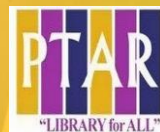




UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

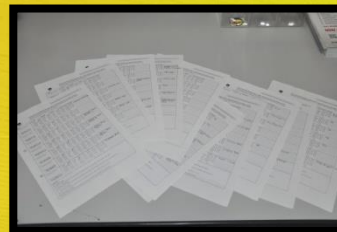
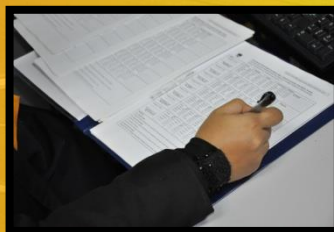


Razak 1

KONVENSYEN KIK PERINGKAT UiTM 2015

3 – 5 NOV

HOTEL ADYA, LANGKAWI



TAJUK :

**KELEWATAN PENYEDIAAN STATISTIK PERTANYAAN
DI MEJA RUJUKAN**



BAHAGIAN PERKHIDMATAN AKADEMIK
PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
SHAH ALAM SELANGOR

PERPUSTAKAAN
TUN ABDUL RAZAK
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

PENGENALAN KUMPULAN



DITUBUHKAN

2015

JUMLAH AHLI

10 ORANG

ORGANISASI

**BAHAGIAN PERKHIDMATAN
AKADEMIK, JABATAN PENGURUSAN
PELANGGAN**

PEMILIHAN TEMA PROJEK



“Transformasi penyampaian universiti ”

OBJEKTIF PROJEK

1. Memastikan berlakunya proses pendaftaran pengguna di Meja Rujukan dengan lebih cepat
2. Mentransformasikan kaedah manual kepada sistem berkomputer
3. Membantu Pengurusan atasan dengan cara kerja yang lebih cekap dan berkesan
4. Data dapat disimpan secara sistematik dan selamat
5. Memantau statistik keseluruhan sesi khidmat nasihat dan rujukan bagi Perpustakaan UiTM Malaysia
6. Penghantaran statistik Meja Rujukan ke Bahagian Perancangan Strategik dengan lebih cepat

ISTILAH YANG DIGUNAPAKAI

Kelewatan penyediaan statistik pertanyaan di Meja Rujukan

PUiTM	Perpustakaan Universiti Teknologi MARA
PTAR	Perpustakaan Tun Abdul Razak
RDMS	Reference Desk Management System
PENYEDIAAN STATISTIK	Penyediaan statistik dilaksanakan dengan kaedah mengira satu persatu rekod berdasarkan kepada rekod-rekod pertanyaan rujukan di Meja Rujukan seterusnya statistik yang diperolehi dihantar ke Bahagian Perancangan Strategik PTAR
STATISTIK	Laporan statistik perkhidmatan rujukan yang menjelaskan butiran pengguna setiap bulan
PUSTAKAWAN RUJUKAN	Pustakawan yang ditugaskan di meja rujukan untuk mengendalikan perkhidmatan rujukan cepat, khidmat nasihat, tunjuk ajar pencarian dan rujukan penyelidikan
PERKHIDMATAN RUJUKAN	Perkhidmatan khidmat nasihat dan rujukan kepada pelanggan melalui proses bersemuka, <i>live chat</i> , telefon, emel, faksimili, <i>social media</i> , <i>instant messenger</i> dan lain-lain saluran.
MEJA RUJUKAN	Merupakan tempat rujukan yang dikendalikan oleh pustakawan rujukan yang menjalankan khidmat nasihat dan rujukan berkaitan perkhidmatan perpustakaan
LEWAT	Proses menyediakan dan menghantar statistik melewati norma kerja iaitu sebelum 10 haribulan pada setiap bulan.

LATAR BELAKANG MASALAH



Pustakawan Unit Perunding Maklumat yang bertugas di Meja Rujukan mengendalikan tugas Khidmat Nasihat & Rujukan termasuk menyediakan statistik bulanan bagi perkhidmatan di Meja Rujukan.

Maklumat pengguna, jenis khidmat rujukan dan jenis soalan yang diberikan adalah direkod secara manual dan statistik bagi perkhidmatan Meja Rujukan juga dikira secara manual. Kesan daripada merekod dan pengiraan secara manual telah menyebabkan penghantaran statistik pertanyaan ke Bahagian Perancangan Strategik lewat.

Pustakawan Unit Perunding Maklumat perlu menghantar statistik bulanan Khidmat Nasihat & Rujukan sebelum 10 haribulan bagi setiap bulan.