandungan program dan pengetahuan sebelum dan selepas latihan. Ia boleh diakses di pautan : <https://library.uitm.edu.my/en/information-literacy-skill-class> **(Bukti 4.3(c))**.

**4.3.6 Sistem VWR** dibangunkan bagi melaksanakan fungsi-fungsi pengurusan penyimpanan rekod setiap keputusan bagi tujuh mesyuarat utama PTAR UiTM Shah Alam. Sistem ini sebagai salah satu mekanisma pengawasan dan pemantauan dalaman terhadap tindakan ke atas keputusan mesyuarat agar dapat dilaksanakan sepenuhnya oleh Jabatan, Bahagian dan Jawatankuasa yang telah dipertanggungjawabkan. Sistem ini boleh diakses oleh Pengurusan Kanan dan Pegawai Profesional untuk memastikan pelaksanaan setiap projek dan tindakan dilaksanakan mengikut sasaran yang ditetapkan.

#### 4.3.7 Chat with Librarian

Perkhidmatan PdP ini adalah perkhidmatan bual secara terus melalui atas talian antara penanda dengan Pegawai Profesional seluruh sistem perpustakaan. Perkhidmatan ini dibuka

kepada pengguna dalam dan luar UiTM bagi mendapat maklumat dan maklum balas berkaitan perpustakaan. Pengguna masih boleh mendapat maklum balas secara e-mel walaupun selepas waktu pejabat (**Bukti 4.3(d)**).

**4.3.8 UiTM IR** merupakan repositori akses terbuka yang mengumpul, menyimpan dan menyebarkan harta intelek universiti yang boleh diakses atas talian. Repositori ini merupakan platform ketampakan hasil penerbitan warga UiTM yang boleh dirujuk dan dicapai secara meluas di peringkat global. Semua perpustakaan seluruh sistem mengumpul dan memuat naik bahan harta intelek yang diperolehi daripada kampus masing-masing. United States, Indonesia dan Filipina merupakan antara negara yang paling tinggi menggunakan bahan IR UiTM pada tahun 2021 (**Bukti 4.3(e)**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_A01\\_AB03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.3\(a\).pdf](#)
2. [B0016\\_A01\\_AB03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.3\(b\).pdf](#)
3. [B0016\\_A01\\_AB03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.3\(c\).pdf](#)
4. [B0016\\_A01\\_AB03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.3\(d\).pdf](#)
5. [B0016\\_A01\\_AB03\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.3\(e\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

PTAR menggunakan hasil analisa data untuk penambahbaikan prestasi bidang tumpuan dengan mekanisme berikut:

#### **1. Mesyuarat/Jawatankuasa**

Pemantauan dilakukan dengan melaksanakan mesyuarat di peringkat Jabatan, Bahagian/Perpustakaan Fakulti, Perpustakaan Cawangan dan jawatankuasa. **(Bukti 4.4.1(a)).** Data dikumpulkan mengikut pengukuran yang telah ditentukan berdasarkan impak dan kepentingan kepada jabatan **(Bukti 4.4.1(b)).** Hasil analisa, PTAR mendapati beberapa program dan perkhidmatan dalam PdP kurang mendapat sambutan daripada beberapa fakulti/cawangan. Ini memberi impak kepada sedikit penurunan penggunaan perkhidmatan PTAR. Oleh yang demikian, PTAR telah menambahbaik prestasi jabatan dengan mengadakan program *Library Outreach* merangkumi dua aktiviti berikut:

- i. Kunjungan hormat kepada Pengurusan Kanan Universiti/Fakulti/Cawangan/PTJ
- ii. Intellectual Discourse **(Bukti 4.4.1(c))**

#### **2. Kajian Semula Pengurusan**

PTAR melaksanakan Kajian Semula Pengurusan melalui kaedah mesyuarat sebanyak dua kali setahun bagi mengukur bidang tumpuan berikut :

##### **i. Objektif Kualiti (OK)**

- a. OK 1: Memastikan 90% warga universiti menggunakan Perpustakaan Digital UiTM
- b. OK 2: Memastikan kepuasan pelanggan mencapai 90%
- c. OK 3: Memastikan pembangunan bahan perpustakaan mencapai nisbah 70% bahan digital (elektronik) dan 30% bahan bercetak

##### **ii. Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan**

##### **iii. Laporan Piagam Pelanggan**

- a. Memastikan kelas kemahiran maklumat yang berstatus lulus dilaksanakan mengikut permohonan yang diterima.
- b. Memastikan maklumbalas perkhidmatan Chat with Librarian (Response Waiting Time Lib Chat) tidak melebihi 5 minit

##### **(Bukti 4.4.1(d))**

Hasil daripada laporan analisa yang dibentangkan, PTAR telah menambah baik dengan meningkatkan promosi dalam PdP kepada warga UiTM melalui media sosial, e-mel, laman web dan program *Library Outreach*.

#### **3. Executive Information System (EIS)**

PTAR menggunakan sistem ini bagi tujuan pelaporan dan penganalisan data dalam bidang tumpuan. Ia dapat diakses dan dipantau secara mingguan, bulanan, sukuan dan tahunan. Antara analisa data yang berkaitan bidang tumpuan adalah:

- i. Penurunan penggunaan bahan rujukan perpustakaan
- ii. Perluasan perkhidmatan perpustakaan digital
- iii. Perluasan perkhidmatan sokongan penyelidikan



Bagi penambahbaikan prestasi, PTAR telah melaksanakan dan meningkatkan Program Sinergi Penyelidikan Bersama Penerbit, Program *Library Outreach* kepada fakulti / cawangan / PTJ dan Pembentangan Laporan Penggunaan Bahan Rujukan Elektronik di Peringkat Senat. **(Bukti 4.4.1(e))**

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.1\(a\).pdf](#)
2. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.1\(b\).pdf](#)
3. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.1\(c\).pdf](#)
4. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.1\(d\).pdf](#)
5. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.1\(e\).pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

PTAR menyimpan data-data penting menggunakan pelbagai platform iaitu Sistem EISv3, MyKM, Sistem Data MyRA dan eRMS. PTAR mengenal pasti, merancang dan mengawal risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan berdasarkan :

**1. Fungsi utama perpustakaan** iaitu **pembangunan sumber rujukan, perkhidmatan perpustakaan, pembangunan organisasi, perkhidmatan rekod & arkib dan perpustakaan digital**. Merujuk kepada bidang tumpuan, terdapat dua risiko yang direkodkan dalam eRMS iaitu isu perkhidmatan khidmat nasihat & rujukan serta konsultasi penyelidikan dan program literasi maklumat secara bersemuka/fizikal tertangguh ekoran pandemic COVID19 (**Bukti 4.4.2(a)**).

**2. Matriks kebarangkalian dan impak risiko**. Ia dikawal mengikut tahap penilaian risiko iaitu ekstrem, tinggi, sederhana dan rendah. Ia turut digariskan dalam Panduan Pengurusan Risiko PTAR di muka surat 7 selari dengan Panduan Pengurusan Risiko UiTM (**Bukti 4.4.2(b)**).

**3. Analisa SWOT** : PTAR membuat penilaian risiko menggunakan kaedah ini bagi mengenal pasti ancaman dan kelemahan yang memberikan impak negatif kepada jabatan. Ia boleh dirujuk melalui Model SWOT PTAR (**Bukti 4.4.2(c)**).

#### 4. Tren Perbandingan

PTAR juga melihat kepada tren perbandingan prestasi jabatan untuk mengenal pasti risiko bagi tindakan pencegahan dan kawalan secara menyeluruh. Antara tren perbandingan yang utama yang dilihat adalah bahan rujukan perpustakaan yang mempunyai peruntukan tertinggi dan penggunaan perpustakaan digital.

**Antara risiko yang berjaya dikawal oleh PTAR adalah :**

##### 1. Kehilangan data

PTAR menyediakan dan melaksanakan *Back up* data secara berkala dan membuat simpanan data melalui Disaster Recovery Centre.

##### 2. Kebocoran data

PTAR menggunakan Firewall/WAF (Web Application Firewall) untuk mengawal keselamatan maklumat dan melindungi hak serta kepentingan PTAR dan pengguna. Selain itu, PTAR melaksanakan protokol perisian HTTPS dalam semua pautan perkhidmatan perpustakaan bagi tindakan pencegahan kebocoran data. (**Bukti 4.4.2(d)**).

##### 3. Keselamatan data

PTAR melaksanakan Single Sign On (SSO) Login untuk memastikan keselamatan data perpustakaan dijaga. (**Bukti 4.4.2(e)**). Hanya pengguna berdaftar sahaja yang boleh mengakses data dan perkhidmatan PTAR dengan beberapa ciri keselamatan seperti berikut :

1. Paparan syarat dan had pengaksesan di dalam EzAccess
2. Pemakluman larangan yang terdapat dalam kontrak sumber elektronik kepada pengguna
3. Membuat sekatan ID / IP berdasarkan laporan pembekal / pengguna.
4. Membuat sekatan cubaan login tidak sah (brute-force) kepada lima kali percubaan bagi login yang gagal.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.2\(a\).pdf](#)

2. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.2\(b\).pdf](#)
3. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.2\(c\).pdf](#)
4. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.2\(d\).pdf](#)
5. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.2\(e\).pdf](#)

#### 4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR melaksanakan penambahbaikan berdasarkan penganalisaan hasil data yang dibuat dalam bidang tumpuan seperti berikut:

##### 1. *MyKnowledge Management (MyKM)*

Pada awal pembangunan MyKM pada tahun 2018, PTAR memfokuskan platform tersebut bagi pengguna mendapatkan sumber rujukan PdP secara setempat. Hasil penganalisaan, PTAR mendapati penggunaan login MyKM semakin meningkat daripada 37,918 pada tahun 2020 ke 110,346 pada tahun 2021. Oleh yang demikian, PTAR telah menambahbaik portal ini dengan mewujudkan menu *personalized* yang berfokus kepada PdP secara individu. Ia dikongsi dan diuar-uarkan secara agresif kepada seluruh warga universiti sebanyak 13 hebahan pada tahun 2021 melalui lapan platform seperti media sosial dan e-mel. Selain itu, hebahan juga dibuat dalam Program *Library Outreach* dan Pendidikan Pengguna. (**Bukti 4.4.3(a)** dan **Bukti 4.4.3(b)**)

##### 2. Penerbitan *Journal of Academic Library Management (AcLiM)*

Hasil analisa SWOT yang dijalankan, PTAR mengenal pasti kompetensi staf Perpustakaan UiTM dari aspek tahap pendidikan, pengalaman dan kepakaran dalam pelbagai bidang. Kekuatan ini diterjemahkan melalui penulisan dan dikumpulkan dalam satu penerbitan yang dikenali sebagai *Jurnal AcLiM*. Penerbitan ini telah dirancang pada tahun 2020 dengan pembentukan jawatankuasa penerbitan jurnal, pelantikan *editorial team* yang terdiri daripada kumpulan pentadbir dan akademik dalaman dan luaran UiTM. *Jurnal* ini berjaya diterbitkan sebanyak dua isu yang mengandungi 14 artikel pada tahun 2021 bagi menyokong PdP khusus di dalam bidang sains sosial. *AcLiM* merupakan jurnal yang pertama diterbitkan oleh kumpulan pentadbir UiTM. *Jurnal* ini boleh diakses secara global di pautan <https://aclim.uitm.edu.my/article> . (**Bukti 4.4.3(c)**)

##### 3. *PhD Clinic@PTAR*

*PhD Clinic@PTAR* berkonsepkan wakaf ilmu secara percuma ini adalah merupakan hasil cetusan idea Prof. Dr. Norliya Ahmad Kassim, Profesor Kehormat di Fakulti Pengurusan Maklumat bagi tujuan *Corporate Social Responsibility (CSR)* kepada komuniti universiti. Hasil analisa mendapati pada tahun 2020, program ini dilaksanakan sebanyak dua sesi yang hanya dihadiri oleh lima orang peserta berikutan pandemik Covid-19 yang hanya menawarkan konsultansi secara bersemuka sama secara perseorangan atau kumpulan kecil.

Walaupun bagaimanapun, pada tahun 2021 PTAR telah menambahbaik kaedah konsultansi melalui pendekatan secara atas talian dan penambahan bilangan konsultansi jemputan dari 2 orang kepada 5 orang. Hasilnya, berlaku peningkatan penyertaan yang ketara iaitu sebanyak 40 sesi dan dihadiri oleh 138 orang peserta. (**Bukti 4.4.3(d)**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.3\(a\).pdf](#)
2. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.3\(b\).pdf](#)
3. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.3\(c\).pdf](#)
4. [B0016\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.4.3\(d\).pdf](#)

## 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PTAR melaksanakan hasil penganalisaan data untuk penambahbaikan berterusan dan inovasi seperti berikut :

### 1. *MyKnowledge Management (MyKM)*

PTAR telah membuat perancangan bagi penambahbaikan Portal MyKM dengan menggunakan kepakaran dalaman. PTAR membangunkan *personalized education* yang berfokus kepada PdP yang boleh diakses secara *Single Sign On* dan berkonsepkan *anytime and anywhere*. Ia ditambah baik dengan pengkhususan bahan rujukan mengikut kursus pelajar. Selain itu, PTAR sentiasa mengambil maklum balas pengguna melalui media elektronik dan bercetak untuk tindakan penambahbaikan berterusan. MyKM juga mendapat pengiktirafan melalui Anugerah di Annual Productivity and Innovation Showcase (ArISe 2021) dan merangkul anugerah emas lima bintang, 19 Kumpulan Terbaik Sektor Awam dan Anugerah Video Popular Youtube. **(Bukti 4.5(a))**. Selain itu, PTAR turut menerima lawatan kerja penandaarasan daripada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia pada 1 Februari 2021 bagi perkongsian amalan terbaik pengurusan koleksi digital. **(Bukti 4.5(b))**

### 2. Penerbitan *Journal of Academic Library Management (AcLiM)*

PTAR telah merancang penerbitan AcLiM sebanyak dua kali setahun. Bagi memastikan penerbitan yang berkualiti, perbincangan antara pasukan editor dan *reviewer* diadakan secara kerap dan konsisten. Pasukan editor bertanggungjawab untuk memastikan artikel yang *transparent*, integriti dan beretika agar mematuhi prosedur penerbitan. **(Bukti 4.5(c))**. Pasukan ini juga menggunakan perisian Turnitin berasaskan web sebagai alat semakan bagi memastikan ketulenan penulisan artikel yang diterbitkan bagi mengelakkan kes plagiat berlaku. Hasilnya, penerbitan ini diindeks di dalam *UiTM Institutional Repository* dan *Google Scholar* bagi ketampakan bahan PdP. **(Bukti 4.5(d))**

### 3. *PhD Clinic@PTAR*

PTAR telah merancang program ini untuk memberi bimbingan khusus kepada pelajar pasca siswazah secara fizikal. Bagi merealisasikan, PTAR telah menyediakan fasiliti khas yang bersesuaian dengan menaiktaraf 15 bilik perbincangan kepada Research Writing Room agar konsultasi secara bersemuka berjalan lancar. PTAR juga membuat semakan kepada maklum balas daripada pengguna melalui analisa kehadiran peserta daripada fakulti, cawangan dan PTJ. Bagi meningkatkan bilangan penyertaan program ini, PTAR telah menambah baik kaedah dengan mengadakan konsultasi secara atas talian tanpa sebarang bayaran **(Bukti 4.5(e))**. Secara tidak langsung, ia menyokong kepada KPI universiti (*Strategic Themes – Education 5.0@UiTM : Key initiatives for strategy 2 : Promoting personalized learning pathway*). Di samping itu, ia menyokong sasaran universiti bagi meningkatkan peratusan pelajar pasca siswazah menamatkan pengajian dalam tempoh (Graduate On Time).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_A01\\_AB05\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.5\(a\).pdf](#)
2. [B0016\\_A01\\_AB05\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.5\(b\).pdf](#)
3. [B0016\\_A01\\_AB05\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.5\(c\).pdf](#)
4. [B0016\\_A01\\_AB05\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.5\(d\).pdf](#)
5. [B0016\\_A01\\_AB05\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Pengukuran Analisis 4.5\(e\).pdf](#)

## **KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA**

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Aspek pengajaran dan pembelajaran (PdP) telah menjadi teras fungsi PTAR sebagai jabatan sokongan akademik di UiTM. Oleh itu, pembentukan dan penyampaian suatu sistem sokongan yang cekap dan tangkas amat penting agar PTAR bergerak seiring dengan perubahan semasa dan memenuhi jangkaan pengguna.

#### **Perancangan (Plan)**

Matlamat **Perancangan Strategik UiTM 2020-2025** untuk menjadi universiti tersohor dunia telah dijadikan rujukan utama dalam proses pembangunan sumber manusia PTAR. Malah, amanat **Tahun Baharu Ketua Pustakawan UiTM tahun 2021** telah menekankan aspek **pentadbiran tangkas, Pendidikan 5.0, keusahawanan, perluasan akses, dan kampus pintar sebagai fokus halatuju PTAR bagi tempoh lima tahun.**

Seiring dengan halatuju universiti yang menekankan aspek pentadbiran tangkas terhadap pengurusan sumber manusia, PTAR telah merangka aktiviti **sinergi peningkatan kompetensi staf menerusi program-program yang dirancang bersama organisasi dalaman dan luaran UiTM.** Program-program yang telah dilaksanakan itu mempunyai pulangan pelaburan (*Return on Investment-ROI*) terhadap pembangunan kompetensi staf perpustakaan.

#### **Pelaksanaan (Do)**

PTAR turut menitikberatkan aspek nilai iaitu **pengetahuan, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab (i-Dart)** agar melahirkan staf yang berkemahiran dan bercirikan nilai-nilai murni. Pendekatan yang diambil oleh PTAR seiring dengan penumpuan aspek nilai ini telah disebarluaskan di peringkat PTAR keseluruhannya menerusi **aktiviti latihan, inovasi dan penyusunan semula sumber manusia di peringkat jabatan, bahagian dan unit**

Kecemerlangan bakat staf perpustakaan diperkasakan menerusi **perkongsian pengalaman dan kepakaran, pembentukan pasukan tenaga pengajar perpustakaan, penglibatan staf dalam Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), pelantikan staf mengikut kepakaran, penempatan tempat bertugas mengikut kepakaran dan perkongsian kepakaran (*soft skill & hard skill*) kepada pelajar latihan industri.**

#### **Pemantauan (Check)**

**Sistem Executive Information System (EIS)** telah digunakan sepenuhnya oleh pihak pengurusan perpustakaan untuk memantau prestasi jabatan dan semua perpustakaan UiTM, membuat setiap keputusan strategik dan pelaporan kepada pengurusan universiti.

**Audit Dalam** juga dijadikan sebagai salah satu kaedah pemantauan untuk mengekalkan kualiti operasi perpustakaan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkesan di dalam menyokong bidang tumpuan pembelajaran dan pengajaran.

Penilaian **tahap kepuasan bekerja staf perpustakaan** juga merupakan salah satu kaedah pemantauan oleh pihak pengurusan perpustakaan. Hasil dapatan kajian tersebut digunakan untuk menambahbaik dan dijadikan sebagai tindakan pencegahan untuk memastikan kesejahteraan warga PTAR dan seterusnya menyumbang kepada kecemerlangan organisasi.

#### **Tindakan penambahbaikan (Act)**

Aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) yang sentiasa berkembang dengan pengetahuan baharu melalui penggunaan teknologi terkini telah menggalakkan aktiviti **inovasi dan perkongsian pengetahuan**. Pada tahun 2021, PTAR terus bergerak aktif di peringkat kebangsaan dan antarabangsa menerusi **pertandingan inovatif dan kreatif** serta **program perkongsian ilmu** dengan pakar-pakar dalam bidang sains maklumat dan kepustakawan.

Kesimpulannya, pembangunan sumber manusia yang kompeten berupaya melahirkan staf berprestasi tinggi dan efisien yang menyumbang kepada bidang tumpuan PdP. Justeru, dengan perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan yang sistematik dan berstruktur dalam pengurusan sumber manusia mampu menjayakan agenda UiTM untuk menjadi universiti terkemuka dunia.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kaedah POLC digunakan oleh Pengurusan PTAR bagi pengurusan sumber manusia. **(Bukti 1(a))**

### 1. Planning

Pengurusan sumber manusia dimantapkan selaras dengan **Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM 2020-2025** dan disampaikan kepada seluruh staf Perpustakaan UiTM melalui **Amanat Ketua Pustakawan 2021**. Perpustakaan menetapkan sasaran 100% staf mencapai 42 jam latihan mengikut kompetensi Umum, Khusus dan ICT melalui Perancangan latihan tahunan. Sistem iTraining yang dibangunkan oleh PTAR telah menjadikan pengurusan latihan PTAR lebih efisien, berstruktur dan sistematik. **(Bukti 2)**

### 2. Organizing

PTAR telah melaksanakan inisiatif pembangunan staf sebagaimana pendekatan berikut:

**i) Pembangunan & Kecemerlangan Bakat Staf Perpustakaan UiTM3** kaedah pembelajaran seperti berikut telah dilaksanakan bagi menyokong bidang tumpuan: **(Bukti 1(b))**

#### a) Pembelajaran Formal

- **Memberikan latihan mengikut kompetensi.** Pemanduan keperluan latihan staf mengikut kompetensi bagi pembangunan *Attitude, Skill & Knowledge (ASK)*.
- **Menghantar staf mengikuti latihan sangkut (*Job Attachment/ On the Job Training*) di organisasi luar.** PTAR menghantar staf mengikuti latihan ke lokasi berikut bagi memantapkan bidang tumpuan pengajaran dan pembelajaran.
  - Perpustakaan Negara Malaysia (30 Mac – 9 April 2021)
  - Perbadanan Perpustakaan Awam Selangor (13-15 September 2021)
- Melalui inisiatif *life-long learning*, PTAR telah bekerjasama dengan Fakulti Pengurusan Maklumat bagi melaksanakan Program Master IM770 FLP. Program ini diadakan untuk menggalakkan pegawai PTAR mengikuti kelas pengajian yang dijalankan di PTAR. Seramai 9 orang pegawai telah mengikuti program ini bagi tempoh 3 tahun.

#### b) Pembelajaran Informal

- Pembelajaran menerusi pengalaman (peningkatan ilmu/ kemahiran diperoleh bila mana staf diberi peluang untuk bertugas di bahagian lain melalui *rotation / reshuffle* penempatan tempat bertugas bagi tempoh 5 tahun).

#### c) Pembelajaran Atas Talian

- **Self Learning**
  - Seramai 33 orang staf telah mengikuti Program *Skillsoft Percipio* di bawah penganjuran ILD yang mengandungi kursus fungsional, ICT dan kepimpinan secara atas talian bagi tempoh 2 tahun.
  - Seramai 3 orang staf telah mengikuti program *Data Stewardship for Open Science* selama 6 bulan *anjuran* Akademi Sains Malaysia *dan* telah menerima pengiktirafan sebagai *Data Steward*.
- **Online platform / Webinar** - Pembangunan kompetensi tenaga pengajar PTAR diperkukuh dengan penganjuran latihan seperti *Training of Trainers (TOT)*, *Virtual job Attachment* dan pelbagai siri *Webinar* kepada warga kerja perpustakaan. (Bukti 3)

**ii) Penyediaan Staf Profesional (Kelayakan)**



PTAR menyediakan tenaga pengajar dan rakan penyelidik yang mempunyai tahap akademik di peringkat Sarjana Muda, Sarjana & PhD bagi melaksanakan Kelas Kemahiran Maklumat, PhD Clinic, Konsultasi penyelidikan dan rujukan serta *Chat with Librarian* dengan berkesan. **(Bukti 4)**

### 3. Leading

PTAR telah melibatkan setiap peringkat pembuatan keputusan bagi menjayakan aktiviti pengajaran dan pembelajaran yang telah dirancang. Penglibatan secara menyeluruh ini telah dijayakan menerusi siri Mesyuarat Dalaman PTAR. (Bukti 4)

### 4. Controlling

**Sistem Executive Information System (EIS)** digunakan untuk memantau prestasi KPI dan PI bagi 39 Perpustakaan UiTM. Manakala, **Audit Dalam** juga dijadikan sebagai salah satu kaedah pemantauan untuk mengekalkan kualiti operasi Perpustakaan di dalam menyokong bidang tumpuan pembelajaran dan pengajaran. **(Bukti 1(c))**

### Penghargaan dan Pengiktirafan

Pengurusan Kanan PTAR sangat menghargai sumbangan yang telah diberikan oleh warganya ke arah kecemerlangan organisasi. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC, Surat/ poster ucapan tahniah, surat penghargaan dan kenaikan pangkat adalah merupakan bentuk penghargaan yang diberikan. **(Bukti 5)**

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_S01\\_SB02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.2 Bukti 1 \(a,b,c\).pdf](#)
2. [B0016\\_S01\\_SB02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.2 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_S01\\_SB02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.2 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_S01\\_SB02\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.2 Bukti 4 \(a,b,c\).pdf](#)
5. [B0016\\_S01\\_SB02\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.2 Bukti 5.pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi menjayakan bidang pengajaran dan pembelajaran, Pengurusan PTAR mengoptimalkan kepakaran dan pengalaman sumber manusia melalui perkara seperti berikut:

#### 1. Perkongsian pengalaman dan kepakaran

Pengalaman dan kepakaran staf Perpustakaan UiTM telahpun dimanfaatkan melalui pelbagai sesi perkongsian kepada seluruh warga UiTM seperti perkongsian yang dibuat oleh pustakawan yang berkemahiran dalam bidang perpustakaan digital/ SDG/ Penulisan/ Penerbitan. **(Bukti 1(a))**

#### 2. Penulisan dan Penerbitan Warga Perpustakaan

PTAR telah berjaya menerbitkan Journal of Academic Library Management (AcLIM) pada tahun 2021 bagi menggalakkan staf Perpustakaan melaksanakan aktiviti penulisan dan penyelidikan serta berkolaborasi bersama penulis/ penyelidik dari pelbagai fakulti untuk menghasilkan penulisan ilmiah dalam bidang kepustakawanan. **(Bukti 1(b))**

#### 3. Kumpulan Fokus Khas (*Special Interest Group*)

PTAR diberikan kepercayaan untuk menyumbang kepakaran kepada 8 Kumpulan Fokus Khas (SIG) di peringkat universiti awam dan GLC.

- i) Kumpulan Fokus Khas Pangkalan Data Komersil
- ii) Kumpulan Fokus Khas Pengurusan Kualiti dan Risiko
- iii) Kumpulan Fokus Khas Perolehan
- iv) Kumpulan Fokus Khas Kejuruteraan dan Alam Bina
- v) Kumpulan Fokus Khas Perkongsian Maklumat
- vi) Kumpulan Fokus Khas Sistem (MySyL)
- vii) Kumpulan Fokus Khas Pengkatalogan dan Metadata
- viii) Kumpulan Fokus Khas Undang-undang

#### 4. Menyediakan pasukan tenaga pengajar perpustakaan

Bagi menyokong bidang tumpuan, PTAR telah menyediakan pasukan tenaga pengajar yang terlatih dalam kalangan Pustakawan di seluruh Perpustakaan UiTM bagi mengendalikan perkhidmatan Sokongan Penyelidikan, Kelas Kemahiran Maklumat, Khidmat Nasihat dan Rujukan dan Siri Webinar Penyelidikan. Program ini dijalankan bagi menyokong pengajaran dan pembelajaran warga universiti samada di fakulti/ jabatan/ bahagian/ PTJ di UiTM. **(Bukti 2)**

#### 5. Penglibatan staf dalam Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)

Penglibatan staf di dalam KIK telah menyumbang kepada penambahbaikan atau penyelesaian sesuatu masalah. Pada tahun 2021, PTAR mempunyai 3 kumpulan KIK yang telah dianggotai seramai 16 orang staf yang menghasilkan projek yang menyokong bidang tumpuan pengajaran dan pembelajaran iaitu *MyKnowledge Management*, *UiTM Digital Library App Online*, *Finding*

## **6. Pelantikan staf di dalam sesuatu bidang khusus**

Bagi menjayakan bidang tumpuan pengajaran dan pembelajaran, PTAR telah melantik pegawai sebagai Koordinator PRIME, tenaga pengajar Kelas Kemahiran Maklumat dan beberapa jawatankuasa yang berkaitan. **(Bukti 4)**

## **7. Penempatan tempat bertugas di jabatan/bahagian/unit mengikut kepakaran staf (*the right person in the right place*)**

Agihan staf yang mempunyai kepakaran khusus dalam bidang teknologi ICT akan ditempatkan ke Jabatan Perpustakaan Digital yang memainkan peranan penting bagi kelestarian perkhidmatan digital di Perpustakaan. Manakala staf yang berkepakaran dalam bidang literasi maklumat diletakkan di Bahagian Penyelidikan, Pembelajaran & Rujukan untuk mengajar dan memberikan konsultasi kepada pelajar, pensyarah dan penyelidik. Aktiviti ini dilaksanakan di 39 buah Perpustakaan seluruh system UiTM.

## **8. Perkongsian kepakaran (*soft skill & hard skill*) kepada pelajar latihan industri**

Kepakaran staf Perpustakaan dioptimalkan melalui bimbingan dan tunjuk ajar kepada pelajar latihan industri samada di peringkat Diploma dan Ijazah Sarjana Muda dari dalam dan luar UiTM (cth: Fakulti Pengurusan Maklumat). Seramai 9 orang pelajar telahpun mengikuti latihan industri di PTAR pada tahun 2021. **(Bukti 5)**

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_S01\\_SB03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.3 Bukti 1 \(a,b\).pdf](#)
2. [B0016\\_S01\\_SB03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.3 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_S01\\_SB03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.3 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_S01\\_SB03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.3 Bukti 4.pdf](#)
5. [B0016\\_S01\\_SB03\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.3 Bukti 5.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

#### **1. Kajian Keuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM**

PTAR telah melaksanakan Kajian Keuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM bagi mengetahui tahap keuasan hati dan keluhan sumber manusia terhadap persekitaran dan sistem kerja sekarang. Kajian yang dijalankan dapat mengenalpasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam memberikan suasana bekerja yang lebih kondusif agar tahap perkhidmatan yang diberikan oleh staf kepada pelanggan cemerlang dan berkualiti.

Kaji selidik yang dilaksanakan meliputi lima (5) domain iaitu;

- i) Tugas dan Tanggungjawab
- ii) Kepimpinan Ketua/ Penyelia
- iii) Hubungan
- iv) Latihan dan Pembangunan Diri
- v) Infrastruktur

Hasil pengukuran dapatan Kajian Keuasan Bekerja Staf Perpustakaan UiTM yang dilaksanakan pada tahun 2021 juga menunjukkan peratus keuasan bekerja staf mencapai **95.0%** melebihi sasaran 80% yang telah ditetapkan.

Analisa Pencapaian Keuasan Bekerja Staf mengikut domain dan skor adalah seperti berikut: **(Bukti 1)**

- i) D1: Bidang Tugas & Tanggungjawab **(92.3%)**
- ii) D2: Kepimpinan Ketua **(91.4%)**
- iii) D3: Hubungan di Tempat Kerja **(95.2%)**
- iv) D4: Latihan & Pembangunan Diri **(98.9%)**
- v) D5: Infrastruktur **(93.8%)**

#### **2. Library Support System (LSS)**

PTAR telah mewujudkan Library Support System (LSS) bagi membolehkan staf mengemukakan sebarang aduan dan maklumbalas berhubung pengurusan sumber manusia. Sepanjang tahun 2021 sebanyak 10 aduan telah diterima melalui sistem ini. **(Bukti 2)**

#### **3. Pusingan Kerja**

Pengurusan PTAR sentiasa memberi perhatian kepada aspek kesejahteraan warga kerja. Untuk itu, **pusingan kerja** dalam tempoh **lima (5) tahun sekali** dilaksanakan bagi memberi peluang dan pendedahan kepada warga kerja untuk meningkatkan kemahiran dan kepakaran dalam pelbagai bidang di Perpustakaan. Ianya secara langsung dapat meningkatkan kecekapan dan keuasan bekerja kepada individu sekaligus memberi manfaat tambah nilai kepada dirinya sendiri.

Selain itu, PTAR juga **menggalakkan maklumbalas staf** dengan memberikan cadangan/ pandangan/ idea melalui saluran mesyuarat, emel, telefon dan lain-lain.

**SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.1 Bukti 2.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan PTAR amat menitikberatkan aspek pembangunan bakat sumber manusia bagi menyokong kelangsungan aktiviti pengajaran dan pembelajaran kepada warga UiTM. Pengurusan risiko sumber manusia dilaksanakan menerusi aktiviti berikut:

1. Lantikan Jawatankuasa
2. Melaksanakan Mesyuarat Pengurusan Risiko
3. Kenalpasti risiko sumber manusia dan tindakan pencegahan
4. Membuat Penilaian Risiko berdasarkan kekerapan dan tahap risiko. Risiko berstatus tinggi perlu dibuat kawalan risiko lebih kerap dan diberikan perhatian.
5. Mengawal risiko dengan menerima risiko, mengurangkan tahap risiko dengan Tindakan kawalan risiko, mengelakkan risiko yang dikenalpasti atau memindahkan risiko kepada pihak lain. Pendaftaran risiko dibuat menggunakan sistem eRMS (Electronic Risk Management System).

**Risiko sumber manusia yang telah dikenalpasti adalah seperti berikut:**

### 1. Pelaksanaan Latihan

PTAR menggunakan kepakaran dalaman bagi menjayakan pembangunan kompetensi sumber manusia. Pengawalan perbelanjaan latihan adalah melalui lantikan staf PTAR yang berkemahiran sebagai fasilitator/ penceramah. Kaedah pengendalian latihan adalah secara atas talian dan dilaksanakan di dalam premis (**Bukti 1**)

### 2. Pengoperasian Perpustakaan

PTAR sentiasa peka dengan situasi semasa berkaitan dengan kesihatan dan kesejahteraan staf. Penularan wabak penyakit seperti Covid 19 dan Influenza telah memberi cabaran kepada PTAR untuk menjalankan operasi seharian. Tahap kesihatan staf juga telah memberi kesan ke atas pengoperasian Perpustakaan. Walau bagaimanapun, melalui tadbir urus tangkas PTAR telah dapat mendepani situasi tersebut melalui arahan pengurusan dari masa ke semasa seperti berikut:

- i) Penggiliran Kerja Secara Berjadual di Pejabat. Jadual penggiliran staf hadir ke pejabat dengan penetapan maksima 50% daripada keseluruhan staf dalam sehari di bangunan yang sama.
- ii) Mematuhi Panduan Amalan Langkah Pencegahan COVID-19 Di UiTM
- iii) Penggunaan satu pintu sahaja bagi laluan keluar dan masuk.
- iv) Membuat disinfeksi di ruang kerja dan Perpustakaan.

Semua pemakluman disebar luas kepada staf menerusi emel mahupun khidmat pesanan ringkas. (**Bukti 2**)

### 3. Penggantian Pemimpin PTAR

PTAR telah membentuk sekumpulan individu yang pakar serta berkemampuan tinggi yang mempunyai prestasi unggul bagi memastikan kesinambungan Pelan Pendaftarian Pemimpin

untuk menerajui PTAR pada masa hadapan. Kumpulan pakar tersebut adalah terdiri daripada Ketua Jabatan telah diberikan latihan kepimpinan yang secukupnya dan dilantik sebagai mentor kepada pegawai PTAR yang lain. **(Bukti 3)**

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.2 Bukti 3.pdf](#)
- 4.
- 5.

### 5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

PTAR mengambil langkah proaktif dalam membuat penambahbaikan aspek keselamatan dan persekitaran tempat bekerja. Semua jabatan di PTAR dan Jawatankuasa EKSA telah menggembleng usaha bagi memastikan persekitaran kerja dan sistem kerja yang kondusif.

#### 1. Jabatan Perancangan dan Pembangunan Perpustakaan

- i) Infrastruktur - pengurusan fasiliti seperti pembersihan dan disinfeksi perpustakaan di ruang pejabat, ruang bacaan dan bahan perpustakaan, mengambil tindakan penyelesaian terhadap setiap gangguan kerja yang melibatkan elektrik, mekanikal, telekomunikasi dan landskap.
- ii) Penyediaan sumber rujukan universiti yang terkini dan mencukupi bagi keperluan program akademik dan penyelidikan.
- iii) Penyediaan latihan TOT PDAT kepada pustakawan dan warga akademik.

#### 2. Jabatan Perpustakaan Digital

- i) Menyediakan Sistem Aduan Dalaman iaitu *Library Support System (LSS)* yang merangkumi tiga komponen utama iaitu Pengurusan Sistem Perpustakaan, Pengurusan Sumber Manusia dan Pengurusan Fasiliti.
- ii) Penyelenggaraan Server dan Network

#### 3. Jabatan Pentadbiran Organisasi

- i) Sistem kerja yang berstruktur merangkumi Penstrukturan dan Pengorganisasian Semula Sumber Manusia Perpustakaan, pemurnian proses kerja sedia ada menjadi lebih efisien serta penggunaan sistem untuk keselamatan data sumber manusia.
- ii) Pengurusan ruang bagi melancarkan aktiviti perpustakaan seperti Bilik Seminar, Bilik Mesyuarat, Bilik Rehat.

#### 4. Jabatan Perkhidmatan Perpustakaan

- i) Kemudahan prasarana bagi pengajaran dan pembelajaran seperti Learning Commons, eSport, Smart Classroom, Meja Konsultasi, Ruang eResources, Bilik Koleksi Khas, Bilik Research Writing Room, Bilik Perbincangan, Peralatan Bantuan Mengajar AR & VR, Pusat IT dan Ruang Bacaan.

#### 5. Jabatan Arkib Universiti

- i) Penyediaan ruang bagi pengajaran dan pembelajaran seperti Ruang Penyelidikan, Bilik Seminar dan Bilik Rekod.

#### 6. Jawatankuasa Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)

- i) Aktiviti kreativiti dan inovasi di tempat kerja seperti menyusun atur ruang pejabat dan kemudahan Perpustakaan.
- ii) Pembudayaan kebersihan dan keselesaan bekerja di pejabat menerusi 6 hebahan topik



terpilih untuk diutamakan oleh warga kerja PTAR. **(Bukti 1)**

Pengurusan PTAR mengambil perhatian bagi setiap maklumbalas yang dikemukakan di dalam *Library Support System*. Sebanyak 10 aduan berkenaan *Library Attendance* dan Saring C19 telah diterima dan kesemua aduan telah diambil tindakan. **(Bukti 2)**

Pengurusan PTAR turut mengambil tindakan kepada maklum balas sumber manusia seperti permohonan pertukaran tempat bertugas, permohonan berkerja di rumah semasa pandemik, maklumbalas Kajian Kepuasan Berkerja Staf Perpustakaan UiTM dan juga maklumbalas penilaian latihan yang dilaksanakan. **(Bukti 3)**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.4.3 Bukti 3.pdf](#)
- 4.
- 5.

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Tahap pembudayaan yang terhasil adalah seperti berikut:

### 1. Sesi Perkongsian Ilmu

Sesi perkongsian melalui program latihan yang disampaikan oleh staf perpustakaan di dalam dan luar UiTM seperti pembentang di dalam konferensi/ persidangan, penceramah latihan dan lawatan penandaarasan dari pihak luar. **(Bukti 1)**

### 2. Pengurusan sumber manusia sebagai pemangkin dan penggerak kejayaan PTAR

#### i) Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC)

AKNC merupakan satu amalan terbaik PTAR yang menjadi rujukan oleh warga UiTM. Perkongsian pembudayaan AKNC PTAR telah disampaikan melalui 2 sesi khas Bersama warga UiTM. **(Bukti 2)**

#### ii) Kecemerlangan Operasi

Kecemerlangan operasi telah dibudayakan di PTAR melalui penambahbaikan proses kerja sejak tahun 2016. PTAR telah dijemput untuk memberikan perkongsian berkenaan Pengurusan Repositori Institusi UiTM kepada warga UiTM. Selain itu, PTAR juga telah dirujuk dan ditanda aras oleh pihak luar berkenaan pembangunan dan pengurusan Repositori Institusi UiTM.

#### iii) Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)

Pembudayaan inovasi telah diterapkan di PTAR bermula pada tahun 2004 bagi penambahbaikan perkhidmatan ke arah menyokong pengajaran dan pembelajaran. Pembudayaan ini dilaksanakan dengan penyertaan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) di dalam konvensyen samada di peringkat UiTM, kebangsaan ataupun antarabangsa. **(Bukti 3)**

### 3. Pensijilan ISO

Kepatuhan terhadap proses kerja dan penambahbaikan berterusan telah menjadi budaya kualiti PTAR sejak tahun 2006. Pada tahun 2021, PTAR telah berjaya melaksanakan audit dalam dan audit surveillance secara atas talian meliputi dua lokasi iaitu PTAR Shah Alam dan PTAR Puncak Alam. PTAR telah berjaya memperolehi audit bersih bagi mengekalkan Pensijilan ISO. **(Bukti 4)**

### 4. Program Latihan Industri

PTAR telah menjadi pilihan pelajar bagi menjalani latihan industri pada setiap tahun. Pada tahun 2021, seramai 9 orang pelajar telah ditempatkan di PTAR Shah Alam. Pelajar tersebut telah mendapat bimbingan dan tunjuk ajar oleh pegawai PTAR mengikut bidang kepakaran mereka. **(Bukti 5)**

### 5. Tenaga Pengajar KKM

**Program Pendidikan Pengguna** ditawarkan secara berfokus kepada kumpulan sasar mengikut fakulti dan juga secara berjadual mengikut modul-modul yang diperlukan oleh pelajar dan penyelidik seperti Modul *Reference Management Software* (Endnote & Mendeley), Modul *Easy Write with Microsoft Word*, Modul *Writing and Publishing* dan lain-lain modul yang bersesuaian mengikut keperluan dan kehendak pelanggan. Tenaga pengajar telah diberikan latihan secara berterusan bagi memantapkan lagi kompetensi mereka untuk memberikan tunjuk

ajar kepada pelajar.

**SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_S01\\_SB05\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.5 Bukti 1.pdf](#)
2. [B0016\\_S01\\_SB05\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.5 Bukti 2.pdf](#)
3. [B0016\\_S01\\_SB05\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.5 Bukti 3.pdf](#)
4. [B0016\\_S01\\_SB05\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.5 Bukti 4.pdf](#)
5. [B0016\\_S01\\_SB05\\_20225\\_PTAR\\_Lampiran Sumber Manusia 5.5 Bukti 5.pdf](#)

## **KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI**

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pelaksanaan PDCA di Perpustakaan UiTM dilaksanakan dengan mengaplikasikan proses penambahbaikan berterusan bagi mewujudkan jangkaan hasil yang strategik dan berimpak tinggi bagi meningkatkan produktiviti, kualiti dan kepuasan hati pelanggan.

Pendekatan **Plan** adalah berpandukan kepada model Proses Utama Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 yang menggambarkan proses-proses utama kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif pembelajaran dan pengajaran perpustakaan Universiti Teknologi MARA (UiTM). PTAR sentiasa mengutamakan keperluan pelanggan untuk membangunkan koleksi perpustakaan.

Pendekatan **Do** adalah penumpuan terhadap proses utama pengajaran dan pembelajaran iaitu pembangunan sumber rujukan universiti, pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan serta pendigitan yang akan melibatkan tindakan pembetulan, *task force*, jawatankuasa khas dan keputusan mesyuarat. Penambahbaikan proses kerja didokumenkan dan menghasilkan garis panduan, carta alir kerja dan rekod pemantauan.

Pendekatan **Check** adalah melalui pemantauan dilakukan secara berkala melalui beberapa platform, antaranya mesyuarat-mesyuarat utama perpustakaan dan sistem yang dibangunkan oleh kepakarann dalaman dan digunapakai oleh seluruh PUiTM.

Seterusnya, pendekatan **Action** adalah dari segi penambahbaikan secara berterusan melalui kecemerlangan operasi dan inovasi di iktiraf di peringkat kebangsaan dan antarabangsa sama ada dari segi penjimatan kos serta penggunaan peralatan dan perkakasan ICT yang terkini dalam proses pengajaran dan pembelajaran.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Model Proses Utama Perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 menggambarkan proses-proses utama kepada pelaksanaan objektif dan inisiatif pembelajaran dan pengajaran perpustakaan Universiti Teknologi MARA (UiTM). PTAR sentiasa mengutamakan keperluan pelanggan untuk membangunkan koleksi perpustakaan.

Pelaksanaan **Audit Dalam** di PTAR dilaksanakan sebanyak dua (2) kali setahun bagi memastikan sistem Pengurusan Kualiti PTAR berjalan seperti perancang yang telah di atur dan memenuhi keperluan ISO 9001:2015. Melalui pelaksanaan Audit Dalam, beberapa kelemahan telah dikenalpasti dan ditambah baik melalui Tindakan Pembetulan. Di samping itu, PTAR terlibat dengan **Audit Luar** melalui Badan Pensijilan luar iaitu Lloyd's Register dan Agensi Kalayakan Malaysia (MQA) bagi memastikan perpustakaan mengikut piawaian yang telah ditetapkan oleh badan tersebut.

Bagi proses pengajaran dan pembelajaran UiTM, **perolehan bahan** melibatkan perolehan bahan bercetak, PDAT / eJournal, eBook, ICT, bahan harta intelek UiTM, bahan kandungan tempatan dan bahan arkib. Manakala proses pendigitalan bahan melibatkan tiga komponen iaitu bahan harta intelek UiTM, bahan kandungan tempatan dan bahan arkib.

Proses perolehan berkenaan berkait rapat dengan perkhidmatan seperti pelanggan, penyelidikan, pembelajaran dan rujukan, perpustakaan digital, sumber elektronik serta perkhidmatan arkib.

**Promosi dan pemasaran** memainkan peranan penting dalam menjamin proses berkualiti dan memenuhi ekspektasi pelanggan serta peningkatan penggunaan dan rujukan selari dengan aspirasi UiTM.

Semua proses utama perpustakaan memainkan peranan penting dalam proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. (**Rujuk Bukti 6.2 (1) : Model Proses Utama Perkhidmatan SPK 9001:ISO 2015 Perpustakaan UiTM**).

Selain Model Proses Utama Perkhidmatan SPK 9001:ISO 2015 Perpustakaan UiTM, PTAR juga menggunakan **Model Perpustakaan Digital** yang dirangka bagi memenuhi keperluan dan perkembangan teknologi terkini. Model ini merangkumi tiga komponen perpustakaan digital iaitu:

- i. Perkhidmatan Digital – Perkhidmatan perpustakaan yang boleh diakses melalui aplikasi / portal / sistem / repositori. Contoh: Online Finding Archive (OFA), Kelas Kemahiran Maklumat atas talian, *Massive Open Online Courses* (MOOCs) dan MyKnowledge Management (MyKM).
- ii. Koleksi Digital – Koleksi bahan rujukan yang boleh diakses secara atas talian dalam format maya bagi tujuan pembelajaran dan penyelidikan. Contoh: *Local Content Hub*, portal eBook dan Repositori Institusi UiTM (UiTM IR),
- iii. Proses Digital – Proses kerja yang dibuat secara atas talian bagi memastikan kelancaran operasi perpustakaan. Contoh: *Executive Information System* (EIS) dan *Archive Management System* (AMS).

**(Rujuk Bukti 6.2 (2): Model Perpustakaan Digital)**

### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_O01\\_OB02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran 6.2 \(1\) Model Proses Utama Perkhidmatan SPK 9001ISO 2015 Perpustakaan UiTM.pdf](#)
2. [B0016\\_O01\\_OB02\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran 6.2 \(2\) Model Perpustakaan Digital.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Penambahbaikan proses utama perpustakaan dipantau melalui PDCA merangkumi perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan perluasan serta penyeragaman inisiatif strategik perpustakaan digital bagi pelaksanaan objektif dan inisiatif pembelajaran dan pengajaran. **(Rujuk Bukti 6.3 (1) Rajah Model Plan, Do, Check, Action (PDCA)).**

Pelaksanaan PDCA merangkumi proses **pembangunan sumber rujukan universiti, pengajaran pembelajaran dan penyelidikan serta pendigitan**. PDCA ini melibatkan Tindakan Pembetulan, Kumpulan KIK, *Task Force*, Jawatankuasa Khas dan keputusan mesyuarat. Penambahbaikan proses kerja didokumenkan dan menghasilkan garis panduan, carta alir kerja dan rekod pemantauan.

#### i. **Pembangunan sumber rujukan universiti**

Merangkumi perolehan sumber bercetak dan elektronik. Penumpuan juga dibuat terhadap semakan bahan silibus bagi memastikan koleksi yang ada di perpustakaan bertepatan dengan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. **(Rujuk Bukti 6.3 (2) : Rajah Model PDCA – Pembangunan Sumber Rujukan Universiti)**

#### ii. **Pengajaran, Pembelajaran dan Penyelidikan.**

Merangkumi aktiviti pendidikan pengguna yang terdiri daripada kelas kemahiran maklumat, orientasi dan taklimat perpustakaan bertujuan memberikan pendedahan kepada warga universiti serta peserta dalam dan luar negara bagi memperolehi sumber rujukan maklumat yang membantu dalam proses pengajaran serta pembelajaran.

Manakala aktiviti webinar dan sokongan penyelidikan berfokus kepada pelajar pasca siswazah dan warga akademik bagi membantu dalam penulisan serta penyelidikan. **(Rujuk Bukti 6.3 (3) : Rajah Model PDCA – Pengajaran, pembelajaran & penyelidikan)**

#### iii. **Pendigitan Bahan Sumber Rujukan Universiti**

Merangkumi aktiviti pendigitan bahan rujukan bagi tujuan penyimpanan, pemeliharaan dan pengaksesan secara global kepada bahan rujukan universiti. Penyeragaman proses pendigitan dilaksanakan di seluruh Perpustakaan UiTM bagi menghasilkan sumber rujukan yang berkualiti. **(Rujuk Bukti 6.3 (4) : Rajah Model PDCA – Pendigitan Bahan Sumber Rujukan Universiti)**

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_O01\\_OB03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran 6.3 \(1\) Rajah Model Plan, Do, Check, Action \(PDCA\).pdf](#)
2. [B0016\\_O01\\_OB03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran 6.3 \(2\) Rajah Model PDCA – Pembangunan Sumber Rujukan Universiti.pdf](#)
3. [B0016\\_O01\\_OB03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran 6.3 \(3\) Rajah Model PDCA – Pengajaran, pembelajaran & penyelidikan.pdf](#)
4. [B0016\\_O01\\_OB03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran 6.3 \(4\) Rajah Model PDCA – Pendigitan Bahan Sumber Rujukan Universiti.pdf](#)
- 5.

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Peranan perpustakaan kini lebih mencabar dengan perkembangan pesat teknologi maklumat yang memberi impak kepada pengajaran, pembelajaran universiti. Justeru, PTAR telah menggariskan inisiatif Petunjuk Prestasi Utama dan Inisiatif Strategik pada tahun 2021 bagi menjamin kelestarian operasi perpustakaan melalui Perancangan Strategik yang telah dibuat bagi tempoh lima (5) tahun 2020-2025. **Tiga (3) komponen berfokus yang diberi penekanan dalam penulisan ini adalah i) pembangunan sumber rujukan universiti, ii) pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan dan iii) pendigitan bahan sumber rujukan universiti**

Pelaksanaan inisiatif strategik perpustakaan dipantau oleh setiap jabatan PTAR. Pemantauan dilakukan secara berkala melalui beberapa platform, antaranya pembentangan pelaporan dalam **mesyuarat utama** perpustakaan seperti Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Eksekutif (JPE), Mesyuarat Pencapaian Perancangan Strategik Perpustakaan UiTM, Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan dan Perkhidmatan Perpustakaan (JPPP), Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Dalaman (JPD), Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pembelian Buku dan Majalah PTAR, Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan PTAR dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

Selain itu, pemantauan proses secara bersistem dapat dilihat melalui penggunaan sistem *Executive Information System* (EIS) - pemantauan bagi pengurusan data petunjuk prestasi secara bulanan dan *Virtual War Room* (VWR) - pemantauan bagi setiap projek inisiatif yang telah didaftarkan bagi melihat perkembangan dari semasa ke semasa. **(Rujuk Bukti 6.4.1 (1) : Portal Executive Information System (EIS)**

Hasil jangkaan pencapaian petunjuk prestasi perpustakaan pada tahun 2021 dinyatakan seperti di Jadual Petunjuk Prestasi PTAR 2021 **(Rujuk Bukti 6.4.1 (2) : Jadual Hasil Jangkaan Pencapaian Petunjuk Prestasi PTAR 2021)**

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.1 \(1\) Portal Executive Information System \(EIS\).pdf](#)
2. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.1 \(2\) Jadual Hasil Jangkaan Pencapaian Petunjuk PI PTAR 2021.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko merupakan aspek penting dalam pengurusan operasi PTAR. Penyelarasan aktiviti perpustakaan dilakukan secara bersepadu melalui penetapan hala tuju dan kawalan risiko. Risiko yang didokumen pada tahun 2021 merangkumi lima fungsi utama perpustakaan iaitu: a) Pentadbiran Perpustakaan; b) Pembangunan Bahan Perpustakaan; c) Perkhidmatan Perpustakaan; d) Perpustakaan Digital dan e) Pengurusan Arkib.

Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTAR bertanggungjawab bagi memastikan proses penilaian risiko dijalankan secara berterusan. Pengurusan risiko dibuat melalui perbincangan bagi mengenalpasti risiko, menganalisa, menilai dan mengkategorikan tahap risiko serta mengawal risiko tersebut mengikut unit, bahagian dan jabatan yang terlibat. Risiko yang telah dikenalpasti didaftarkan di Sistem Pengurusan Risiko (e-RMS) UiTM. Risiko yang telah didaftarkan, diluluskan dan disahkan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PTAR. Pemantauan dilaksanakan secara berterusan setiap tahun oleh Jawatankuasa Audit Dalam PTAR dan Audit Luar seperti *Lloyds* (LRQA).

Penumpuan risiko pada tahun 2021 melibatkan :

### i. **Pembangunan sumber rujukan universiti**

- Risiko terkena jangkitan Covid-19 yang berpunca dari perolehan sumber elektronik. Impak risiko adalah seperti berikut : a) Perpustakaan akan ditutup; b) Staf jatuh sakit; c) Imej UiTM terjejas. Kawalan yang dibuat adalah melaksanakan mesyuarat/perbincangan secara atas talian dengan pembekal bagi tujuan rundingan harga, melaksanakan dokumen perolehan melalui kaedah e-mel atau cloud dan memastikan pembekal membuat temu janji dan mematuhi SOP UiTM bagi urusan perolehan bersemuka.

### ii. **Program pengajaran, pembelajaran & penyelidikan**

- Program Pendidikan Pengguna dan Konsultasi Penyelidikan (Kelas Kemahiran Maklumat, Orientasi Perpustakaan) secara bersemuka/fizikal ditangguhkan ekoran Pandemik COVID 19. Kawalan yang dibuat adalah melaksanakan Kelas Kemahiran Maklumat dan Orientasi Perpustakaan secara atas talian.

### iii. **Pendigitalan bahan sumber rujukan universiti**

- Muatnaik Bahan ke Repositori Institusi. Risiko pencarian bahan tidak dijumpai yang berpunca dari manusia. Impak risiko adalah tahap kepuasan pelanggan menurun. Kawalan yang dibuat adalah menggunakan standard nama pada setiap fail bahan mengikut fakulti dan nama penulis.

**(Rujuk Bukti 6.4.2 (1) : Jadual Tindakan Kawalan Risiko)**

## **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.2 \(1\) Jadual Tindakan Kawalan Risiko.pdf](#)

2.

3.

4.

5.



### 6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan tumpuan operasi perpustakaan berfokuskan kepada tiga (3) aspek iaitu:

#### i. Pembangunan Sumber Rujukan Universiti

Aspek pembangunan bahan rujukan universiti ini dianalisis berdasarkan fungsi utama perpustakaan bagi proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan universiti. Merangkumi proses perolehan bahan bercetak dan elektronik. Antara penambahbaikan yang dilaksanakan adalah proses cadangan pembelian bahan dengan mengintegrasikan dua sistem iaitu Sistem Perpustakaan (Web-Based Integrated Library Management System (WILS) dengan Sistem Kewangan Bendahari UiTM (FAIS) yang dilaksanakan di seluruh rangkaian perpustakaan UiTM secara bersistem bagi mempercepatkan proses pembelian bahan dan menjimatkan masa.

**(Rujuk Bukti 6.4.3 (1) : Integrasikan Sistem Perpustakaan (Web-Based Integrated Library Management System (WILS) dengan Sistem Kewangan Bendahari UiTM (FAIS).**

Bagi Hub Kandungan Tempatan (*Local Content Hub*), penambahbaikan ini melibatkan penambahan sasaran fakulti iaitu daripada lima (5) fakulti kepada tujuh (7) fakulti. **(Rujuk Bukti 6.4.3 (2) : Peningkatan Sasaran Penglibatan Fakulti)**

#### ii. Pengajaran, Pembelajaran & Penyelidikan

Terdiri dari Taklimat Orientasi Perpustakaan, Kelas Kemahiran Maklumat, *Massive Online Open Courses* (MOOCS) dan Webinar Penyelidikan. Warga universiti digalakkan menghadiri sesi Pendidikan Pengguna dan webinar penyelidikan yang dijalankan bagi membantu dalam proses pengajaran dan pembelajaran universiti. Analisa memainkan peranan penting bagi memastikan keberkesanan program tersebut. Contoh eBorang Penilaian Pendidikan Pengguna. **(Rujuk Bukti 6.4.3 (3) : eBorang Penilaian Kelas Kemahiran Maklumat)**

#### iii. Pendigitan Bahan Sumber Rujukan Universiti

Proses pendigitan melibatkan aktiviti pengumpulan sumber rujukan universiti yang terdiri dari bahan kandungan tempatan, bahan harta intelek dan rekod penting universiti. Ketiga-tiga bahan ini perlu melalui proses pengesahan atau semakan kualiti sebelum boleh diakses oleh warga universiti bagi tujuan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. Contoh : Bagi proses bahan arkib, penambahbaikan yang berlaku adalah pengurangan skrin daripada tiga (3) kepada dua (2) skrin bagi mempercepatkan proses muat naik bahan arkid dalam Sistem Pengurusan Arkib (*Archive Management System*). Tiga (3) skrin yang terlibat adalah:

- a) Skrin Daftar Penerimaan Bahan
- b) Skrin Daftar Fail.
- c) Skrin Daftar Item

Manakala perubahan kepada dua (2) skrin adalah:

- a) Skrin Daftar Penerimaan & Daftar Fail disatukan dalam 1 skrin.
- b) Skrin Maklumat Item (*by default*) akan ditarik secara auto dari Daftar Penerimaan bahan.

**(Rujuk Bukti 6.4.3 (4) : Sistem Pengurusan Arkib – Archive Management System (AMS))**

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.3 \(1\) Integrasikan Sistem Perpustakaan \(WILS\) dengan Sistem Kewangan Bendahari UiTM \(FAIS\).pdf](#)

- 
2. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.3 \(2\) Peningkatan Sasaran Penglibatan Fakulti.pdf](#)
  3. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20223\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.3 \(3\) eBorang Kelas Kemahiran Maklumat.pdf](#)
  4. [B0016\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20224\\_PTAR\\_Lampiran 6.4.3 \(4\) Sistem Pengurusan Arkib – Archive Management System \(AMS\).pdf](#)
  - 5.

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Sepanjang tahun 2021, perpustakaan telah melaksanakan inisiatif inovasi dan penambahbaikan berterusan dalam proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di perpustakaan. Penambahbaikan berterusan ini merangkumi aspek penambahbaikan proses operasi secara keseluruhan selaras dengan keperluan teknologi semasa dan norma baharu pelanggan perpustakaan. Penambahbaikan ini dapat dilihat melalui penglibatan perpustakaan dalam Simposium Kecemerlangan Operasi yang dilaksanakan di peringkat universiti.

Hasil dari penglibatan perpustakaan secara berterusan, beberapa projek kecemerlangan operasi perpustakaan telah terpilih ke peringkat akhir yang terdiri dari projek **Pengurusan Repositori Institusi Universiti, Pengurusan Repositori Khazanah Melayu, Pengurusan Cadangan Pembelian Buku Melalui Sistem WILS, Massive Open Online Courses (MOOCs) dan Pengurusan Sistem e-KKM** bertanding bersama-sama dengan dengan pusat tanggungjawab (PTJ) lain di Universiti Teknologi MARA (UiTM). Projek **Pengurusan Repositori Institusi Universiti** telah dipilih sebagai johan di peringkat PTJ. **(Rujuk Bukti 6.5 (1) : Jadual Senarai Projek Kecemerlangan Operasi PTAR)**

Dalam aspek inovasi, Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) berperanan penting bagi mengetengahkan projek inovasi yang dilaksanakan oleh staf dalam pertandingan atau konvensyen yang dijalankan sama ada di peringkat universiti, negara dan antarabangsa. Penglibatan KIK yang konsisten ini telah memperlihatkan perkembangan yang positif, di mana PTAR telah menerima kejayaan dan pengiktirafan. Secara tidak langsung memupuk budaya kerja berinovasi di kalangan staf perpustakaan.

**(Rujuk Bukti 6.5 (2) : Jadual Senarai Pencapaian Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) PTAR 2021)**

### **SENARAI BUKTI :**

1. [B0016\\_O01\\_OB05\\_20221\\_PTAR\\_Lampiran 6.5 \(1\) Jadual Senarai Projek Kecemerlangan Operasi PTAR.pdf](#)
2. [B0016\\_O01\\_OB05\\_20222\\_PTAR\\_Lampiran 6.5 \(2\) Jadual Senarai Pencapaian Kumpulan Inovatif dan Kreatif \(KIK\) PTAR 2021.pdf](#)
- 3.
- 4.
- 5.

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

#### HASIL PERANCANGAN STRATEGIK

##### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Berdasarkan bidang tumpuan PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN yang dipilih, PTAR telah memfokuskan perancangan Open and Distance Learning (ODL) selari dengan Dasar Pengajaran dan Pembelajaran UiTM. Fokus bidang tumpuan Pengajaran dan Pembelajaran Perpustakaan UiTM adalah berpandukan kepada penyediaan bahan rujukan Universiti yang mantap memenuhi silibus program yang ditawarkan oleh UiTM. Justeru, hasil perancangan strategik PTAR ini telah digunapakai di 39 buah Perpustakaan UiTM. Untuk melaksanakan perancangan strategik ini PTAR telah melibatkan keseluruhan tenaga kerja termasuk Perpustakaan Kampus Cawangan dan setiap pelaksanaan berdasarkan projek Quick Win, Jangka Pendek dan Jangka Panjang.

##### **7.1.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H1\\_B0016\\_HB02\\_20221\\_PTAR-7.1.2-Strategik-Tahap.pdf](#)

##### **7.1.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H1\\_B0016\\_HB03\\_20222\\_PTAR-7.1.3-Strategik-Tren.pdf](#)

##### **7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H1\\_B0016\\_HB04\\_20223\\_PTAR-7.1.4-Strategik-Perbandingan.pdf](#)

##### **7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H1\\_B0016\\_HB05\\_20224\\_PTAR-7.1.5-Strategik-Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

#### **HASIL TUMPUAN PELANGGAN**

##### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Pelanggan merupakan keutamaan dan fokus utama PTAR. Kesan daripada krisis pandemik covid-19 pada awal tahun 2020, telah mengubah dan meningkatkan gaya semua jenis perkhidmatan secara digital. PTAR jelas dengan agenda pendigitalan kampus oleh Kementerian Pengajian Tinggi, Inisiatif Pendigitalan Kampus UiTM serta selari dengan 17 SDG. Justeru, melalui perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan, PTAR telah berjaya meningkatkan tahap pengajaran dan pembelajaran yang lebih cekap dan komprehensif melalui tumpuan personalised education.

Hasil pencapaian tumpuan pelanggan ini memfokuskan pencapaian kemudahan yang disediakan untuk pembelajaran dan pengajaran mengikut keperluan pelanggan. Strategi untuk meningkatkan tahap pembelajaran dan pengajaran PTAR melaksanakan penambahbaikan yang berterusan melalui maklumbalas dan kehendak pelanggan.

##### **7.2.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H2\\_B0016\\_HB02\\_20221\\_PTAR-7.2.2-TumpuanPelanggan-Tahap.pdf](#)

##### **7.2.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H2\\_B0016\\_HB03\\_20222\\_PTAR-7.2.3-TumpuanPelanggan-Tren.pdf](#)

##### **7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H2\\_B0016\\_HB04\\_20223\\_PTAR-7.2.4-TumpuanPelanggan-Perbandingan.pdf](#)

##### **7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H2\\_B0016\\_HB05\\_20224\\_PTAR-7.2.5-TumpuanPelanggan-Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

#### **HASIL TUMPUAN KEPADA OPERASI**

##### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

PTAR menumpukan tumpuan operasi hendaklah berupaya menggunakan sistem dan aplikasi terkini. Di samping sentiasa melihat proses-proses utama Perpustakaan dalam menyokong pengajaran dan pembelajaran. PTAR sentiasa memastikan proses utama mengikut standard antarabangsa melalui pensijilan ISO 9001:2015. Hasil tumpuan operasi Perpustakaan ini juga telah meraih pelbagai pencapaian dan pengiktirafan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

Selari dengan Dasar pengajaran dan pembelajaran UiTM jelas menyatakan bahawa setiap PTJ beroperasi secara Open and Distance Learning pada tahun 2021 maka PTAR memastikan setiap inisiatif yang dilaksanakan hendaklah digunapakai di seluruh Perpustakaan UiTM.

##### **7.3.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H3\\_B0016\\_HB02\\_20221\\_PTAR-7.3.2-operasi-Tahap.pdf](#)

##### **7.3.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H3\\_B0016\\_HB03\\_20222\\_PTAR-7.3.3-operasi-Tren.pdf](#)

##### **7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H3\\_B0016\\_HB04\\_20223\\_PTAR-7.3.4-operasi-Perbandingan.pdf](#)

##### **7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H3\\_B0016\\_HB05\\_20224\\_PTAR-7.3.5-operasi-Kepentingan.pdf](#)