# SEMINAR PUSTAKAWAN ITM
# DISEMBER 1990

Pada

18 HB–20 HB DISEMBER 1990

اينستيتوت تيكنولوكي مارا

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

# SEMINAR PUSTAKAWAN ITM
# DISEMBER 1990

**Dirasmikan Oleh**
**YANG BERBAHAGIA**
**DATO' DR. HJ. MOHD MANSOR BIN HJ. SALLEH**
PENGARAH ITM

**Pada**
**18HB - 20 HB DISEMBER 1990**

**Bertempat**
**DI GOLDEN RESORT, PORT DICKSON**
**NEGERI SEMBILAN**

**Anjuran Bersama**
**PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK**
**Dan**
**BAHAGIAN LATIHAN DAN BIASISWA ITM**

## MISI ITM

MENJADI SEBUAH INSTITUT PENDIDIKAN TINGGI TERKEMUKA BERAZAM UNTUK MEWUJUDKAN KECEMERLANGAN AKADEMIK DALAM BIDANG PENDIDIKAN DAN LATIHAN PROFESIONAL BAGI PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI NEGARA

## FALSAFAH ITM

KEPERCAYAAN BAHAWA SEMUA MANUSIA MEMPUNYAI BAKAT, MINAT DAN KECENDERUNGAN DAN JIKA DIASUH, DIDIDIK DAN DILATIH DENGAN SEMPURNA MELALUI PEMINDAHAN ILMU PENGETAHUAN DARI MANA-MANA KEBUDAYAAN ATAU TAMADUN DUNIA SECARA TERBUKA, SERTA MELALUI PEMINDAHAN DAN PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM BOLEH BERPERANAN DALAM MEMBANGUNKAN DIRI, MASYARAKAT DAN NEGARA

## OBJEKTIF ITM

UNTUK MENDIDIK BUMIPUTERA MENJADI PROFESIONAL YANG BERKALIBAR, BERDIKARI, BERILMU DAN BERTAQWA SUPAYA BOLEH BERSAING DALAM DUNIA PERNIAGAAN, PERDAGANGAN, SAINS DAN TEKNOLOGI

## OBJEKTIF AKADEMIK ITM

MENGADAKAN PROGRAM PENDIDIKAN DI PERINGKAT SEPARA PROFESIONAL DAN PROFESIONAL SESUAI DENGAN KEPERLUAN GUNATENAGA MANUSIA, TERUTAMA DALAM BIDANG SAINS DAN TEKNOLOGI, PERNIAGAAN DAN PENGURUSAN, SERTA MENANAM SIKAP POSITIF DAN MEMBENTUK KEPERIBADIAN MULIA MENERUSI PENDEDAHAN KEPADA ILMU PENGETAHUAN DARI MANA-MANA TAMADUN SECARA TERBUKA SERTA PENGHAYATAN TERHADAP ISLAM, KEPADA BELIA-BELIA BUMIPUTERA YANG KURANG BERNASIB BAIK, AGAR MEREKA LEBIH BERSEDIA MENGHADAPI PERSAINGAN DUNIA PEKERJAAN, SANGGUP BERDIKARI DAN BERANI MENJADI AGEN PERUBAHAN DALAM SEBUAH MASYARAKAT MAJMUK

# SEMINAR PUSTAKAWAN ITM
# DISEMBER 1990

**Dirasmikan oleh**
**YANG BERBAHAGIA**
**DATO' DR. HJ. MOHD MANSOR BIN HJ. SALLEH**
**Pengarah ITM**

**Pada**
18hb - 20hb Disember 1990
Di Golden Resort, Port Dickson
Negeri Sembilan

## KATA-KATA ALUAN

Assalmualaikum Warahmatullahi Wabakaratuh

Seminar ialah satu forum di mana idea mengenai sesuatu bidang dapat dibentang, dibincang dengan seluas-luasnya dengan sedalam-dalamnya oleh para pembentang kertaskerja dan para peserta. Begitulah juga diharapkan akan berlaku di Seminar Pustakawan ini.

Oleh kerana inilah buat pertama kalinya Perpustakaan Tun Abdul Razak mengadakan Seminar untuk pegawai iktisasnya, saya harap semua peserta akan menggunakan peluang ini untuk bertukar-tukar fikiran dan menemukan pelbagai idea baharu yang boleh membantu perpustakaan meningkatkan perkhidmatannya. Anggaplah ini sebagai satu peluang keemasan untuk menyumbang idea secara berkelompok. Saya percaya, diakhir seminar, para peserta akan berjaya membuat resolusi yang jitu.

Walaupun saya tidak dapat bersama-sama di seminar ini, saya percaya, seminar ini akan berjaya mencapai matlamatnya. Insyaallah.

Wassalam.

Rugayah Rashid

DATIN RUGAYAH ABDUL RASHID
Ketua Pustakawan

## KATA-KATA ALUAN

Terlebih dahulu saya mengucapkan Syukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan izin dan limpah kurniaNya dapatlah kita berjumpa dan bersama-sama berbincang di dalam Seminar Pustakawan ITM 1990 ini.

Ini kali pertama seminar serupa ini diadakan oleh PTAR dan saya berharap ia akan menjadi titik tolak ke arah satu siri seminar/konferensi yang berbentuk profesional untuk pustakawan-pustakawan dari seluruh sistem ITM.

Memang tidak dapat dinafikan lagi bahawa perpustakaan memainkan peranan yang paling penting di dalam pendidikan. Justeru itu kita seharusnya berusaha untuk menjadikan PTAR sebagai sebuah gedung ilmu yang berupaya menyokong sistem pendidikan ITM sama ada di Induk atau di cawangan-cawangannya.

Kita juga harus sama-sama mendukung cita-cita ITM untuk mengeluarkan graduan-graduan yang cemerlang di dalam bidang-bidang yang mereka pelajari. Dalam hubungan ini kita harus mempertingkatkan perkhidmatan PTAR ke satu tahap yang lebih tinggi untuk membantu semua pelajar.

Untuk menuju ke arah matlamat di atas kita seharusnya hendaklah berinteraksi dengan masyarakat akademik sepanjang masa. Oleh itu diharapkan seminar serupa ini akan membantu pustakawan-pustakawan ke arah itu.

Wassalam.

RAHMAH MUHAMAD
Pengerusi Jawatankuasa Pengelola Seminar

**PENAUNG**

Dato' Dr. Hj. Mohd. Mansor Hj. Salleh
*Pengarah*

**PENASIHAT**

Tuan Haji Mohamad Ali Hassan
*Timbalan Pengarah Akademik dan Hal Ehwal Pelajar*

Dr. Syed Abdul Kader AlJunid
*Timbalan Pengarah Pengurusan*

Datin Rugayah Abdul Rashid
*Ketua Pustakawan*

## JAWATANKUASA PENGELOLA SEMINAR PUSTAKAWAN ITM 1990

**PENGERUSI**

Puan Rahmah Muhamad
*Timbalan Ketua Pustakawan*
*Perkhidmatan Langsung Pengguna*

**TIMBALAN PENGERUSI**

Puan Zaharah Mahmod
*Timbalan Ketua Pustakawan*
*Perkhidmatan Sokongan*

**SETIAUSAHA**

Encik Abdul Wahid Sulaiman
*Pustakawan Kanan*

**AHLI-AHLI**

Tuan Haji Mohd. Salleh Idros Haji Zakaria
*Pmk. Pustakawan Kanan*

Encik Abdul Hamid Ismail
*Pmk. Pustakawan Kanan*

Puan Kalthom Haji Mohamed
*Pmk. Pustakawan Kanan*

Encik Shuhaimi Haji Hasan
*Pmk. Pustakawan Kanan*

**PEMBANTU URUSETIA**

Puan Che Bashah Hanafi
Puan Norkiah Ishak
Puan Norzihan Ahmad
Cik Rohaini Manaf

# TEMA SEMINAR
## Ke Arah Kecemerlangan Pengurusan dan Perkhidmatan Perpustakaan

# ATURCARA SEMINAR PUSTAKAWAN ITM

**HARI PERTAMA 18/12/90 — SELASA**

| | | |
|---|---|---|
| 11.00 pagi | — | Bertolak dari Shah Alam (Dewan Sri Budiman) |
| 3.00 - 4.30 petang | — | Pendaftaran Peserta. |
| 4.30 - 5.00 petang | — | Minum Petang. |
| 5.00 petang | — | Riadah |
| 7.00 - 8.30 malam | — | Makan Malam dan Solat |
| 8.30 - 9.30 malam | — | Upacara Perasmian oleh ***Yg. Bhg. Dato' Dr. Haji Mohd Mansor Haji Salleh*** Pengarah ITM |
| 9.30 - 9.45 malam | — | Jamuan Ringan |
| 9.45 malam | — | Majlis Dialog dengan ***Yg. Bhg. Dato' Pengarah*** |

**HARI KEDUA 19/12/90 — RABU**

8.30 - 10.00 pagi —

**Sessi Pertama**

*Kertaskerja Pertama.*

**Tajuk: Pencapaian Kecemerlangan dalam Pengurusan Perpustakaan Akademik.**

**Pembentang:**

***Dr. Oli Mohamad***
Ketua Pustakawan
Universiti Utara Malaysia

**Pengerusi:**

Encik Abdul Hamid Ismail

**Pencatat:**

Encik Mohd. Shah Ashaari
Encik Mohd. Jailani Paiman

10.00 - 10.30 pagi — Minum Pagi

10.30 - 12/30 t/hari — *Kertaskerja Kedua*

**Tajuk: Perkhidmatan Perpustakaan Berkomputer**

a) **Pengalaman PNM**
b) **Pengalaman UPM**

**Pembentang:**

a) ***Cik Sahar Banun Jaaffar***
Timbalan Ketua Pengarah
Perpustakaan Negara Malaysia.

b) ***Puan Kamariah Abdul Hamid***
Pustakawan Kanan
Universiti Pertanian Malaysia.

**Pengerusi:**

Puan Laila Hassan

**Pencatat:**

Puan Mariana Md. Som
Encik Noor Hidayat Adnan

| | | |
|---|---|---|
| 12.30 - 2.00 petang | — | Makan Tengahari dan Solat. |
| 2.00 - 3.15 petang | — | Bengkel dan Rumusan Kertaskerja Pertama dan Kedua. |
| 3.15 - 4.45 petang | — | **Sessi Kedua** |

*Kertaskerja Ketiga.*

**Tajuk: Masa Depan Pemasaran Maklumat di Malaysia.**

**Pembentang:**

***Dr. Katni Kamsono Kibat***
Pensyarah Kanan
Kajian Sains Perpustakaan dan Maklumat ITM

**Pengerusi:**

Cik Masnah Haji Karim

**Pencatat:**

Puan Zaimah Haji Mokhtar
Encik Tarmidzi Bahauddin

| | | |
|---|---|---|
| 4.45 - 5.00 petang | — | Minum Petang. |
| 5.00 - 7.00 malam | — | Riadah. |
| 7.00 - 9.00 malam | — | Makan Malam dan Solat. |
| 9.00 - 10.00 malam | — | Bengkel dan Rumusan Kertaskerja Ketiga |
| 10.00 malam | — | Minum Malam. |

**HARI KETIGA 20/12/90 — KHAMIS**

| | | |
|---|---|---|
| 8.30 - 10.00 pagi | — | **Sessi Ketiga** |

*Kertaskerja Keempat.*

**Tajuk: Pembinaan Faktor Persekitaran Untuk Meningkatkan Kecemerlangan Perkhidmatan Kakitangan.**

**Pembentang:**

***Encik Arshad Hashim***
Pengetua ITM
Cawangan Melaka

**Pengerusi:**

Cik Ramlah Haji Ibrahim

**Pencatat:**

Cik Che' Yoon Hussein
Puan Fatimah Arshad

| | | |
|---|---|---|
| 10.00 - 10.15 pagi | — | Minum Pagi. |
| 10.15 - 11.45 pagi | — | *Kertaskerja Kelima.* |

**Tajuk: Penggunaan dan Pandangan Kakitangan A**
**Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Tun Abdul**

**Pembentang:**

***Dr. Haji Khalifah Othman***
Penolong Pengarah Akademik
ITM

**Pengerusi:**

Puan Kalthom Haji Mohamed

**Pencatat:**

Encik Shuib Wan Bain
Encik Haron Wee Ah Boo

| | | |
|---|---|---|
| 11.45 - 12.45 t/hari | — | Bengkel dan Rumusan Kertaskerja Keempat dan Kelima |
| 12.45 - 2.15 petang | — | Makan Tengahari dan Solat |
| 2.15 - 3.30 petang | — | Sidang Pleno. |

**Pengerusi:**

***Puan Zaharah Mahmod***
Timbalan Ketua Pustakawan
Perkhidmatan Sokongan

| | | |
|---|---|---|
| 3.30 - 4.00 petang | — | Majlis Penutup oleh Yg. Bhg. Tuan Hj. Mohamad Ali Hassan Timbalan Pengarah Akademik dan Hal Ehwal Pelajar. |
| 4.00 petang | — | Minum Petang dan Bersurai. |

# SENARAI PESERTA
# SEMINAR PUSTAKAWAN ITM

## SHAH ALAM

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | Puan Rahmah Muhamad | — | Timbalan Ketua Pustakawan |
| 2. | Puan Zaharah Mahmod | — | Timbalan Ketua Pustakawan |
| 3. | Encik Abdul Wahid Sulaiman | — | Pustakawan Kanan |
| 4. | Encik Abdul Hamid Ismail | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 5. | Puan Kalthom Hj. Mohamed | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 6. | Puan Laila Hassan | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 7. | Cik Masnah Abd. Karim | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 8. | Tuan Hj. Mohd Salleh Idros Hj. Zakaria | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 9. | Cik Ramlah Hj. Ibrahim | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 10. | Encik Shuhaimi Hj. Hassan | — | Pmk. Pustakawan Kanan |
| 11. | Puan Aminah Saidin | — | Pustakawan |
| 12. | Encik Haron Wee Ah Boo | — | Pustakawan |
| 13. | Puan Mariana Md. Som | — | Pustakawan |
| 14. | Encik Mohd. Shah Ashaari | — | Pustakawan |
| 15. | Puan Norhairi Mohd Yudin | — | Pustakawan |
| 16. | Puan Paiza Idris | — | Pustakawan |
| 17. | Cik Seri Astuti Sulaiman | — | Pustakawan |
| 18. | Puan Zaimah Mokhtar | — | Pustakawan |
| 19. | Encik Abdul Ghani Ahmad | — | Pegawai Perpustakaan |
| 20. | Encik Abdul Rashid Abdullah | — | Pegawai Perpustakaan |
| 21. | Encik Abdul Razak Abu | — | Pegawai Perpustakaan |
| 22. | Encik Ahmad Ridzuan Wan Chik | — | Pegawai Rekod & Arkib |
| 23. | Cik Asmah Maarof | — | Pegawai Perpustakaan |
| 24. | Puan Che Zainab Hj Abdullah | — | Pegawai Perpustakaan |
| 25. | Encik Dzull Zabarrod Ahmad | — | Pegawai Perpustakaan |
| 26. | Puan Faridah Talib | — | Pegawai Perpustakaan |
| 27. | Encik Jasmin Jaimon | — | Pegawai Perpustakaan |
| 28. | Puan Jefrina Jamaludin | — | Pegawai Perpustakaan |
| 29. | Cik Junaida Kamarudin | — | Pegawai Perpustakaan |
| 30. | Puan Mariah Bahauddin | — | Pegawai Perpustakaan |
| 31. | Puan Masnah Abdul Hamid | — | Pegawai Perpustakaan |
| 32. | Encik Mohd Fadhil A. Samad | — | Pegawai Perpustakaan |
| 33. | Encik Mohd Hanafiah Harun | — | Pegawai Perpustakaan (PSPP) |
| 34. | Encik Mohd. Jailaini Paiman | — | Pegawai Perpustakaan |
| 35. | Encik Mohd Nayan Mat | — | Pegawai Perpustakaan |
| 36. | Encik Noor Hidayat Adnan | — | Pegawai Perpustakaan |
| 37. | Puan Noormala Maarof | — | Pegawai Perpustakaan |
| 38. | Puan Nor Asiah Md. Husin | — | Pegawai Perpustakaan |
| 39. | Cik Norhayati Ismail | — | Pegawai Perpustakaan |
| 40. | Puan Rohana Mat Noor | — | Pegawai Perpustakaan |
| 41. | Encik Tarmidzi Bahaudin | — | Pegawai Perpustakaan |

## JALAN OTHMAN

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | Puan Hasnah Abdul Rahim | — | Pegawai Perpustakaan |
| 2. | Encik Mohd. Zaihan Hussin | — | Pegawai Perpustakaan |
| 3. | Encik Saifol Yazam Mat | — | Pegawai Perpustakaan |

**CAWANGAN JOHOR**

1. Cik Noorimah Yacob — Pegawai Perpustakaan
2. Encik Md. Lehan Parimun — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN KELANTAN**

1. Cik Roslina Mohd. Ali — Pegawai Perpustakaan
2. Cik Norshidah Mohd. Idris — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN MELAKA**

1. Puan Rozaimah Mat Sidek — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN PAHANG**

1. Encik Noor Harun Abdul Karim — Pustakawan
2. Puan Rosliza Sidek — Pegawai Perpustakaan
3. Puan Wan Mahezan Wan Othman — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN PERAK**

1. Encik Jamalludin Sulaiman — Pegawai Perpustakaan
2. Encik Rosli Hassan — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN PERLIS**

1. Puan Fatimah Arshad — Pustakawan
2. Puan Baimah Bujang — Pegawai Perpustakaan
3. Encik Che Zainal Bahari — Pegawai Perpustakaan
4. Encik Mohd. Fauzi @ Hairudin Md. Zain — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN SABAH**

1. Cik Che' Yoon Hussein — Pustakawan
2. Cik Khasiah Zakaria — Pegawai Perpustakaan
3. Encik Zulkifli Ismail — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN SARAWAK**

1. Cik Dayang Norsalam Awang Sulong — Pegawai Perpustakaan
2. Cik Saptuyah Rosli — Pegawai Perpustakaan

**CAWANGAN TERENGGANU**

1. Encik Wan Shuib Haji Wan Bain — Pustakawan
2. Cik Anuar Awang — Pegawai Perpustakaan
3. Cik Rahmah Abd. Ghafar — Pegawai Perpustakaan
4. Cik Selamah Md. Yunus — Pegawai Perpustakaan

**PUSAT PENDIDIKAN PERSEDIAAN**

1. Puan Norliya Ahmad Kassim — Pegawai Perpustakaan
2. Encik Azmi Abdul Rahman — Pegawai Perpustakaan
3. Encik Faizal Sabikon — Pegawai Perpustakaan
4. Encik Kamal Daud — Pegawai Perpustakaan
5. Puan Mainorsiah Abdullah Zawawi — Pegawai Perpustakaan

## PESERTA-PESERTA JEMPUTAN DARIPADA BAHAGIAN/JABATAN DI ITM

**PEJABAT BENDAHARI**

1. Puan Hajjah Rashidah Abdul Rashid
2. Encik Sukhaimi Jaafar

**PEJABAT HAL EHWAL AKADEMIK**

1. Puan Hajjah Normah Ahmad
2. Dr. Sulaiman Samsuri
3. Dr. Szarina Abdullah

**PEJABAT HAL EHWAL PELAJAR**

1. Ustaz Haji Mokhtar Ridzuan
2. Hajjah Rokiah Abdul Rahman

**PEJABAT PENDAFTAR**

1. Encik San Ahmad Abu Zarin
2. Hamdan b. Ahmad

## PEMBAHAGIAN PARA PESERTA UNTUK TUJUAN BENGKEL

**KUMPULAN A**

1. Encik Abdul Ghani Ahmad
   Rujukan & Perkhidmatan Pembaca I
2. Encik Abdul Razak Abu
   Edaran PTAR II
3. Encik Ahmad Ridzuan Wan Chik
   Unit Arkib
4. Cik Anuar Awang
   Terengganu
5. Cik Che' Yoon Hussein
   Sabah
6. Encik Che Zainal Bahari
   Perlis
7. Cik Dayang Norsalam Awang
   Sarawak
8. Puan Laila Hassan
   Ketua Bahagian Katalog & Kelas
9. Encik Md. Lehan Parimun
   Johor
10. Encik Mohd. Zaihan Hussin
    Jalan Othman

11. Encik Mohd Nayan Mat
Katalog & Kelas

12. Puan Noormala Maarof
Edaran II

13. Puan Norliya Ahmad Kassim
PPP

14. Puan Paiza Idris
Majalah

15. Hajjah Rashidah Abdul Rashid
Timbalan Bendahari

16. Cik Roslina Mohd. Ali
Kelantan

17. Dr. Sulaiman Shamsuri
Penolong Pengarah (Akademik)

18. Puan Wan Mahezan Wan Othman
Pahang

19. Puan Zaimah Hj. Mokhtar
Rujukan & Perkhidmatan Pembaca I

**KUMPULAN B**

1. Puan Aminah Saidin
MEDEC

2. Puan Baimah Bujang
Perlis

3. Encik Haron Wee Ah Boo
Edaran I

4. Encik Jasmin Jaimon
Katalog & Kelas

5. Encik Kamal Daud
PPP

6. Cik Masnah Abd. Karim
Ketua Bhg. Rujukan & Perkhidmatan Pembaca

7. Puan Masnah Abd. Hamid
Katalog & Kelas

8. Encik Mohd Fadhil A. Samad
Pusat Sumber Pengajaran & Pembelajaran

9. Encik Noor Harun Abdul Karim
Pahang

10. Encik Noor Hidayat Adnan
Undang-Undang

11. Cik Norshidah Mohd Idris
Kelantan

12. Cik Rahmah Abd. Ghafar
Terengganu

13. Puan Rohana Mat Noor
Perolehan

14. Puan Rozaimah Mat Sidek
Melaka

15. Encik Saifol Yazam Mat
Jalan Othman

16. Encik San Ahmad Abu Zarin
Penolong Pendaftar

17. Cik Saptuyah Rosli
sarawak

18. Dr. Szarina Abdullah
Dekan
Kajian Sains Perpustakaan & Maklumat

19. Encik Tarmidzi Bahaudin
Imbangan Bahan & Tugas Khas

**KUMPULAN C**

1. Puan Che Zainab Hj. Abdullah
Katalog & Kelas

2. Encik Faizal Sabikon
PPP

3. Puan Faridah Talib
Perolehan

4. Puan Fatimah Arshad
Perlis

5. Puan Hasnah Abdul Rahim
Jalan Othman

6. Cik Khasiah Zakaria
Sabah

7. Puan Mainorsiah Abdullah Zawawi
PPP

8. Puan Mariana Md. Som
Katalog & Kelas

9. Encik Mohd. Hanafiah Harun
Rujukan & Perkhidmatan Pembaca I

10. Encik Mohd. Jailani Paiman
Rujukan & Perkhidmatan Pembaca II

11. Puan Nor Asiah Md. Husin
Undang-Undang

12. Cik Norhayati Ismail
Katalog & Kelas

13. Cik Ramlah Hj. Ibrahim
Ketua Bahagian Koleksi MEDEC

14. Hajjah Rokiah Abdul Rahman
Ketua
Pusat Kerjaya & Kaunseling

15. Encik Rosli Hassan
Perak

16. Puan Rosliza Sidek
Pahang

17. Encik Sukhaimi Jaafar
Penolong Bendahari

18. Encik Wan Shuib Haji Wan Bain
Terengganu

**KUMPULAN D**

1. Encik Abdul Rashid Abdullah
Katalog & Kelas

2. Cik Asmah Maarof
Majalah

3. Encik Azmi Abdul Rahman
PPP

4. Encik Dzull Zabarrod Ahmad
Katalog & Kelas

5. Encik Jamalludin Sulaiman
Perak

6. Puan Jefrina Jamaludin
Edaran I

7. Cik Junaida Kamarudin
Rujukan & Perkhidmatan Pembaca II

8. Puan Mariah Bahauddin
Rujukan & Perkhidmatan Pembaca II

9. Encik Mohd. Fauzi @ Hairudin Md. Zain

10. Encik Mohd. Shah Ashaari
Edaran II

11. Ustaz Haji Mokhtar Ridzuan
    Penasihat Unit Ugama

12. Puan Norhairi Mohd. Yudin
    Perolehan

13. Puan Normah Ahmad
    Timbalan Pendaftar (Akademik)

14. Cik Noorimah Yacob
    Johor

15. Cik Selamah Md. Yunus
    Terengganu

16. Cik Seri Astuti Sulaiman
    Katalog & Kelas

17. Encik Zulkifli Ismail
    Sabah

18. Encik Hamdan Ahmad
    Pejabat Pendafftar (PPP)

# *Sekalung Budi*

Pengerusi dan Ahli-Ahli Jawatankuasa Seminar Pustakawan ITM dengan ini mera setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepa

1. Yg. Bhg. Dato' Dr. Hj. Mohd Mansor Hj. Salleh
   Pengarah ITM
2. Yg. Bhg. Tuan Hj. Mohd Ali Hassan
   Timbalan Pengarah Akademik dan HEP
3. Yg. Bhg. Dr. Syed Abdul Kader Al-Junid
   Timbalan Pengarah Pengurusan
4. Yg. Bhg. Datin Rugayah Abdul Rashid
   Ketua Pustakawan PTAR
5. Ketua-Ketua Bahagian dan Jabatan
6. Dekan-Dekan Kajian
7. Pengetua-Pengetua Kampus Cawangan
8. Pusat Sumber Pengajaran & Pembelajaran
9. Unit Percetakan ITM
10. Koperasi ITM Bhd.
11. Parry's Book Center Sdn. Bhd.
12. Syarikat Mawaddah Enterprise Sdn. Bhd.
13. Pustaka Antara
14. Danalis Distributors Sdn. bhd.
15. Syarikat Asura Sendirian Berhad.
16. Penulis dan Pembentang Kertaskerja.
17. Pengerusi Sessi Pembentangan Kertaskerja dan Bengkel serta Pencatat.
18. Para Peserta

    Dan sesiapa sahaja yang telah membantu untuk menjayakan Seminar Pustaka ITM ini.

# Autograf

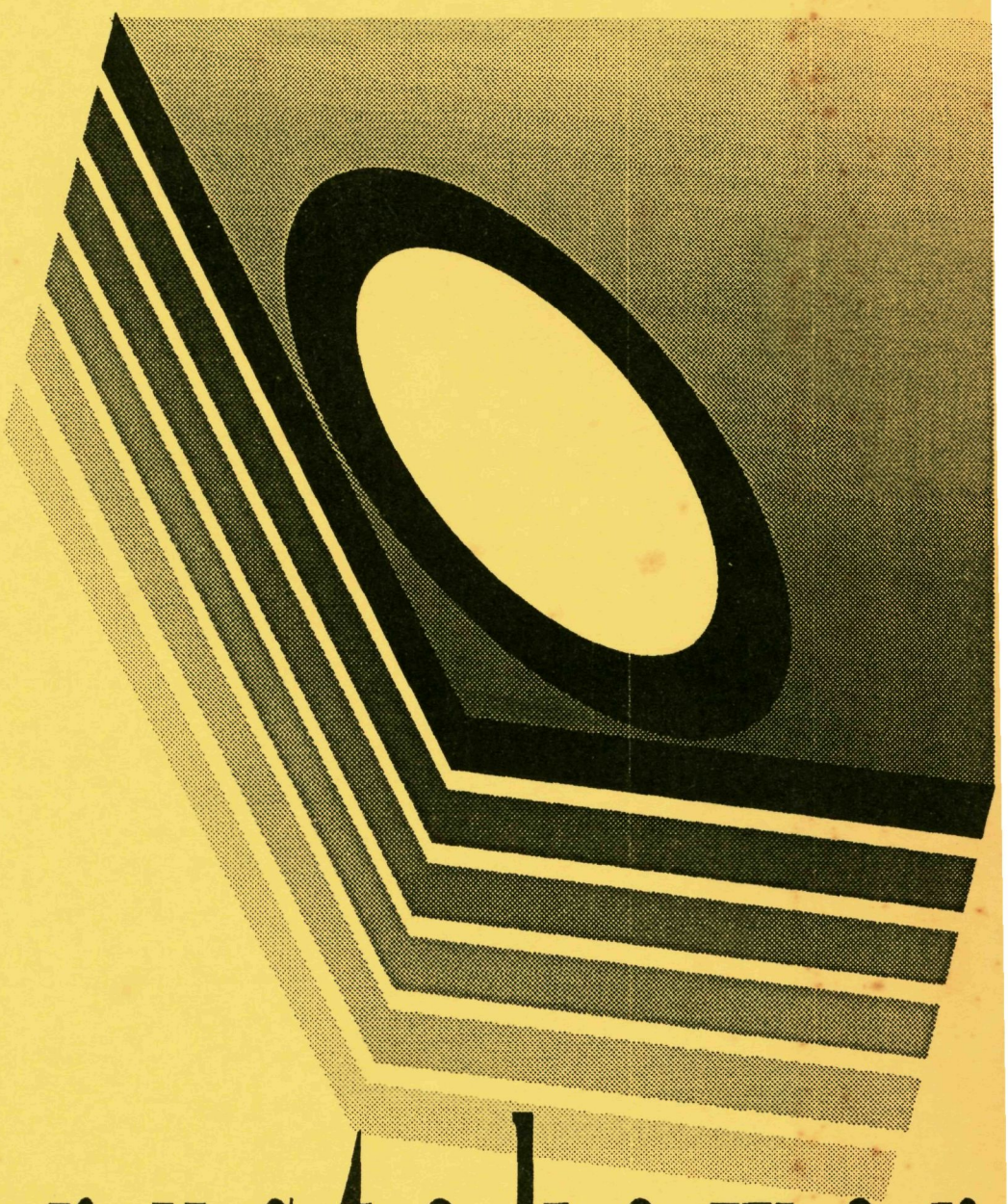
# Autograf

Abdul Halim Mohamad Noor
Bahagian Kontrak Penyenggaraan &
Bumiputera,
Kementerian Kerja Raya Malaysia
Jln. Sultan Salahuddin
50580 Kuala Lumpur
2919011 - 1521

KERTASKERJA PERTAMA

Pencapaian Kecemerlangan dalam Pengurusan Perpustakaan Akademik

PEMBENTANG:
Dr. Oli Mohamad
Ketua Pustakawan,
Perpustakaan Universiti Utara Malaysia.



# pustakawan

SEMINAR

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

PADA:
19hb. Disember 1990

TEMPAT:
Golden Resort, Port Dickson,
Negeri Sembilan.

# PENCAPAIAN KECEMERLANGAN DALAM PENGURUSAN PERPUSTAKAAN AKADEMIK

Oleh

Dr. Oli Mohamed bin Abdul Hamid
Ketua Pustakawan
Universiti Utara Malaysia

Seminar Pustakawan ITM
18hb - 20hb Disember 1990

# PENCAPAIAN KECEMERLANGAN DALAM PENGURUSAN PERPUSTAKAAN AKADEMIK

oleh
Dr Oli Mohamed bin Abdul Hamid
Ketua Pustakawaan
Universiti Utara Malaysia

## PENGENALAN

Mengejar kecemerlangan pengurusan kian menjadi matlamat kebangsaan masa kini. Ini adalah kerana kecemerlangan pengurusan akan menyumbangkan secara langsung peningkatan produktiviti serta mutu pengeluaran dalam segala usaha manusia. Untuk tujuan ini usaha sedang dijalankan bagi menjadikan kecemerlangan budaya kerja kita. YAB Dato Seri Dr. Mahathir Mohamad, Perdana Menteri Malaysia telah melancarkan Hari Pelancaran Budaya Kerja Cemerlang pada 27 November 1989. Menurut beliau Budaya Kerja Cemerlang, "akan meningkatkan kualiti hidup kita melalui kualiti budaya kerja kita". Seruan Perdana Menteri ini juga telah menerima sambutan yang positif dari semua pihak termasuk sektor awam, swasta dan individu. Dalam hal ini pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mengenal pasti serta memupuk elemen-elemen kecemerlangan dalam pengurusan dan budaya kerja supaya meningkatkan produktiviti serta kualiti produk dan perkhidmatan.

Seminar ini anjuran Perpustakaan Institut Teknologi Mara merupakan satu usaha yang patut digalakkan.

Dalam kertas kerja ini satu usaha dibuat untuk mengenal pasti elemen-elemen kecemerlangan yang dipraktikkan di dunia perniagaan serta mencadangkan kaedah yang mungkin dapat digunakan untuk mencapai kecemerlangan dalam pengurusan perpustakaan akademik.

**KECEMERLANGAN DAN BUDAYA**

Pencapaian kecemerlangan berkait rapat dengan budaya, kerana budaya kerja yang kukuh merupakan asas untuk sebarang pencapaian tinggi. Apabila konsep kecemerlangan dan budaya dikaji dengan teliti didapati terdapat faktor-faktor yang lazim di antara kedua-duanya. Kamus Webster mengertikan "excel", kata dasar, "excellence" sebagai, "to surpass in good qualities or laudable deeds; to outdo in comparison;" dan "excellence" sebagai "the state of excelling in anything; superiority." "Culture" pula diertikan sebagai "The acquired ability of an individual or people to recognise and appreciate generally accepted esthetic and intellectual **excellence**;...steady endeavour at improvement of or in a special line;... professional or expert care and training;...the esthetic and intellectual achievement of civilization; a particular state or stage of civilization."

Daripada definisi ini ternyata bahawa "culture" atau budaya menggabungkan konsep "excellence" atau kecemerlangan yang

dengan sendirinya membawa maksud "superior" ataupun lebih baik daripada yang lain. Tambahan pula budaya juga boleh dikatakan sebagai gabungan komposit-komposit unggul yang boleh dibangunkan dengan latihan profesional yang gigih dalam tempoh yang agak panjang. Dalam ertikata lain ianya bukanlah sesuatu yang diperkembangkan secara tunggal, tetapi dicapai menerusi usaha yang tekun dan berdisiplin. Ianya tidak boleh diwujudkan secara spontan atau dengan sambil lewa.

Dalam cara yang sama kecemerlangan budaya kerja tidak akan tercapai dalam masa sehari semalam atau dengan usaha yang sederhana sahaja; ianya hanya akan terhasil dengan perancangan teliti dan secara profesional dengan sepenuh komitmen dalam jangka masa panjang. Mengikut kata-kata Craig Hickman, pengarang karya **Creating Excellence: managing corporate culture, strategy and change in the new age**, "The achievement of excellence requires effort and, at times, pain." YAB Dato Seri Dr. Mahathir Mohamad pula membawa erti yang sama ketika menegaskan, "Tidak ada matlamat terakhir dalam mengejar kualiti dan kecemerlangan. Ia adalah satu usaha yang tidak bersudahan." Hakikat ini mestilah difahami dengan jelas untuk menjayakan sebarang usaha mencapai kecemerlangan dalam pengurusan.

PENGURUSAN PERPUSTAKAAN

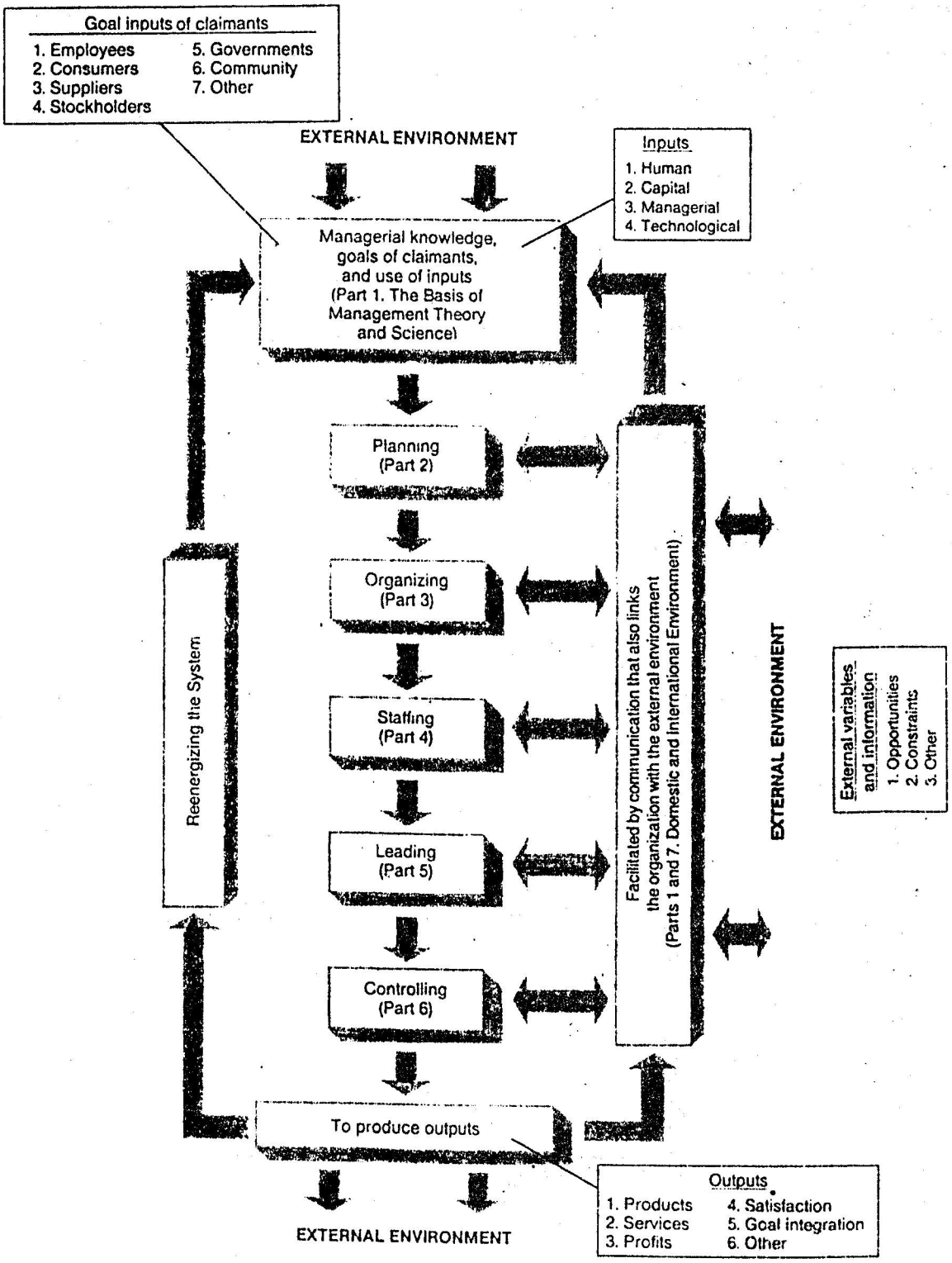
Sehingga tidak lama dahulu prinsip-prinsip pengurusan seperti diamalkan dalam bidang perniagaan tidak dipraktikkan dalam pengurusan perpustakaan. Program-program pendidikan kepustakawanan lazimnya memberi penekanan utama akan aspek-aspek ikhtisas sahaja, seperti pengkatalogan, perkhidmatan rujukan, perkembangan koleksi dan sebagainya. Aspek-aspek pengurusan biasanya dihadkan kepada unsur-unsur pentadbiran perpustakaan, seperti pembahagian jabatan, mewujudkan routin, prosedur dan saluran kerja untuk mengendalikan pelbagai tugas, seperti perolehan, pengkatalogan, penerimaan terbitan bersiri, pengawalan sirkulasi, pengumpulan beberapa jenis statistik dan lain-lain. Selaras dengan ini bahan-bahan bacaan dan buku-buku teks berkait rapat dengan pentadbiran perpustakaan dan bukannya pengurusan perpustakaan. Salah satu alasan bagi keadaan ini mungkin adalah kesuntukan masa untuk latihan profesional dalam bidang ini.

Walaubagaimanapun keadaan ini makin berubah dengan lebih kepentingan diberikan terhadap prinsip-prinsip pengurusan dalam kurikulum pendidikan perpustakaan. Namum demikian masa yang diperuntukan bagi aspek-aspek pengurusan masih terhad untuk melengkapkan seorang pustakawan dengan kemahiran yang mencukupi untuk menghadapi cabaran-cabaran dunia perpustakaan yang kian berubah. Keadaan ini seharusnya menghadkan skop yang

dapat diliputi kepada prinsip-prinsip asas proses pengurusan, yang termasuk aspek-aspek seperti berikut:

1. Perancangan (Planning)
2. Penyusunan (Organising)
3. Pengurusan Sumber Manusia (Staffing)
4. Mengarah (Leading)
5. Mengawal (Controlling)
6. Etc.

Dalam masa yang begitu terhad kurikulum pengurusan boleh memberi appresiasi am sahaja tentang asas pengurusan seperti dalam Rajah 1, yang telah dipetik dari buku teks, "Essentials of Management" oleh Koontz dan Weihrich. Kefahaman ini hanya dapat membolehkan seseorang pustakawan mengaplikasikan beberapa prinsip pengurusan secara am sahaja. Ini dicerminkan dalam pengujudan sistem burakrat dengan pembahagian beberapa jabatan, pengamalan sedikit sebanyak penugasan atau "delegation of authority",perlaksanaan sistem operasi dengan routin dan prosedur untuk beberapa fungsi perpustakaan, dan pengamalan sistem pengumpulan statistik-statistik tertentu. Salah satu ciri pengurusan yang seringkali dilupakan atau diberi kurang perhatian di perpustakaan ialah ciri dinamis dalam proses pengurusan. Pengurusan bukanlah sesuatu fungsi yang statik dengan maksud setelah sesuatu burakrasi dan sistem operasi dilaksanakan ianya dijadikan kekal tanpa perubahan. Sebarang cadangan perubahan dianggap "pantang'atau "taboo" dan

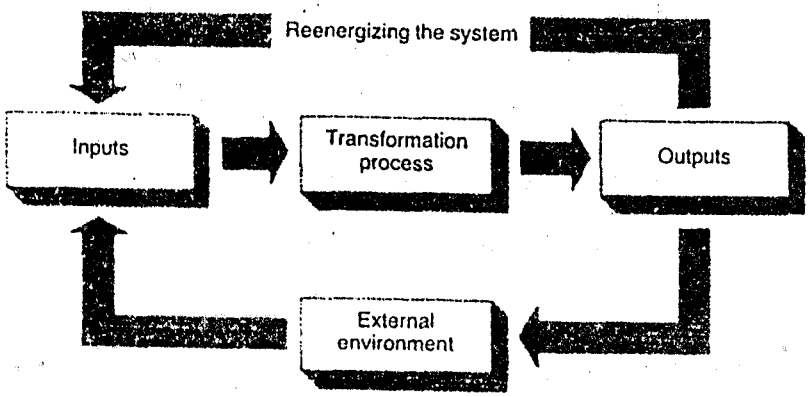



SYSTEMS APPROACH TO MANAGEMENT

Rajah 1

ditentang dengan hebat. Ini ialah kerana kebanyakan pustakawan mempunyai sikap-sikap yang rigid tentang beberapa aspek fungsi perpustakaan. Dengan keadaan begini sukarlah untuk menyesuaikan diri dengan keadaan yang berubah atau untuk memperkenalkan perubahan secara kriatif.

Itulah sebabnya program-program pendidikan pengurusan memberi tekanan berat akan pengurusan sebagai "proses transformasi" dan bukannya satu sistem tetap. Ini adalah digambarkan dalam Rajah 2. Adalah penting bagi seseorang pustakawan untuk memahami dengan mendalam serta mempraktikan prinsip ini dengan lengkap dalam pengurusan perpusstakaan, supaya menentukan kecekapan dan keberkesanan di perpustakaan. Walaubagaimanapun kita masih lagi ketinggalan jauh dalam mencapai kecemerlangan pengurusan yang dengan sendirinya memerlukan pendekatan yang berbeza dan khusus.




INPUT-OUTPUT MODEL.

Rajah 2

## PENGURUSAN DALAM DUNIA PERNIAGAAN

Sungguhpun beberapa kemajuan besar telah dicapai dalam teori dan praktik bidang pengurusan, maka masih terdapat beberapa keraguan tentang kebolehan bidang ini menjamin kecemerlangan dalam pengurusan. Satu contoh klasik tentang ini ialah buku berjudul, "What they don't teach you at Harvard Business School," oleh Marc H. McCormack, yang tidak pernah menuntut di sekolah perniagaan tetapi berjaya mendirikan sebuah syarikat berbilang juta, iaitu, The International Management Group (IMG). Tesis utama McCormack adalah segala teori pengurusan sahaja tidaklah mencukupi untuk berjaya dalam pengurusan. Yang sama pentingnya ialah sensitiviti terhadap dunia perniagaan serta mempunyai kebolehan, visi, "insight" mendalam supaya memperalatkan segala peluang dan mewujudkan peluang-peluang baru daripada situasi-situasi mencabar.

Moral disebalik ini adalah segala teori, polisi dan prosedur berstruktur sahaja tidak memadai untuk mencapai kecekapan, keberkesanan dan kecemerlamgan dalam pengurusan samada dalam organisasi-organisasi perniagaan mahupun yang berorientasikan perkhidmatan seperti perpustakaan.

Tambahan pula terdapat terlalu banyak buku membanjiri pasaran bertujuan menajamkan teknik-teknik pengurusan hinggakan tidak mungkin bagi seseorang membaca kesemuanya. Ini menunjukkan

bahawa pendekatan berstruktur kepada pengurusan seperti diajar dalam program pengurusan yang formal dan buku-buku teks sahaja tidaklah mencukupi untuk seseorang pengurus terus hidup dalam dunia perniagaan yang penuh persaingan. Oleh yang demikian kita dapati banyak buku dikeluarkan dengan tujuan meningkat dan menajamkan pelbagai teknik pengurusan. Diantara buku-buku ini ialah "One Minute Manager", "Peter's Principle," "Parkinson's Law," dan lain-lain lagi. Sungguhpun kebanyakan karya-karya seperti ini adalah ditujukan kepada bidang perniagaan, ia juga boleh digunakan dengan faedah untuk meningkatkan prestasi perpustakaan.

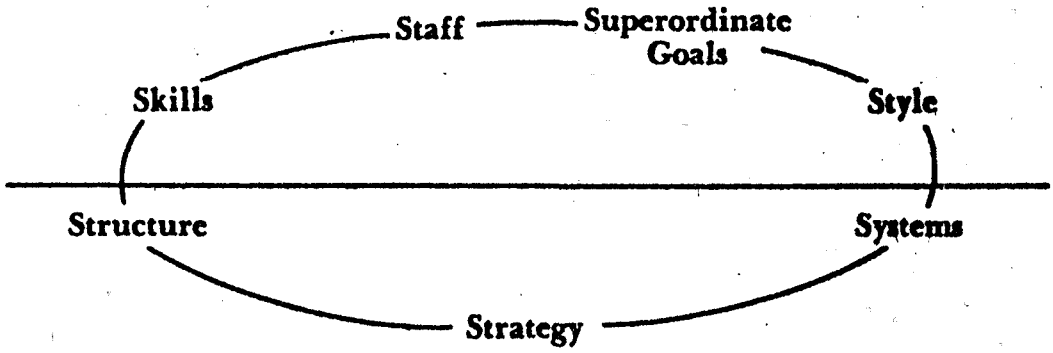
**MENGURUS UNTUK KECEMERLANGAN**

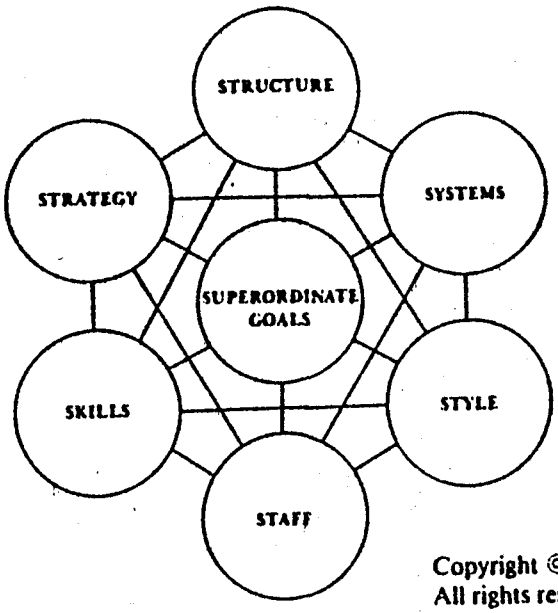
Dalam dunia perniagaan kecekapan dan keberkesanan sahaja tidak mencukupi. Sebagai tambahan diperlukan juga daya persaingan atau "competitive edge". Pengejaran matlamat ini telah menghasilkan penciptaan unsur-unsur untuk mencapai kecemerlangan dalam pengurusan. Teknik-teknik ini tidak semestinya menggantikan kaedah-kaedah pengurusan teori, tetapi boleh digunakan sebagai supplemen.

Pascale dan Athos dalam buku berjudul, "The art of Japanese management: applications for American executives," membuat analisa perbandingan diantara gaya pengurusan Jepun dan Amerika. Mereka mencadangkan penggunaan "7-S Model of

Management" sebagai suatu pendekatan pengurusan kecemerlangan, seperti dalam Rajah 3. Model ini membezakan diantara elemen-elemen keras "stategi, struktur dan sistem" yang membolehkan tinjauan secara analitik, kuantitatif, lojik dan sistematik, daripada elemen-elemen lembut atau "soft" seperti "staf", "gaya", "Kemahiran",(skills) dan "matlamat tertinggi" (Superordinate goals). Pengarang-pengarang ini berpendapat bahawa pengurus-pengurus Amerika memberi terlalu banyak tumpuan kepada elemen-elemen keras. Mereka menonjolkan bahawa ketujuh-tujuh elemen ini digunakan secara bercampuran harmoni untuk menjadikan satu rangkaian saling bergantung (interdependent network) bertujuan mencapai kecemerlangan pengurusan.

Jika dipandang dengan teliti konsep 7-S Model ini tidak bercanggah dengan teori pengurusan. Sebenarnya setiap elemen yang terkandung dalam model ini boleh didapati pada salah satu komponen dalam proses pengurusan. Apa yang berbeza adalah aplikasi pelbagai elemen dibuat secara fleksibel supaya memberi penekanan kepada sesetengah elemen menurut persepsi serta keperluan kontigensi. Sekiranya kita memandang pengurusan sebagai suatu proses yang logik dan bukannya aplikasi sesuatu sistem yang rigid dan "methodology", kita akan dapat mengaplikasikan prinsip-prinsip pengurusan mengikut logik dan persepsi kita menurut situasi yang berubah.



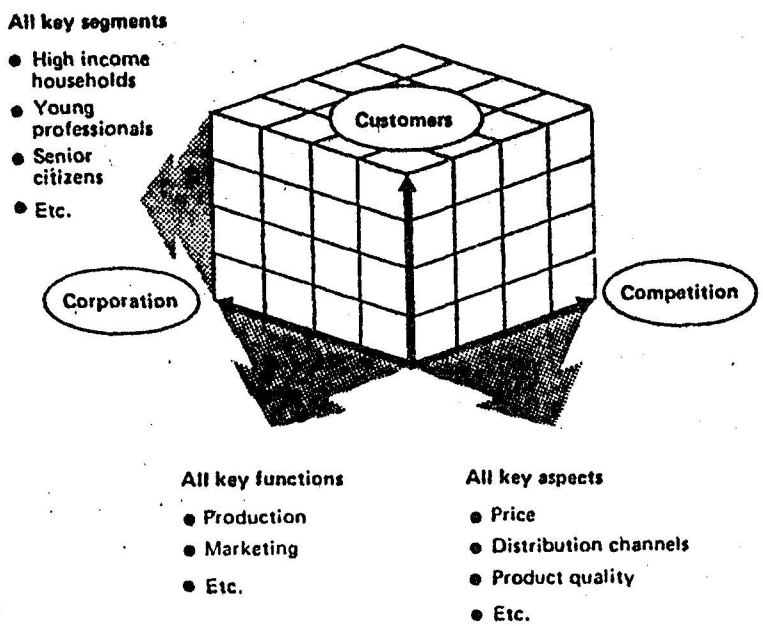




Copyright © McKinsey &
All rights reserved

Model 7-S

Rajah 3

Mengejar kecemerlangan pengurusan juga telah menyumbangkan penemuan teknik-teknik berkuasa untuk perancangan strategik. Kenichi Ohmae, penulis "The mind of the strategist," menyatakan bahawa alasan utama diadakan perancangan strategik adalah untuk mempunyai kelebihan persaingan atau "competitive advantage". Oleh yang demikian perancangan strategik adalah disasarkan kepada persekitaran perniagaan dimana terdapat persaingan hebat. Menurut Ohmae, "Without competitors there would be no need for strategy, for the sole purpose of strategic planning is to enable the company to gain, as efficiently as possible, a sustainable edge over its competitors". Beliau menggunakan teknik "strategic triangle" yang terdiri daripada tiga komponen iaitu "corporation, customer and competitors", untuk menunjukkan cara-cara sesuatu syarikat boleh mewujudkan "competitive advantage". Contoh "strategic triangle" terdapat dalam Rajah 4.




Strategic Triangle

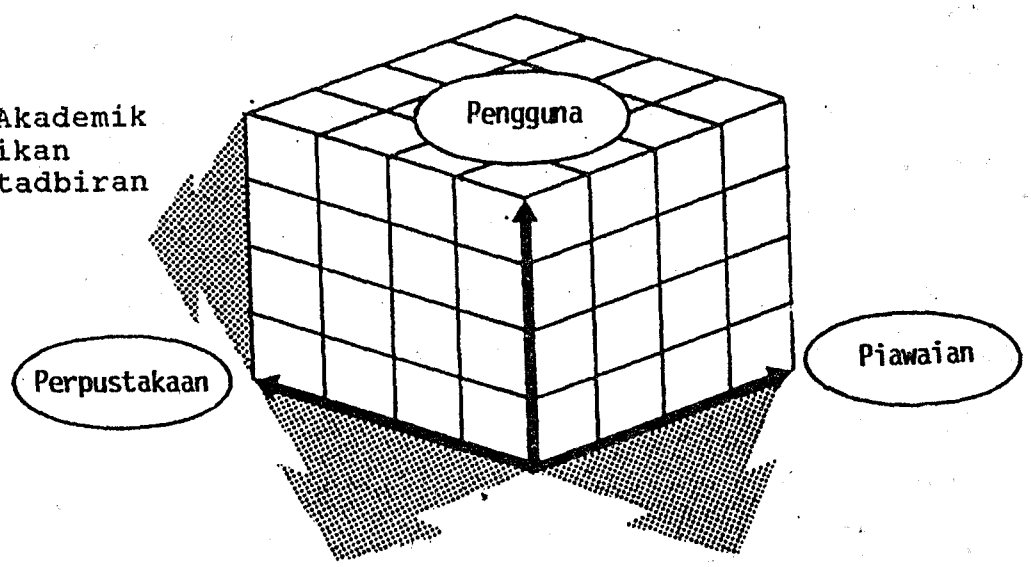
Rajah 4

Mungkin teknik perancangan strategik ini tidak wajar digunakan sepenuhnya dalam persekitaran perpustakaan, yang merupakan suatu organisasi berorientasikan perkhidmatan dan tidak beroperasi dalam keadaan persaingan. Walaubagaimanapun sebahagian unsur proses pemikiran ini boleh digunakan untuk meningkatkan prestasi perpustakaan keseluruhan. Ohmae sendiri mengakui hakikat ini: "When no competition exists, there is no need to strategise; the need is rather to think about how to make operational improvements in the service provided to customers or receipients."

Secara alternatif konsep "strategic triangle" ini juga boleh diubahsuaikan untuk mewujudkan Model Segitiga Strategik Perpustakaan dengan komponen-komponen Perpustakaan, Pengguna dan Piawaian, seperti yang terdapat dalam Rajah 5. Kemasukan komponen piawaian, yang boleh diubah-ubahkan dari semasa ke semasa untuk mewujudkan situasi "competitive" secara buatan. Keadaan ini akan mewujudkan situasi dimana sesebuah perpustakaan akan sentiasa berusaha meningkatkan prestasinya dalam pelbagai fungsi. Ini merupakan situasi yang sama dengan seorang pemain golf yang sentiasa mencuba memperbaiki handicapnya. Keadaan ini juga akan menetapkan matlamat kecemerlangan yang tidak berkesudahan seperti yang disarankan oleh YAB Dato Seri Dr. Mahathir Mohamad.

Jenis

1. Pelajar
2. Fakulti
3. Program Akademik
4. Penyelidikan
5. Staf Pentadbiran
6. Awam
7. Dll.




**Sumber**

1. Bil. kakitangan
2. Kemahiran
3. Struktur Organisasi
4. Gaya Pemimpin
5. Budaya Kerja
6. Kewangan
7. Teknologi
8. Koleksi
9. Sokongan Luaran
10. Dll.

**Piawaian Perkhidmatan**

1. Jenis & Saiz Koleksi
2. Pangkalan Data
3. Ekses Kepada Koleksi
4. Perkhidmatan Maklumat
5. Piawaian Produktiviti, pesanan, pengkatalogan, susunan rak, tuntutan siri, dll.
6. Kemudahan Katalog
7. Klinik Perpustakaan Pendidikan Perpustakaan Pendidikan Perpustakaan
8. Budaya Perpustakaan
9. Kepuasan Pengguna
10. Dll.

Segitiga Strategik Perpustakaan

Rajah 5

Namun demikian, strategi hanyalah merupakan salah satu alat untuk mencapai kecemerlangan pengurusan. Strategi secara berasingan tidak akan menjamin kecemerlangan. Untuk impak yang maksima ianya perlu digunakan dengan teknik-teknik seperti budaya korporat serta prinsip-prinsip pengurusan.

Satu lagi faktor yang penting dalam pencapaian kecemerlangan adalah budaya korporat atau "corporate culture". Budaya korporat yang wajar dan betul adalah mustahak kerana ia merupakan mekanisme untuk menjadikan strategi-strategi sebagai realiti. Sesuatu strategi yang cerdas akan menjadi sia-sia jika ianya tidak dapat dilaksanakan. Menurut Hikman dan Silva, "Corporate culture is the way things get done, it's also the unique ways people unify behind a common purpose, deliver superior performance, and pass skills along to others. An excellent culture is a resource, an asset that helps implement corporate strategy."(M.S.63)

Pembinaan budaya, secara semulajadinya tidak boleh dilakukan dengan cepat dan sebarangan. Seperti yang telah disebutkan dahulu salah satu definasi "culture" adalah, "it is the act of developing desired traits with expert care and training." Ini bererti pembinaan budaya memerlukan pengenalpastian ciri-ciri yang diperlukan secara terperinci dan kamudiannya mengadakan program latihan yang tersusun rapi. Dalam kontek budaya korporat Hikman dan Silva menerangkannya sebagai proses: "of selecting, motivating, rewarding, retaining and unifying good

mployees."(M.S 69) Ini juga berkait rapat dengan pengukuhan omponen-komponen lembut seperti, "staff, skills, style dan uperordinate goals" yang terdapat dalam 7-S Model yang telah iterangkan dahulu. Untuk membina budaya korporat dan kukuh, lickman dan Salva mencadangkan suatu model tiga langkah yang ierangkumi komponen-komponen "commitment, competence and consistency", seperti ditunjukkan dalam Jadual 1.

| THREE STEPS TO A STRONG, SUCCESSFUL CULTURE | |
|---|---|
| *Culture Components* | *Action You Must Take* |
| Commitment | Instill commitment to a common philosophy and purpose, recognizing that employee commitment to a corporate philosophy must coincide with both individual and collective interests. |
| Competence | Develop and reward competence in key areas, keeping in mind that you will foster greater competence by focusing on one or two key skills at a time rather than by addressing a host of skills all at once. |
| Consistency | Consistently perpetuate commitment and competence by attracting, developing, and keeping the right people. |

Jadual 1

Dalam pencapaian kecemerlangan strategi dan budaya adalah saling bergantung. Seperti dinyatakan dahulu suatu strategi yang cerdas tidak boleh dilaksanakan tanpa budaya yang sihat, dan sebaliknya suatu budaya yang kukuh tidak bolih melaksanakan strategi yang tidak mungkin. Oleh yang demikian adalah penting untuk mewujudkan keadaan yang seimbang diantara strategi dan budaya supaya mengadakan suasana yang sesuai untuk mencapai kecemerlangan. Untuk mewujudkan suasana ini

Hickman dan Silva mencadangkan pendekatan "Strategy-Culture Matching Grid", seperti ditunjukkan dalam Jadual 2. "Matching Grid" ini sebenarnya adalah dibentukkan dengan mengabungkan konsep "Strategy Triangle" oleh Ohmae dan "Culture Components" oleh Hickman dan Silva.

**STRATEGY-CULTURE MATCHING GRID**

| | *Culture* COMMITMENT | COMPETENCE | CONSISTENCY |
|---|---|---|---|
| *Strategy* CUSTOMERS | Match? | Match? | Match? |
| COMPETITORS | Match? | Match? | Match? |
| COMPANY | Match? | Match? | Match? |

Jadual 2

Selain daripada kemahiran dalam perancangan strategik dan pembinaan budaya seseorang pengurus juga perlu dilengkapi dengan beberapa kemahiran khas yang digelar sebagai "New Age Skills" oleh Hickman dan Silva supaya mewujudkan asas yang kukuh mencapai kecemerlangan. Pengarang-pengarang ini telah mengenalpasti kemahiran zaman moden ini seperti berikut:

1. Creative Insight
2. Sensitivity
3. Vision
4. Versatality
5. Focus
6. Patience

Diterangkan dibawah secara ringkas idea-idea utama mengenai kemahiran zaman baru ini:

**Creative Insight:** ini adalah kebolehan untuk meneliti sesuatu keadaan supaya memahami punca serta semua aspek sesuatu masalah supaya berjaya menyelesaikannya. Ini juga membolehkan seseorang pengurus untuk menggunakan peluang mengikut pengukuhan masing-masing.

**Sensitivity:** Menolong memahami harapan dan keperluan staf serta menyatupadukannya dalam budaya korporat; merancang program latihan serta sekim kemajuan supaya menentukan kemahiran, motivasi dan moral kakitangan.

**Vision:** membolehkan pemimpin-pemimpin merancang masa depan organisasi;mewujudkan peluang baru serta mengelakkan sebarang masalah; untuk bertindak secara proaktif dan bukannya reaktif; seorang bervisi boleh merangka masa depan.

**Versatality:** membolehkan penyesuaian diri untuk keadaan yang makin berubah; membebaskan daripada idea-idea dan sikap yang tetap.

**Focus:** Membolehkan seseorang memberi tumpuan penuh terhadap sesuatu perkara, serta mengarahkan tenaga dan sumber kepada sesuatu situasi seperti diperlukan; membantu dalam pembinaan kemahiran.

**Patience:** Membantu dalam mendapat perspektif jangkamasa panjang; mengelak daripada pencarian cara mudah, penyelesaian tergesa-gesa dan pemikiran cetek; mengelakkan keputusan yang kurang baik dengan mengkompromi mutu dan kemahiran.

Daripada apa yang telah dinyatakan dahulu adalah jelas bahawa mewujudkan kecemerlangan adalah satu proses yang komplex. Ini memerlukan aplikasi prinsip-prinsip asas pengurusan dengan teliti, yang dikupelkan dengan perancangan strategik yang kreatif serta pembinaan budaya kerja dengan penuh komitmen.

**PENCAPAIAN KECEMERLANGAN DALAM PENGURUSAN PERPUSTAKAAN AKADEMIK**

Seperti yang telah disebutkan berulang kali kemajuan-kemajuan yang besar dalam pencapaian kecemerlangan pengurusan telah diterokai dalam bidang perniagaan, disebabkan persekitaran yang penuh persaingan. Walaupun prinsip-prinsip ini mungkin tidak boleh digunakan secara langsung dalam organisasi-organisasi berorientasikan perkhidmatan seperti perpustakaan, kebanyakannya boleh diubahsuaikan secara kreatif untuk meningkatkan prestasi dan mencapai kecemerlangan pengurusan. Apa yang penting difaham disini adalah ianya bukanlah satu proses yang mudah yang boleh dilaksanakan dengan serta-merta. Pendekatan terhadap kecemerlangan perlu dirancang dengan

teliti mengikut proses seperti berikut:

1. **Prinsip-prinsip Pengurusan.** Asas-asas pengurusan perlu difahami dengan mendalam dan dipraktikkan dengan sepenuhnya. Dalam hal ini penekanan patut diberikan kepada aspek-aspek seperti penetapan misi, matlamat dan objektif; perkembangan sumber manusia dan motivasi staf; gaya dan struktur pengurusan yang fleksibel; pengurusan masa yang cekap; sistem laporan untuk memonitor pencapaian standad; sistem penghargaan dan penghukuman yang adil dan jelas; pembahagian jabatan-jabatan dan penugasan yang jelas dan cekap; dll.

2. **Budaya Korporat.** Memahami kepentingan budaya korporat yang wajar untuk pencapaian kecemerlangan. Membina dengan teliti dan sepenuh komitment dan dedikasi segala unsur untuk mewujudkan budaya korporat dalam perpustakaan. Menyedari bahawa proses pembinaan budaya memerlukan latihan tersusun, kesabaran, ketabahan dan jangkamasa yang panjang.

3. **Perancangan strategik.** Memahami bahawa perancangan strategik sebenarnya menentukan tahap kecemerlangan yang ditetapkan. Pemikiran strategik membantu dalam penggunaan segala kekuatan dalaman seperti sumber manusia, kewangan dan kemudahan organisasi serta sebarang peluang luaran untuk mencapai prestasi yang

lebih tinggi. Untuk memperolehi impak yang maxima para pustakawan patut mengaplikasikan segala teknik perancangan strategik, termasuk teknik "strategic triangle," untuk mencapai kecemerlangan dalam fungsi perpustakaan.

4. **Kemahiran Zaman Baru.** Cabaran-cabaran yang dihadapi oleh generasi zaman baru ini menimbulkan kesan secara langsung terhadap jenis perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Para pengguna semakin menuntut perkhidmatan yang lebih bermanfaat, tepat, lengkap dan cepat dari perpustakaan. Untuk memenuhi keperluan yang semakin berubah corak perkhidmatan yang lazim mungkin tidak mencukupi. Perkhidmatan-perkhidmatan yang baru dan mencabar perlu diciptakan. Untuk mencapai tujuan ini para pustakawan harus memahami serta mengaplikasikan kamahiran-kemahiran zaman baru seperti, "creative insight, sensitivity, vision, versatality, focus and patience."

Mengejar ke arah kecemerlangan bukanlah sahaja usaha untuk mencapai kecekapan dan keberkesanan dalam pengurusan, sebaliknya ia merupakan satu aspirasi terhadap "perfection", yang boleh dikatakan sebagai satu faktor yang elusif. Walaubagaimanapun dengan usaha kearah ini akan kita menghampiri kecemerlangan.

Dalam hal ini kita harus menyedari bahawa mengenai sasaran kecemerlangan bukanlah mudah, sungguhpun ia bukanlah sesuatu yang tidak mungkin. Dengan suasana budaya yang sewajarnya di perpustakaan, serta dedikasi, komitmen dan keyakinan yang tidak berbelah bahagi daripada ketua dan kerjasama serta penglibatan rapi daripada semua maka matlamat kecemerlangan boleh dicapai.

**PENUTUP**

Kecemerlangan dalam pengurusan, samada di organisasi yang berorientasikan perniagaan atau perkhidmatan, adalah satu sasaran yang dapat tercapai. Yang diperlukan untuk tujuan ini adalah aplikasi teknik-teknik pengurusan, perancangan strategik, pembinaan budaya kerja serta penggunaan kemahiran zaman baru. Tambahan kepada itu, kita harus mempunyai keyakinan, komitmen, dedikasi serta ketabahan untuk berusaha sehingga mencapai matlamatnya. Hickman dan Silva menyimpulkan sifat-sifat yang diperlukan untuk mencapai kecemerlangan dengan impak: "It takes just the same kind of dedication, hardwork, and pure grit to create excellence as it does to win a twenty-six mile marathon."

**RUJUKAN**

Harold ·Koontz and Heinz Weihrich. **Essentials of management**.5 th ed. New York: McGraw-Hill, 1990.

Mark H. McCormack. **What they don't teach you at Harvard Business School**. Fontana/Collins, 1984.

Richard Tanner Pascale and Anthony G. Athos. **The art of Japanese management: applications for American executives**. New York: Warner, 1982.

Kenichi Ohmae. **The mind of the strategist: the art of Japanese business**. New York: McGraw-Hill,1982.

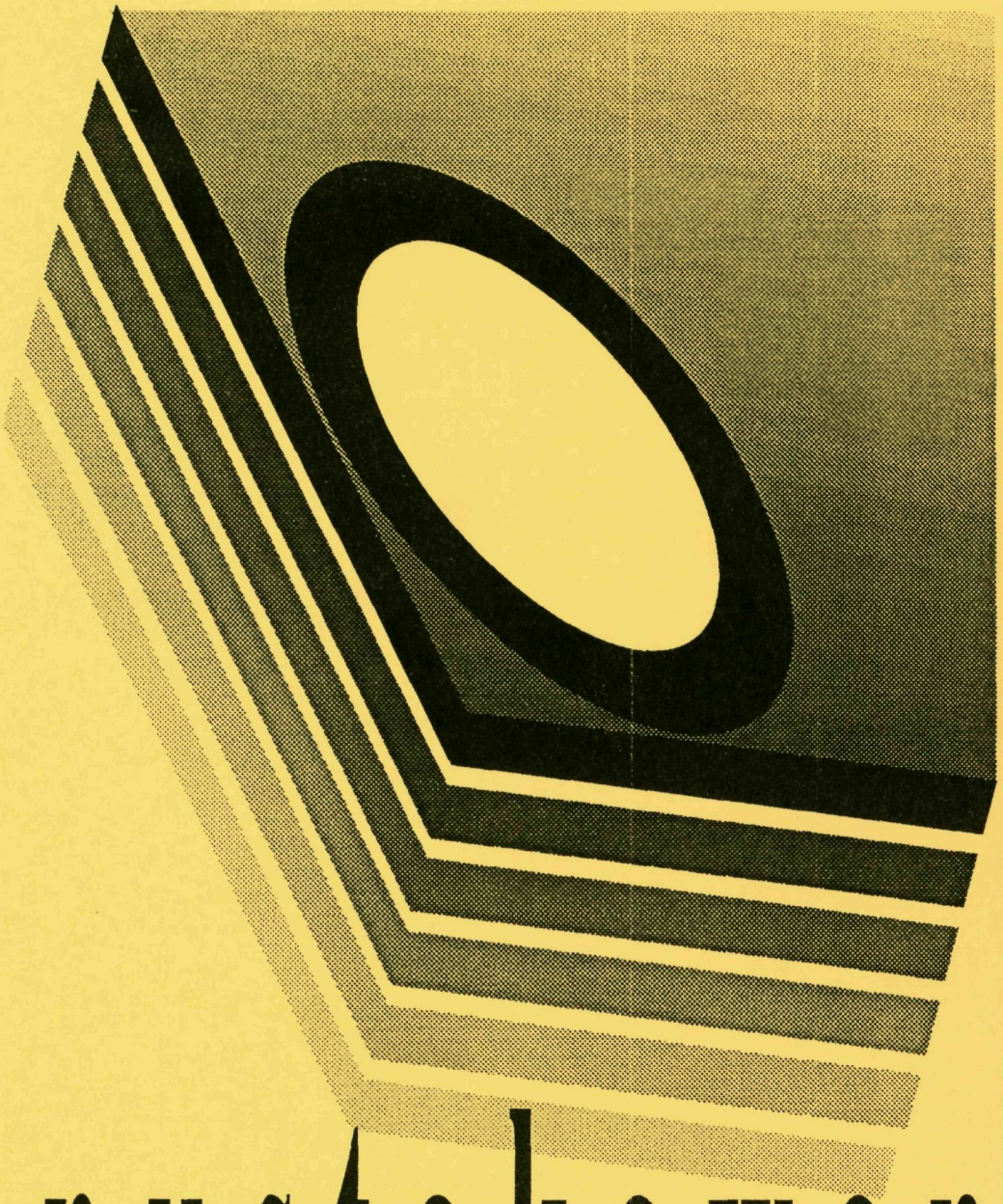
Craig R. Hockman and Michael A. Silva. **Creating excellence: managing corporate culture, strategy, and change in the new age**. London: Allen& Unwin, 1984.

YAB Dato Seri Dr Mahathir bin Mohamad. "Budaya kerja cemerlang." **Pengurusan Awam**, Jil. 2, bil. 1. Jan 1990, m.s. 1-5.

KERTASKERJA KEDUA (a)

# Perkhidmatan Perpustakaan Berkomputer: Pengalaman PNM

PEMBENTANG:
Cik Shahar Banun Jaafar,
Timbalan Ketua Pengarah,
Perpustakaan Negara Malaysia.



pustakawan

SEMINAR

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

PADA:
19hb. Disember 1990

TEMPAT:
Golden Resort, Port Dickson,
Negeri Sembilan.

# PENGALAMAN PENGKOMPUTERAN

# PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

Oleh

Shahar Banun Jaafar
Timbalan Ketua Pengarah
Perpustakaan Negara Malaysia

Seminar Pustakawan ITM
18hb - 20hb Disember 1990

# PENGALAMAN PENGKOMPUTERAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

OLEH
SHAHAR BANUN JAAFAR
TIMBALAN KETUA PENGARAH
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

---

## 1. *PENGENALAN*

Pengenalan kepada proses berkomputer di Perpustakaan Negara adalah secara berperingkat-peringkat berasaskan kepada keperluan Jabatan, kedudukan kewangan Jabatan, adanya teknologi komputer yang bersesuaian untuk menjalankan fungsi perpustakaan, infrastruktur telekomunikasi yang ada dalam negara, dan keupayaan kakitangan Perpustakaan Negara untuk menjalankan sistem berkomputer yang telah dikenalpasti. Oleh yang demikian, sistem komputer yang diperkenalkan di Perpustakaan Negara pada peringkat awal adalah merupakan 'isolated system' tidak terus kepada sistem bersepadu. Dengan pengenalan secara berperingkat-peringkat ini juga telah memberi masa kepada Perpustakaan Negara untuk memberi pendedahan dan melatih kakitangan untuk memupuk kemahiran menggunakan komputer sebelum memperolehi sistem komputer yang lebih besar yang berfungsi secara bersepadu.

## 2. *LATARBELAKANG PEMPROSESAN KOMPUTER*

### 2.1. *Sistem MALMARC*

Titik permulaan sistem pengkomputeran Perpustakaan Negara adalah dengan penglibatan Perpustakaan Negara dalam sistem MALMARC pada tahun 1978. Sistem ini berjalan secara percubaan pada peringkat permulaan dan beroperasi sepenuhnya pada tahun 1979. Sistem MALMARC ini diperkenalkan di Malaysia hasil dari kajian pakar rujuk UNESCO, Encik Stephen Massil. Beliau telah memperkenalkan teknologi komputer bagi tujuan katalog

secara bersama (cooperative cataloguing) yang dipraktik di United Kingdom pada ketika itu untuk dipraktikkan di Malaysia. Sistem MALMARC ini dianggotai oleh Perpustakaan-perpustakaan Universiti, iaitu: Universiti Sains Malaysia, Universiti Pertanian Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Malaya, Universiti Utara Malaysia dan Perpustakaan Negara Malaysia yang merupakan anggota konsortia MALMARC. Perpustakaan Universiti Sains Malaysia menjadi penyelaras bagi sistem MALMARC. Pada peringkat awal, operasi sistem ini adalah untuk tujuan mengelakkan katalog secara duplikat dan mewujudkan Pangkalan Data Induk. Dengan itu anggota konsortia MALMARC telah memperolehi secara bersama pangkalan data 'British National Bibliography (BNB) dan 'Library of Congress (L/C)' yang terdapat dalam bentuk tep magnetik untuk digunakan bagi mengesan rekod katalog dan seterusnya menyalin rekod katalog (copy cataloguing) bagi rekod yang dapat dikesan dalam pangkalan data BNB atau L/C. Proses dilaksana secara 'off-line' dengan menghantar nombor kawalan (sama ada L/C no., BNB no. dan sebagainya) kepada Pusat Penyelaras untuk mengesan rekod dan mendapatkan 'hit'. Seandainya 'hit' tidak diperolehi, katalog asal akan disediakan oleh perpustakaan konsortia dengan menggunakan borang 'input' yang dihantar ke Pusat Penyelaras MALMARC yang memasukkan data ke dalam komputer. Produk terakhir hasil dari proses ini adalah katalog induk perpustakaan konsortia dan katalog institusi konsortia dalam bentuk komfis. Kini pangkalan data MALMARC telah mencapai lebihkurang 550,000 rekod.

Pada tahun 1982, Perpustakaan Negara mula menggunakan sistem MALMARC untuk menginput data bagi tujuan terbitan *Bibliografi Negara Malaysia*. Pada tahun ini juga perkhidmatan MALMARC memulakan projek PERPUNET untuk membina pangkalan data induk terbitan bersiri. Kini pangkalan data ini telah mencapai hampir 20,000 rekod terbitan bersiri.

Sistem MALMARC ini pada asasnya merupakan sistem 'batch' disebabkan perisian yang digunakan adalah bagi tujuan mengesan maklumat dan memasukkan data. Perkhidmatan 'online' tidak boleh dijalankan kerana perisian yang digunakan adalah bagi tujuan memasuk dan penyatuan data.

Data disimpan dalam bentuk tep (tape based system) dan yang demikian ekses talian dari berbagai aspek tidak boleh dilaksanakan. Selain dari itu, pada ketika itu, infrastruktur telekomkunikasi belum wujud untuk sambungan secara talian. Kos telekomunikasi untuk talian adalah terlalu tinggi. Perpustakaan-perpustakaan konsortia juga belum mempunyai sistem komputer sendiri.

Pada tahun-tahun 80 han apabila perpustakaan konsortia telah mula memiliki komputer mikro sendiri, perpustakaan konsortia mula mengisi data untuk rekod katalog asal melalui disket yang dihantar ke Pusat Penyelarasan MALMARC untuk disatukan data ke dalam pangkalan data MALMARC. Ini bererti prosesan penyatuan (merging) dapat dijalankan dengan lebih cepat lagi disebabkan perpustakaan konsortia menghantar rekod katalog yang telah diedit.

Walau bagaimanapun, apabila perpustakaan lain telah mula memperolehi pangkalan data BNB atau L/C dalam bentuk CD-ROM seperti 'Bibliofile', 'Lisa Quest', 'BNB in CD-ROM', perolehan tep L/C dan BNB telah diberhentikan kerana proses salinan katalog boleh dibuat di perpustakaan sendiri dengan mengesan rekod katalog dari pangkalan data dalam bentuk CD-ROM. Malah apabila sistem salinan katalog dari pangkalan data CD-ROM mula dipraktikkan di negara-negara maju, sistem pengkatalogan secara bersama mulai kurang digunakan.

Sistem MALMARC ini telah berjaya mewujudkan lebih dari 550,000 rekod. Perpustakaan konsortia boleh mendapatkan rekod-rekod katalog institusi dalam bentuk MARC ini untuk dimasukkan kepada komputer institusi sendiri. Ini akan mempercepatkan proses pelaksanaan sistem komputer di perpustakaan konsortia.

Perancangan akan datang adalah untuk menukarkan bentuk pangkalan data MALMARC yang mengandungi rekod yang dibina dari tahun 1978 hingga 1990 ke dalam bentuk CD-ROM supaya lebih banyak perpustakaan mendapat ekses kepada Pangkalan Data ini.

## 2.2. *Sistem Indeks*

Pada tahun 1982, Perpustakaan Negara telah memperolehi komputer mikro RADIOSHACK TRS-40 bagi memproses data terbitan *Indeks Suratkhabar Malaysia*. Perisian yang digunakan bagi maksud ini telah direka khas oleh vendor yang membekalkan sistem komputer ini. Prosesan indeks ini dijalankan bukan untuk memberi perkhidmatan talian awam tetapi bagi tujuan terbitan. Ini disebabkan keupayaan simpan data komputer mikro ini tidak membolehkan ekses talian untuk orang awam.

Pada tahun 1985, Perpustakaan Negara telah mendapat khidmat biro untuk memproses *Indeks Majalah Malaysia*. Perisian MINISIS yang diperolehi secara percuma dari International Development Research Center (IDRC), Kanada telah digunakan bagi maksud ini. Data indeks diinput dari Perpustakaan Negara secara talian dan diproses dengan menggunakan komputer HP di Ibu Pejabat Hewlett Packard di Kuala Lumpur tetapi boleh dicetak dan diedit di Perpustakaan Negara. Memandangkan Perpustakaan Negara tidak mempunyai komputer yang mencukupi bagi maksud talian awam, pengeluaran indeks ini juga dilaksanakan bagi maksud terbitan.

Pada tahun 1989 Perpustakaan Negara telah memperolehi komputer mini HP3000 Siri 950. Data indeks yang telah dimasukkan melalui sistem MINISIS telah dapat dipindahkan ke dalam sistem komputer HP di Perpustakaan Negara. Dengan ini pangkalan data indeks yang telah dibina dari tahun 1985 hingga kini boleh diekses di Bahagian Rujukan secara talian oleh pengguna-pengguna perpustakaan.

Dengan adanya komputer sendiri, pada tahun 1990 ini Perpustakaan Negara telah mula memasukkan data bagi semua sistem indeks yang dijalankan di Perpustakaan Negara iaitu *Indeks Suratkhabar Malaysia*, *Indeks Majalah Malaysia*, dan *Indeks Persidangan Malaysia* dengan menggunakan sistem MINISIS. Maklumat indeks boleh diekses secara online.

## 2.3. *Sistem Komputer Bersepadu Untuk Perpustakaan*

Pada tahun 1989, apabila Perpustakaan Negara memperolehi komputer mini HP3000 Siri 950, perisian bersepadu juga telah diperolehi. Perisian VTLS (Virginia Tech Library System) yang diperolehi secara pakej turnkey mengandungi fungsi perolehan (menggunakan komputer mikro), katalog, sistem terbitan bersiri dan jilidan, katalog talian awam (Online Public Access Cataloguing - OPAC), dan pengurusan pinjaman. Sehingga kini fungsi katalog dan fungsi OPAC telah beroperasi. Pengguna Perpustakaan Negara kini boleh mengesan sendiri rekod katalog secara talian di Bahagian Rujukan Perpustakaan Negara. Fungsi terbitan bersiri, perolehan dan pinjaman telah dijalankan secara percubaan dan akan beroperasi pada tahun 1991.

Fungsi katalog dan OPAC dapat dimulakan kerana rekod katalog Perpustakaan Negara telah dibina di bawah sistem MALMARC dan rekod ini boleh dimasukkan di dalam komputer baru Perpustakaan Negara. Sebanyak 68,000 katalog yang telah diproses sejak tahun 1978 milik Perpustakaan Negara telah dimasukkan dalam komputer Perpustakaan Negara.

Perpustakaan Negara telah menjalankan proses pencarian bibliografi dari Pangkalan Data CD-ROM *"Bibliofile"* yang diperolehi pada tahun 1990 ini. Hanya rekod yang tidak dapat dikesan khususnya terbitan tempatan akan dibuat katalog asal.

## 2.4. *Ekses Kepada Pangkalan Data Luar*

Bermula dari tahun 1985, Perpustakaan Negara telah dapat mengekses Pangkalan Data 'Dialog Information Services' dari Palo Alto Amerika Syarikat. Pada tahun 1989, Perpustakaan Negara mengekses Pangkalan Data 'Standards and Patent' melalui sistem SIRIMLINK. Selain dari itu Jabatan telah melanggan kepada Pangkalan Data LIVEBASES, yang memberi perkhidmatan maklumat latarbelakang firma-firma yang didaftar di bursa saham Kuala Lumpur. Perpustakaan Negara juga telah memperolehi beberapa

pangkalan data dalam bentuk CD-ROM.

2.5 *Pertukaran Rekod Katalog Retrospektif*

Proses menukar rekod katalog retrospektif berjumlah lebihkurang 100,000 rekod yang telah disediakan dalam bentuk kad antara tahun-tahun 1966 hingga 1978 iaitu sebelum sistem MALMARC telah dijalankan melalui perkhidmatan swasta (commercial bureau services). Sehingga kini 30,000 rekod telah diproses dan disatukan dalam pangkalan data Perpustakaan Negara. Keputusan untuk menggunakan khidmat biro swasta adalah untuk mempercepatkan membina pangkalan data komputer Perpustakaan Negara. Ketetapan untuk memilih perkhidmatan swasta bagi maksud ini adalah untuk membina pangkalan data koleksi Perpustakaan Negara secepat mungkin. Kakitangan Perpustakaan Negara perlu menumpukan perhatian kepada pelaksanaan fungsi lain sistem bersepadu dan lain-lain sistem maklumat yang telah dikenalpasti seperti personel dan sebagainya.

2.6. *Sistem SMPKE (Sistem Maklumat Pengurusan Eksekutif)*

Pada tahun 1989, Perpustakaan Negara telah dijemput oleh Jabatan Perdana Menteri untuk mengisi maklumat mengenai perkhidmatan perpustakaan iaitu dimasukkan dalam SMPKE. Sehingga kini Perpustakaan Negara telah memasukkan maklumat-maklumat berkaitan statistik perpustakaan bagi maksud ini.

2.7. *Lain-lain Khidmat Komputer*

Pada tahun 1989, Perpustakaan Negara telah dilantik oleh UNESCO untuk menjadi Pusat Pengedaran (Distribution Center) bagi perisian mikro CDS/ISIS. Perpustakaan dan institusi dalam negeri ini memperolehi perisian ini secara percuma dengan membuat permohonan dan menandatangani perjanjian dengan Perpustakaan Negara bagi pihak UNESCO. Usaha-usaha telah dijalankan untuk mendapat pakar rujuk menjalankan kursus penggunaan perisian ini supaya perisian ini dapat digunakan untuk

berbagai aplikasi dengan meluas di negara ini. Kumpulan Pengguna juga telah diwujudkan untuk menggalakkan pertukaran pengalaman dalam aplikasi perisian ini. Berbagai aplikasi sedang dirancang untuk menggunakan perisian CD-ROM ini. Selain dari itu Perpustakaan Negara memberi khidmat nasihat kepada mana-mana institusi yang ingin memulakan sistem komputer berasaskan pengalaman Perpustakaan Negara sendiri. Perlu ditekankan Perpustakaan Negara tidak akan memberi nasihat tentang perisian dan peralatan komputer yang akan diperolehi.

## 3. *PROSES PEROLEHAN KOMPUTER*

### 3.1. *Peraturan Kerajaan*

Bagi memperkenalkan sistem komputer untuk aktiviti perpustakaan sama ada secara mikro atau secara macro memerlukan kefahaman yang bersesuaian. Pegawai Perpustakaan Negara yang terlibat dalam projek pengkomputeran perlu mematuhi perkara-perkara berikut:

(a) Peraturan-peraturan Kerajaan berkaitan dengan perolehan komputer;
(b) Peraturan-peraturan secara teknikal berkaitan dengan sistem komputer.

Arahan Perbendaharaan dan Surat-surat Pekeliling Kerajaan berkaitan dengan prosidur memperolehi sistem komputer perlu dipatuhi. Peraturan Kerajaan memerlukan Perpustakaan membentangkan keperluan sistem kepada Urusetia Jawatankuasa Teknikal Prosesan Data Otomatik (JPDO) di Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Tenaga Manusia (MAMPU) Jabatan Perdana Menteri, sebelum memperolehi sistem komputer (perolehan komputer mikro dikecualikan); memastikan Perpustakaan memperolehi komputer secara tender seandainya kos sistem komputer lebih dari $50,000; memastikan tender terhad mendapat kelulusan Bahagian Pengurusan Kontrak dan Bekalan, Perbendaharaan, dan sebagainya. Pihak MAMPU telah mengeluarkan

panduan mengenai perkara ini. Terbitan MAMPU *"Manual untuk memohon sistem prosesan data letronik"* dan *"Manual garis panduan pengkomputeran untuk pengurusan di sektor awam"* boleh dirujuk bagi maksud ini.

Peraturan-peraturan secara professionalisme memerlukan Pustakawan memahami beberapa methodologi penganalisaan sistem. Perpustakaan Negara mengikut methodologi penganalisaan sistem seperti di bawah ini.

3.2. *Proses Perolehan Komputer Perpustakaan Negara*

Dalam usaha untuk memperkenalkan sistem komputer di Perpustakaan Negara, methodologi penganalisaan sistem telah ditekankan. Methodologi ini adalah berdasarkan aliran "system life cycle". Aliran 'system life cycle' merangkumi proses-proses berikut: (a) Strategi Awal (initial strategi), (b) Kajian kemungkinan (feasibility study), (c) Kajian keperluan sistem (system requirements), (d) Penganalisaan sistem (system analysis), (e) Penyediaan spesifikasi (preparation of specification), (f) Mereka sistem (system design), (g) Pembangunan sistem (system development), (h) Ujian sistem (testing), (i) Implementasi (implementation), (j) Penyelenggaraan (maintenance), (k) Mengkaji semula (review). Proses aliran ini merupakan panduan sahaja bukan merupakan satu prosidur yang 'rigid' di mana tiap-tiap peringkat perlu diikuti.

(a) *Strategi Awal*

Pengkomputeran akan membawa berbagai perubahan seperti perubahan dasar, perubahan aktiviti, perubahan prosidur kerja, perubahan aliran tugas dan sebagainya. Oleh itu ianya melibatkan pengurusan perubahan yang efektif (effective management of change) supaya perubahan yang dialami nanti diterima oleh semua peringkat kakitangan yang terlibat. Peranan Ketua Jabatan penting dari segi memberi sokongan dan kelulusan untuk meneruskan projek pengkomputeran. Projek pengkomputeran sukar dilaksanakan dan

diteruskan tanpa sokongan Ketua Jabatan walaupun kakitangan yang berkemahiran mengenai komputer telah sedia ada di dalam Perpustakaan. Ini disebabkan keputusan dan dasar perlu dicapai di semua peringkat pelaksanaan sistem komputer. *Strategi Awal* di sini membawa maksud bahawa Ketua Jabatan membuat ketetapan dan kelulusan bahawa Perpustakaan memerlukan perubahan berkaitan dengan cara dan prosidur kerja bagi beberapa aktiviti perpustakaan dalam jangka waktu 5 atau 10 tahun ke hadapan. Ketetapan ini merupakan 'mandat' bahawa Ketua Jabatan akan memberi sokongan bahawa semua kakitangan akan diberi pendedahan dan latihan yang sewajarnya dalam berbagai aspek pengkomputeran, memberi kelulusan untuk menjalankan kajian kemungkinan, memberi sokongan untuk mendapatkan peruntukan yang sewajarnya, memberi pengakuan bahawa dalam proses perubahan ini terdapatnya berbagai masalah yang perlu diatasi bersama dan seterusnya memberi sokongan moral kepada kakitangan yang terlibat. Konflik pasti akan berlaku tetapi ia merupakan cabaran yang perlu diatasi bersama.

(b) *Kajian Kemungkinan*

Kajian kemungkinan biasanya dijalankan oleh pakarujuk atau pegawai-pegawai yang berpengalaman. Kajian kemungkinan ini merupakan satu proses melihat keseluruhan perpustakaan sebagai sebuah organisasi yang memerlukan perubahan ke arah sistem pengkomputeran. Kajian secara kasar untuk mengenalpasti berbagai aktiviti perpustakaan yang boleh dijalankan secara berkomputer telah dibuat. Hasil dari kajian ini adalah satu dokumen yang merupakan laporan kemungkinan yang mengandungi secara kasar beberapa sistem perpustakaan yang boleh menggunakan komputer dan memberi prioriti aktiviti mana yang diberi keutamaan. Kelemahan dan kekukuhan sistem manual akan dikesan termasuk keperluan kakitangan teknikal, keperluan latihan, dan keperluan sistem komputer (peralatan dan perisian) yang akan diperkenalkan.

Di Perpustakaan Negara, pakarujuk yang telah diundang adalah Encik Michael Sherwood, yang membuat kajian mengenai *"Automation of the National Library of Malaysia"* pada tahun 1983 dan satu lagi kajian dibuat oleh Encik Kerry Webb pada tahun 1986. Laporan kajian kemungkinan dibentangkan kepada pihak pengurusan Perpustakaan yang membuat keputusan sama ada akan meneruskan ke arah pengkajian yang lebih terperinci mengenai keperluan sistem, atau menunggu satu masa yang sesuai, atau keputusan dibuat tidak akan meneruskan projek pengkomputeran ini. Satu Jawatankuasa Induk terdiri dari Ketua-ketua Bahagian telah ditubuhkan bagi maksud mengkaji kertas laporan kajian kemungkinan.

Berdasarkan kajian kemungkinan, pakarujuk telah membuat beberapa opsyen sama ada memulakan sistem rangkaian dahulu atau sistem bersepadu. Keputusan Perpustakaan Negara adalah memulakan sistem bersepadu untuk Perpustakaan Negara terlebih dahulu sebelum memulakan sistem komputer berangkaian (networking). Ini penting kerana kemahiran dan keyakinan pegawai untuk menjalankan sistem komputer perlu dipupuk terlbih dahulu sebelum sistem yang berangkaian dapat dilaksanakan.

(c) *Kajian Keperluan Sistem*

Setelah keputusan tercapai bahawa Perpustakaan akan meneruskan projek pengkomputeran, Ketua Pengarah telah menubuhkan satu Pasukan Petugas untuk mengkaji secara terperinci keperluan sistem komputer bagi keseluruhan Perpustakaan. Kajian yang dibuat adalah melihat keperluan sistem komputer secara menyeluruh dalam jangkamasa 5 hingga 10 tahun. Pasukan Petugas ini telah meneliti semua aspek perosesan yang sedang berjalan dengan mengambilkira perosesan jangkamasa panjang. Kajian menekankan kepada 'vision' untuk melihat perubahan dengan pandangan jauh (forecasting) keperluan sistem komputer di masa hadapan. Dalam proses ini pendedahan dan latihan pegawai dan kakitangan adalah penting.

Teknologi maklumat merupakan satu bidang yang berkembang pesat. Oleh itu, pegawai perlu sentiasa sedar dan peka terhadap perkembangan teknologi komputer yang terkini. Di sini pendekatan RISEQ (Research, Interview, Sampling, Enquiries and Questionnaire) penting. *Penyelidikan* (Read, refer, research) bererti pegawai yang terlibat dikehendaki membaca dan membuat rujukan untuk mengetahui sistem komputer bersepadu yang telah diperkenalkan di semua perpustakaan dalam negeri dan luar negeri. Ini penting untuk mengenalpasti aktiviti perpustakaan yang boleh menggunakan komputer berdasarkan cadangan dan pengalaman perpustakaan yang lebih maju yang banyak tertera di dalam bahan rujukan. Melalui proses pengkajian dan penyelidikan pegawai perpustakaan akan dapat mengetahui dan memahami aplikasi sistem komputer yang boleh digunakan di perpustakaan, jenis-jenis rekod yang boleh dikomputerkan dan sebagainya.

*Temuduga* (Inquiries) dengan Pegawai-pegawai perpustakaan dan juga pegawai dari Jabatan lain yang telah mempunyai pengalaman dalam pemprosesan berkomputer juga penting untuk meninjau pengalaman mereka, mendapat nasihat tentang baik buruknya sistem yang sedang digunakan, serta pendedahan dan melihat sendiri pelaksanaan sistem komputer Perpustakaan yang sedia ada.

*Sampling* penting untuk melihat dan mendapat perbandingan struktur data bagi satu-satu fungsi perpustakaan yang telah dibentuk mengikut piawaian oleh perpustakaan lain.

*Bertanya Soal* (Enquiries) untuk mendapat maklumat-maklumat terkini dari perpustakaan lain atau dari firma komputer untuk menambah pengetahuan tentang perkembangan teknologi komputer. Wakil-wakil dari firma komputer merupakan pegawai professional yang boleh memberi nasihat tentang berbagai aspek mengenai pengkomputeran. Ceramah mengenai komputer boleh dianjurkan bersama dengan firma komputer berlandaskan semangat "Pensyarikatan". Bagi maksud ini

Jabatan Perpustakaan Negara telah mengendalikan beberapa siri ceramah dengan mengundang pakar-pakar dari wakil firma komputer untuk memberi ceramah dan demonstrasi bagi kepentingan perpustakaan lain juga. Pegawai perpustakaan juga telah mengambil kesempatan untuk menghadiri Pameran atau Ekspo komputer serta seminar memperkenalkan produk baru sistem komputer yang dapat memberi pendedahan tentang sistem komputer baru. Pendedahan ini penting untuk mewujudkan budaya celek mengenai komputer di kalangan kakitangan perpustakaan.

*Soalselidik* (Questionnaire) dijalankan oleh untuk membina kamus data bagi struktur data satu-satu aplikasi sistem komputer. Perpustakaan boleh menggunakan kajiselidik untuk mendapat maklumat dari perpustakaan lain mengenai pengalaman mereka dan juga pangkalan-pangkalan data yang telah diwujudkan, struktur data yang telah dibentuk, keluasan bagi satu rekod dan sebagainya. Berdasarkan penyelidikan yang telah dibuat dan maklumat-maklumat yang diperolehi dari perpustakaan lain dan dari firma-firma komputer, Pasukan Petugas Perpustakaan Negara telah mengadakan "Brain Storming" untuk mengenalpasti sistem-sistem komputer yang dapat diperkenalkan di Perpustakaan Negara. Ini dibuat tanpa mengambilkira kedudukan kewangan, jangkamasa, keupayaan dan sebagainya, tetapi hendaklah menyenaraikan segala sistem yang boleh dijalankan. Ini penting, kerana komputer diperolehi untuk digunakan dalam jangkamasa panjang. Penggunaan komputer secara optima perlu dipastikan supaya sistem komputer dapat menjalankan berbagai tugas dan fungsi perpustakaan.

Hasil dari kajian pasukan petugas ini Perpustakaan Negara telah mengenalpasti sistem-sistem berikut yang dapat menggunakan sistem komputer bagi Perpustakaan Negara dalam jangkamasa panjang:

(i) *Sistem bibliografi koleksi Perpustakaan Negara dan sumber maklumat dalam negara;*

(ii) *Pewujudan Pangkalan Data Bibliografi Kebangsaan dan Pewujudan Rangkaian Berkomputer Perpustakaan;*

(iii) *Sistem maklumat untuk pembangunan Projek;*

(iv) *Sistem maklumat Personel;*

(v) *Sistem maklumat Latihan;*

(vi) *Sistem pengurusan Kewangan;*

(vii) *Sistem pengurusan stok (peralatan, kenderaaan, bahan perpustakaan);*

(viii) *Sistem automasi pejabat.*

Sebagai sebuah perpustakaan negara, prioriti perlu diberikan kepada pengwujudan pangkalan data bagi koleksi Perpustakaan Negara sendiri dan sumber maklumat keluaran negara seperti indeks suratkhabar, indeks persidangan dan indeks majalah.

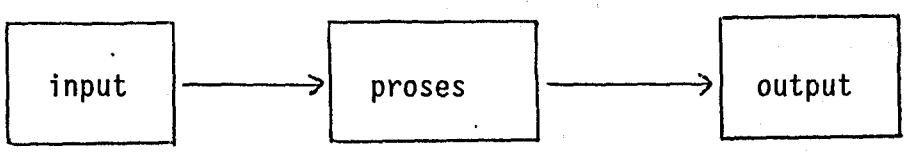
(d) *Penganalisaan Sistem*

Proses penganalisaan penting jika perpustakaan ingin mereka sistem sendiri. Tujuannya adalah untuk menetapkan medan dan keluasaan struktur data. Dengan menyatakan keperluan medan dan keluasannya perpustakaan dapat membentuk keperluan simpan (storage) yang diperlukan. Ini penting untuk mendapatkan ruang simpan data (data storage) dalam jangka waktu sekurang-kurangnya 2 hingga 5 tahun.

Pasukan Petugas telah diberi tanggungjawab untuk mengkaji keperluan data bagi tiap-tiap rekod yang disimpan oleh perpustakaan. Misalnya untuk sistem bibliografi memerlukan senarai kamus data bagi rekod monograf, terbitan bersiri, bahan

"audio-visual", bahan manuskrip, rekod ahli, pinjaman, rekod kakitangan, dan sebagainya. Pasukan Petugas perlu mengkaji borang-borang yang digunakan bagi menyimpan rekod tertentu dalam sistem manual, mengkaji butiran yang masih atau tidak diperlukan bagi sistem komputer, melihat data tiap rekod dengan menetapkan keluasan tiap-tiap medan (field) bagi rekod tertentu. Penekanan hendaklah dibuat berdasarkan input, proses dan output, misalnya bagi rekod monograf. Rajah pengaliran data (dataflow diagram) penting disediakan.

*Rekod Monograf*




Pengarang
Judul
Edisi Terbitan
Penerbit
Tahun Terbitan
Kolasi
Siri
Perkara

- Senarai terbitan mengikut perkara, judul, tahun dan sebagainya.
- Senarai judul mengikut bahasa.
- Senarai terbitan mengikut lokasi.
- Senarai terbitan mengikut peringkat.

*(Rajah di atas sebagai contoh sahaja)*

Hasil dari kajian ini satu Dokumen Kamus Data (Data Dictionary) yang menyenaraikan medan dan keluasannya (field length) dan anggaran keperluan ruang simpan data yang diperlukan. Untuk menghasilkan Kamus Data pendekatan RISEQ ditekankan lagi untuk

mengetahui berbagai piawaian yang telah tercapai mengenai keluasan medan rekod-rekod perpustakaan.

Laporan yang telah dapat disediakan adalah perlu dibentangkan ke pihak Pengurusan dan seterusnya kepada Urusetia Jawatankuasa Prosesan Data Otomatik (JPDO) di MAMPU. Buku kecil terbitan MAMPU iaitu *"Manual untuk memohon sistem prosesan data letronik"* dan *"Manual garis panduan pengkomputeran untuk pengurusan di sektor awam"* digunakan bagi maksud ini.

Perlu ditekankan juga bahawa Jawatankuasa JPDO di MAMPU ini tidak memberi kelulusan tentang kewangan dan kakitangan tetapi hanya memberi kelulusan sama ada keperluan sistem komputer yang diperlukan layak untuk perpustakaan. Butir-butir di atas seperti kewangan dan kakitangan merupakan maklumat-maklumat sampingan untuk mempastikan perpustakaan telah bersedia untuk melaksanakan sistem komputer.

e) *Penyediaan Spesifikasi*

Spesifikasi merupakan satu dokumen yang digunakan untuk keperluan tender yang ditawarkan kepada firma-firma komputer bagi menjelaskan keperluan sistem komputer untuk perpustakaan. Dokumen spesifikasi ini merupakan Dokumen teknikal - "Request for Proposal (REF)" berbeza dengan Dokumen "Keperluan Sistem Komputer" yang dibentangkan kepada Jawatankuasa JPDO di MAMPU.

Sebelum penyediaan spesifikasi dimulakan beberapa ketetapan Dasar perlu kerana spesifikasi teknikal yang disediakan berhubungrapat dengan keperluan sistem komputer Perpustakaan Negara sendiri. Ketetapan perlu dibuat dari beberapa pilihan sama ada untuk memulakan sistem komputer.

(i) "Integrated library system" atau "nationwide networking"

(ii) "Dedicated system" atau "shared system"

(iii) "Isolated functions" atau "integrated functions"

(iv) "Custom-made software" atau "Turnkey system"

(v) "Modular integrated system" atau "functional integrated system"

(vi) Prioriti fungsi yang akan dimulakan.

Perpustakaan Negara telah mengambil ketetapan bahawa prioriti Perpustakaan Negara dalam fasa pertama adalah untuk memperolehi sistem komputer bersepadu (integrated library system) yang mempunyai fungsi-fungsi bersepadu (functional integrated system) yang diperolehi secara "Turnkey" iaitu perolehan peralatan komputer dan perisian yang bersesuaian secara "package".

Memandangkan peruntukan sistem komputer Jabatan Perpustakaan Negara melebihi $1 juta, sistem tender terhad telah ditekankan.

Dengan ketetapan yang diputuskan oleh Jabatan ini, Pasukan Petugas mula menyiapkan Dokumen Spesifikasi Teknikal. Di sini konsep RISEP masih ditekankan dengan melihat pengalaman perpustakaan lain. Penyelidikan secara perbandingan spesifikasi sistem komputer perpustakaan atau lain-lain dokumen, "Request For Proposal" bagi beberapa sistem komputer perpustakaan lain digunakan sebagai bahan rujukan. Beberapa piawaian yang telah digunakan oleh perpustakaan perlu diambil kira.

Bagi maksud memanggil tender selain dari 'Document Technical Specification' yang disediakan, dokumen-dokumen berikut perlu disediakan:

(i) Maklumat latarbelakang firma komputer iaitu, tarikh ditubuhkan, maklumat kekukuhan kakitangan firma itu, aktiviti Penyelidikan dan Pembangunan (R & D), kedudukan kewangan firma itu, jenis perdagangan yang dijalankan, perkhidmatan sokongan yang akan diberi, dan sebagainya;

(ii) Maklumat harga sistem komputer yang ditawarkan iaitu kos termasuk cukai dan tanpa cukai, kos lesen, perisian, kos latihan dan pindahan teknologi, kos penyelenggaraan tahunan, masa warranty, dan sebagainya.

Sebelum tender dikeluarkan keputusan perlu dibuat untuk menentukan sama ada tender akan dibuat secara terbuka atau terhad. Tender terbuka (open tender) bererti tender perlu diiklan di akhbar tempatan dan mana-mana firma komputer boleh menawarkan sistem tender. Seandainya cara ini dijalankan, perpustakaan akan menghadapi masalah penilaian semua tawaran-tawaran tender yang diterima yang merangkumi juga tawaran yang tidak mengikut spesifikasi. Tender terhad (restricted tender) bererti tender boleh ditawarkan kepada firma-firma terhad sahaja yang dipercayai mempunyai sistem komputer yang bersesuaian. Senarai firma yang akan dijemput untuk tawaran tender mesti mendapat kelulusan Bahagian Pengurusan dan Bekalan, Perbendaharaan. Senarai firma-firma yang dihantar kepada Perbendaharaan untuk kelulusan adalah berdasarkan penilaian awal semasa demonstrasi komputer diadakan. Hanya firma-firma yang memasarkan sistem persepaduan perpustakaan sahaja dijemput untuk tawaran tender.

Setelah tawaran tender diterima, penilaian perlu dibuat. Jawatankuasa berikut telah ditubuhkan:

(i) Jawatankuasa membuka tender;

(ii) Jawatankuasa teknikal untuk menilai sistem-sistem

komputer yang ditawarkan;

(iii) Jawatankuasa Penilaian Tender yang terdiri dari pegawai Perpustakaan Negara sendiri dan pegawai-pegawai luar seperti wakil MAMPU.

Semasa meneliti sistem komputer yang ditawarkan perpustakaan boleh mengadakan 'technical clarification' dengan firma-firma komputer yang berkenaan untuk mendapat penjelasan tentang berbagai perkara yang ditawarkan.

Penilaian adalah berasaskan keperluan perpustakaan sendiri dan kedudukan kewangan yang ada. Satu dokumen tender perlu disediakan untuk dibentangkan kepada Lembaga Tender.

(f) *Mereka Sistem*

Mereka sistem (system design) penting bagi perpustakaan yang ingin mereka sistem sendiri, bagi satu-satu aplikasi misalnya apabila menggunakan perisian CDS/ISIS.

Walau bagaimanapun Dasar Perpustakaan Negara untuk sistem bersepadu adalah untuk memperolehi perisian yang telah sedia ada secara "Turnkey". Ini adalah untuk mengelakkan kos penyelidikan dan pembangunan (Research and Development) yang tinggi, memerlukan tenaga kakitangan dan masa yang lama untuk membangun sistem. Perpustakaan Negara tidak mampu menunggu masa pembangunan sistem kerana tidak mempunyai kakitangan teknikal untuk mereka sistem bersepadu.

Walau bagaimanapun untuk membentuk sistem lain seperti sistem personel, indeks dan sebagainya proses perekaan sistem diperlukan. Satu Jawatankuasa Pembentuk Struktur Data telah ditubuhkan untuk mengkaji dan mewujudkan Kamus Data bagi sistem ini.

(g) *Pembangunan Sistem*

Pembangunan sistem merupakan satu proses penyesuaian sebelum sistem beroperasi sepenuhnya. Proses penyesuaian, pembetulan dan menguji semula dijalankan antara Pegawai teknikal dan Pegawai perpustakaan yang terlibat data perpustakaan yang diadakan dengan sistem komputer yang baru diperolehi. Proses 'customization' diperlukan untuk kesesuaian tempat.

Walaupun Perpustakaan Negara memperolehi sistem secara "Turnkey" proses pembangunan sistem perlu dijalankan dengan diambilkira beberapa faktor. Penyesuaian sistem (customization) perlu dijalankan. Pembentukan "paramaters" memerlukan pengkajian yang terperinci. Dasar-dasar baru perlu diambilkira.

(h) *Ujian Sistem*

Setelah penyesuaian dibuat dan "parameters" ditetapkan ujian-ujian perlu dijalankan, supaya sistem yang ada benar-benar boleh dijalankan secara berkomputer "live". Satu cara adalah memasukkan data yang diperlukan untuk mempastikan pelaksanaan sistem memenuhi keperluan yang hendak dicapai.

(i) *Implementasi*

Sebelum implementasi dimulakan beberapa tindakan dan ketetapan perlu diambil. Tapak untuk menempatkan komputer perlu disediakan. Bergantung kepada sistem yang dipilih, satu bilik khas yang selamat dan dilengkapi oleh hawa dingin dan sistem udara yang bersesuaian perlu diadakan. Selain dari itu sistem pemasangan kabel dan pendawaian juga perlu dijalankan berasaskan tempat komputer dan lain-lain alat komputer yang telah dikenalpasti.

Implementasi sistem komputer merangkumi pertukaran cara bertugas

dari sistem manual kepada sistem berkomputer. Ini merangkumi proses melatih kakitangan perpustakaan yang terlibat, melatih pengguna perpustakaan, memonitor pelaksanaan sistem dan menyediakan berbagai manual. Dalam proses ini kaedah aliran tugas (work flow) dan prosidur tugas baru perlu diterapkan kepada kakitangan yang terlibat. Proses latihan kemahiran penting untuk menyediakan kakitangan menjalankan tugas yang baru. Perlu ditekankan di sini sistem komputer merangkumi tiga sumber yang saling berkait rapat iaitu sumber manusia, teknologi komputer, kesahihan dan kesempurnaan maklumat (data integrity) yang disimpan. Oleh yang demikian proses pengkomputeran perpustakaan merangkumi pengurusan sumber manusia, pengurusan teknologi serta pengurusan maklumat dan proses mengedar maklumat.

Beberapa ketetapan perlu diambil sebelum implementasi sistem komputer dilaksanakan, iaitu sama ada implementasi secara:

(i) Pertukaran terus (Direct changeover)
(ii) Pertukaran secara selari (Parallel running)
(iii) Pertukaran secara pilot (Pilot running)

*Pertukaran secara terus* (Direct changeover) merupakan pemisahan terus sistem manual kepada sistem berkomputer. Cara ini lebih 'risky' walaupun tidak melibatkan kos yang tinggi iaitu menyelenggara sistem manual dan sistem komputer yang baru. Sistem ini perlu diperkenalkan hanya apabila sistem baru itu telah dikaji dan diuji secara 'exhaustive' dan pihak pengurusan telah berpuas hati dan berkeyakinan sistem ini tidak akan tergendala disebabkan beberapa faktor seperti kemahiran kakitangan dan masalah teknikal, sistem 'breakdown', dan sebagainya untuk terus memberi khidmat.

*Pertukaran secara selari (parallel running)* adalah di mana Jabatan menjalankan dua sistem secara bersaingan iaitu sistem manual dan sistem berkomputer pada waktu yang sama. Banyak perpustakaan

menggunakan sistem ini, termasuk Jabatan Perpustakaan Negara untuk memastikan pelaksanaan sistem berjalan dengan baik, kakitangan telah terlatih dan Jabatan berpuashati rekod-rekod lama boleh dimusnahkan.

*Pertukaran secara percubaan (pilot running)* merupakan satu sistem di mana Jabatan mengenalpasti projek tertentu untuk dimulakan secara percubaan sebelum sistem dilaksanakan secara 'live'.

Sementara itu latihan mengenai sistem komputer yang diperolehi khusus latihan menggunakan perisian dan latihan sistem perlu diberikan kepada semua peringkat Pegawai yang terlibat, dari peringkat pengurusan hingga kepada kakitangan yang terlibat terus. Latihan kepada pengguna perpustakaan ditekankan dan panduan untuk kakitangan sendiri serta pangkalan pengguna perpustakaan perlu disediakan. Sistem alternatif perlu disediakan seandainya berlaku masalah teknikal.

Ketetapan juga perlu dibuat berkaitan fungsi mana yang akan dilaksanakan dahulu. Ketetapan yang diambil oleh Perpustakaan Negara adalah untuk melaksanakan sistem secara percubaan dan juga secara selari. Misalnya pengenalan kepada sistem MALMARC dilaksanakan secara percubaan dan pelaksanaan sistem OPAC dilaksanakan secara selari, iaitu pengguna masih menggunakan kad katalog dan juga katalog mikrofis untuk mencari maklumat. Ini dilaksanakan sehingga semua katalog telah ditukarkan dan dimasukkan ke dalam pangkalan data. Sistem pengkatalogan dimulakan disebabkan Perpustakaan Negara telah mempunyai hampir 70,000 rekod yang telah diproses di bawah sistem MALMARC. Dengan ini pangkalan data ini boleh dimasukkan ke dalam sistem komputer Perpustakaan setelah penyesuaian sistem selesai dan "parameters" ditetapkan.

Walau bagaimanapun bagi perpustakaan lain misalnya perpustakaan

Khusus sistem perolehan boleh dimulakan, dan perpustakaan Akademik pula boleh memulakan sistem pinjaman oleh kerana pendaftaran ahli (penuntut) boleh digunakan dari pangkalan data pendaftaran penuntut yang dilaksanakan oleh pihak pendaftar. Sistem mana yang akan dimulakan tertakluk kepada keupayaan dan dasar sesuatu perpustakaan.

Dalam pelaksanaan sistem komputer berbagai masalah dasar akan dihadapi oleh kerana berbagai ketetapan yang perlu dibuat yang melibatkan perbezaan aliran tugas dan prosidur. Walau bagaimanapun masalah ini merupakan satu cabaran untuk diatasi bersama. Yang penting adalah memupuk kakitangan yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam sistem komputer, mempunyai sikap yang positif dan komited terhadap sistem pengkomputeran dan dapat melahirkan satu suasana yang telah menjadi kebiasaan tugas harian - (knowledge, skill, attitudes, commitment, habit - HACKS).

(j) *Penyelenggaraan Sistem*

Komputer merupakan suatu mesin yang perlu diselenggarakan setiap masa supaya perjalanan dan keupayaannya terus terjamin. Perisian komputer yang diperolehi juga perlu diselenggarakan dan dikemaskini supaya penggunaannya sentiasa mengikut keperluan semasa. Sistem komputer memerlukan kos penyelenggaraan yang besar iaitu lebihkurang 15% dari kos perolehan sistem komputer. Komitment dari pihak pengurus kewangan untuk memberi peruntukan bagi penyelenggaraan dan peningkatan sistem secara berterusan perlu.

Data dan maklumat yang telah dibina dan tersimpan juga perlu dipelihara supaya sentiasa selamat, tidak hilang dan rosak disebabkan virus komputer. Satu dasar pemeliharaan maklumat dalam pangkalan data yang telah terbina perlu ditetapkan. Dasar "backup" hendaklah ditetapkan. Pangkalan data yang telah dibina

tidak akan terus hilang apabila berlakunya bencana. Sementara itu satu cara mengatasi keadaan untuk terus memberi khidmat kepada pengguna apabila komputer rosak juga perlu ditetapkan.

(k) *Pengkajian Semula*

Sistem komputer juga perlu dikaji semula dari masa ke semasa bagi tujuan meningkatkan sistem, menambah ruang komputer (storage) atau menggantikan dengan sistem baru. Proses aliran bulatan 'system life cycle' merupakan satu garis panduan untuk maksud ini.

Proses aliran ini terus berulang mengikut bulatan 'cycle' sistem.

## 4. *RANCANGAN MASA DEPAN*

Perancangan masa depan Perpustakaan Negara adalah untuk mewujudkan rangkaian perpustakaan berkomputer. Sistem MALMARC yang ada sekarang tidak akan diteruskan lagi. Satu keputusan telah diambil oleh ahli-ahli konsortia MALMARC agar Universiti Sains Malaysia yang merupakan penyelaras MALMARC menyerahkan sistem ini kepada Perpustakaan Negara pada akhir tahun 1990.

Bentuk sistem berangkaian yang akan dilaksanakan nanti tertakluk kepada kriteria-kriteria berikut:

(a) Kedudukan kewangan Perpustakaan Negara;

(b) Kedudukan infrastruktur telekomunikasi dalam negara;

(c) Keadaan geografika perpustakaan dalam negara;

(d) Teknologi komputer yang ada;

(e) Kesediaan perpustakaan lain menyertai projek ini.

Ketetapan akan dibuat berasaskan kepada sistem "centralized bibliographic database and networking" atau melaksanakan sistem "distributed databases and networking".

Tinjauan dari negara-negara yang lebih maju berpendapat bahawa "centralized bibliographic database" adalah tidak sesuai lagi pada masa ini oleh kerana ia adalah merupakan 'outdated technology' kerana:

(a) Memerlukan perisian yang bersesuaian seperti WLN, OCLC, UTLAS yang memerlukan ruang storage yang besar;

(b) Kos lesen dan kos penyelenggaraan yang terlalu tinggi;

(c) Sistem yang terlalu kompleks untuk diselenggarakan oleh perpustakaan sendiri;

(d) Dasar negara dari segi perolehan sistem komputer;

(e) Memerlukan 'Technical Expertise' yang ramai;

(f) Kesanggupan semua perpustakaan menggunakan 'entri utama' yang sama dan MARC yang sama.

Negara-negara membangun sekarang lebih menekankan kepada "distributed databases and networking" di mana perpustakaan/institusi dapat membentuk pangkalan data sendiri mengikut piawaian dengan menggunakan sistem komputer bersepadu sendiri. Yang penting adalah membolehkan perpustakaan mendapat ekses kepada pangkalan data sama ada melalui "centralized bibliographic database" atau "distributed databases and networking". Malah dengan adanya sistem bersepadu, "centralized database" kewangan ditekankan.

Pemilihan sistem adalah berdasarkan kemampuan Perpustakaan Negara berkaitan dengan wang, tenaga manusia, teknologi simpan data seperti CD-ROM, teknologi komputer, infrastruktur telekomunikasi yang ada dalam negara, serta kesanggupan perpustakaan lain membiayai kos bersama.

Seandainya "centralized database and networking" akan diteruskan ia boleh dilakukan tetapi dengan menswastakannya kepada syarikat lain. Walau bagaimanapun, setiap perpustakaan perlu sanggup berkongsi pembiayaan secara bersama.

Oleh kerana kos simpan data kian tinggi, persetujuan perlu dicapai untuk menyimpan data katalog yang ringkas dalam 'Pangkalan Bibliografi Bersama' misalnya pengarang, judul, edisi, tahun terbitan dan perpustakaan yang menyimpan koleksi ini. Seandainya katalog induk hendak dilaksanakan apabila pangkalan data telah berkembang dan kosnya boleh diseimbangkan untuk menukar format pangkalan data ini boleh dipindahkan dalam bentuk CD-ROM atau mikrofis tertakluk kepada kedudukan kewangan dan persetujuan bersama.

Dalam pelaksanaan sistem komputer secara berangkaian beberapa isu perlu diatasi bersama oleh perpustakaan seperti ketetapan piawaian misalnya menggunakan MALMARC atau UNIMARC atau LCMARC, perjanjian, kekinian pangkalan data, pembiayaan kos bersama, penyelenggaraan bersama, dan sebagainya.

Perpustakaan Negara sedang merancang untuk menukarkan Pangkalan data MALMARC yang mengandungi lebihkurang 550,000 rekod yang telah dibina dari tahun 1978 hingga 1990 ditukar ke dalam bentuk CD-ROM bagi membolehkan penggunaannya secara meluas oleh perpustakaan-perpustakaan lain. Sebelum itu, pangkalan data ini perlu dihalusi kerana apabila telah ditukarkan dalam bentuk CD-ROM ianya tidak boleh ditukar lagi.

Penyelenggaraan pangkalan data bibliografi kebangsaan adalah untuk terbitan-terbitan keluaran negara dan bagi koleksi Malaysiana.

Perpustakaan Negara akan berusahasama dengan MIMOES dan Syarikat Telekom Malaysia untuk bekerjasama dalam menggunakan sistem telekomunikasi seperti JARING, Telemail, MAYPAC dan sebagainya. Sistem telemail sedang dikaji untuk digunakan dan disatukan dengan sistem 'Penyampaian Maklumat' seandainya perpustakaan-perpustakaan lain bersetuju memperolehi sistem komputer bagi tujuan penyelenggaraan 'document delivering' secara bersama.

## 5. *RUMUSAN*

Pelaksanaan sistem komputer Perpustakaan Negara dilaksanakan secara berperingkat-peringkat. Fungsi-fungsi sistem perpustakaan bersepadu sedang dilaksanakan. Pelaksanaan sistem komputer berangkaian sedang dirancang dan pelaksanaannya adalah tertakluk kepada kedudukan kewangan yang akan menentukan sistem yang akan dilaksanakan.

Perpustakaan Negara Malaysia

10 Disember 1990.

## 6. RUJUKAN

*AN Analysis of a survey on usage of CD-ROM in Malaysia.* Kuala Lumpur: National Library of Malaysia, 1987 [unpublished].

BHALLA, Sushil K. *The effective management of technology.* Colombus: Battle Press, 1987.

BROPHY, Peter. *Management information and decision support systems in libraries.* Aldershot, Gower Publishing, 1986.

GUY, Robin Frederick Guy. *Evaluation of automation in a national library: the experiences of the National Library of Scotland from 1978-1987.* PROGRAM 24 (1) Jan 1990: 1-190.

*KAJIAN maklumat pangkalan data dan sistem aplikasi.* Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia, 1990.

LUCAS, Henry C. *Information systems concepts for management.* New York: Mcgraw Hill, 1978. (Grolier business library).

*MALAYSIAN database : directory of institutional resources.* Kuala Lumpur: National Library of Malaysia, 1989.

*MANUAL garis panduan pengkomputeran untuk pengurusan di sektor awam.* Kuala Lumpur: Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Tenaga Manusia, Jabatan Perdana Menteri, 1987.

*MANUAL untuk memohon sistem prosesan data letronik.* Kuala Lumpur: Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Tenaga Manusia, Jabatan Perdana Menteri, 19..

*PENGWUJUDAN sistem pemerosesan data berkomputer bagi Perpustakaan Negara.* Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara, 1985.

ROOSE, Tina. *Computerized reference tools for the next decade* : taking the plunge with CD-ROM. Library Journal 113(17) October 1988: p56-61.

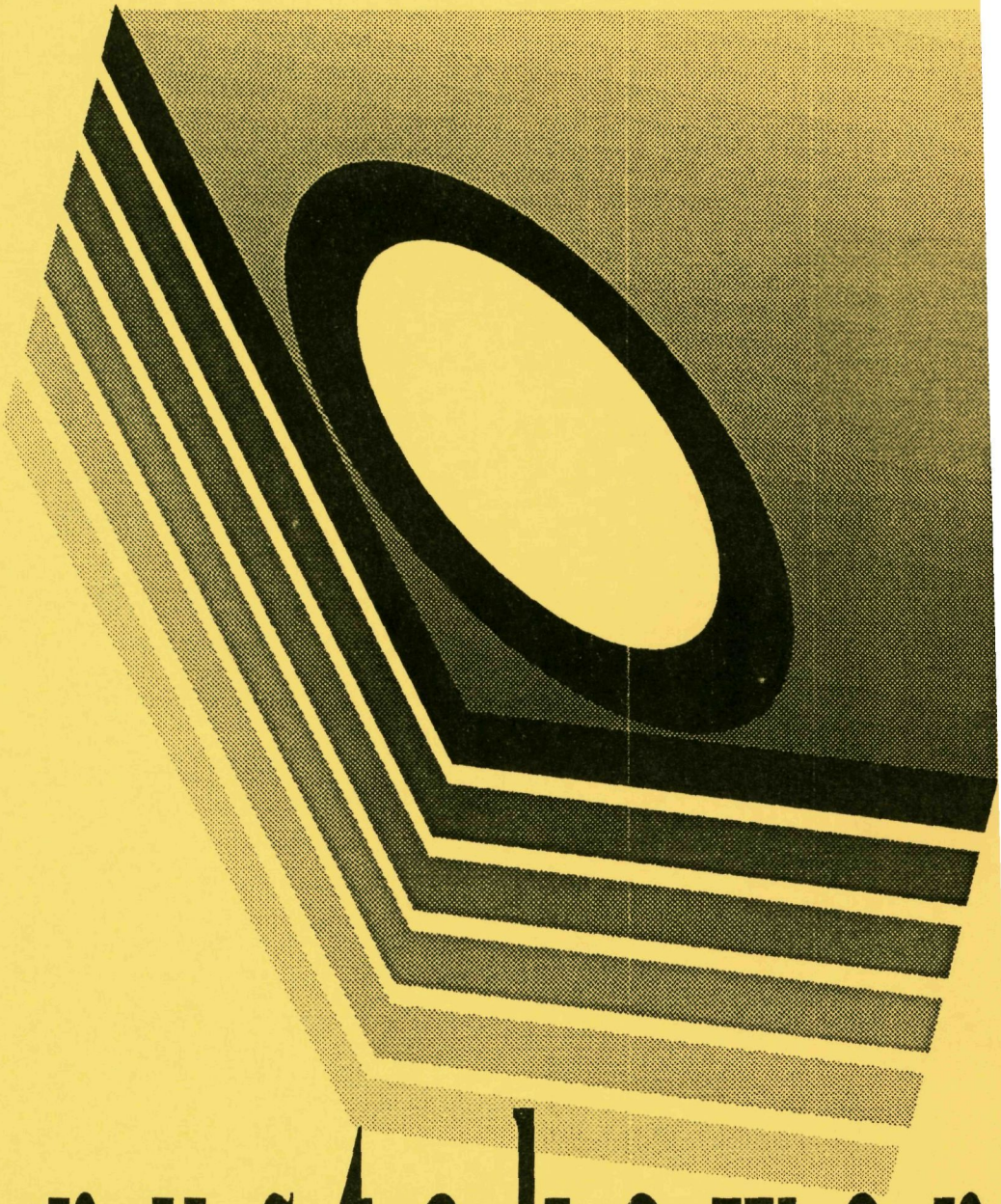
SHAHAR Banun Jaafar. *Applications of microcomputers in Malaysia libraries*: With emphasis on its applications at the National Library of Malaysia in 2nd Pacific conference new information technology for library and information professionals educational media specialists and technologists, May 29-31, 1989. Proceedings. Edited by: Ching-chih Chen, David I. Raitt. MicroUse Information, 1989. p. 173-187.

SINGAPORE - *Malaysian congress of librarian and information scientists. The new information professionals.* Proceeding of the Seminar held in Singapore 4-6 Sep. 1986. Edited by Ajita Thuraisingham. Aldershot, Gower Publishing, 1987.

*SPECIFICATION for turnkey integrated library computer system.* Kuala Lumpur: National Library of Malaysia, 1987.

Perkhidmatan Perpustakaan Berkomputer:
Pengalaman UPM

PEMBENTANG:
Puan Kamariah Abdul Hamid,
Pustakawan Kanan,
Perpustakaan Universiti Pertanian Malaysia.



# pustakawan

SEMINAR

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

PADA:
19hb. Disember 1990

TEMPAT:
Golden Resort, Port Dickson,
Negeri Sembilan.

# PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN BERKOMPUTER: PENGALAMAN UNIVERSITI PERTANIAN MALAYSIA

Oleh

Kamariah Abdul Hamid
Pustakawan Tingkatan Kanan
Perpustakaan
Universiti Pertanian Malaysia

Seminar Pustakawan ITM
18hb - 20hb Disember 1990

# PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN BERKOMPUTER

# PENGALAMAN UNIVERSITI PERTANIAN MALAYSIA

## Pengenalan

Perpustakaan Universiti Pertanian Malaysia (UPM) merupakan salah satu daripada perkhidmatan gunasama bagi menyokong objektif Universiti. Selain daripada sumber untuk menambah kebijaksanaan dan kematangan pelajar, Perpustakaan juga menjadi sumber untuk penyelidikan di kalangan pegawai akademik. Keupayaan Universiti untuk menghasilkan tenaga manusia yang mahir dan berkualiti bukan sahaja bergantung kepada kekukuhan fakulti dan pensyarah tetapi juga bergantung kepada perpustakaan yang baik dan lengkap serta dapat menjalankan aktivitinya secara meluas dan berkesan.

Sehubungan dengan ini, Perpustakaan UPM mengarahkan objektifnya kepada perkara-perkara berikut bagi menampung aktiviti dan perkembangan Fakulti/Jabatan UPM:

a. Menyokong kegiatan pembelajaran, pengajaran, penyelidikan, dan pengembangan yang dijalankan di Universiti.

b. Memajukan penggunaan bahan-bahan perpustakaan.

c. Berusaha memenuhi keperluan maklumat masyarakat Universiti dan menyertai dalam proses penyebaran maklumat kepada masyarakat pertanian amnya.

d. Berusaha untuk mewujudkan masyarakat kampus yang berkebudayaan membaca.

e. Mengumpulkan semua bahan yang berkaitan dengan sejarah dan kemajuan UPM.

Perpustakaan kini mempunyai kira-kira 260,000 bahan, 5,000 judul terbitan bersiri dan 57,000 unit bahan pandang dengar, sementara jumlah pengguna berdaftar lebihkurang 11,000. Dengan kesedaran bahawa komputer dapat membantu dalam mempercepatkan pemprosesan dan pencarian maklumat, Perpustakaan UPM telah merancang untuk menggunakan komputer dalam proses-prosesnya di samping pembinaan beberapa pangkalan data dalam bidang pertanian.

**Penggunaan Mikrokomputer**

Pemasangan mikrokomputer yang pertama di Perpustakaan UPM ialah pada awal 1985, dan telah digunakan untuk berhubung dengan pangkalan data luar negeri melalui talian MAYPAC. Perpustakaan UPM menggunakan pusat pangkalan data di Amerika Syarikat iaitu Sistem DIALOG. Kini, DIALOG menjadi pusat kepada lebih 200 pangkalan data yang mengandungi lebih dari 100 juta rekod. Rekod-rekod ini terdapat dalam berbagai bentuk, misalnya, bentuk bibliografi (rujukan/petikan), atau bentuk angka. Pangkalan data ini meliputi berbagai bidang perkara yang khusus, am dan yang

merangkumi pelbagai disiplin. Antaranya ialah AGRICOLA, CAB ABSTRACTS, ERIC, ENVIROLINE, BIOSIS, CA SEARCH, COMPUTER DATA-BASE, MANAGEMENT CONTENTS dan berbagai lagi. Perkhidmatan ini terbuka kepada semua kakitangan dan penuntut UPM, dan juga pengguna luar kampus. Bayaran yang dikenakan adalah berdasarkan kepada kos penggunaan sistem telekomunikasi (MAYPAC), kos penggunaan pangkalan data DIALOG dan kos cetakan hasil pencarian maklumat berkenaan.

Penggunaan pangkalan data DIALOG sebagai asas perkhidmatan pencarian maklumat berkomputer telah berkurangan sekarang dengan terdapatnya beberapa pangkalan data dalam bentuk 'Compact Disc - Read Only Memory (CD-ROM)' yang telah diperolehi oleh Perpustakaan UPM. Pangkalan data dalam bentuk CD-ROM yang digunakan kini untuk perkhidmatan pencarian maklumat berkomputer ialah :

a. ERIC (Educational Resources Information Center)

- Maklumat pendidikan dunia
- Pengumpulan oleh US Department of Education
- Mengandungi fail-fail dari RIE (Resources in Education) dan CIJE (Current Index to Journals in Education)
- Maklumat dari tahun 1966 hingga kini
- Dikemaskinikan setiap suku tahun.

b. ASFA (Aquatic Sciences and Fisheries Abstracts)

- Maklumat perikanan dan sains akuatik dunia
- Pengumpulan maklumat oleh FAO, IOC, UNEP, UNOALOS dan pusat-pusat penyelidikan dunia
- Maklumat dari tahun 1982 hingga kini
- Dikemaskinikan setiap setengah tahun.

c. KIT ABSTRACTS (Koninklijk Instituut Voor De Tropen) Royal Tropical Institute

- Maklumat tentang pertanian tropika dan pembangunan luar bandar
- Pengumpulan oleh Royal Tropical Institute, Amsterdam (The Netherlands)
- Maklumat dari tahun 1975 hingga kini
- Dikemaskinikan setiap tahun.

d. AGRICOLA (Agricultural On-Line Abstracts)

- Maklumat pertanian dunia
- Pengumpulan maklumat oleh NAL (National Agricultural Library), US Department of Agriculture
- Maklumat dari tahun 1970 hingga kini
- Dikemaskinikan setiap suku tahun.

e. CAB Abstracts (Commonwealth Agricultural Bureau Abstracts)

- Maklumat penyelidikan pertanian dunia
- Pengumpulan maklumat oleh Commonwealth Agricultural Bureau International
- Maklumat dari tahun 1984 hingga kini
- Dikemaskinikan setiap tahun.

Selain daripada perkhidmatan pencarian maklumat melalui DIALOG & CD-ROM, Perpustakaan UPM juga menawarkan Perkhidmatan Penyebaran Maklumat Terpilih (PPMT) kepada pegawai akademik. PPMT merupakan satu perkhidmatan maklumat berkomputer yang menyediakan senarai rujukan maklumat kini dalam bidang perkara yang diminati oleh pelanggan. Pangkalan data yang digunakan ialah AGRIS (International Information System for the Agricultural Sciences and Technology). Senarai rujukan disediakan secara tetap pada setiap bulan berdasarkan profil pengguna yang telah ditentukan. Sebagai Pusat Kebangsaan AGRIS, Perpustakaan menerima pita AGRIS secara bulanan dan menggunakan sistem kerangka utama di Pusat Komputer UPM untuk memberi perkhidmatan ini.

Mikrokomputer telah juga digunakan untuk pembinaan beberapa pangkalan data dengan menggunakan CDS/ISIS, seperti Abstrak Penerbitan Pegawai-Pegawai UPM, Sains Alam Sekitar, Perikanan Malaysia, Penyakit Ikan, dan Sains & Teknologi Makanan.

**Penggunaan Minikomputer**

Minikomputer yang sedia ada di Perpustakaan UPM, iaitu HP3000 Micro 3000 yang telah dipasang pada Julai 1987, adalah digunakan untuk:

a. Sistem Maklumat Pengurusan dan Penggunaan Sisa (MUWIC) dengan menggunakan perisian MINISIS;

b. Pengkomputeran proses-proses perpustakaan dengan menggunakan pakej perisian Virginia Tech Library System (VTLS).

Konfigurasi sistem minikomputer yang sedia ada di perpustakaan ialah:

1 unit CPU (4 MB)

3 unit pemacu cakera (1 x 307 MB; 2 x 571 MB)

1 unit pemacu pita (1600 bpi)

1 unit pencetak (600 lpm)

16 unit terminal

Taburan terminal adalah seperti berikut:

1 unit (MUWIC)

3 unit (Bahagian Perolehan)

3 unit (Bahagian Katalog)

3 unit (Katalog Dalam Talian)

2 unit (Kaunter Pinjaman)

1 unit (Meja Penasihat Pengguna)

2 unit (Bahagian Sistem & Penyelidikan)

1 unit (Bilik Komputer - Konsol)

**Pelaksanaan MUWIC**

MUWIC merupakan satu projek bersama di antara Fakulti Kejuruteraan dan Perpustakaan. Fakulti Kejuruteraan merupakan Sekretariat bagi Jaringan Serantau Mengenai Pengurusan dan Penggunaan Sisa di Asia Tenggara dan Pasifik, sementara Perpustakaan bertindak sebagai Pusat Maklumat Serantau Mengenai Pengurusan dan Penggunaan Sisa. Objektif utama Pusat tersebut ialah untuk mengesan, memperolehi, menyimpan dan menyebar maklumat dalam bidang pengurusan dan penggunaan sisa. Tekanan diberi terhadap sisa pertanian dan industri pertanian. Perkhidmatan Pusat tersebut sepertimana yang dirancangkan meliputi:

- pembinaan pangkalan data berkomputer yang terdiri dari maklumat bahan-bahan berkaitan dengan bidang perkara berkenaan.

- kesedaran kini, pembekalan bahan dan perkhidmatan rujukan.

- penerbitan buku panduan pakar dan institusi di rantau berkenaan.

- penerbitan buku sumber mengenai sisa tertentu.

- penerbitan bibliografi khusus.

- hasil penyatuan maklumat.

- pencarian maklumat dalam talian dengan menggunakan pangkalan data luar.

Pembangunan bagi sistem MUWIC telah dilaksanakan di antara Julai hingga Disember 1987 dengan menggunakan MINISIS dengan bantuan seorang Juruanalisa Sistem dan dua orang Pengatur Program Komputer. Seorang Pustakawan telah ditugaskan untuk mengurus sistem tersebut.

Sehingga kini, MUWIC telah mengeluarkan dua judul, seperti berikut:

a. Agricultural Waste Abstracts - 1989.

b. Management and Utilization of Oil Palm Wastes: a Review - 1990.

**Pelaksanaan VTLS**

Pakej perisian VTLS telah dipasang pada Januari 1988, mengandungi modul-modul Katalog, Pinjaman, Kawalan Terbitan Bersiri, Kawalan Koleksi Terhad, Kawalan Fail Kuasa, dan Pencarian Kata Punca (termasuk Pencarian 'Boolean'). Keutamaan telah diberi kepada pelaksanaan sistem katalog dan sistem pinjaman memandangkan bahawa sebahagian besar daripada rekod katalog Perpustakaan UPM telah sedia ada dalam bentuk bacaan mesin, iaitu rekod MALMARC yang boleh menjadi asas pangkalan data katalog, sementara sistem pinjaman pula bergantung kepada kewujudan pangkalan data katalog tersebut. Beberapa persediaan telah dilakukan menjelang pelaksanaan kedua-dua sistem tersebut, seperti berikut:

a. <u>Pembinaan pangkalan data katalog</u>

Rekod MALMARC berjumlah lebihkurang 60,000 telah diperolehi daripada Pusat Penyelaras Sistem MALMARC (Perpustakaan USM) dalam bentuk pita magnetik dan dimasukkan ke dalam sistem VTLS. Rekod katalog yang masih dalam bentuk kad berjumlah lebihkurang 35,000 telah dimasukkan ke dalam sistem satu persatu oleh 6 orang jurutaip dengan menggunakan 3 buah terminal secara bergilir. Pengkatalogan retrospektif ini telah selesai dalam tempoh 16 bulan.

b. <u>Pembinaan rekod pengguna</u>

Rekod sebilangan besar daripada pengguna Perpustakaan

UPM, iaitu pelajar, pegawai akademik, pegawai pentadbiran, dan pegawai am telah sedia ada dalam sistem kerangka utama di Pusat Komputer UPM. Dengan bantuan Pengatur Program Komputer, rekod berkenaan telah disalinkan ke dalam sistem VTLS dengan pengubahsuaian tertentu.

c. Penampalan lebel kod palang di kad pengguna

Proses ini dilakukan pada awal semester bagi tahun akademik 1988/89, manakala setiap pengguna diminta datang ke Perpustakaan untuk mendapatkan nombor kod palang. Lebel kod palang ditampal di Kad Matrik (bagi pelajar) dan di Kad Kakitangan (bagi pegawai).

d. Penampalan lebel kod palang di buku

Satu projek khas telah diadakan selama satu minggu (cuti pertengahan semester - Ogos 1988), di mana 60 orang kakitangan telah terlibat. Mereka bertugas berpasangan dan dipertanggungjawabkan bagi menampal lebel kod palang di buku dalam sesuatu kawasan rak tertentu. Selain daripada mereka, dua kumpulan lain (terdiri daripada 4 orang tiap-tiap kumpulan) bertanggungjawab bagi buku-buku yang dikembalikan di kaunter pinjaman, dan buku-buku yang tidak tersusun di rak pada permulaan tarikh projek. Setiap kumpulan diberi sejumlah lebel kod palang dan senarai nombor kod

palang berkaitan.

Butiran yang perlu dicatatkan ialah nombor aksesyen buku di sebelah nombor kod palang di senarai bagi lebel yang telah ditampalkan di buku berkenaan.

e. Pembinaan rekod bahan

Senarai nombor kod palang dan nombor aksesyen tersebut di atas telah digunakan untuk pembinaan rekod bahan. Nombor aksesyen telah digunakan untuk mengesan rekod katalog dan seterusnya nombor kod palang dimasukkan sebagai rekod bahan. Satu program khas telah disediakan oleh pihak pembekal untuk membantu dalam proses ini.

Kedua-dua sistem tersebut di atas telah dilaksanakan sepenuhnya mulai Julai 1989.

Sementara itu, beberapa langkah telah mula diambil untuk pembinaan pangkalan data bagi kawalan terbitan bersiri dan juga pangkalan data bagi kawalan koleksi terhad. Bagi terbitan bersiri, langkah diambil untuk mempastikan kesahihan rekod di Fail Indeks Nyata dengan menyemak rekod susunan rak dan juga bahan, apabila perlu. Langkah ini dianggap penting kerana rekod Fail Indeks Nyata berkenaan akan digunakan sebagai asas untuk memasukkan butiran 'holdings' ke dalam sistem. Sehingga kini, lebihkurang 1,800 rekod yang telah dimasukkan butiran 'holdings', dan keluaran baru yang diterima bagi judul berkenaan akan direkod

terus ke dalam sistem. Bagi koleksi terhad, butiran mengenai pensyarah yang mengesyorkan buku untuk ditempatkan di koleksi tersebut dan juga kod kursus berkaitan adalah diperlukan. Rekod koleksi terhad berjumlah lebihkurang 2,000 sehingga kini.

Sementara kedua-dua pangkalan data bagi kawalan koleksi terhad dan kawalan terbitan bersiri diteruskan, Perpustakaan UPM telah pula memperolehi Sub-Sistem Perolehan & Perakaunan (AFAS) awal tahun ini. Bagi VTLS, sub-sistem tersebut berasaskan penggunaan mikrokomputer dan boleh berhubung terus dengan sistem VTLS utama. AFAS meliputi sistem bagi pemerolehan monograf dan terbitan bersiri, dan juga hadiah/pertukaran. Status pelaksanaannya adalah di peringkat percubaan, di mana AFAS digunakan selari dengan sistem yang sedia ada untuk mempastikan kelicinan perjalanan sistem di samping memberi keyakinan sepenuhnya kepada kakitangan terlibat. Pelaksanaan AFAS sepenuhnya bagi pemerolehan monograf akan bermula awal 1991, sementara bagi terbitan bersiri perlu ditunda ke suatu tarikh kemudian kerana butiran pembekal berkaitan dengan tuntutan bahan belum dapat dimasukkan lagi di atas sebab kekurangan mikrokomputer.

**Latihan**

Latihan dalam penggunaan komputer bagi kakitangan Perpustakaan UPM dilakukan secara formal dan tidak formal, iaitu dengan menghadiri kursus-kursus anjuran pihak-pihak tertentu dan juga belajar sambil menjalankan tugas harian. Bagi penggunaan sistem

mikrokomputer dan perisian-perisian berkaitan, seperti WORDSTAR, WORDPERFECT, DBASE, dan LOTUS 1-2-3, kakitangan dari pelbagai peringkat menghadiri kursus-kursus pengenalan yang dikendalikan oleh Pusat Komputer UPM dan juga pihak Institut Tadbir Awam Negara (INTAN). Bagi perisian khusus seperti CDS/ISIS, para pustakawan berkenaan menghadiri kursus/bengkel anjuran institusi luar (dalam dan luar negeri).

Bagi penggunaan sistem minikomputer, beberapa jenis latihan telah diadakan, seperti berikut:

a. Pustakawan-pustakawan yang ditugaskan untuk mengendalikan sistem dan juga kakitangan Pusat Komputer yang terlibat telah menghadiri kursus-kursus mengenai pengurusan dan perjalanan sistem yang dianjurkan oleh pihak Hewlett-Packard (HP).

b. Semua pustakawan di Bahagian Penerangan dan Perkhidmatan Lanjutan, Penyelaras Projek Pengkomputeran, dan kakitangan Pusat Komputer yang berkenaan menghadiri Kursus Latihan MINISIS yang dikendalikan oleh pihak IDRC semasa pemasangan MINISIS pada Ogos 1987.

c. Semua Ketua Bahagian dan kakitangan Pusat Komputer berkenaan menghadiri Kursus Latihan VTLS semasa pemasangan perisian berkenaan pada Januari 1988.

Seorang pakar dari pihak pengeluar VTLS telah datang untuk mengendalikan latihan tersebut. Bagi modul-modul tertentu, pustakawan-pustakawan yang terlibat secara langsung dengan tugas-tugas berkaitan turut menghadirinya.

d. Jurutaip-jurutaip yang terlibat dalam pemasukan data katalog retrospektif telah diberi latihan oleh pustakawan Bahagian Sistem & Penyelidikan.

e. Kakitangan Perpustakaan di semua peringkat diberi pengenalan kepada sistem VTLS dan latihan dalam penggunaannya. Mereka dibahagikan mengikut kategori dan juga jenis tugas yang berkaitan secara langsung dengan sistem. Program latihan tersebut diadakan dalam tempoh dua bulan (18 April - 15 Jun 1989) dan dikendalikan oleh Bahagian Sistem & Penyelidikan.

f. Latihan kepada pengguna perpustakaan diadakan seperti berikut:

(i) Pegawai Akademik - 19 Jun hingga 1 Julai 1989.
(ii) Pelajar Tahun I - 3 hingga 15 Julai 1989.
(iii) Pelajar Tahun II, III, IV - 17 hingga 29 Julai 1989.

Latihan merupakan sesuatu proses yang dilakukan sepanjang masa, dan latihan dalam penggunaan sistem komputer di Perpustakaan UPM seterusnya diberi pada bila-bila masa yang diperlukan.

**Masalah Kini**

Beberapa masalah yang sedang dihadapi oleh Perpustakaan UPM adalah seperti berikut:

a. Sistem minikomputer yang sedia ada hanya boleh menampung 16 buah terminal sahaja, dan bilangan maksima ini telahpun diadakan. Hanya 3 buah terminal sahaja yang mampu ditempatkan di ruangan pengguna bagi mereka merujuk Katalog Dalam Talian. Bilangan ini semestinya tidak mencukupi, dan kekurangan ini sangat dirasai oleh pelajar-pelajar. Kekurangan ini juga dirasai oleh kakitangan perpustakaan yang perlu menggunakan terminal di ruangan pejabat secara bergilir. Dengan adanya penggunaan bilangan terminal yang makisma ini secara serentak sudah semestinya pula memberi kesan kepada tempoh maklumbalas sesuatu pencarian itu.

b. Ruang storan yang ada tidak mengizinkan pelaksanaan VTLS sepenuhnya, iaitu Pencarian Kata Punca (termasuk Pencarian 'Boolean') dan Kawalan Fail Kuasa.

c. Kekurangan ruang storan ini juga tidak boleh:

   (i) menampung pembinaan pangkalan data-pangkalan data dalam bidang pertanian dengan menggunakan MINISIS.

(ii) menampung PPMT dari pita AGRIS.

d. Sistem kini tidak boleh menampung pencarian maklumat dari luar perpustakaan secara dalam talian. Begitu juga dengan pencarian maklumat dari pangkalan data-pangkalan data yang dibina di sistem mikrokomputer.

e. Pemacu pita digunakan untuk 'transaction logging' bagi sistem VTLS pada setiap masa dan 'system backup' mingguan. Ianya tidak dapat menampung keperluan PPMT dari pita AGRIS.

**Rancangan Masa Depan**

Adalah menjadi hasrat Perpustakaan untuk mewujudkan satu sistem perpustakaan berkomputer yang bersepadu dan lengkap untuk memudahkan pengguna mendapatkan maklumat mengenai koleksi perpustakaan, sama ada dengan berkunjung ke Perpustakaan dan menggunakan terminal-terminal yang disediakan ataupun dari fakulti/jabatan masing-masing. Pengguna dari luar kampus pun hendaklah juga boleh mendapatkan maklumat berkenaan melalui hubungan talian tertentu. Untuk mencapai matlamat ini Perpustakaan UPM bercadang untuk memperolehi HP3000/935 yang akan dapat menampung keperluan pelaksanaan VTLS sepenuhnya di samping menampung perhubungan dari luar perpustakaan secara dalam talian.

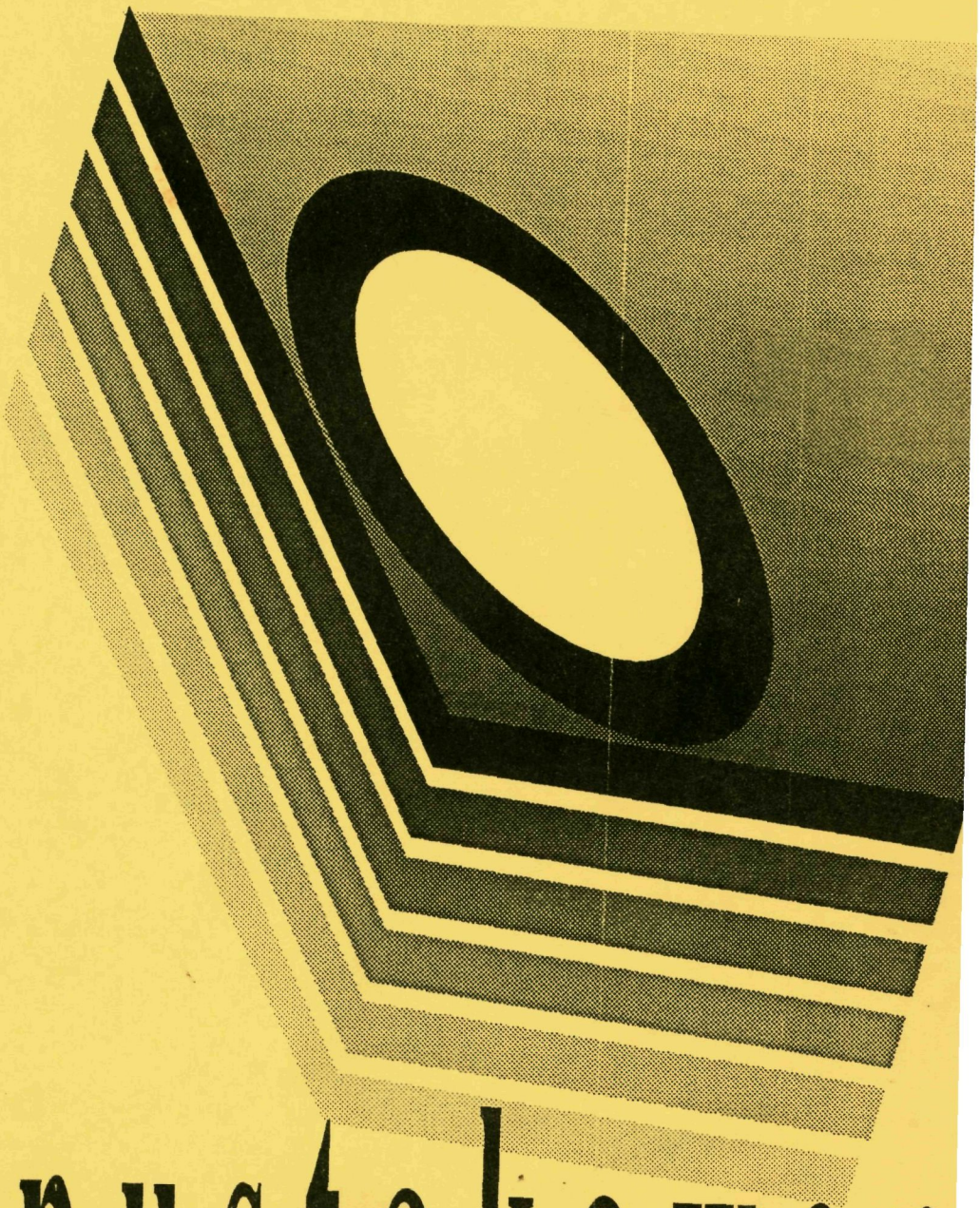
Sebagai Pusat Kebangsaan Agris, Perpustakaan bercadang hendak mewujudkan pangkalan data kebangsaan AGRIS dan seterusnya menjadi

pusat penyebaran maklumat pertanian kepada masyarakat kampus khusunya dan masyarakat pertanian seluruh negara amnya. Pembinaan beberapa pangkalan data dalam bidang pertanian dengan menggunakan MINISIS adalah juga di dalam rancangan untuk memberi perkhidmatan pencarian maklumat dalam bidang-bidang berkenaan. Institusi-institusi pertanian yang mempunyai sistem komputer diharap dapat mengakses pangkalan data berkenaan. Pertukaran maklumat di antara Perpustakaan UPM dan perpustakaan-perpustakaan universiti tempatan dan Perpustakaan Negara Malaysia boleh juga diadakan apabila wujudnya sistem rangkaian di antara mereka.

KERTASKERJA KETIGA

# Masa Depan Pemasaran Maklumat Di Malaysia

PEMBENTANG:
Dr. Katni Kamsono Kibat,
Pensyarah Kanan,
Kajian Sains Perpustakaan dan Maklumat,
Institut Teknologi MARA.



# pustakawan

SEMINAR

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

PADA:
19hb. Disember 1990

TEMPAT:
Golden Resort, Port Dickson

# PERKEMBANGAN PASARAN MAKLUMAT

# DAN MASA DEPANNYA DI MALAYSIA

Oleh

Dr. Katni Kamsono Kibat
Pensyarah Kanan
Kajian Sains Perpustakaan dan
Maklumat ITM

Seminar Pustakawan ITM
18hb - 20hb Disember 1990

# PERKEMBANGAN PASARAN MAKLUMAT DAN MASA DEPANNYA DI MALAYSIA

Oleh

Dr.Katni Kamsono Kibat
Pensyarah Kanan
Kajian Sains Perpustakaan dan
Maklumat ITM

## .0 PENGENALAN

Pengiktirafan yang diberikan kepada maklumat di dalam setiap peringkat kegiatan manusia didapati semakin meningkat. Dengan sendirinya tamadun manusia telah meletakkan nilai dan darjat maklumat ke satu tahap yang tinggi, malahan sama taraf dengan empat sumber pengeluaran yang kita ketahui sekarang ini.

Beberapa kajian mengenai industri maklumat telah menunjukkan bahawa sektor maklumat merupakan jumlah kegiatan yang menunjukkan penggunaan tenaga kerja paling tinggi. Di dalam jangkamasa 100 tahun (1880 - 1980) kajian Uri Porat (1) telah menunjukkan di mana tenaga manusia dibidang maklumat telah meningkat dari 7% pada tahun 1880 kepada 49% di tahun 1980. Di waktu yang sama industri perkhidmatan hanya meningkat dari 18% kepada 30% sahaja. Sektor pertanian telah menjunam

turun dari 38% pada tahun 1920 kepada 3% pada tahun tahun 1980. John Naisbitt pula telah membuat satu penemuan tentang ekonomi maklumat. Di dalam kajian yang dipetik menunjukkan bahawa di dalam sektor ini telah mengeluarkan kerjaya yang menjanjikan gaji, kemudahan dan kedudukan yang tinggi jika dibandingkan dengan sektor lain (2). Skip memetik satu perangkaan di mana industri maklumat yang memberi perkhidmatan pangkalan data yang kini telah mendatangkan pendapatan sebanyak US$ 50 juta setahun (3).

Perniagaan maklumat atau lebih tepat lagi pemasaran maklumat merupakan satu cabang perniagaan yang agak baru. Ianya dimulakan di Paris oleh syarikat SVP (Sil Vous Plait) pada tahun 1935. Ianya semata-mata memberi perkhidmatan maklumat secara pentas, murah dan terperinci. Maklumat yang diberikan banyak tertumpu kepada urusan perniagaan seperti undang-undang perniagaan, cukai dan sumber-sumber penawaran. Pada tahun 1960an idea ini telah dikembangkan oleh Andrew Garvin seorang pengarang Newsweek dan membawanya ke Amerika Syarikat (4). Sekarang ini terdapat lebih kurang 300 buah syarikat pemasaran maklumat yang disenaraikan di dalam Directors of Fee-Based Information Services dan lebih kurang 25 syarikat di Britain, Perancis, Jerman dan Australia (5).

*Bagaimana pula perkembangan pemasaran maklumat di Malaysia?* Adakah sektor ini mempunyai masa depan memandangkan negara kita kini sedang pesat menuju ke arah peningkatan industri pembuatan dan pertanian. Persoalan ini tidak dapat dijawab dengan tepat tetapi kertas kerja ini cuba memberi gambaran tentang adanya tanda-tanda yang menunjukkan bahawa pemasaran maklumat memang mempunyai prospek yang cerah.

**FAKTOR-FAKTOR PENDORONG KE ARAH PEMASARAN MAKLUMAT**

Pada tahun 1970an Amerika Syarikat telah menghadapi krisis ekonomi. Salah satu dari pemotongan belanjawan yang paling drastik telah menimpa perkhidmatan perpustakaan. Langkah ini telah banyak mengurangkan tenaga pustakawan di seluruh negara. Banyak tenaga pustakawan yang kehilangan pekerjaan telah memilih untuk menjadi pustakawan bebas atau "free-lance librarian" sebagai kerjaya mereka. Mereka mencari pekerjaan dengan menjadi juru-runding maklumat, broker maklumat atau pakar maklumat. Oleh itu banyak syarikat-syarikat pemasaran maklumat sekarang ini yang dikendalikan oleh yang berpengalaman di dalam perkhidmatan perpustakaan.

Faktor ini adalah faktor sebenar. Negara-negara lain

termasuk Malaysia tidak mungkin terkecuali dari fenomena ini. Walaupun sektor kerajaan tidak mungkin mengambil langkah memberhentikan tenaga pustakawan yang ada, namun masa depan kerjaya profesion kepustakawanan yang kurang menarik disamping bertambahnya siswazah sains perpustakaan yang tidak mendapat pekerjaan adalah satu-satunya elemen yang boleh memungkinkan tentang bertambahnya penglibatan mereka di dalam bidang pemasaran maklumat. Disamping itu mata pelajaran "Information marketing" yang ditawarkan oleh Kajian Sains Perpustakaan ITM dan "Islamic Heritage" di UIA akan membekalkan pelajar-pelajarnya dengan keterampilan ini sebagai mata pelajaran pilihan.

Satu penyelidikan yang dijalankan oleh Kajian Sains Perpustakaan ITM pada tahun 1989 telah menunjukkan tentang betapa pentingnya maklumat dikalangan tenaga profesional seperti peguam, arkitek dan pengurus tetapi mereka tidak mempunyai waktu yang cukup untuk mendapatkannya. Seramai 80% jumlah responden yang dikaji memberikan kesanggupan untuk membayar maklumat yang dibekalkan kepada mereka (6) sama pentingnya dengan barangan lain yang diperlukan. Walaupun pada lazimnya masyarakat di Malaysia masih beranggapan bahawa maklumat itu masih "percuma", masih banyak maklumat yang perlu diperolehi melalui pembayaran.

Susan La Forte secara terus terang menyatakan bahawa peranan pustakawan yang terlalu pasif dan tidak mencari pendekatan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diperlukan oleh pengguna (7) telah mendorong banyak institusi korporat dan swasta untuk mendapatkan maklumat melalui saluran-saluran lain. Ini mungkin disebabkan oleh terlalu banyak maklumat yang tersimpan atau tersorok di dalam perpustakaan tetapi tidak mempunyai kaedah yang cukup di dalam pencariannya. Dengan lain-lain perkataan imej perpustakaan masih tertumpu kepada pembinaan koleksi dan berbangga dengan jumlah koleksi yang ada. Keadaan ini telah memberi peluang dan ruang yang luas kepada broker maklumat untuk menjadi badan perantaraan yang lebih cekap dan "business oriented" kerana tugas broker maklumat ialah memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Keadaan yang sama terdapat juga di Malaysia. Penggunaaan perpustakaan di kalangan orang ramai belumpun sampai 5% (8). Tetapi kita tahu peluang-peluang perdagangan dan perniagaan masih luas terbuka. Peniaga atau saudagar memerlukan maklumat tetapi mereka tidak dilatih untuk mendapatkannya. Apa yang hanya diperlukan ialah menyusun strategi supaya ada pihak yang mempunyai kemampuan dan kesanggupan sebagai

pembekal maklumat, sama seperti pembekal baja, besi, kayu dan lain-lain bahan mentah. Pengeluaran maklumat atau "information product" wujud untuk pasaran yang khusus dan bukan pasaran umum. Chico telah memberikan beberapa strategi pemasaran maklumat termasuk 4P (Product, Place, Promotion, Price) di dalam memasarkan maklumat (9).

Tenaga pustakawan memang arif tentang istilah "ledakan maklumat" atau "ledakan bahan tulisan". Apabila Alvin Toffler menganggarkan 600,000 laporan teknikal dihasilkan tiap-tiap tahun, Warnken menganggarkan 700 billion maklumat yang berguna telah dihasilkan tiap-tiap tahun. Kalau kita dapat bayangkan bahawa Malaysia dapat memasarkan maklumat ini dengan $1.00 satu unit, maka negara telah mencapai pendapatan sebanyak 700 billion ringgit. Sekiranya impian seperti ini dapat dicapai dengan sendirinya imej tenaga pustakawan akan terus meningkat naik melebihi profesion yang lain.

Kegiatan penyelidikan dan pembangunan merupakan salah satu aspek yang diberi penekanan oleh sektor awam dan swasta di Malaysia kini. Untuk sektor awam sahaja kerajaan telah memberi peruntukan sebanyak 300 juta ringgit untuk tahun 1991. Selain dari itu institusi swasta di dalam sektor pertanian, pembuatan, makanan,

perdagangan telah meningkatkan kegiatan mereka dibidang yang sama. Kita tidak menjangka bahawa perpustakaan akan dapat memperolehi semua penemuan-penemuan di dalam kegiatan ini kerana banyak diantara mereka yang tidak diterbitkan atau diedarkan kepada umum. Sektor pemasaran maklumat boleh mengisi ruangan ini untuk mencuba mengikuti segala perkembangan penyelidikan di seluruh negara dimana ianya dapat diperolehi dan dipasarkan semula di dalam dan di luar negeri. Sebagai contoh, Sime Darby kini sedang giat menjalankan penyelidikan tentang benih kelapa sawit yang bermutu, durian dan penanaman belimbing di atas tanah pasir. Teknologi ini nampaknya bukannya asing sangat, tetapi "rahsia" teknologi tanah yang sedang dikaji oleh Sime Darby di Lembah Klang merupakan satu-satunya sumber kewangan yang amat menarik. Di sinilah letaknya perbezaan diantara pustakawan yang "service oriented" dengan perunding maklumat yang "business oriented" iaitu pemberian perkhidmatan maklumat yang bermotifkan keuntungan/kewangan.

## 3.0 CIRI-CIRI PEMASARAN MAKLUMAT DAN JENIS-JENIS PERKHIDMATAN

Pemasaran maklumat yang terdapat kini dijalankan oleh dua jenis elemen atua kelompok. Kelompok yang pertama

dipanggil dengan nama "information broker" atau broker maklumat yang bebas. Ia bergerak secara bersendirian atau proprietor dan mendapat keuntungan dengan cara menjual makliumat.

Kelompok yang kedua beroperasi dengan mengenakan yuran kepada pelanggan. Pada lazimnya ianya merupakan sebuah badan yang ditadbir oleh satu institusi induk yang memberi peruntukan kewangan. Organisasi ini memberi perkhidmatan percuma tetapi adakalanya mengenakan bayaran kepada pengguna seperti pencarian atas talian, salinan foto, penghantaran dokumen ataupun penggunaan kemudahan. Orang-orang yang melibatkan diri di dalam kegiatan ini dipanggil dengan berbagai nama seperti Information Broker, Information Consultant, Information Specialist, Information Retailer, Consulting Information Specialist, Library Consultant dan Management Consultant (10) atau freelance librarian, information on demand, fee-based information service, information retailer, informediary (11) ataupun infopreneur (12).

Perbezaan asas diantara sistem maklumat beryuran dengan kaedah tradisional di perpustakaan ialah pendekatannya terhadap keperluan maklumat oleh pengguna. Sistem

maklumat beryuran mendapatkan maklumat dimana juga selagi ianya dapat diperolehi dan diikuti pula dengan penggunaan teknik-teknik dan strategi pemasaran. Ianya memuaskan keperluan pengguna dengan berasaskan kepada kekesanan kos dan memberikan maklumat ini dengan cara "custom-tailored". Dengan lain-lain perkataan seorang broker maklumat akan menganalisa, menterjemah dan mentafsir serta memberikannya dalam bentuk monograf, laporan atau ringkasan. Gupta, B.M, Kundra dan Gupta S.P. menyimpulkan bahawa tenaga pustakawan agak keberatan mengendalikan tugasan di atas terutamanya apabila menghadapi masalah kekurangan tenaga atau kemudahan (13). Tetapi seorang broker maklumat yang terlebih dahulu menetapkan sasaran (client)nya akan merasa lebih komited terhadap tugasannya, untuk memastikan supaya pelanggannya tidak lari. Mengikut Y.T Soo, ia telah membina identiti yang tersendiri dan menggunakan kaedah pemasaran yang saintifik seperti pembangunan pengeluaran, "positioning, marketing audit, product differentiation, market segmentation, customer orientation ....." (14).

Mengikut Warnken, perkhidmatan maklumat beryuran mempunyai empat ciri-ciri yang dapat diringkaskan seperti berikut.

1. Perkhidmatan yang diberikan dikenakan bayaran.
2. Ianya merupakan sebuah perniagaan yang boleh dikendalikan secara bersendirian, sebuah syarikat yang mempunyai banyak pekerja atau sebuah jabatan di dalam sebuah institusi perniagaan.
3. Mempunyai pelanggan (clients) yang bermacam-macam jenis.
4. Boleh memberi perkhidmatan perpustakaan dan maklumat (15).

Jenis-jenis perkhidmatan yang boleh ditawarkan di dalam sektor ini telah disenaraikan oleh Zohra (16) seperti berikut:-

1. Mempakej semula maklumat tempatan yang dikeluarkan oleh agensi kerajaan atau institusi swasta.
2. Memberikan maklumat penyelidikan tentang pemasaran.
3. Memberikan perkhidmatan penterjemahan.
4. Memberi maklumat terkini yang diperolehi dari pangkalan data antarabangsa.
5. Memberi perkhidmatan maklumat terpilih.
6. Penyusunan direktori.
7. Menerbitkan indeks, bibliografi.

Martin S. White (17) berpendapat tidak ada perbezaan

formal diantara perundingan maklumat dan pembrokeran maklumat. Beliau mencadangkan beberapa jenis perkhidmatan yang boleh ditawarkan di dalam bidang ini.

1. Perundingan - membentuk atau mengintegrasikan perkhidmatan maklumat.
2. Kajian untuk pelbagai pelanggan - menjalankan penyelidikan untuk pelanggan.
3. Kajian beryuran - dimana pelanggan membayar yuran dan mendapatkan laporan penyelidikan dari masa ke semasa.
4. Newsletters - dimana pelanggan diberi makluman tentang perkembangan penyelidikan semasa.
5. Seminar dan konferensi - memberi perkhidmatan di dalam membantu menganjurkan seminar dengan cara yang paling baik.
6. Penyelidikan pasaran - satu bidang yang memerlukan pengalaman yang luas.
7. Menilai pasaran - membuat analisa pasaran dengan berpandukan kepada bahan tulisan dan berhubung dengan orang-orang yang mempunyai kepakaran.
8. Menyediakan bahan tulisan - menyediakan bahan-bahan tulisan yang digunakan oleh pelanggan.
9. Pencarian atas talian - mencari maklumat dengan menggunakan pangkalan data dan sistem rangkaian maklumat.

10. Penghantaran bahan - memberikan bahan-bahan yang sudah dikenalpasti.

## 4.0 CONTOH-CONTOH

Untuk menyakinkan kepada umum, khususnya kepada bakal pelabur bahawa sektor pemasaran maklumat sememangnya berpotensi, beberapa buah syarikat dinyatakan di sini sebagai contoh. Salah sebuah syarikat terkemuka dibidang ini ialah FIND/SVP (1940s) yang berpusatkan di Paris. Ianya mempunyai 20,000 pelanggan, mempunyai 300 pakar penyelidik dan menerima 4,000 pertanyaan satu hari dari dalam dan luar negeri. FIND/SVP di New York mempunyai 50 kakitangan, 600 pelanggan dan menerima 3,000 - 5,000 pertanyaan pada tiap-tiap bulan. FIND mendapatkan keuntungan lebih dari $3 juta setahun.

Salah satu daripada perkhidmatan yang diberikan dijalankan oleh satu jabatan bernama QIS (Quick Information Services) yang dikendalikan oleh 30 orang (70% daripadanya berlatar belakangkan sains perpustakaan dan maklumat). QIS memberi data, memberi perkhidmatan rujukan segera dan perkhidmatan pengumpul maklumat. Pelanggan dikenakan bayaran yuran $80 - $1,500 sebulan. Ia dilengkapi dengan 10,000 fail perkara, 8,000 fail syarikat, dokumen pemerintah, 600

jurnal perdagangan dan lebih dari 200 pangkalan data. Jabatan yang lain merangkumi perkhidmatan seperti DRS (Document Retrieval Services), RPS (Research Project Services), CAS (Current awareness Services). Ia juga menerbitkan majalah "Findant", "Management Content", "Findex", dan "Information Catalog". Kejayaan FIND/SVP (New York) didorong oleh kepimpinan yang berkesan, kakitangan yang cukup terlatih, kajian harga yang rapi dan strategi pemasaran yang agresif (18).

Satu lagi contoh di dalam sektor ini ialah pekerja bebas atau "free-lancer". Dari 31 free-lancer yang dikaji 23 mempunyai ijazah sains perpustakaan dan 19 daripadanya bermula dengan modal sebanyak US$1,000/-. Mereka bergerak dengan menggunakan berbagai-bagai nama. Kebanyakan perkhidmatan yang diberikan tertumpu kepada perkhidmatan yang pada lazimnya diberikan oleh institusi perpustakaan dan pusat maklumat (19).

## .0 PELUANG DI MALAYSIA

Kestabilan politik dan ekonomi di Malaysia sekarang ini menawarkan satu jenis iklim yang agak sesuai bagi mempelbagaikan kegiatan ekonomi ke arah pembangunan negara. Kita sering membaca di akhbar dan bahan tulisan mengenai minat yang ditunjukkan oleh pelabor-pelabor dari dalam dan luar negeri. Tiap-tiap hari

tidak kurang daripada 50 syarikat-syarikat dan korporat secara terbuka menyatakan hasrat untuk meneroka bidang baru atai memperluaskan bidang yang ada. Syarikat-syarikat atau institusi korporat seperti ini akan memberi kesanggupan membayar maklumat pada bila-bila masa.

Satu "contoh hidup" yang dapat dilihat kini ialah bagaimana sebuah syarikat perunding cara yang mempunyai 150 syarikat pelanggan. Perunding cara ini hidup dengan memberi laporan semasa mengenai kegiatan ekonomi dan perdagangan di Malaysia. Dengan mengunakan kemudahan potongan akhbar di NST, dan ditambah dengan data-data dan dipakejkan dalam satu bentuk laporan yang kemas telah dijual dengan harga $200/- satu salinan kepada 150 pelanggan (syarikat) tadi. Ia telah mendapat keuntungan sebanyak $29,500 satu laporan (20). Dengan mengambil contoh-contoh kegiatan pemasaran maklumat yang dijalankan oleh perpustakaan New Strait Times, Kuala Lumpur Stock Exchange, Pusat Penyelidikan Getah Malaysia, Institute of Strategic and Interntional Studies (ISIS) dan Perbadanan Nasional Berhad (PNB), kita boleh membuat kesimpulan bahawa sektor ini bukannya satu perkara yang asing lagi. Walaupun kebanyakan kegiatan ini dijalankan oleh

perpustakaan khusus kepunyaan sektor swasta, perpustakaan awam atau akademik boleh juga memasarkan maklumat mereka walaupun sekarang ini perkhidmatan perpustakaan masih diberi dengan percuma. Perpustakaan Awam Denver telah mula mengenakan bayaran kepada pengguna semenjak tahun 1970an walaupun mendapat tentangan. Ianya mengenakan bayaran $10 untuk setengah jam bagi perkhidmatan pencarian atas talian seperti University of Colorado, Georgia Institute of Technology, University of Wisconsin di mana kebanyakannya tertumpu kepada pencarian maklumat atas talian (21).

Kita tidak dapat menafikan tentang perkhidmatan maklumat yang sudah mula diminati di negara ini dan telah banyak buku-buku panduan yang ditulis baik di Amerika Syarikat dan England tentang selok belok perniagaan maklumat. Kita juga berkeyakinan bahawa perniagaan maklumat telah menjanjikan satu prospek yang amat cerah dan boleh melahirkan usahawan maklumat (infopreneur) yang berjaya. Seorang usahawan maklumat yang berjaya mengikut Skip mempunyai "traits" seperti berikut:

1. Ia menganggap bahawa maklumat merupakan satu sumber paling kritikal untuk menjayakan sebarang penerokaan.

2. Ia sedar bahawa maklumat itu merupakan satu kuasa hanya apabila ianya bertepatan dan tepat pada waktunya.

3. Ia mencari kaedah di dalam menentukan mutu dan jumlah maklumat yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.

4. Ia cepat di dalam merebut peluang yang disebabkan oleh perubahan di dalam pemikiran, keperluan, teknologi dan pengetahuan (22).

Selain dari sifat-sifat yang disenaraikan di atas seorang usahawan yang berjaya di bidang ini perlu mempunyai beberapa kebolehan atau keterampilan. Maxcine Davis telah memberikan beberapa kebolehan yang diperlukan diantaranya ialah:

1. Memahami kuasa maklumat.
2. Menyesuaikan diri dalam sesuatu situasi.
3. Kebolehan berkomunikasi.
4. Kemampuan di dalam mesintesis, mentafsir dan mempakej maklumat.
5. Pengalaman berniaga dan menjalankan penyelidikan.
6. Kebolehan di dalam mengenalpasti keperluan sebenar pelanggan-pelanggan.
7. Kebolehan bekerja bersendirian (23).

Satu lagi petanda yang menunjukkan bahawa industri

maklumat di Malaysia kini sedang berkembang pesat ialah kajian yang menunjukkan bahawa industri ini bernilai $20 milion (24). Perkembangan ini akan membawa kepada satu harapan dimana tenaga pustakawan boleh mempelbagaikan kegiatan mereka daripada tenaga yang bergantung kepada institusi induk kepada kumpulan yang lebih bebas dan aktif ke arah dunia perdagangan. Ini juga merupakan satu peluang di mana perpustakaan boleh membantu institusi induknya di dalam mendatangkan pendapatan. Dengan sendirinya akan meletakkan status pustakawan ke tempat yang lebih wajar.

Persoalannya bagaimanakah atau diperingkat manakah institusi perpustakaan seperti perpustakaan awam boleh memulakan penjualan maklumat kepada masyarakat. Konsep ini perlu diteliti terlebih dahulu kerana jumlah atau peratusan orang awam yang menjadi ahli perpustakaan masih terlalu kecil (kurang daripada 5%) dan kebanyakannya terdiri dari kanak-kanak sekolah.

Keraguan ini boleh diketepikan sekiranya pihak perpustakaan membuat kajian yang teliti. Ertinya, ada kemungkinan masyarakat umum khususnya yang terlibat dengan perniagaan atau penyelidikan akan lebih bergantung kepada perpustakaan walaupun dikenakan

bayaran terutama sekali apabila perkhidmatan yang diberi itu benar-benar dapat membantu mereka.

Disamping itu juga, bagi menggalakkan sektor maklumat ini, pihak perpustakaan pada awalnya harus memberi sepenuh kerjasama kepada "free-lancer" yang mempunyai modal yang kecil serta operasi perniagaan yang terhad agar dapat bergerak dan terus membesar.

Masalah yang dihadapi oleh pihak pengeluar atau pekilang di Malaysia ialah keadaan maklumat yang bertaburan dan memerlukan satu proses pencantuman agar ianya dapat digunakan terus. Sektor pengeluaran atau perkilangan kini tahu dengan jelas apa yang sebenarnya diperlukan oleh mereka. Sebagai contoh, untuk membangunkan sebuah industri mereka memerlukan maklumat seperti berikut:-

a. Penyata dasar.

b. Semua undang-undang yang berkaitan dengan perniagaan.

c. Peraturan-peraturan dan prosedur kerajaan.

d. Piawaian.

e. Pembangunan teknologi yang ada.

f. ..... dan rancangan pembesaran.

g. Kemudahan kenderaan dan kadar pembayaran (terak,

udara dan laut).

h. Profil industri.

i. Kajian dan penyelidikan dari semua aspek pembangunan industri (termasuk kertas seminar dan konferansi).

j. Penemuan hasil dari bancian oleh FMM (25).

## 6.0 KESIMPULAN

Peningkatan penggunaan maklumat secara maksima merupakan salah satu ciri negara-negara yang sedang meningkat kegiatan industrinya. Oleh itu peluang memperniagakan maklumat adalah sama luasnya dengan jenis-jenis perniagaan yang lain di negara ini. Sudah terbukti bahawa pemasaran maklumat adalah satu-satunya sumber ekonomi negara yang unik. Sekiranya diberi penekanan yang jelas dan strategi pemasaran yang kukuh, maklumat akan menjadi satu bahan jualan yang amat laris.

Kita ingin memberi peringatan kepada tenaga pustakawan supaya cuba mempelbagaikan profesion mereka terutama kepada mereka yang tidak lagi mempunyai kemahuan untuk bekerja di perpustakaan. Agak tidak sesuai dan boleh mencemarkan kewibawaan perpustakaan jika imej pustakawan tidak diberi nafas baru. Inilah satu-

satunya peluang. Sekiranya peluang ini diambil oleh profesion lain seperti akauntan, peguam, jurutera atau peniaga lain, maka kedudukan profesion pustakawan tidak mungkin dapat dinaikkan ke tahap yang lebih tinggi.

**RUJUKAN**


(1) Marchand, D. A dan Horton, F. W. Infotrends. Profiting from your information Resources. Singapore, Wiley, 1986. m.s.7.

(2) Naisbitt John dan Aburdenc Patricia. Megatrends 2000; Ten New Directions for the 1990's. New York, William Morrcw, 1990. m.s.42.

(3) Skip, Weitzen. Infopreneurs; Turning Data into Dollars. Singapore, John Wiley, 1988.

(4) Warnken, Kelly. The Information Brokers. How to Start and Operate your own fee-based service. London, Bowker, 1981. m.s.5.

(5) Gupta B. M. "Information Brokers". Annals of Library Science and Documentation, 30 (2) June 1983. m.s.70.

(6) Zohra Ibrahim. "Fee-based Information services in Malaysia - An academic Approach". 8th Conference of South Asian Librarian. Jakarta, June 1990.

(7) Susan, R. La Forte. "Information Brokers: Friend and/or Foe". Public Library Quarterly. 3(4)

Winter 1982.

(8) Wijasuria DEK. "Rural Libraries in Southeast Asia: Malaysia". Procceedings of the Seventh Congress of Southeast Asian librarians. Manila, 1987. m.s.68.

(9) Chico, Leon V. "Overview of marketing and promotion of information products and services". Regional Seminar on Marketing of Information Products, Kuala Lumpur. Malaysia National Library, 1988.

(10) Maranjian, Lorig dan Boss Richard. Fee-based Information Services. New York, Bowker, 1980. p.VII.

(11) Crawford, M. J. Information broking: a new career in information work. Library Association Pamphlet 41. London, Library Association, 1988. m.s.1.

(12) Skip w. op. cit.

(13) Gupta B.M, Kundra R dan Gupta S.P. "Information Brokers" Annals of Library Science and Documentation. 30(2) June 1983. m.s.64.

(14) Soo Y.T 'The Malaysian Practice of promoting information products and services through information resource centres: Some marketing ideas towards meeting target market demands." Regional Seminar on Marketing Information Products and

Services. Kuala Lumpur, National Library of Malaysia and UNESCO, 1988.

(15) Warnkern, Kelly. op. cit. m.s.11.

(16) Zohra Ibrahim. op. cit. m.s.11.

(17) White, M.S. Profit From Information. A guide to the establishment, operation and use of an information consultancy. London, Andre Deutch, 1981. m.s.13-15.

(18) Maranjian L dan Boss, R. op. cit. m.s. 67.

(19) Ibid. m.s. 95.

(20) Samuel, John "An Evaluation of Information Marketing: The NST Experience". Seminar Ke arah Kecemerlangan Pengurusan Perpustakaan dan Pusat Maklumat. Kajian Sains Perpustakaan dan Maklumat ITM, P. Jaya, 1988.

(21) Maranjian L and Boss R. op. cit. m.s.118.

(22) Skip, Weitzen. op. cit. m.s.155.

(23) Dipetik dalam White, Martin. op. cit. m.s.21.

(24) Mohd. Ali Ismail. Packaging and Dissemination of Information to the Business Community. Regional Seminar on Marketing of Information Products and Services. Kuala Lumpur, National Library of Malaysia, 1988.

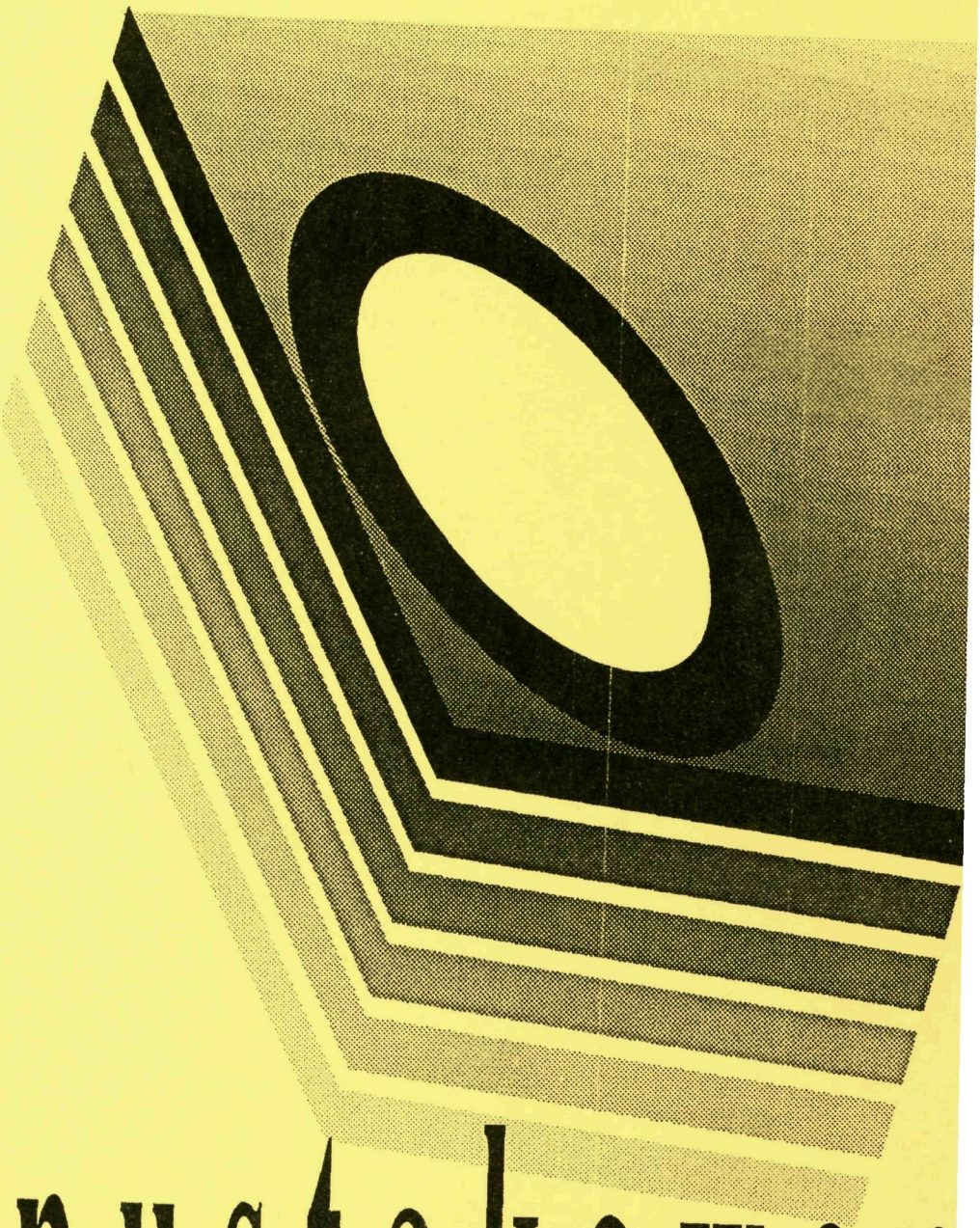
(25) Philip Khoo. Information Needs for the Growth of the Manufacturing sector in Malaysia. In Information for Productivity and Development,

edited by Oli Mohamed and Wong Tuck Cheong. P. Jaya. Mara Inst. of Tech., School of Library Science, 1983 m.s. 159.

KERTASKERJA KEEMPAT

Pembinaan Faktor Persekitaran Untuk Meningkatkan Kecemerlangan Perkhidmatan Kakitangan

PEMBENTANG:
Encik Arshad Hashim,
Pengetua Institut Teknologi MARA,
Cawangan Melaka.



# pustakawan

SEMINAR

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

PADA:
20hb. Disember 1990

TEMPAT:
Golden Resort, Port Dickson

# PEMBINAAN FAKTOR PERSEKITARAN UNTUK MENINGKATKAN KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN

Oleh

Arshad Bin Hashim
Pengetua
ITM Cawangan Melaka

Dan

Mokhtar Bin Md. Zin
Penolong Pendaftar
ITM Cawangan Melaka

Seminar Pustakawan ITM
18hb - 20hb Disember 1990

## SINOPSIS

Kesungguhan pelbagai pihak untuk mencemerlangkan perkhidmatan kakitangannya adalah sesuatu yang patut diambil perhatian secara serious dalam sistem pengeluaran berasaskan konsep hubungan input-output.

Pembinaan persekitaran yang sesuai mempengaruhi gelagat (behaviour) warga organisasi yang memainkan peranan penting dalam mewarnakan iklim dan suasana organisasi di mana kakitangan akan menghasilkan perkhidmatan. Ianya harus bermula dari pembinaan sikap dan kesedaran aktornya (pengurusan dan warga organisasi supaya berkomunikasi dan berinteraksi, memungkinkan tertanamnya sistem nilai dan kawalan (self, group dan social) di organisasi yang akhirnya akan suburnya budaya seperti kerja sebagai ibadah, cekap, amanah, bersih dan bersedia berjariah untuk membudayakan ilmu berteraskan kepada konsep Islam, Iman dan Ehsan.

# PEMBINAAN FAKTOR PERSEKITARAN UNTUK MENINGKATKAN KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN

Oleh

Arshad bin Hashim
Mokhtar bin Md. Zin

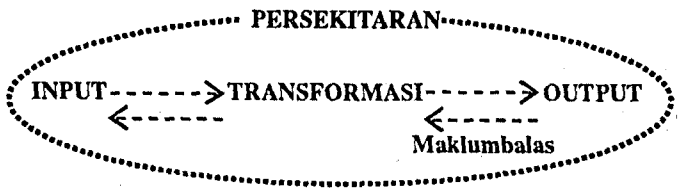
## 1.0 PENDAHULUAN

Satu perkembangan yang terkini menunjukkan minat dan kesungguhan disemua pihak baik dipihak kerajaan mahupun swasta ialah meningkatkan aspek tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya. Berjaya atau tidak kesungguhan dan minat ini banyak bergantung kepada kemampuan organisasi di atas membina persekitaran yang sesuai. Ini adalah kerana persekitaran yang demikian dapat mempengaruhi sikap, inisiatif, kecekapan, minat, kreativiti dan seterusnya produktiviti kakitangan di dalam sesuatu organisasi.

## 2.0 KONSEP PERSEKITARAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRODUKTIVITI PEKERJA

Menurut Stoner dan Wankel (1986), dalam pengurusan terdapat satu set komponan yang berhubungan dengan fungsi bersama menuju satu matlamat, yang membentuk satu sistem. Sedangkan satu sistem pengeluaran menurut Mike Harvey (1988), mengandungi lima komponen yang terdiri daripada input,

transformasi, output, persekitaran dan maklumbalas (feedback). Secara konseptual hubungan ini digambarkan seperti di dalam rajah 1.



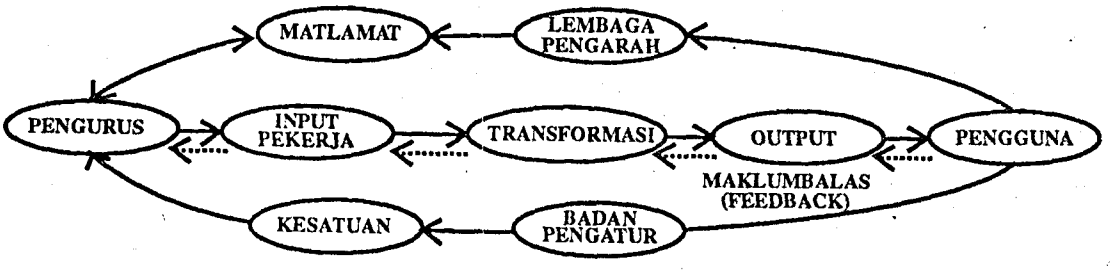

**Rajah 1: Hubungan Input- Output dan Persekitaran**

Rajah 1: Hubungan Input-Output dan Persekitaran

Diantara lima komponen ini, komponen persekitaran yang wujud di dalam sistem hubungan input-output sangat berpengaruh dalam menentukan arah, matlamat dan pencapaian matlamat sesebuah organisasi (Dill 1958). Menurut pandangan Richard (1988) pula, persekitaran yang dimaksudkan dapat dibahagikan kepada dua; iaitu persekitaran luaran dan dalaman. Bagi Schneider and Bartlet (1975), mentakrifkan persekitaran dalaman ini sebagai persekitaran yang merangkumi faktor seperti struktur organisasi, pimpinan yang diamalkan, teknologi, sumber-sumber manusia dan modal (input) yang semuanya berada di dalam kawalan pengurusan organisasi.

Bagi Richard (1988) pula persekitaran luaran adalah faktor-faktor seperti sosio-budaya, politik, undang-undang dan persaingan yang secara langsung boleh mempengaruhi suasana dan iklim di dalam sesebuah organisasi.

Walau apapun definasi dan takrifan yang dibuat, perbincangan di dalam kertaskerja ini hanya menumpukan kepada beberapa faktor seperti matlamat, Lembaga Pengarah, pengguna, pemegang saham, Kesatuan Sekerja dan Badan Pengatur Undang-Undang yang dikira berperanan dan disesuaikan dengan konsep pengeluaran hubungan input-output dalam rajah 2.




**RAJAH 2: Faktor-faktor persekitaran dan arah hubungannya dengan pekerja sebagai input dalam konsep pengeluaran berasas hubungan Input- Output.**

Rajah 2: Faktor-faktor persekitaran dan arah hubungannya dengan pekerja sebagai input dalam konsep pengeluaran berasas hubungan Input-Output.

Pemilihan ini dibuat berdasarkan andaian bahawa setiap perubahan kepada faktor-faktor yang disebut di atas adalah hasil daripada gerakbalas persekitaran luaran yang meliputi perubahan sosial, budaya, persaingan, teknologi dan suasana politik yang berada di luar organisasi. Di dalam sistem pengeluaran, hubungan input-output sesebuah organisasi tidak terlepas dari sebarang pergolakan dan perubahan politik, teknologi, sosio-budaya, ekonomi dan persaingan di pasaran bebas. Malah tabii dan kehendak pengguna pun turut berubah dari masa ke semasa. Lembaga Pengarah sebagai pemegang amanah bagi pihak pemegang saham terpaksa mengikut arus perubahan dan terpaksa pula menyesuaikan matlamat organisasi, yang kadangkala polisi, target dan matlamatnya bertentangan dengan matlamat pekerjanya sendiri. Sebarang perubahan polisi yang melibatkan usaha mengurangkan kos (pengeluaran, gaji, bonus, kenaikan pangkat) dan meningkatkan produktiviti akan menghadapi tentangan pekerja-pekerja. Ini adalah kerana sebarang perubahan dianggap sebagai "threat" yang akan menggugat kepentingan mereka. Oleh itu, mereka tidak akan memberikan kerjasama untuk menjayakan matlamat organisasi.

Disamping itu, Pengurus sebagai orang yang bertanggungjawab melaksanakan matlamat dan wawasan Lembaga Pengarah, tentulah

akan mempunyai gaya, konsep dan falsafah kepimpinannya sendiri. Jika terdapat kesilapan dalam gaya, konsep dan falsafah kepimpinannya dan bertentangan pula dengan sistem nilai, pekerja-pekerja bukan sahaja tidak dapat dimotivasikan untuk memungkinkan pencapaian matlamat, tetapi sebaliknya merasakan teraniaya, tertindas dan tidak dihargai. Apatah lagi jika Pengurus selalu sahaja menggunakan pemimpin Kesatuan Sekerja untuk menyelesaikan masalah yang jarang memberikan kebaikan kepada pihak pekerja. Pekerja akan menganggap pemimpin yang terlibat sebagai dalang yang diperalatkan oleh majikan untuk kepentingan dirinya. Hubungan yang intim yang dijalin dengan hanya beberapa orang pemimpin pekerja oleh majikan akan menyebabkan pekerja tidak percaya kepada pemimpinnya dan juga Pengurus. Bagi menyatakan bangkangan, pekerja-pekerja tidak bekerja dengan penuh minat dan perbalahan akan terjadi diantara pekerja dengan pekerja dan diantara pekerja dengan pemimpin Kesatuan dan Kesatuan dengan majikan. Dalam keadaan begini, dapatkah produktiviti dicemerlangkan?

Disamping faktor-faktor di atas, perubahan undang-undang dan peraturan seperti Akta-Akta Syarikat, kawalan, buruh, alam sekitar dan lain-lain tentu juga boleh mempengaruhi cara, mutu dan budaya kerja. Jika terdapat perubahan-perubahan

yang begitu mendadak, peraturan dan prosedur yang rumit dan kurang difahami oleh pekerja, pekerja tentulah menghadapi masalah untuk memahami dan melaksanakannya. Akan juga timbul petugas terpaksa mengikut prosedur yang kadangkala berbelit-belit dan tidak difahami. Dengan keadaan kekurangan pengetahuan dan keengganan kakitangan untuk mematuhi peraturan, bagaimanakah pekerja dapat melaksanakan kerja mengikut target atau matlamat yang mereka sendiri tidak memahaminya. Ini boleh menyebabkan mutu perkhidmatan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kehendak pengguna. Apabila hasil dan perkhidmatan yang dihasilkan tidak baik, "protes" dalam bentuk rugutan akan diadukan oleh pengguna kepada Pengurus. Dalam banyak hal, Pengurus akan menyalahkan pekerja dan seterusnya bertindak ke atas mereka. Keadaan ini akan menimbulkan salah tanggapan di kalangan pekerja-pekerja.

Kita dapat melihat secara ringkas Lembaga Pengarah, matlamat, Pengurus, Kesatuan Sekerja, peraturan, undang-undang dan pengguna perkhidmatan boleh mewarnakan iklim dan suasana organisasi. Secara keseluruhannya, dapat dibuat kesimpulan bahawa dalam satu sistem pengeluaran berasaskan hubungan input-output yang terbuka dan faktor-faktor yang

berubah, pekerja/kakitanganlah yang menjadi fokus kepada kesemua tekanan. Ini adalah kerana pekerjalah yang menjadi nadi yang menggerakan proses penghasilan secara nyata. Mereka adalah pelaksana secara langsung bagi menghasilkan perkhidmatan, sedangkan Lembaga Pengarah dan Pengurus hanya mengurus, mengarah, menetapkan polisi dan dasar.

Jika tekanan ini berterusan, akan timbul pelbagai jenis tanggapan dari pihak pekerja yang lebih gawat dan tentu sekali mutu barangan atau perkhidmatan yang dihasilkan akan terjejas. Ini adalah kerana "tekanan" mewarnakan corak hubungan di antara pekerja dan majikan, pekerja dengan output, pekerja dengan persekitaran dan akhir sekali persekitaran dengan pekerja.

Corak hubungan yang dinyatakan di atas sebenarnya berpunca dari tekanan hasil daripada pembinaan persekitaran yang tidak cocok yang menyebabkan pekerja terasa tertekan, tertindas, dikerah, sentiasa dipersalahkan, diabaikan dan dikecewakan. Semuanya ini dapat dikenali dengan pelbagai "symptom" seperti budaya fitnah memfitnah terhadap atasan, tingginya kerapan kerosakan, sikap tidak mahu mengambil berat dan bertanggungjawab terhadap harta benda organisasi, militan, agreasif, budaya tuang kerja, wujudnya kes-kes

neurotis dan "psycometic". Pekerja-pekerja dan kakitangan juga menyimpan perasaan dendam, benci, "reactive apathy", kurang rasional, emosional, tidak kritis, kurang atau enggan mengambil bahagian dalam perbincangan, peka terhadap desas-desus tetapi tidak peka terhadap perubahan, menjadi rigid dan dogmatic, suka menentang semua bentuk perubahan keras kepala dan suka menolak realiti.

Semua Pengurus seharusnya menyedari hakikat ini dan jikalau mereka sedar kenapa permasalahan yang ditimbulkan di atas masih kerap berlaku dan menjadi budaya di setengah-setengah organisasi. Malah mungkin mereka masih belum menyedari apa yang berlaku kerana mereka yang bersikap demikian lebih buta dan tuli daripada pekerjanya sendiri. Dalam keadaan yang demikian, persoalan yang mesti diajukan, apakah dengan suasana organisasi yang demikian, kita boleh berharap untuk mencapai kecemerlangan, sedangkan sikap pengurusan dan pekerja serta pra-syarat yang perlu bagi pencapaian kecemerlangan dalam sesebuah organisasi tidak wujud. Ini amatlah penting oleh kerana pekerja dan Penguruslah yang menjadi fokus kepada pencapaian kecemerlangan itu sendiri dan merekalah yang boleh menentukan mutu perkhidmatan sama ada mencapai kecemerlangan atau tidak. Majalah "Fortune"

.pa

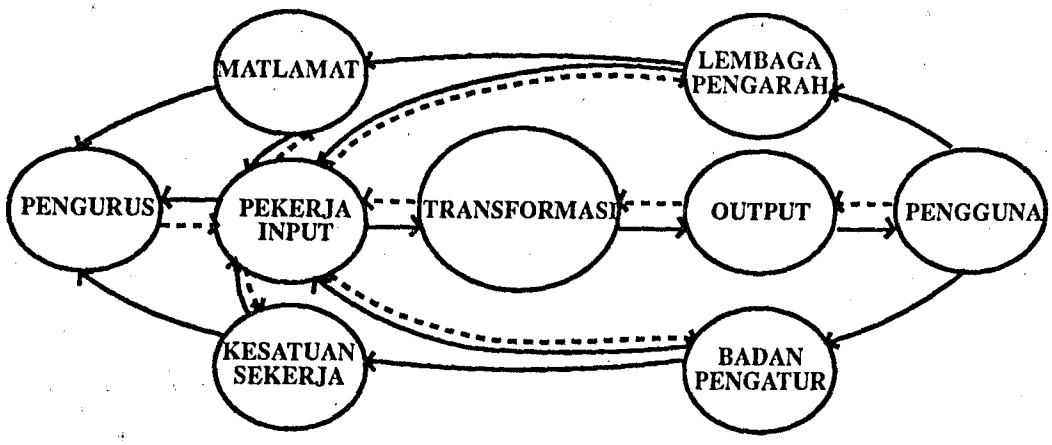
telah menggariskan pra-syarat dan ciri kecemerlangan dimana mutu pengurusan; mutu perkhidmatan (output) yang tinggi nilainya dihasilkan, dilihat dari kaca mata orang di luar organisasi iaitu pengguna dan pelabor mestilah wujud. Ianya juga mestilah disertai dengan kakitangan yang mempunyai sifat-sifat innovasi, kreatif dan sentiasa bersedia untuk menerima perubahan.

## 3.0 KAEDAH PEMBINAAN FAKTOR PERSEKITARAN DALAM MENINGKATKAN KECEMERLANGAN KAKITANGAN

Dalam perbincangan terdahulu, kita telah dapat melihat dan mengetahui bagaimana masalah faktor persekitaran mempengaruhi dan menentukan kecemerlangan kakitangannya dan seterusnya perkhidmatan yang dihasilkan. Diandaikan masalah persekitaran fizikalnya seperti kemudahan-kemudahan asas, kesesuaian tempat bekerja dan juga yang berhubungkait dengannya tidak merupakan satu penghambat, maka sudah tentulah penumpuan harus diberikan kepada komponen manusianya iaitu pengurusan dan kakitangan. Hal ini mungkin benar kerana kebanyakan masalah organisasi adalah "people problems", dan ianya melibatkan persepsi mereka tentang suasana organisasi, hasil daripada pengaruh persekitaran

sama ada di luar atau di dalam organisasi. June dan Raja Azimah (1990), telah membuat kesimpulan bahawa persepsi subjektif pekerja terhadap suasana organisasi telah mempengaruhi terhadap kelakuan (gelagat) mereka.

Berdasarkan penyataan di atas, adalah tidak salah jikalau dikatakan bahawa program pembinaan persekitaran mestilah dimulakan dengan menengani permasalahan yang berpunca dari pelakun (actors) di dalam sesebuah organisasi.




**RAJAH 3:**

------>

**Arah komunikasi dari pekerja ke faktor persekitaran dalaman dan luaran organisasi berasaskan komunikasi dwi-arah.**

Dalam rajah 2, dapat dilihat bahawa para pekerjalah yang menjadi fokus kepada semua tekanan yang datangnya dari pelbagai faktor persekitaran (Pengurus, Lembaga Pengarah, kesatuan sekerja, badan-badan pengawalan serta pengguna). Kita juga dapat melihat bahawa kesemua arah maklumat dalam bent (matlamat), tujuan, orientasi, falsafah teguran dari pengguna, peraturan dan prosedur serta undang-undang semuanya datang daripada persekitaran. Sedangkan cadangan, rungutan, pandangan, kemuskilan dan rintihan daripada pihak pekerja tidak dapat didengar. Ini tentunya mengakibatkan masalah tidak kepastian. Oleh itu, bagi mengurangkan masalah "tekanan", tindakan harus diambil supaya pihak pekerja juga mempunyai peluang untuk menyatakan pendapat, pandangan, rungutan, rintihan dan kemuskilan mereka melalui pembinaan saluran komunkasi dua arah yang berkesan (rajah 3). Dengan cara ini, para pekerja dapat mengetahui dan meneliti sama ada apa yang telah ditentukan oleh Lembaga Pengarah itu boleh dan sesuai dilaksanakan atau tidak atau sekurang-kurangnya membolehkan mereka memberikan pandangan terhadap kemampuan mereka didalam mencapai matlamat tersebut.

Perhubungan timbal-balik diantara kesatuan sekerja juga dapat diperbaiki supaya pekerja dapat menyatakan pendirian

mereka terhadap kepimpinan Kesatuan Sekerja dan menentukan arah dan tujuan Kesatuan, bukan pemimpin Kesatuan sahaja yang menentukan arah perjuangan mereka. Maklumbalas dari pekerja juga perlu didengar oleh badan perundangan mengenai kesukaran yang ditimbulkan oleh akta-akta yang memihak kepada pihak-pihak tertentu dalam hal-hal kawalan kerja supaya tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu (seperti Public Account Committee dan Keselamatan Pengguna dan Akta Buruh) yang menekan pekerja-pekerja.

Selain daripada membenarkan berlakunya komunikasi dwi-arah diantara pekerja dengan Pengurus, Lembaga Pengarah, Badan Pengatur Undang-Undang dan peraturan, Kesatuan Sekerja dan pengguna, kesemua yang terlibat mestilah menerima hakikat bahawa tentangan pekerja/kakitangan yang rasional itu adalah sesuatu yang perlu wujud dan tidak perlu dianggap sebagai penghalang atau pengganggu yang harus ditekan atau dihalangi. Apa yang perlu adalah tanggapan yang positif dari pihak-pihak yang berkenaan, kerana hubungan timbal-balik dan "adversaries" di dalam kancah pengurusan manusia ini amat diperlukan bagi menjamin kematangan, kecerdasan, innovasi dan kreativiti pihak-pihak yang berwajib. Pengurus-pengurus yang berkaliber seharusnya tidak melihatnya sebagai "threat" tetapi sebagai "advantage" bagi

membetulkan haluan pengurusannya dan manusia-manusia yang menjadi aktor di dalam sesebuah organisasi.

Diantara unsur-unsur persekitaran yang paling menentukan kecemerlangan perkhidmatan adalah unsur pengurusan yang diwakili oleh mereka yang bertanggungjawab melaksanakan strategi, missi dan wawasan yang telah digubal dan ditentukan oleh Lembaga Pengarah, pemegang saham dan seterusnya pengguna-pengguna. Mereka ini adalah Pengurus, Ketua-Ketua Jabatan, Bahagian dan Unit. Dengan kuasa, tugas, peranan dan tanggungjawab yang telah dibekalkan, merekalah yang bertanggungjawab untuk menjadikan persekitaran itu sesuai atau memungkinkan untuk menghasilkan kecemerlangan perkhidmatan. Walaupun begitu, kemampuan seseorang itu memimpin banyak bergantung kepada konsep kepimpinannya yang menentukan gaya, falsafah, idea dan slogan yang dianutinya. Seseorang pemimpin yang baik seharusnya ia mampu dan mempunyai matlamat seperti yang digariskan oleh Zainuddin Yip (1989):

- Meningkatkan komitmen dan tanggungjawab anggotanya bagi pencapaian matlamat organisasi.
- Meningkatkan prestasi organisasi bersesuaian dengan matlamat dan selaras dengan falsafah, slogan dan falsafah kepimpinan semasa.

- Mencorakkan iklim dan budaya uquwah dan kekeluargaaan.
- Memberikan penekanan kepada nilai moral, mempertingkatkannya dalam organisasi dan menghapuskan sikap negatif, pasif, mementingkan diri dan tindakan yang tidak bermoral.
- Menggalakkan sifat berdialog, terbuka, rasional, tidak gila kuasa supaya terbina nilai-nilai kepatuhan, kesetiaan, disiplin, kesungguhan, hormat menghormati dan pembabitan serta bertanggungjawab terhadap semua masalah, isu-isu dan krisis yang wujud dalam organisasi.
- Memberi kepuasan dan kesedaran bersama semua ahli dan keluarga organisasi.

Dalam proses penentuan pencapaian matlamat kepimpinan, adalah perlu difahami bahawa kepimpinan yang berkesan perlu menunjukkan kecekapan, mengembangkan bakat kepimpinan dikalangan anggota organisasi yang dipimpin, melahirkan pemimpin baru yang berwibawa, meningkatkan kommitmen, menyuburkan kreativiti dan mengembangkan kemahiran kerja, kepimpinan, perhubungan dan menentukan arah perubahan dan meningkatkan hubungan semua pihak. Berdasarkan matlamat di atas, ciri-ciri kepimpinan yang baik menurut Franco (1966), mestilah mempunyai sifat-sifat seperti berkemampuan mendapat

'respect and loyalty', berkebolehan memindahkan tanggungjawab, menggalakkan semua peringkat mengambil bahagian dalam membuat polisi, menggalakkan keyakinan, menyuburkan keyakinan, berkebolehan mengajar dan belajar, menyemai semangat berkumpulan dan tindakan bersama, berkebolehan mengambil keputusan dengan cepat dan tepat, mengambil dan memikul tanggungjawab, berkebolehan mendengar pandangan, berkebolehan mengenal/mengiktiraf kemampuan dalam diri sendiri dan orang lain, menjadi hakim yang adil, jujur dan mampu untuk bertindak secara objektif.

Berpandukan kepada ciri-ciri kepimpinan ini, pemimpinlah berperanan untuk menghindarkan tanggapan dan sikap "the powerful treating the powerless as objects as they maintain anachronistic organisational structures that destroy the individual sense of worth and accomplishment," seperti yang dinyatakan oleh Harvey Levinson. Sebagai manusia yang mengurus manusia yang lain, Pengurus mestilah dapat berkomunikasi dengan efektif, untuk mendapatkan maklumat, menyampai maklumat, mempengaruhi serta mendidik pekerja di bawah pentadbirannya. Seorang pemimpin tidak seharusnya sentiasa bersikap kaku, dogmatik, autokratis, diktator dan taksub hanya kepada beberapa penasihat yang sudah pasti mempunyai motif melaga-lagakan warga organisasi, berat

sebelah, bodoh sombong dan tidak langsung mempunyai keyakinan terhadap para pekerja. Keadaan ini adalah punca kepada masalah depresif - pesimistik dan kejemuan, yang akhirnya menyuburkan sifat-sifat dengki, iri hati, curiga, kebebalan dan prasangka di kalangan pekerja yang akhirnya akan menggugat kewibawaan Pengurus disamping mengakibatkan penghasilan output yang sangat rendah mutunya.

Pengurus sebagai penggerak, pendorong, pendidik dengan kuasa-kuasa dan tanggungjawab mestilah berperanan untuk berusaha mengembangkan potensi kakitangannya dengan berpegang kepada konsep bahawa kakitangan sebagai komponen yang boleh dibentuk, diubah sikapnya yang negatif ke arah yang lebih positif dengan mengambil kira nilai-nilai diri pekerja yang mahu disayangi, dicintai, dihormati, disanjungi dan dihargai. Perlakuan yang demikianlah yang boleh meningkatkan prestasi dan kecemerlangan pekerjanya dan mereka juga akan lebih sanggup berkorban dalam apa bentuk sekalipun bagi memastikan pencapaian matlamat organisasi, di bawah pimpinan Pengurusnya. Pengurus sebagai faktor pembina, juga harus melihat bahawa pangkat, kedudukan dan kekuasaan yang ada padanya bukan sebagai sesuatu keistimewaan yang harus dibolot, tetapi mestilah sebaliknya memperlihatkan pangkat dan kedudukan itu sebagai kematangan

fikiran, kekayaan pengalaman, penambahan pekerjaan yang sentiasa boleh dijadikan contoh yang boleh diikuti oleh anak buahnya. Ini bererti pangkat dan kuasa itu sendiri harus mampu memperlihatkan "simbol" kecemerlangan.

Dalam usaha sesebuah organisasi membina faktor persekitaran, peranan pekerja-pekerja seharusya tidak boleh diabaikan. Setiap individu pekerja harus menyedari hakikat bahawa kejayaan sebuah organisasi itu adalah hasil daripada gembelingan dan sumbangan peranan warga organisasi. Dalam hal ini, "Idemitsu Oil Company" telah mendekati masalah pekerja dengan berpandukan konsep "man as its centre" yang membawa pergertian bahawa manusia-manusia di dalam organisasi itulah yang menentukan kejayaan dan kecemerlangan organisasi. Ini bererti kecemerlangan itu sendiri mestilah berpunca daripada kecemerlangan individu yang berada di dalam organisasi. Daripada pandangan Islam bahawa hanya individu yang mempunyai sifat-sifat jujur, sabar, khusuk, dedikasi, "committed", ramah mesra, hormat menghormati, adil, bijaksana, matang fikiran, bertolak ansur, bersimpati, amanah, ikhlas, bersih, sopan santun, menepati masa dan segala sifat-sifat yang baik sahaja dapat menghasilkan perkhidmatan yang cemerlang. Dengan ertikata yang lain

bahawa sifat-sifat ini adalah hasil daripada manusia yang terbina di dalam dirinya fitrah insaniah muslim, dimana pembangunan jasad, roh dan akal berada di dalam keadaan seimbang. Ini bererti bahawa kecemerlangan di dalam diri individu itu berpunca dari dalam individu itu sendiri dengan berteraskan Islam, Iman dan Ehsan.

Berpandukan kepada pra-syarat pencapaian kecemerlangan yang telah disebut di atas, adalah menjadi kewajipan bagi individu-individu pekerja di dalam organisasi untuk membina dan melengkapkan diri masing-masing untuk memahami pra-syarat tersebut. Oleh itu, para pekerja mestilah mempunyai pendekatan yang betul bagi sama-sama membina persekitaran di tempat kerja masing-masing dengan cara:

- melihat pekerjaan dan tugas sebagai ibadah dan menjadikan tempat kerja sebagai tempat pembinaan akhlak.
- sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan dengan sentiasa berusaha meningkatkan ketrampilan diri bukan sahaja yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab sebagai pekerja tetapi juga sebagai muslim.
- meningkatkan kesungguhan bekerja, memahami tugas dan tanggungjawab dan menganggap tugas tersebut sebagai satu amanah yang dituntut oleh Allah s.w.t.

- Muhasabah - sentiasa melihat ke dalam diri sendiri untuk mengenal kelemahan diri, kebatilan, kekurangan dan kecacatan diri supaya dapat diperbaiki, peka terhadap perubahan yang sering berubah.
- berkesanggupan mengenal dan mengembangkan potensi diri untuk bersedia memberi sumbangan dalam bentuk tenaga fikiran bagi kesejahteraan anggota organisasi, meningkatkan uquwah dan mazmumah supaya suasana kesejahteraan wujud di dalam organisasi.
- berkesanggupan untuk menajamkan minda, supaya menjadi lebih rasional, kritikal dan kreatif, sentiasa berusaha dan bersedia memberi pandangan yang baik dan bermutu untuk meningkatkan produktiviti dan mutu perkhidmatan dari masa ke semasa, melalui program peningkatan kemahiran dan keilmuan.
- sentiasa berusaha untuk meningkatkan kemahuan untuk terus maju, menghindarkan sikap acuh tak acuh, menjadi teladan dan contoh bukan sahaja kepada pekerja lain tetapi juga kepada ketuanya.
- sentiasa berusaha untuk mempergiatkan dan meningkatkan hubungan, melalui pelbagai kegiatan riadah dan keagamaan seperti usrah, muktamar dan taarof, dengan cara memperuntukan masa dan penglibatan diri supaya

dapat memahami masalah matlamat hidup dan perhubungannya secara informal dengan warga organisasi.

Kesemua peranan yang perlu dimainkan oleh para pekerja di-dalam organisasi ini adalah bertujuan untuk menuju ke matlamat pembinaan konsep "self control", "group control" dan "social control" yang boleh menentukan kesejahteraan organisasi yang akhirnya dapat menjamin hasil output yang cemerlang. Dengan berpandukan kepada konsep kerja sebagai ibadah, kecekapan sebagai tugas, tanggungjawab dan amanah dan sentiasa bermuhasabah, akan membolehkan seseorang itu mengkritik diri, mengenal kelemahan, kekurangan dan keaiban diri sendiri. Ini tentunya membolehkan mereka menyedari akan kekurangan diri sendiri dan tidak seharusnya hanya pandai mengkritik, memfitnah, memburukkan orang lain, sebaliknya mengawal diri dari perbuatan-perbuatan yang bertentangan dengan norma dan sistem nilai yang boleh mengganggu ketenteraman dan kesejahteraan pekerja.

Pembinaan "self control" di dalam setiap diri warga organisasi melalui usaha-usaha mengembangkan potensi diri dengan cara pembudayaan ilmu bagi menajamkan minda dan kegiatan meningkatkan hubungan diantara pelbagai kumpulan warga organisasi akan meningkatkan hubungan antara satu sama

lain. Hubungan yang demikian disertai dengan amalan-amalan tertentu menjadi satu budaya dan nilai yang akan dipatuhi yang akhirnya mengawal anggota dari melakukan sesuatu yang menyimpang dari kebiasaan. Umpamanya jika semua pekerja mengutamakan kesanggupan bekerja, amanah, cekap, bersih dan sebagainya, maka tidak akan ada sesiapa yang boleh dan berani membuat kerja sambil lewa, tidak amanah, suka memfitnah, adu-domba dan sebagainya. Jika ada yang berbuat demikian, mereka akan disanksi (sunction) oleh warga organisasi. Jika ini telah dibiasakan dalam kumpulan kecil, akhirnya akan menjadi kebiasaan keseluruhan warga organisasi yang berkesudahan kepada kawalan sosial yang mengatur pergerakan keseluruhan warga organisasi ke arah kecemerlangan.

Di dalam sistem pengeluaran berdasarkan hubungan input, transformasi dan output juga sering terjadi pebalahan diantara pekerja dengan pelanggan apabila pekerja menganggap pelanggan sebagai pengacau. Sikap ini adalah tidak benar malah bertentangan dengan konsep "customer is always right". Oleh itu, adalah menjadi tugas dan tanggungjawab untuk mengubah persepsi ini, malah seharusnya lebih bersedia untuk meningkatkan usaha untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik dan lebih cemerlang. Pekerja juga tidak seharusnya

menyalahkan prosedur sebagai penghalang untuk meningkatkan usaha bagi mencapai matlamat organisasi. Apa yang perlu dilakukan ialah menganggap prosedur dan peraturan yang ditetapkan oleh badan pengatur undang-undang adalah semata-mata sesuatu kaedah kerja yang perlu dipatuhi supaya dapat menjamin hak pekerja dari pelbagai kekeliruan yang akhirnya menyusah diri sendiri.

## 4.0 KESIMPULAN

Di dalam perbincangan di atas dapat dilihat bahawa di dalam segala sistem hubungan pengeluaran input, transformasi dan output, kita dapati pekerja adalah menjadi tumpuan kepada pelbagai tekanan. Tekanan ini boleh menyebabkan mereka terasa tertekan, teranianya dan terbiar. Dalam keadaan yang demikian, mereka akan bertindak bertentangan dengan matlamat mencemerlangkan perkhidmatan pekerja. Telah dibincangkan bahawa unsur-unsur persekitaran yang berpunca dari matlamat, Lembaga Pengarah, Pengurus, Kesatuan Sekerja, pengubah undang-undang dan kawalan berserta dengan pengguna, menyebabkan pekerja terasa tertekan. Masalah ini bertambah gawat lagi apabila organisasi diuruskan oleh Pengurus yang mempunyai gaya pengurusan autokratik, kaku, dogmatik dan tidak ikhlas, tidak jujur dan bersikap pendendam.

Pembinaan persekitaran mestilah dimulai dengan meningkatkan komunikasi dua hala dari pelbagai arah supaya kesemua faktor dalam persekitaran dapat berinteraksi dan berhubung diantara satu sama lain. Dengan demikian, pekerja merasakan mereka dapat bersuara dan sekaligus mempunyai persepsi bahawa keluhan, pendapat serta pandangan mereka didengar. Mereka akan berkeyakinan bahawa sumbangan mereka dihargai, dihormati dan seterusnya dapat mengurangkan tentangan-tentangan terhadap Pengurus dan pengurusan.

Program peningkatan kecemerlangan pekerja seharusnya tidak terberhenti di peringkat usaha di atas sahaja, tetapi harus diteruskan dengan pembinaan kawalan diri, kawalan kumpulan dan kawalan sosial. Usaha-usaha mestilah bermula dengan program pembudayaan ilmu yang terancang dan teratur disemua peringkat pengurusan, berteraskan kepada konsep pembangunan insan yang bersepadu Ad-deen Hanya dengan usaha-usaha ini akan menjamin kecemerlangan produktiviti kakitangan.

## RUJUKAN


1. Dill, William R., Environment as an Influence on Managerial Anatomy, Admistrative Science Quarrterly, Vol. 2 1958. 409-443.

2. Franco, D.J., Extensionist FAO, Unpublished paper presented in Turialba, Costa Rica, 1966.

3. James, A.F., Stoner and C.Wankel, Management 3rd Edition, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliff. New Jeresy, 1986.

4. June, M.L. Poon and Raja Azimah R.C. Ainuddin Relationship between Perceived Organisational Climate, Job Satisfaction and Performance, Malaysian Management Review, Journal of Malaysian Institute of Management, April, 1990. Vol. 25, No. 1.

5. Harvey, M., Office Administration and Management, England ICSA, 1988.

6. Richard, L.Dat, Management, Chicago, Drydan Press. 1988.

7. Shneider, B., and C.J. Bartlet., Individual Differences and Organisational Climate in Research Plan and Questionaires Development, Personal Psychology, 1968: 323 - 334.

8. Zainuddin Yip, Ciri Utama Pemimpin yang Baik, dalam Berita Minggu, Ahad 22 August, 1989 Col. 1, PP:8.

KERTASKERJA KELIMA

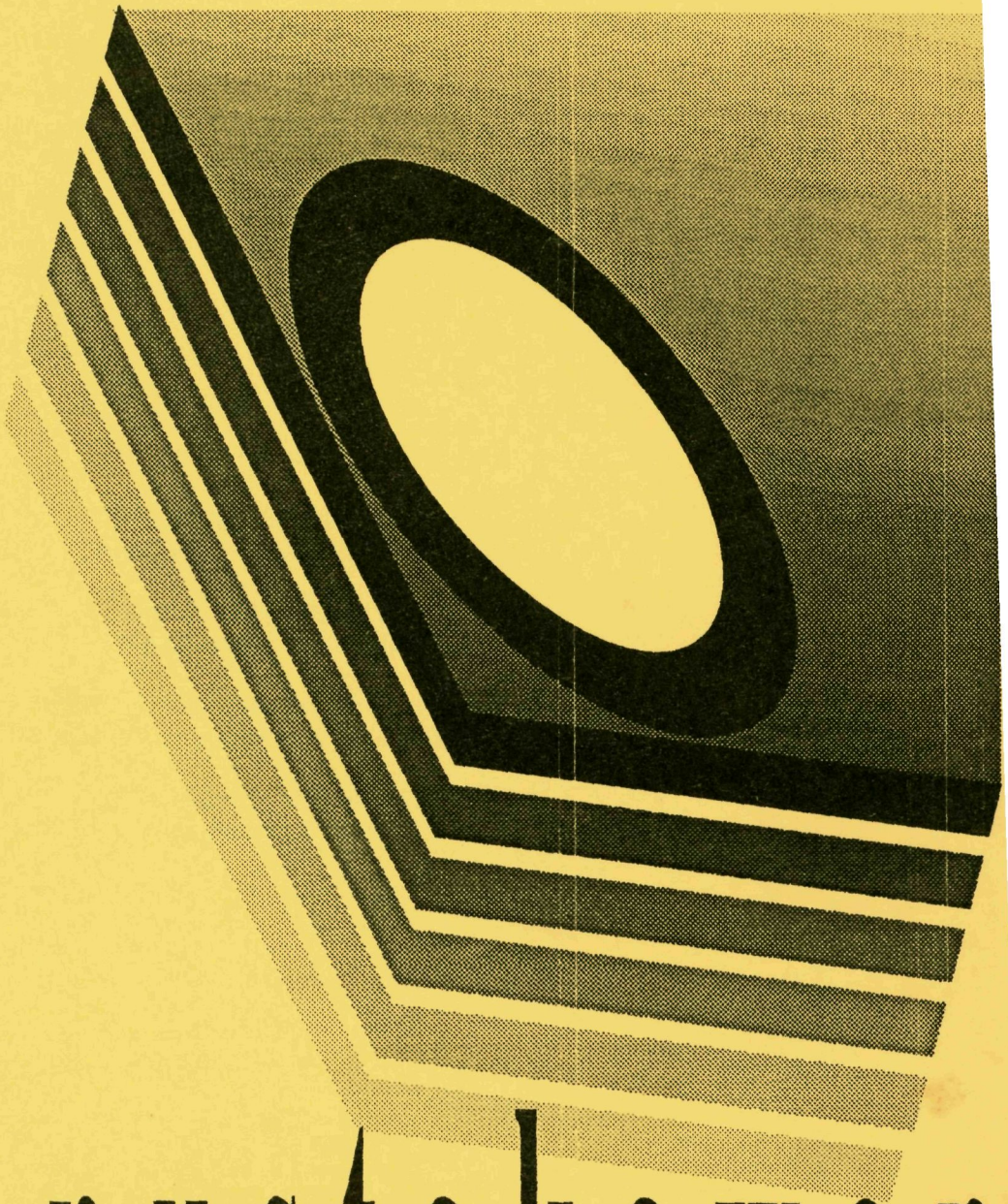
# Penggunaan dan Pandangan Kakitangan Akademik Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Tun Abdul Razak

PEMBENTANG:
Dr. Hj. Khalifah Othman,
Penolong Pengarah (Akademik),
Institut Teknologi MARA.

En. Wong Tuck Cheong,
Pensyarah Kanan (KSPM)

Puan Zaidah Ruhain bt. Mohamed Jan,
Pegawai Perangkaan (Unit Statistik),

En. Abdul Wahid Sulaiman,
Pustakawan Kanan,
Perpustakaan Tun Abdul Razak.



pustakawan

SEMINAR

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

PADA:
19hb. Disember 1990

TEMPAT:
Golden Resort, Port Dickson,
Negri Sembilan

# PENGGUNAAN DAN PANDANGAN KAKITANGAN AKADEMIK TERHADAP PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK

Oleh:

Dr. Khalifah bin Othman
Penolong Pengarah (Akademik)

Encik Wong Tuck Cheong
Pensyarah Kanan (KSPM)

Puan Zaidah Ruhain bt. Mohamed Jan
Pegawai Perangkaan (Unit Statistik)

Encik Abdul Wahid Sulaiman
Pustakawan Kanan Perpustakaan Tun Abdul Razak

SEMINAR PUSTAKAWAN ITM
18hb - 20hb Disember 1990

## ABSTRAK

Maklumbalas berkaitan dengan tahap penggunaan sesebuah perpustakaan dan pandangan-pandangan pengguna terhadap perkhidmatan yang diberi merupakan maklumat-maklumat penting kepada pihak pentadbiran sesebuah institusi akademik. Hasil dari satu penyelidikan di kalangan 361 orang kakitangan akademik ITM di Shah Alam dan Jalan Othman, Petaling Jaya didapati tahap penggunaan PTAR adalah rendah. Cuma 26.6% daripada responden sahaja boleh dikategorikan sebagai pengguna kerap (heavy users) manakala 63.7% merupakan pengguna berkala (occasional users) dan 3.3% tidak pernah menggunakan perpustakaan di semester yang lepas. Pada keseluruhannya majoriti daripada responden berpuashati tentang sikap kerjasama yang ditunjukkan oleh kakitangan PTAR.

Antara perkara yang perlu diperbaikki ialah sistem katalog yang ada sekarang. Kebanyakan responden berpendapat bahawa butiran-butiran di katalog perlu dikemaskini dan dibetulkan. Juga disarankan supaya sistem perpustakaan berkomputer perlulah diwujudkan di PTAR. Imej kewibawaan sesebuah institusi akademik itu juga bergantung kepada perpustakaannya. Juga disarankan dekan-dekan kajian lebih menekankan penggunaan perpustakaan di kalangan kakitangan akademiknya seperti penyediaan senarai bacaan atau "reading list" kepada pelajar-pelajar di awal semester.

## 1.00 PENDAHULUAN

Peranan perpustakaan di institusi akademik itu adalah amat penting sekali, lebih-lebih lagi di pusat-pusat pengajian tinggi seperti ITM. Ianya merupakan nadi penggerak di dalam perkembangan ilmu dan fikiran kepada semua lapian masyarakat kampus. Perpustakaan itu bolehlah dianggap sebagai gedung ilmu. Pengunjung perpustakaan merupakan pelanggan-pelanggan yang datang untuk mencari ilmu pengetahuan. Oleh yang demikian pengurus-pengurus perpustakaan sudah semestinyalah peka tentang kehendak-kehendak para pelanggan perpustakaan.

Di ITM ini golongan pengguna-pengguna perpustakaan bolehlah dibahagikan kepada tiga golongan iaitu pelajar-pelajar yang terdiri dari pelajar di peringkat diploma hingga ijazah sarjana, pensyarah-pensyarah yang mengajar di dalam berbagai-bagai bidang dan kakitangan am yang menggunakan perpustakaan sebagai sumber rujukan am sahaja. Adalah menjadi tujuan kertas kerja ini untuk membincangkan hasil tinjaun kajiselidik berhubung dengan penggunaan perpustakaan di kalangan salah satu dari tiga golongan pelanggan perpustakaan PTAR di ITM. Golongan yang dimaksudkan ialah pensyarah-pensyarah di ITM Shah Alam dan Jalan Othman. Sebab-sebab mengapa kajian ini ditumpukan kepada pensyarah-pensyarah ialah kerana mereka ini merupakan nadi penggerak di dalam pengembangan ilmu. Jika pensyarah-pensyarah selalu menggunakan perpustakaan dan kerap kali membuat rujukan, maka ini akan mendorong mereka untuk menggalakkan pelajar-pelajar menggunakan perpustakaan. Di sebaliknya jika pensyarah-pensyarah sendiri jarang-jarang datang ke perpustakaan dan tidak pernah membuat rujukan tentang perkembangan-perkembangan terkini di bidangnya, maka kemungkinan pensyarah-pensyarah tersebut untuk mendorong pelajar-pelajar membuat rujukan di perpustakaan adalah tipis. Oleh yang demikian satu kajian untuk meninjau kegunaan perpustakaan di kalangan pensyarah adalah perlu untuk mengetahui pandangan mereka terhadap perkhidmatan perpustakaan. Dengan adanya maklum balas dari pengguna-pengguna, pihak perpustakaan akan dapat memperbaiki tahap mutu perkhidmatan perpustakaan yang sedia ada.

## 2.00 KAJISELIDIK

Satu kajiselidik telah dijalankan di kalangan kakitangan akademik ITM Shah Alam dan Jalan Othman pada pertengahan bulan September 1990. Tujuan atau objektif kajiselidik tersebut ialah untuk mengetahui sejauh manakah pensyarah-pensyarah ITM di Shah Alam dan di Jalan Othman menggunakan perpustakaan. Di samping itu, kajiselidik ini juga bertujuan untuk mendapatkan maklum balas dari pensyarah-pensyarah terhadap perkhidmatan perpustakaan PTAR. Dari maklum balas dan pandangan-pendangan yang disarankan, mudah-mudahan tahap perkhidmatan dapat diperbaikki. Tidaklah sekali-kali menjadi hasrat kajiselidik ini untuk mencari kesalahan mana-mana pihak, tetapi hanyalah untuk mencari kebaikan bersama.

Sebanyak 1059 naskah kertas soal selidik telah diedarkan kepada semua kakitangan akademik (Pensyarah, Penolong Pensyarah dan Jurulatih) ITM di Shah Alam dan di Jalan Othman. Kajiselidik ini adalah bercorak perbancian ataupun "census" dan dengan tidak ada kaedah persampelan digunakan. Walau bagaimanapun setelah 3 minggu kertas-kertas soal selidik diedarkan setelah beberapa peringatan dibuat melalui dekan-dekan, sebanyak 361 soal selidik telah dikembalikan. Analisa data telah dibuat dengan menggunakan komputer melalui perisian SPSS - PC+. Taburan responden-responden mengiikut kajian, taraf jawatan, kelayakan akademik dan jangkamasa perkhidmatan adalah seperti dilampirkan di Jadual 1,2, 3 dan 4.

## 3.00 PENEMUAN KAJISELIDIK

### 3.01 Penggunaan Perpustakaan

Penggunaan perpustakaan di kalangan kakitangan akademik merupakan satu faktor penting yang akan mempengaruhi penggunaan perpustakaan di kalangan pelajar-pelajar. Sekiranya pensyarah-pensyarah sendiri jarang-jarang

menggunakan perpustakaan, maka besar kemungkinan pensyarah tersebut tidak memberi penekanan sewajarnya tentang kegunaan perpustakaan sebagai sumber rujukan di dalam menyediakan tugasan-tugasan kuliah. Oleh yang demikian reponden telah dipinta memberitahu tentang kekerapan mereka ke Perpustakaan Tun Abdul Razak di semester yang lepas. Jawapan dari mereka adalah seperti di Jadual 4.

Jadual 1

Taburan Responden Mengikut Kajian

| Kajian | Bil. | % |
|---|---|---|
| Perakaunan | 14 | 3.9 |
| Senilukis & Senireka | 18 | 5.0 |
| Pentadbiran & Undang-Undang | 10 | 2.8 |
| Senibina, Perancangan & Ukur | 33 | 9.1 |
| Sains Gunaan | 40 | 11.1 |
| Perniagaan & Pengurusan | 31 | 8.6 |
| Sains Matematik & Komputer | 25 | 6.9 |
| Kejuruteraan | 46 | 12.8 |
| Pengurusan Hotel & Penyediaan Makanan | 11 | 3.0 |
| Sains Perpustakaan & Maklumat | 7 | 1.9 |
| Sebaran Am | 7 | 1.9 |
| Sains Kesetiausahaan | 15 | 4.2 |
| Pusat Bahasa | 51 | 14.1 |
| Pusat Pendidikan Islam | 41 | 11.4 |
| MEDEC | 11 | 3.0 |
| Tiada jawapan | 1 | 0.3 |
| JUMLAH | 361 | 100.0 |

Jadual 2

Taburan Responden Mengikut Taraf Jawatan

| Jawatan | Bil. | % |
|---|---|---|
| Pensyarah Utama | 2 | 0.6 |
| Pensyarah Kanan | 48 | 13.3 |
| Pensyarah Tingkatan Kanan | 133 | 36.8 |
| Pensyarah | 165 | 45.7 |
| Penolong Pensyarah | 3 | 0.8 |
| Jurulatih | 8 | 2.2 |
| Tidak jawab | 2 | 0.6 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Jadual 3

Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik

| Kelayakan | Bil. | % |
|---|---|---|
| Ph.D. | 22 | 6.1 |
| Sarjana | 191 | 52.9 |
| Sarjana Muda | 115 | 31.9 |
| Diploma Profesional | 12 | 3.3 |
| Diploma | 11 | 3.0 |
| Lain-Lain | 6 | 1.7 |
| Tidak jawab | 4 | 1.1 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Jadual 4

Kekerapan ke Perpustakaan PTAR
di Semester Lepas

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Tiap-tiap minggu | 96 | 26.6 |
| Anggaran 4/5 kali | 230 | 63.7 |
| Sekali sahaja | 19 | 5.3 |
| Tidak pernah | 12 | 3.3 |
| Tidak jawab soalan ini | 4 | 1.1 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Dari jadual di atas kebanyakan daripada kakitangan akademik (63.7%) menggunakan PTAR di dalam anggaran 4/5 kali pada satu semester ataupun di atas kadar sebulan sekali. Hanya 26.6% telah menyatakan mereka menggunakan PTAR tiap-tiap minggu. Apa yang merisaukan ialah seramai 31 orang atau 8.6% daripada kakitangan akademik amat jarang sekali, malahan tidak pernah menggunakan PTAR.

Responden-responden juga telah ditanya tentang tujuan mereka ke PTAR. Seramai 280 orang atau 77.6% besetuju tujuan mereka ke PTAR adalah untuk meminjam buku. Apabila ditanya kemudiannya sama ada mereka ke PTAR untuk membaca jurnal-jurnal akademik, sebanyak 57% aripada mereka bersetuju dengan tujuan tersebut. 47% daripada mereka menyatakan mereka menggunakan PTAR untuk membuat rujukan-rujukan penyelidkkan.

## 3.02 Perkhidmatan Pinjaman Antara Perpustakaan

Kakitangan akademik juga telah ditanya sama ada mereka pernah menggunakan perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan. Sebagaimana yang dijangkakan, majoriti

daripada mereka (84.8%) telah menyatakan bahawa mereka tidak pernah menggunakan perkhidmatan tersebut. Cuma 13.9% telah menyatakan mereka pernah menggunakan perkhidmatan tersebut (Jadual 5).

Jadual 5

Perkhidmatan Pinjaman Antara Perpustakaan

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Pernah menggunakannya | 50 | 13.8 |
| Tidak pernah | 306 | 84.8 |
| Tidak jawab soalan ini | 5 | 1.4 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Selanjutnya kakitangan akademik diminta memberikan pandangan mereka tentang perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan yang sedia ada di PTAR sekarang ini. 85.6% ataupun seramai 309 orang telah menyatakan bahawa perkhidmatan tersebut amat berfaedah sekali. Tetapi hanya 23% atau 83 orang bersetuju bahawa sistem pinjaman antara perpustakaan adalah efisyen dan cepat. (Jadual 6)

Jadual 6

Pandangan Terhadap Perkhidmatan Pinjaman Antara Perpustakaan

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Bahan cepat diperolehi | 83 | 23 |
| Bahan lambat diperolehi | 269 | 74.5 |
| Tidak jawab | 9 | 2.5 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

## 3.03 Sistem Katalog

Beberpa soalan telah dimajukan kepada responden untuk menyelami pandangan-pandangan mereka terhadap sistem katalog yang digunakan di PTAR sekarang ini. 64.3% daripada responden berpendapat bahawa sistem katalog yang digunakan sekarang ini mudah difahami dan digunakan, manakala 33.2% menyatakan sistem tersebut sukar digunakan. (Jadual 7)

Jadual 7

Sistem Katalog di PTAR

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Mudah digunakan | 232 | 64.3 |
| Sukar digunakan | 120 | 33.2 |
| Tidak jawab | 9 | 2.5 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Butiran di katalog betul | 125 | 34.6 |
| Butiran tidak betul | 226 | 62.6 |
| Tidak jawab | 10 | 2.8 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Butiran katalog dikemaskinikan | 128 | 35.4 |
| Tidak dikemaskinikan | 223 | 61.8 |
| Tidak jawab | 10 | 2.8 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Kebanyakan daripada responden juga berpendapat bahawa butiran-butiran yang tercatat di katalog adalah tidak betul dan tidak dikemaskinikan. (Jadual 7)

## 3.04 Sikap Kakitangan

Sikap kakitangan merupakan faktor yang amat penting di dalam sesuatu perkhidmatan, lebih-lebih lagi perkhidmatan perpustakaan di Institusi Pengajian Tinggi seperti ITM ini. Kakitangan akademik telah diminta memberi pandangan mereka terhadap sikap kakitangan-kakitangan di PTAR. 91.4% daripada responden telah menyatakan bahawa kakitangan perpustakaan mempunyai sikap bekerjasama kepada mereka untuk menolong mereka mencari bahan-bahan di perpustakaan. Cuma 4.2% sahaja merasakan bahawa kakitangan Perpustakaan Tun Abdul Razak bersikap tidak bekerjasama . (Jadual 8)

Jadual 8

Pandangan Terhadap Sikap Kakitangan PTAR

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Amat bekerjasama | 53 | 14.7 |
| Bekerjasama | 277 | 76.7 |
| Tidak bekerjasama | 15 | 4.2 |
| Tidak jawab | 16 | 4.4 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

## 3.05 Persekitaran dan Suasana

Persekitaran dan suasana di sesebuah perpustakaan itu juga penting untuk menarik dan menggalakkan lebih ramai lagi menggunakan perpustakaan. Oleh itu beberapa soalan telah dimajukan kepada responden untuk mengetahui pandangan-pandangan mereka terhadap

persekitaran dan suasana yang terdapat di PTAR. Pada keseluruhannya majoriti daripada responden berpuas hati tentang kemudahan-kemudahan seperti kerusi meja, ruang-ruang dan suasana yang terdapat di PTAR. (Jadual 9)

Jadual 9

Pandangan Terhadap Persekitaran PTAR

| | Ya | % | Tidak | % | Tidak Jawab | % | Jumlah |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kerusi meja mencukupi | 291 | 80.6 | 50 | 13.9 | 20 | 5.5 | 361 |
| Kerusi meja selesa | 281 | 77.8 | 59 | 16.3 | 21 | 5.8 | 361 |
| Ruang sesak | 72 | 19.9 | 268 | 74.2 | 21 | 5.8 | 361 |
| Persekitaran bising | 95 | 26.3 | 245 | 67.9 | 21 | 5.8 | 361 |
| Menghadapi masalah mendapat bahan rujukan | 171 | 47.4 | 171 | 47.4 | 19 | 5.3 | 361 |
| Selesa (tidak terlalu sejuk/panas) | 289 | 80.1 | 53 | 14.7 | 19 | 5.3 | 361 |

### 3.06 Had Pinjaman Buku

Pada masa ini jumlah had maksima buku yang dibenarkan dipinjam oleh seseorang kakitangan akademik pada sesuatu masa ialah 8 buah. Adalah difikirkan amat berkaitan jika pensyarah-pensyarah diminta memberi pandangan tentang jumlah had maksima buku yang boleh dipinjam. Dari jawapan-jawapan yang diberikan, nampaknya majoriti daripada responden-responden (67.1%) berpendapat bahawa jumlah had maksima tersebut adalah mencukupi. Cuma 30.7% sahaja yang mengatakan tidak cukup. (Jadual 10)

Jadual 10

Pandangan Terhadap Had Maksima
8 Buah Buku Sekali Pinjam

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Lebih dari mencukupi | 32 | 8.9 |
| Mencukupi | 210 | 58.2 |
| Tidak mencukupi | 94 | 26.0 |
| Amat tidak cukup | 17 | 4.7 |
| Tidak jawab | 8 | 2.2 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Jadual 11

Pandangan Terhadap Had Maksima Jangka Masa
Pinjaman 4 Minggu

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Lebih dari mencukupi | 14 | 3.9 |
| Mencukupi | 196 | 54.3 |
| Tidak mencukupi | 113 | 31.3 |
| Amat tidak cukup | 34 | 9.4 |
| Tidak jawab | 4 | 1.1 |
| Jumlah | 361 | 100.0 |

Di samping jumlah bilangan, jangka masa pinjaman untuk sesuatu tajuk juga adalah dihadkan. Pada masa ini jangkamasa maksima ialah selama 4 minggu untuk satu tajuk. Responden-responden telah juga dipinta memberi pandangan mereka tentang maksima jangkamasa pinjaman tersebut. Nampaknya majoriti (58.2%) berpendapat bahawa jangkamasa 4 minggu adalah mencukupi manakala 40.7% merasakan jangkamasa 4 minggu tidak mencukupi. (Jadual 11)

## 3.07 Perpustakaan Jabatan/Kajian

Selain daripada PTAR, ada di antara kajian-kajian dan jabatan di ITM ini mempunyai perpustakaan mereka masing-masing. Responden-responden seterusnya dipinta memberi pandangan sama ada perpustakaan di peringkat Kajian/jabatan adalah perlu. Didapati majoriti (68.2%) daripada mereka bersetuju tentang keperluan perpustakaan di peringkat kajian. (Jadual 12)

Jadual 12

Keperluan Perpustakaan Jabatan

| | Bil. | % |
|---|---|---|
| Ada keperluan | 246 | 68.1 |
| Tidak perlu | 99 | 27.4 |
| Tidak jawab | 16 | 4.4 |
| | 361 | 100.0 |

## 3.08 Cadangan Memperbaiki Perkhidmatan Perpustakaan Tun Abdul Razak

Salah satu daripada soalan terbuka ('open ended questions") yang telah dimajukan kepada responden ialah tentang cara-cara bagaimana untuk memperbaiki perkhidmatan PTAR. 31% daripada responden tidak

menjawab soalan ini. Antara cadangan-cadangan yang banyak dimajukan ialah tentang cadangan menggunakan sistem perpustakaan berkomputer (17.2%). Selain dari itu ada juga cadangan supaya diadakan koleksi video untuk rujukan dan pinjaman (8.8%), tingkatkan lagi "PR" kakitangan perpustakaan (5.5%), sistem katalog diperkemaskinikan (3.3%), percepatkan lagi pemerosesan buku-buku yang dipesan (0.9%) dan pengwujudan ruang khas untuk pensyarah-pensyarah (0.8%).

3.09 **Perkara-Perkara Yang Baik dan Menarik di PTAR**

Responden juga dipinta menyatakan perkara-perkara yang paling menarik yang terdapat di PTAR. Hampir 50% daripada responden tidak menjawab soalan ini, mungkin kerana soalan ini merupakan soalan terbuku (open-ended question). Daripada yang menjawab antara ciri-ciri yang paling menarik yang dinyatakan ialah:

Jadual 13

Ciri-Ciri Menarik di PTAR

| | |
|---|---|
| Kakitangan bekerjasama | 8.3% |
| Perkhidmatan efisyen | 3.2% |
| Susunatur, persekitaran dan ruang selesa | 7.3% |
| Lokasi bersesuaian | 4.7% |
| Senang pilih buku | 9.4% |
| Tiada apa yang menarik | 0.6% |
| Tidak jawab | 49.6% |

3.10 **Taraf Jawatan Pensyarah dan Penggunaan Perpustakaan**

Jadual 14 menunjukkan jadual dua hala di antara taraf jawatan dan kekerapan pensyarah ke Perpustakaan Tun Abdul Razak. Dari jadual tersebut didapati kalangan Pensyarah Utama/Kanan mempunyai peratusan yang tinggi sekali (34%) yang menggunakan perpustakaan tiap-tiap minggu. Walau bagaimanapun didapati majoriti semua

lapisan pensyarah menggunakan perpustakaan 4/5 kali di semester lepas. Ujian "Chi-Square" diantara dua "variable" tersebut menunjukkan bahawa tidak ada pertalian di paras keertian 0.05. Ini bermakna tidak ada kaitan yang bererti diantara taraf jawatan kakitangan akademik dan kegunaan perpustakaan. (Jadual 14)

Jadual 14

Jadual Dua Hala Di antara
Taraf Jawatan dan Kekerapan ke Perpustakaan

| | Kekerapan Ke Perpustakaan Semester Lepas | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tiap-Tiap Minggu | 4/5 Kali | Sekali Sahaja | Tidak Pernah | Jumlah |
| Pensyarah Utama/ Pensyarah Kanan | 17 (34%) | 30 (60%) | 3 (6.0%) | 0 | 50 (100.0) |
| Pensyarah Tingkatan Kanan | 28 (21.2%) | 92 (69.7%) | 8 (6.1%) | 4 (3.0%) | 132 (100.0) |
| Pensyarah | 46 (29.1%) | 97 (61.4%) | 7 (4.4%) | 8 (5.1%) | 158 (100.0) |
| Penolong Pensyarah/ Jurulatih | 3 (20.0%) | 11 (75.1%) | 1 (6.7%) | 0 0 | 15 (100.0) |
| Jumlah | 94 (26.5%) | 230 (64.8%) | 19 (5.4%) | 12 (3.4%) | 355 (100.0) |

$\chi^2$ = 8.252444

Darjah Kebebasan (Degree of Freedom) = 9

Paras Keertian (Critical Value) pada 0.05 = 16.919

### 3.11 Taraf Jawatan dan Pandangan Terhadap Sikap Kakitangan Perpustakaan Tun Abdul Razak

Jadual 15 menunjukkan jadual dua hala diantara taraf jawatan kakitangan akademik dan pandangan mereka terhadap sikap kakitangan perpustakaan. Dari jadual tersebut didapati golongan yang kurang berpuashati dengan kakitangan PTAR ialah di kalangan Pensyarah Tingkatan Kanan dan pensyarah-pensyarah biasa. Golongan yang berpendapat bahawa kakitangan PTAR amat bekerjasama ialah terdiri dari kumpulan Pensyarah Utama/Pensyarah Kanan (23.9%). Walau bagaimanapun, ujian "Chi-Square" menunjukkan tidak ada kaitan rapat di antara taraf jawatan pensyarah-pensyarah dengan pandangan mereka terhadap kakitangan perpustakaan (Jadual 15).

### 3.12 Taraf Jawatan dan Pandangan Terhadap Had 8 Buah Buku Sekali Pinjam

Jadual 16 menunjukkan jadual dua hala berhubung dengan taraf jawatan pensyarah dan pandangan mereka terhadap had pinjaman maksima 8 buah buku pada satu masa. Nampaknya majoriti (68%) daripada responden berpendapat bahawa 8 buah buku adalah mencukupi. Tidak ada mana-mana kumpulan menunjukkan trend-trend yang tertentu. Ujian "Chi-Square" pada paras keertian 0.05 menunjukkan tidak ada kaitan yang rapat di antara taraf jawatan pensyarah dengan pandangan mereka terhadap had maksima pinjaman buku-buku.

Jadual 15

Jadual Dua Hala Di antara
Taraf Jawatan dan Pandangan Terhadap
Sikap Kakitangan PTAR

| | Amat Bekerjasama | Bekerjasama | Tidak Bekerjasama | Jumlah |
|---|---|---|---|---|
| Pensyarah Utama/ Kanan | 11 (23.9%) | 35 (76.1%) | 0 | 46 (100.0%) |
| Pensyarah Tingkatan Kanan | 21 (16.2%) | 104 (80.0%) | 5 (3.8%) | 130 (100.0%) |
| Pensyarah | 19 (12.4%)) | 124 (81.0%) | 10 (6.5%) | 153 (100.0%) |
| Penolong Pensyarah | 1 (7.1%) | 13 (92.9%) | 0 | 14 (100.0%) |
| Jumlah | 52 (15.2%) | 276 (80.5%) | 15 (4.5%) | 343 (100.0%) |

$\chi^2$ = 8.4912

Darjah Kebebasan (Degree of Freedom) = 6

Paras keertian (Critical Value) pada 0.05 = 12.592

Jadual 16

Jadual Dua Hala Di antara
Taraf Jawatan dan Pandangan Terhadap
Had Pinjaman 8 Buah Buku

| | Pandangan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Lebih dari cukup | Mencukupi | Tidak Cukup | Amat Tidak Cukup | Jumlah |
| Pensyarah Utama/ Kanan | 7 (14.3%) | 27 (55.1%) | 9 (18.4%) | 6 (12.2%) | 49 (100.0%) |
| Pensyarah Tingkatan Kanan | 12 (9.2%) | 74 (56.5%) | 40 (30.5%) | 5 (3.8%) | 131 (100.0%) |
| Pensyarah | 11 (7.0%) | 100 (63.3%) | 42 (26.6%) | 5 (3.2%) | 158 (100.0%) |
| Penolong Pensyarah dan lain-lain | 2 (15.4%) | 9 (69.2%) | 2 (15.4%) | 0 | 13 (100.0%) |
| Jumlah | 32 (9.1%) | 20 (59.0%) | 93 (26.5%) | 16 (4.6%) | 351 (100.0%) |

$\chi^2$ = 14.1465

Darjah Kebebasan (Degree of Freedom) = 9

Paras Keertian pada 0.05 = 16.919

## 4.00 KESIMPULAN

Hasil dari tinjauan yang telah dibuat, beberapa kesimpulan telah dapat dirumus berhubung dengan penggunaan perpustakaan dikalangan kakitangan akademik ITM di Shah Alam dan di Jalan Othman. Ini bolehlah dirumuskan seperti berikut:-

a. Tahap penggunaan perpustakaan dikalangan kakitangan akademik ITM Shah Alam/Jalan Othman boleh dikatakan rendah. Cuma 26.6% sahaja yang boleh dikategorikan di dalam golongan pengguna kerap atau "heavy users", iaitu mereka ini boleh dikatakan menggunakan PTAR tiap-tiap minggu. Tidak dinafikan ada kemungkinan pensyarah-pensyarah kita menggunakan perpustakaan lain. 8.6% daripada pensyarah amat jarang menggunakan perpustakaan. Sebagai sebuah Pusat Pengajian Tinggi, ini merupakan satu petanda yang kurang menggalakkan. Adalah dicadangkan bahawa Dekan-Dekan kajian mengambil langkah supaya lebih ramai lagi pensyarah-pensyarah menggunakan perpustakaan. Salah satu cara ialah mewajibkan tiap-tiap orang pensyarah menyediakan senarai bacaan atau "reading list" mengenai bahan yang berkaitan dengan mata pelajaran mereka pada tiap-tiap awal semester. Senarai tersebut diedarkan kepada pelajar-pelajar yang mengikuti kursus tersebut. Dengan hal yang demikian lebih ramai lagi pensyarah akan menggunakan perpustakaan.

b. Satu perkara yang menggembirikan ialah pandangan kakitangan akademik terhadap sikap kakitangan PTAR. Majoriti (91.4%) dari responden berpendapat bahawa kakitangan PTAR sentiasa bekerjasama dengan mereka dan bersedia memberi pertolongan. Tahap perkhidmatan yang sebegini patut diberi pujian dan seterusnya dikekalkan.

c. Suasana dan persekitaran di PTAR patut juga diberi pujian. Kebanyakan dari kakitangan akademik berpuas hati dengan suasana dan persekitaran di PTAR yang ada sekarang dan ini hendaklah dikekalkan.

d. Majoriti daripada responden (62%) menyatakan bahawa butiran atau maklumat-maklumat di katalog perlu diperkemaskinikan. 62.6% menyatakan bahawa butiran tersebut tidak betul. Adalah dirasakan bahawa perkara ini perlulah diberi perhatian oleh pihak-pihak berkenaan.

e. Walaupun terdapat rungutan dari pensyarah menyatakan bahawa jumlah had maksima pinjaman buku pada sesuatu masa (lapan buah) tidak mencukupi, tetapi majoriti daripada responden berpendapat bilangan tersebut adalah mencukupi (67.8%). Begitu juga tentang jangka masa pinjaman. Majoriti daripada pensyarah (58.2%) berpendapat had maksima sebanyak 4 minggu adalah munasabah dan mencukupi.

f. Antara cadangan-cadangan yang dimajukan oleh pensyarah-pensyarah untuk memperbaikki lagi perkhidmatan PTAR ialah mengadakan sistem perpustakaan berkomputer. Cadangan ini adalah bertepatan sekali memandangkan kebanyak perpustakaan yang ulung di negara ini telahpun menggunakan sistem komputer dan PTAR sepatutnya tidak ketinggalan di belakang.

g. Ujian-ujian Chi (Chi-Square Test) telah menunjukkan tidak ada apa-apa pertalian yang rapat di antara penggunaan perpustakaan dengan jawatan pensyarah, tahap kelulusan akademik ataupun jangkamasa perkhidmatan. Begitu juga dengan pandangan-pandangan kakitangan akademik. Ianya tiada hubungan yang bererti (significant) dengan tahap jawatan pensyarah, kelulusan akademik atau jangkamasa perkhidmatan.

## 5.00 PENUTUP

Adalah diharapkan kertaskerja ini telah memberikan sedikit sebanyak maklum balas berhubung dengan penggunaan Perpustakaan Tun Abdul Razak serta pandangan-pandangan kakitangan akademik terhadap perkhidmatan yang telah diberikan. Adalah dirasakan maklumbalas-maklumbalas ini

amatlah berguna untuk tindakan semua pihak dengan tujuan memperbaikki lagi tahap perkhidmatan yang sedia ada. Seterusnya pihak pentadbiran akademik, khasnya dekan-dekan kajian perlulah menggalakkan lagi kakitangan akademik menggunakan perpustakaan untuk mengemaskinikan syarahan-syarahan untuk kuliah mereka. Dengan sendirinya mereka juga akan menggalakkan pelajar-pelajar menggunakan perpustakaan semasa membuat tugasan-tugasan mereka. Jika ini selalu diamalkan maka hasrat ITM untuk menuju ke tahap kecemerlangan akademik akan segera tercapai.

KAJISELIDIK PERPUSTAKAAN

Dato/Datin/tuan/puan

Bahagian Hal Ehwal Akademik, ITM, sekarang ini sedang menjalankan satu kajiselidik berhubung dengan penggunaan perpustakaan (perpustakaan Tun Abdul Razak, ITM) di kalangan kakitangan akademik. Kajiselidik ini tertumpu kepada semua kakitangan akademik ITM di Shah Alam dan di Jalan Othman sahaja.

Tujuan utama kajiselidik ini ialah untuk mendapatkan maklum balas dari kakitangan akademik berhubung dengan perkhidmatan perpustakaan ITM (PTAR I, PTAR II dan PTAR Jalan Othman) . Semoga dengan adanya maklum balas dan pandangan dari pensyarah-pensyarah sekalian, maka dapatlah perkhidmatan perpustakaan di ITM ini dipertingkatkan lagi. Oleh yang demikian pihak penyelidik merayu kepada semua kakitangan akademik di ITM Shah Alam dan di Jalan Othman supaya dapat memberikan kerjasama sepenuhnya dengan menjawab soalan-soalan yang dilampirkan ini dengan betul dan tepat.

Kerjasama Dato/Datin/tuan/puan diucapkan ribuan terima kasih.

DR. KHALIFAH BIN OTHMAN
Penolong Pengarah
Hal Ehwal Akademik

14 September 1990

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

6. Jantina

i. Lelaki ☐

ii. Perempuan ☐

☐ 13

7. Keturunan

i. Melayu ☐

ii. Cina ☐

iii. India ☐

iv. Lain-lain ☐
(sila nyatakan: _____)

☐ 14

8. Umur

_____ tahun

☐☐ 15 16

9. Tahap kelayakan akademik anda yang tertinggi

i. Ph.D ☐

ii. Sarjana (Master's) ☐

iii. Sarjana Muda ☐

iv. Kelayakan Diploma Professional ☐

v. Diploma ☐

vi. Lain-lain ☐
(sila nyatakan: _____)

☐ 17

10. Tempat tinggal

i. Kuala Lumpur ☐

ii. Petaling Jaya ☐

iii. Subang Jaya ☐

iv. Shah Alam ☐

v. Klang ☐

vi. Lain-lain ☐
(sila nyatakan: _____)

☐ 18

No. Siri

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Arahan:

Sila baca tiap-tiap soalan dengan teliti mengikut aturan susunannya. Pastikan anda menjawab dengan terang dan lengkap.
Tanda ✓ di dalam kotak yang berkaitan

BAHAGIAN I: MAKLUMAT AM

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

1. Nyatakan kajian di mana anda ditempatkan sekarang ini
   Kajian _____ [ ][ ] 5 6

2. Nyatakan bidang pengkhususan anda
   _____ [ ][ ] 7 8

3. Berapa lamakah anda telah berkhidmat dengan ITM?
   _____ tahun [ ][ ] 9 10

4. Nama jawatan anda sekarang ini
   - i. Pensyarah Utama [ ]
   - ii. Pensyarah Kanan [ ]
   - iii. Pensyarah Tingkatan Kanan [ ]
   - iv. Pensyarah [ ]
   - v. Penolong Pensyarah [ ]
   - vi. Jurulatih [ ]
   - vii. Lain-lain [ ]
     (sila nyatakan: _____)

   [ ] 11

5. Tugas-tugas pentadbiran (jika ada)
   - i. Dekan [ ]
   - ii. Ketua Kursus [ ]
   - iii. Koordinator [ ]
   - iv. Penggawa [ ]
   - v. Ketua Pusat [ ]
   - vi. Lain-lain [ ]
     (sila nyatakan: _____)

   [ ] 12

BAHAGIAN II: PENGGUNAAN PERPUSTAKAAN
(Sila tandakan ✓ di kotak yang berkenaan)

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

1. Pernahkah anda diberi taklimat tentang penggunaan perpustakaan semasa anda mula berkhidmat dengan ITM?

   i. Pernah ☐ Sila ke soalan 3

   ii Tidak pernah ☐ Sila ke soalan 2

   ☐ 19

2. Jika TIDAK PERNAH, apakah aspek-aspek yang perlu ditekan untuk kakitangan akademik yang baru?
   (Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Cara menggunakan katalog | ___ | ___ | ☐ |
| ii. Rujukan dan perkhidmatan yang diberi | ___ | ___ | ☐ 20 |
| iii. Peraturan dan perkhidmatan yang diberi | ___ | ___ | ☐ 21 |
| iv. Cara-cara mencari bahan-bahan rujukan lain selain dari buku | ___ | ___ | ☐ 22 |
| | | | ☐ 23 |

3. Waktu bilakah anda selalu ke perpustakaan?
   (Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Masa pejabat | ___ | ___ | ☐ |
| ii. Sebelah petang atau malam | ___ | ___ | ☐ 24 |
| iii. Hujung minggu | ___ | ___ | ☐ 25 |
| iv. Semasa cuti semester | ___ | ___ | ☐ 26 |
| | | | ☐ 27 |

4. Di semester yang lepas berapa kalikah anda pernah ke Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR I, PTAR II atau PTAR Jalan Othman)

   i. Tiap-tiap minggu ☐

   ii. Anggaran 4 atau 5 kali sahaja ☐

   iii. Sekali sahaja ☐

   iv. Tidak pernah ☐ (sila terus ke soalan 6)

   ☐ 28

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

5. Jika anda pernah ke PTAR, apakah tujuan anda ke sana?
(Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Meminjam buku | ___ | ___ | 29 |
| ii. Membaca jurnal | ___ | ___ | 30 |
| iii. Membaca majalah am | ___ | ___ | 31 |
| iv. Penyelidikan | ___ | ___ | 32 |
| v. Untuk berehat selepas kuliah | ___ | ___ | 33 |
| vi. Lain-lain (sila nyatakan) | ___ | ___ | 34 |

_____

6. Adakah pernah anda menqqunakan perkhidmatan-perkhidmatan berikut?
(Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Pinjaman buku | ___ | ___ | |
| ii. Pinjaman antara perpustakaan (inter library loan) | ___ | ___ | 35 |
| iii. Perkhidmatan koleksi buku rezeb (KBR) | ___ | ___ | 36 |
| iv. Rujukan dan perkhidmatan pembaca | ___ | ___ | 37 |
| v. Perkhidmatan kesedaran semasa (majallah) | ___ | ___ | 38 |
| | | | 39 |

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

7. Jika salah satu dari jawapan di atas "tidak", nyata 3 sebab utama mengapa anda tidak menggunakan perpustakaan PTAR di ITM? (tuliskan nombor mengikut keutamaan - no. 1 lebih utama)

i. Tidak ada masa ☐ 40

ii. Buku-buku majalah berkenaan tidak ada ☐ 41

iii. Layanan kakitangan perpustakaan adalah tidak memuaskan ☐ 42

iv. Tidak ada keperluan - semua buku-buku/ majalah ada di dalam simpanan saya ☐ 43

v. Kuliah-kuliah saya tidak memerlukan saya ke perpustakaan ☐ 44

vi. Keadaan di perpustakaan terlalu sesak ☐ 45

vii. Jauh dari pejabat saya ☐ 46

viii. Saya lebih suka menggunakan perpustakaan lain ☐ 47

ix. Perpustakaan di Kajian cukup untuk keperluan saya ☐ 48

8. Selain dari PTAR adakah anda pernah menggunakan perpustakaan lain?

i. Ya ☐ ii. Tidak ☐ 49

8a. Jika ya, sila nyatakan nama perpustakaan

_____ 50

9. Pernahkah anda mengemukakan tajuk-tajuk buku dan/atau majalah yang difikirkan sesuai untuk kegunaan pelajar-pelajar kepada PTAR?

i. Ya ☐ ii. Tidak ☐ 51

10. Jika anda pernah mengemukakan tajuk buku dan/atau majalah supaya dibeli oleh ITM, adakah pernah anda diberitahu sama ada buku itu telah dibeli atau tidak?

i. Ada ☐ ii. Tidak ☐ 52

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

11. Pernahkah anda menyuruh pelajar-pelajar membuat rujukan kepada mana-mana jurnal atau buku di perpustakaan?

i. Pernah ☐ sila ke soalan 12

ii. Tidak pernah ☐ sila ke soalan 13

☐ 53

12. Jika pernah, apakah bentuk rujukan tersebut? (Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Projek untuk semester | ___ | ___ | ☐ 54 |
| ii. Class assignment | ___ | ___ | ☐ 55 |
| iii. Bacaan kuliah | ___ | ___ | ☐ 56 |
| iv. Bacaan kuliah tambahan | ___ | ___ | ☐ 57 |
| v. Lain-lain (sila nyatakan) | ___ | ___ | ☐ 58 |

13. Adakah tajuk-tajuk buku dan jurnal yang terdapat di PTAR mencukupi keperluan bidang anda?

i. Lebih dari mencukupi ☐

ii. Mencukupi ☐

iii. Tidak mencukupi ☐

iv. Tidak tahu ☐

☐ 59

14. Pada masa ini PTAR menghadkan kakitangan akademik meminjam tidak lebih dari 8 buah tajuk pada satu-satu masa, adakah ini mencukupi?

i. Lebih dari mencukupi ☐ ) sila ke soalan 16

ii. Mencukupi ☐ )

iii. Tidak mencukupi ☐ ) sila ke soalan 15

iv. Amat tidak mencukupi ☐ )

☐ 60

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

15. Jika tidak mencukupi, sila nyatakan beberapa buah buku yang anda cadangkan.

_____ buah (sila nyatakan) [ ][ ] 61 62

16. Adakah jangkamasa pinjaman 4 minggu dan diperuntukkan tempoh pembaharuan selama 4 minggu lagi untuk kakitangan akademik mencukupi?

i. Lebih dari mencukupi [ ]
ii. Mencukupi [ ] ) Sila ke soalan 18
iii. Cukup [ ] [ ] 63
iv. Tidak cukup [ ] ) Sila ke soalan 17
v. Amat tidak cukup [ ]

17. Jika tidak cukup, berapa lamakah yang anda cadangkan _____(nyatakan dalam minggu) [ ][ ] 64 65

18. Adakah masa pembukaan dan penutupan Perpustakaan Tun Abdul Razak tiap-tiap hari sesuai untuk keperluan pensyarah-pensyarah?

i. Amat sesuai [ ] ) Sila ke soalan 20
ii. Sesuai [ ] [ ] 66
iii. Tidak sesuai [ ] ) Sila ke soalan 19
iv. Amat tidak sesuai [ ]

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

19. Jika tidak sesuai, nyatakan masa-masa yang difikirkan lebih sesuai.

| | | Isnin-Sabtu (a) | Ahad (b) |
|---|---|---|---|
| i. Masa pembukaan | : | _____ pagi | _____ pagi |
| ii. Masa penutupan | : | _____ malam | _____ malam |

s19ia
67 68 69 70

s19ib
71 72 73 74

s19iia
75 76 77 78

s19iib
79 80 81 82

20. Selain daripada buku-buku teks, nyatakan bahan-bahan rujukan lain yang difikirkan perlu untuk anda rujuk.

_____

_____

83

BAHAGIAN III: PANDANGAN DAN MASALAH

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

1. Apakah pandangan anda tentang perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan (inter library loan)?
(Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Berguna/berfaedah | _____ | _____ | 84 |
| ii. Bahan-bahan cepat diperolehi | _____ | _____ | 85 |
| iii. Tidak perlu guna inter-library loan, bahan yang dikehendaki tiada di PTAR, saya boleh mendapatkannya dari perpustakaan lain | _____ | _____ | 86 |

2. Nyatakan pandangan anda tentang sistem katalog di PTAR sekarang ini
(Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Mudah diguna dan difahami | _____ | _____ | 87 |
| ii. Butiran katalog betul | _____ | _____ | 88 |
| iii. Dikemaskinikan | _____ | _____ | 89 |
| iv. Lokasi ruang katalog sesuai | _____ | _____ | 90 |

2a. Jika TIDAK untuk iv, nyatakan lokasi yang sesuai _____. 91

BAGI MEREKA YANG MENGGUNAKAN SISTEM PENEMPAHAN BAHAN, DI PTAR, SILA JAWAB SOALAN 3. JIKA TIDAK, TERUS KE SOALAN 4.

3. Nyatakan pandangan anda tentang sistem penempahan bahan di perpustakaan PTAR. (Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Efisyen | _____ | _____ | 92 |
| ii. Lambat | _____ | _____ | 93 |
| iii. Banyak prosidur yang harus dilalui | _____ | _____ | 94 |
| iv. Tidak tahu kewujudannya | _____ | _____ | 95 |

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

4. Pernahkah anda mencadang judul-judul buku untuk ditempatkan di KBR?

i. Pernah ☐ ii. Tidak pernah ☐ — 96

BAGI MEREKA YANG MENGGUNAKAN PERKHIDMATAN FOTOSTAT DI PTAR, SILA JAWAB SOALAN 5. JIKA TIDAK, TERUS KE SOALAN 6.

5. Nyatakan pandangan anda tentang perkhidmatan fotostat di PTAR? (Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Efisyen | ____ | ____ | 97 |
| ii. Harga berpatutan | ____ | ____ | 98 |
| iii. Cepat | ____ | ____ | 99 |
| iv. Terang | ____ | ____ | 100 |
| v. Waktu perkhidmatan terhad | ____ | ____ | 101 |

6. Apakah masalah yang anda hadapi semasa menggunakan perpustakaan PTAR? (Boleh jawab lebih dari satu)

| | Ya (1) | Tidak (2) | |
|---|---|---|---|
| i. Kemudahan (kerusi/meja) | | | 102 |
| a. tidak mencukupi | ____ | ____ | 103 |
| b. tidak selesa | ____ | ____ | 104 |
| ii. Kesesakan | ____ | ____ | 105 |
| iii. Bising | ____ | ____ | 106 |
| iv. Alat pendingin udara tidak memuaskan | | | 107 |
| a. terlalu sejuk | ____ | ____ | 108 |
| b. terlalu panas | ____ | ____ | 109 |
| v. Kurang bahan rujukan/pinjaman | ____ | ____ | |
| vi. Kekurangan tempat/bilik khas untuk pensyarah | ____ | ____ | |

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT

7. Apakah pandangan anda tentang sikap kakitangan perpustakaan?

   i. Amat bekerjasama ☐
   ii. Bekerjasama ☐
   iii. Tidak bekerjasama ☐

☐ 110

8. Pada pendapat anda adakah perlu diadakan satu perpustakaan tersendiri di jabatan/kajian anda?

   i. Ya ☐ ii. tidak ☐

☐ 111

9. Jika ya (soalan 8) nyatakan sebab-sebabnya

_____

_____

_____

☐☐ 112 113

10. Berikan pendapat anda tentang cara-cara memperbaiki mutu perkhidmatan PTAR

_____

_____

_____

☐☐ 114 115

11. Apakah ciri yang paling menarik tentang PTAR?

_____

_____

_____

☐☐ 116 117

ATAS KERJASAMA ANDA DIUCAPKAN RIBUAN TERIMA KASIH

# SEMINAR PUSTAKAWAN
# ITM

18HB - 20HB DIS, 1990
GOLDEN RESORT, PORT DICKSON
NEGERI SEMBILAN

# RESOLUSI

Perpustakaan Tun Abdul Razak
Institut Teknologi Mara
Shah Alam

## Resolusi Kertaskerja I

## Dr. Oli Mohamad: Pencapaian Kecemerlangan Dalam Pengurusan Perpustakaan Akademik

### Resolusi I

a) Kakitangan perpustakaan harus diberikan satu bentuk Pendidikan Berlanjutan bertujuan mempertingkatkan perkembangan sumber manusia. Ini melibatkan latihan secara berterusan dalam bentuk seminar, kursus jangka pendek dan ijazah lanjutan.

b) Menambahkan kemahiran dalam semua aspek kepustakawanan dengan memberi pendedahan, bimbingan, lawatan serta latihan dalam pekerjaan kepada semua kakitangan profesional.

c) Kursus-kursus asas atau kursus-kursus kemahiran juga harus diberikan kepada kakitangan bawahan untuk menggalakkan motivasi dan peningkatan prestasi kerja.

d) Jawatan Pelayan Perpustakaan dimansuhkan. Pengurusan digesa mengwujudkan jawatan Penyemak Kanan dan Tertinggi dalam Skim Penyemak.

### Resolusi 2

Mempastikan wujudnya kerjasama dan perbincangan di antara kakitangan atasan dan bawahan untuk mencapai kecemerlangan.

### Resolusi 3

Usaha juga harus dibuat untuk memaksimumkan perkhidmatan bagi memenuhi kehendak pengguna supaya mencapai tahap yang tertinggi dan berkesan. Kajiselidik mengenai keperluan pengguna perlu diadakan agar perkhidmatan perpustakaan serta koleksi menepati kehendak-kehendak itu.

### Resolusi 4

Penekanan kepada penyeragaman perpustakaan daripada aspek-aspek teknikal dan pentadbiran, contohnya sistem-sistem dan persediaan pengkatalogan. PTAR perlu mengwujudkan suatu piawaian dalam sistem, prosedur dan kaedah pengurusan perpustakaan supaya terdapatnya keseragaman termasuk penyelidikan dan pengawasan.

..2/-

**Resolusi 5**

Pegawai-pegawai iktisas yang telah dihantar melanjutkan pelajaran harus diberi tanggungjawab dan tugas-tugas yang sewajarnya. Ini dapat mengwujudkan kepuasan bekerja di kalangan mereka. Mereka juga setelah mengikuti kursus, seminar di dalam atau di luar negeri, diwajibkan berkongsi pengalaman dan pengetahuan dengan kakitangan iktisas lain.

**Resolusi 6**

Faktor persekitaran kerja seperti kemudahan fisikal adalah terpenting. Misalnya memberi keutamaan kepada ketua-ketua bahagian dan pegawai-pegawai iktisas untuk mengwujudkan motivasi dan kecemerlangan kerja.

**Resolusi 7**

Sistem komunikasi yang selaras dan berkesan diantara perpustakaan induk dan cawangan perlu diwujudkan. Cawangan-cawangan perlu diberi lebih maklumat dan pendekatan serta pendedahan yang lebih khusus dalam aspek perancangan, pelaksanaan dan sebagainya.

**Resolusi 8**

Menentukan keberkesanan dalam perkhidmatan secara berterusan. Semua unit di PTAR termasuk Unit Jilid, Unit Mikro, Unit Kewangan dan Bahagian Majalah PTAR II perlu diketuai oleh pegawai iktisas.

**Resolusi 9**

Ketua Pustakawan atau Timbalannya yang dilantik khas mestilah membuat lawatan ke Perpustakaan cawangan sekerap mungkin untuk menyelaras dan menilai prestasi pegawai dan perkhidmatan yang diberikan dicawangan.

**Resolusi 10**

Budaya korporat perlu diterapkan di kalangan kakitangan perpustakaan untuk menaikkan imej PTAR.

**Resolusi 11**

PTAR perlu mengwujudkan satu jawatan Timbalan Ketua Pustakawan (perlantikan baru) untuk menyelaraskan hubungan antara cawangan dan induk dengan mengadakan bengkel, kursus jangka pendek, seminar, mesyuarat dan aktiviti yang berkaitan sekurang-kurang 4 kali setahun.

## Resolusi Kertaskerja 2

## Cik Sahar Banun Jaaffar dan Puan Kamariah Abdul Hamid: Perkhidmatan Perpustakaan Berkomputer

### Resolusi 1

Perpustakaan mesti dilengkapkan dengan sistem berkomputer dengan seberapa segera untuk memberi perkhidmatan yang cepat, tepat dan berkesan.

### Resolusi 2

Satu jawatankuasa kerja mesti ditubuhkan dengan segera untuk menyelaras pelaksanaan pengkomputeran.

### Resolusi 3

PTAR perlu menyediakan program latihan pengautomasian yang komprehensif untuk semua peringkat kakitangan di Induk dan di Cawangan dalam bidang:-

(a) Pendidikan Komputer

(b) Penghayatan Komputer

(c) Latihan ke atas sistem yang akan digunakan.

### Resolusi 4

Mengesa supaya pihak ITM dapat menyediakan komputer mikro di tiap-tiap bahagian PTAR dan cawangan sebagai permulaan perkomputeran.

## Resolusi Kertaskerja 3

## Dr. Katni Kamsono Kibat: Masa Depan Pemasaran Maklumat Di Malaysia

### Resolusi I

Perpustakaan Tun Abdul Razak dijadikan pusat pemasaran perkhidmatan maklumat.

### Resolusi 2

Menambah dan mengukuhkan sumber-sumber maklumat yang ada serta menyediakan pakej-pakej pembelajaran Perpustakaan Tun Abdul Razak. Hasil dari penyelidikan pensyarah yang telah dikenalpasti perlu diperolehi dan dipasarkan.

### Resolusi 3

Kakitangan iktisas perpustakaan perlu didedahkan kepada konsep dan strategi pemasaran makkumat melalui latihan dan pendedahan bidang di kajian-kajian, supaya maklumat yang bakal dipasarkan tepat dan sahih. Dengan cara ini PTAR dapat mengwujudkan pakar-pakar bidang di kalangan kakitangan iktisas.

### Resolusi 4

PTAR perlu promosi perkhidmatan-perkhidmatan perpustakaan kepada para pensyarah, pelajar ITM dan kakitangan pentadbiran melalui publisiti dalam media massa. Pensyarah perlu menyediakan senarai bacaan (reading list) untuk pelajar-pelajar mereka bertujuan mengalakkan penggunaan perpustakaan. ITM perlu menjadikan kemahiran penggunaan perpustakaan sebagai satu bidang ko-kurikulum kepada semua pelajar. Penggunaan perpustakaan perlu digalakan melalui 'senarai bahan bacaan' yang diberikan kepada para pelajar oleh pensyarah.

### Resolusi 5

Mengesyorkan kepada Kajian Sains Perpustakaan dan maklumat untuk mengadakan satu kursus pendek untuk kakitangan iktisas Perpustakaan Tun Abdul Razak dalam bidang Pemasaran Maklumat dengan mengadakan fasilitator yang bertauliah.

..2/-

**Resolusi 6**

Perkhidmatan-perkhidmatan perpustakaan tertentu harus diperniagakan. Perpustakaan Tun Abdul Razak perlu memperniagakan maklumat dari beberapa koleksi Perpustakaan Tun Abdul Razak seperti:-

(a) Koleksi MEDEC

(b) Koleksi Muzik

(c) Koleksi Undang-Undang

(d) Keratan Akhbar

(e) Koleksi Senilukis dan Senireka

(f) Bibliografi perkara

**Resolusi 7**

Perpustakaan Tun Abdul Razak dan semua Cawangannya dijadikan sebagai pakar rujuk kepada peniaga-peniaga kecil/usahawan tempatan. Peranan perpustakaan ITM sebagai perantaraan dengan bantuan pakar-pakar yang terdiri dari pensyarah-pensyarah harus disebar dan diiklankan dengan meluas.

**Resolusi 8**

Dalam menguruskan perkhidmatan pemasaran maklumat ini satu unit pemasaran harus ditubuhkan di perpustakaan induk untuk menjadi penyelaras utama.

**Resolusi 9**

a. Pihak Perpustakaan Tun Abdul Razak perlu mendapatkan wakil-wakil pelajar untuk menganggotai jawatankuasa untuk turut serta dalam aktiviti-aktiviti promosi perpustakaan.

b. Pihak Perpustakaan Tun Abdul Razak harus mengenalpasti langkah-langkah berkesan untuk menarik pelajar-pelajar menggunakan perpustakaan.

**Resolusi 10**

Perpustakaan Tun Abdul Razak perlu menyediakan panduan penggunaan perpustakaan yang menarik, informatif dan berkesan.

## Resolusi Kertaskerja 4

## Encik Arshad Hashim: Pembinaan Faktor Persekitaran Untuk Meningkatkan Kecemerlangan Perkhidmatan Kakitangan

### Resolusi 1

Budaya 'favouritism' dan 'paternalism' di Perpustakaan Tun Abdul Razak dan ITM Cawangan harus diubah dan sebaliknya harus ditekankan konsep ke Islaman seperti budaya berdialog, berbincang dan bermesyuarah.

### Resolusi 2

Mengwujudkan komunikasi dua hala yang sihat melalui prinsip pengurusan terbuka bagi semua peringkat kakitangan supaya matlamat dan objektif Perpustakaan Tun Abdul Razak dijelaskan kepada kakitangan dan dihayati bersama.

### Resolusi 3

Perpustakaan Tun Abdul Razak perlu mengwujudkan persekitaran yang baik dengan menggunakan sepenuhnya tenaga dan kepakaran di Kajian-kajian di Institut Teknologi MARA untuk memberi ceramah, seminar, kursus dalaman dan sebagainya.

### Resolusi 4

Kakitangan Perpustakaan perlu menunjukkan semangat kekitaan (sense of belonging) diantara satu sama lain.

### Resolusi 5

Penerapan nilai-nilai Islam perlu diwujudkan dalam perhubungan sesama kakitangan supaya semua kerja dijalankan sebagai ibadah.

### Resolusi 6

Perpustakaan harus mengwujudkan objektif dan matlamat perpustakaan selaras dengan matlamat Institut Teknologi MARA untuk kecemerlangan.

### Resolusi 7

Mesyuarat Ketua Bahagian PTAR haruslah memberi maklumbalas secara menyeluruh kepada kakitangan bahagian masing-masing.

## Resolusi Kertaskerja 5

## Dr. Hj. Khalifah Othman: Penggunaan dan Pandangan Kakitangan Akademik Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Tun Abdul Razak

### Resolusi 1

Pihak Perpustakaan Tun Abdul Razak hendaklah mengambil langkah segera untuk mengendalikan kajiselidik penggunaan perpustakaan induk dan cawangan dengan tujuan meningkatkan tahap penggunaan yang lebih tinggi. Penyelidikan yang lebih terperinci harus diadakan dengan kerjasama Kajian Sains Perpustakaan dan Maklumat.

### Resolusi 2

Pihak Perpustakaan Tun Abdul Razak perlu mengadakan program kemahiran penggunaan perpustakaan dalam bidang khusus, kepada semua pensyarah bertujuan mempertingkatkan kemahiran penggunaan PTAR dikalangan mereka.

### Resolusi 3

Pihak Hal Ehwal Akademik digesa mempastikan Pensyarah menyediakan senarai bacaan bagi setiap kursus bertujuan menggalakkan budaya membaca dan budaya mengguna perpustakaan.

### Resolusi 4

Pihak Perpustakaan Tun Abdul Razak dengan kerjasama pihak Hal Ehwal Akademik mengambil apa jua langkah untuk menggalakkan pensyarah-pensyarah menggunakan perpustakaan.

### Resolusi 5

Maklumbalas kajiselidik yang dibuat oleh Dr. Khalifah Othman harus disebarkan kepada tenaga-tenaga akademik dan kakitangan penggurusan atasan ITM.

## Amanat dan Dialog dengan Pengarah

### Saranan I

PTAR perlu mengadakan Seminar Pustakawan ITM tiap-tiap tahun.

### Saranan 2

PTAR perlu mengadakan strategi pemasaran dan promosi perkhidmatan perpustakaan yang dianggap sebagai satu produk.

### Saranan 3

Matlamat membina minat pelajar mengguna perpustakaan perlu dirancang dengan mempertingkatkan budaya membaca yang meluas meliputi pelbagai bidang bertujuan mengwujudkan masyarakat yang dahagakan ilmu.

### Saranan 4

Membina tenaga kakitangan PTAR yang bermutu, beriltizam (comitted) dan memupuk mereka supaya menjadi aset yang serba boleh, serba tahu dan mampu memberi perkhidmatan yang cekap dan terkini.

### Saranan 5

Segala idea/cadangan yang bernas, kreatif boleh disalurkan kepada Dato' pengarah dalam bentuk kertaskerja supaya dapat dibincangkan oleh Jawatankuasa Dalaman ITM.

### Saranan 6

Skel gaji A 22, A 19 dan A 11 dijadikan skel "banded" dalam skim pustakawan.

### Saranan 7

Latihan Umum

Pihak pengurusan PTAR/ITM perlu mengadakan program latihan pengurusan bagi semua pegawai perpustakaan bertujuan mendedah dan memberi latihan dalam berbagai aspek pentadbiran kepada mereka.

### Saranan 8

Latihan Induksi

Semua kakitangan profesional perpustakaan yang baru dilantik

perlu diberi latihan induksi yang sistematik.

**Saranan 9**

Latihan Khas

PTAR perlu merancang dan mengadakan program latihan berterusan untuk semua pegawai perpustakaan dari cawangan bertujuan melatih dan memberi pendedahan segala aspek tugasan perpustakaan induk dan segala perkembangan yang berlaku di ITM.

**Saranan 10**

Pengetua ITM Cawangan perlu melibatkan Pegawai Perpustakaan Cawangan di dalam mesyuarat dan proses membuat keputusan dalam pengurusan cawangan.

**PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK**
**JABATAN PEMBANGUNAN REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITI (JPRIU)**

**BORANG PENYERAHAN BAHAN HARTA INTELEK UiTM**
UiTM's Intellectual Property Submission *Form*

**Nama** *(Name)* : BAIMAH BUJANG

**No. Telefon (Pejabat / Hp)** : x 3796
*Telephone No. (Office / handphone)*

**Fakulti/Jabatan/Bahagian** : BPSB, PTAR
*Faculty / Division / Department*

**E-mel** (E-mail) :

**Tarikh** *(Date)* : 28/4/2017

**JENIS BAHAN (Sila tandakan √ )**
*Types of Material (Please mark √ )*

1. **Tesis** *(Theses)* ☐
2. **Laporan Penyelidikan** (Research Reports) ☐
3. **Projek Pelajar** (Student Project Reports) ☐
4. **Jurnal** (Journals) ☐
5. **Buku** (Books) ☐
6. **Projek Keusahawanan** (Entrepreneurship Projects) ☐
7. **Laporan Tahunan** (Annual Reports) ☐
8. **Kertas Seminar/Persidangan** (Seminar/Conference Papers) ☑
9. **Prosiding** (Proceedings) ☐
10. **Buletin** *(Bulletins)*) ☐
11. **Skor Muzik** *(Music Scores / Musical Composition)* ☐
12. **Lain-lain** (Others) : ☐

**MAKLUMAT BAHAN** *(Information of Materials)*:

| Bil. No. | JUDUL BAHAN Title | HARDCOPY | | SOFTCOPY | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Judul | Naskhah | Judul | Naskhah |
| 1. | SEMINAR PUSTAKAWAN ITM 1990 | 1 | 1 | | |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |

** Sila sediakan lampiran sekiranya ruangan yang disediakan tidak mencukupi* *(Please provide attachment if necessary)*

**TUJUAN PENYERAHAN BAHAN (Sila tandakan √ ):**
*Purpose (Please mark √ ):*

1. **Untuk dimuat naik ke dalam Repositori Institusi UiTM (UiTM IR) (Sila nyatakan tarikh tamat embargo (Jika perlu))** ☑
   *For upload into UiTM Institutional Repository (UiTM IR) (Please indicate the embargo expiry date)*

   *Embargo expiry date : Year:* ☐ *Month:* ☐ *Day:* ☐

   *Nota: **Embargo Expiry Date*** adalah tarikh tamat tempoh yang ditetapkan oleh penulis di mana pada atau selepas tarikh ini, bahan tersebut akan dipaparkan secara langsung di Repositori Institusi UiTM dan ianya boleh diakses.

   *Note: **Embargo Expiry Date** is the date that an author or a publisher imposed embargo expires. On and after this date, this document will be accessible in UiTM Institutional Repository.*

2. **Untuk dimuat naik ke dalam MYTO (Malaysian Theses Online)** *(For upload into MYTO (Malaysian Theses Online))* ☐
3. **Dipinjamkan sementara untuk tujuan pendigitalan. Bahan akan dikembalikan semula kepada pemilik.** ☐
   *(Temporary loan for digitization. The materials will be returned to the owner)*
4. **Simpanan Koleksi PTAR** *(For PTAR's collection)* ☑

**PERAKUAN** *Declaration :*

Saya / kami akan bertanggungjawab ke atas bahan yang diserahkan untuk pendigitalan dan muat naik ke dalam Repositori Institusi UiTM.
*I / we will be responsible for the materials submitted for digitization and uploaded into UiTM Institutional Repository.*

**Tandatangan Pemohon**
*Applicant Signature*
**Tarikh** *(Date)*: 28/4/17

**Tandatangan Ketua Jabatan / Bahagian**
*Head of Division / Department Signature*
**Tarikh** *(Date)*:

**UNTUK KEGUNAAN PEJABAT** *(For office use)*

**DITERIMA OLEH** / *Received By* :
**TANDATANGAN** / *Signature* :
**TARIKH** / *Date* :

**DISAHKAN OLEH** / Certified By :
**TANDATANGAN** / *Signature* :
**TARIKH** / *Date* :