

DOKUMENTASI KMK

KUMPULAN MAYA

TAJUK PROJEK :

BUKU SERING BERSELERAK DI ATAS RAK/MEJA

2004

KANDUNGAN

Perkara	Mukasurat	No Slide
Abstrak	i	
Sekapur Sirih Seulas Pinang	ii	
Konvensyen KMK	1	1
Pengenalan Kumpulan	1	2
Surat Kelulusan Dari Ketua Pustakawan	2-3	3-5
Ahli Kumpulan MAYA	3	6
Definisi MAYA	4	7
Logo Kumpulan	4	8
Pengertian Logo	5	9
Objekti Kumpulan	5	10
Carta Organisasi	6	11
Piagam Pelanggan	6	12
Wawasan, Misi, Moto, Slogan PTAR	7	13
Objekti PTAR	7	14
Jadual Kehadiran Mesyuarat	8	15
Gambar Semasa Mesyuarat/Aktiviti	8-9	16-17
Masalah Yang Dihadapi Oleh Kumpulan	9	18
Kitaran PDCA	10	19
Carta Perbatuan Aktiviti Berdasarkan PDCA	10	20
Masalah Yang Dikenalpasti	11	21-22
Senarai Masalah Utama Yang Dikenalpasti	12	23
Analisa Masalah Yang Dikenalpasti	12	24
Force Ranking 1	13	25
Pemilihan Masalah	13	26
Force Rangkaian 2	14	27
Gambarajah Pareto Mengenalpasti Masalah Utama	14	28
Tajuk Projek Buku Sering Berselerak Di Atas Rak/Meja	15	29
Gambar Menunjukkan Keadaan Buku Berselerak	15-17	30-34
Tema Projek	18	35
Latarbelakang Masalah	18	36
Statistik Penyusunan Buku/Majalah Bulan Jan dan Feb	19-20	37-39
Gambar PTAR 3	20-24	40-47
Definisi Masalah	24	48
Penjelasan Masalah Melalui 5W 2H	25	49
Objektif Projek	25	50
Penetapan Sasaran Projek	26	51
Carta Alir (Sebelum) Proses Pinjaman/Pemulangan & Rujukan	26	52
Rajah Sebab Akibat 1	27	53
Sebab-sebab Paling Mungkin	27-28	54-55
Rajah Sebab Akibat 2	28	56
Rajah Akibat 3	29	57
Aktiviti Edar Borang Soal Selidik	29-30	58-60
Analisa Borang Soal Selidik Sebelum Tindakan	31	61
Lembaran Semakan (Sebelum Tindakan Penyelesaian)	31	62
Carta Turus (Kekerapan)	32	63
Carta Pie (Darjah/Peratus Kekerapan)	32	64
Gambarajah Pareto Awal	33	65
Tindakan Penyelesaian	33-34	66-68
Aktiviti Kempen Kesedaran Pengguna Tentang	35-36	68-71
Aktiviti Orientasi Pelajar Baru & Akujanji	36-38	72-75
Aktiviti Meletak notis on shelf	38-39	76-78

Aktiviti Meletak dan Menggantung Notis	40-42	79-83
Projek Semakan Stok Stake buku bermasalah	42-44	84-87
Pengesahan Dari Pustakawan – Buku Bermasalah	44-45	88-89
Rakaman Video TV & Notis on Shelf	45-48	90-95
Carta Alir Selepas Tindakan Penyelesaian	48	96
Carta Alir Permasalahan Sebelum/Selepas	49	97
Analisa Borang Soal Selidik Selepas Tindakan	49	98
Lembaran Semakan (Selepas Tindakan Penyelesaian)	50	99
Carta Turus (Kekerapan) Selepas Penambahbaikan	50	100
Carta Pie (Peratus Kekerapan) Selepas Penambahbaikan	51	101
Gambarajah Pareto Akhir	51	102
Gambarajah Pareto Perbandingan	52	103
Statistik Perbandingan Penurunan Penyusunan Buku	52-53	104-105
Pencapaian Matlamat	53	106
Faedah Yang Didapati Sehingga Ke Hari Ini	54	107
Surat Penghargaan	54-56	108-111
Faedah Ketara dan Tidak Ketara	56	112
Sumbangan Kepada Organisasi	57	113
Analisi Kos Faedah	57	114
Tindakan Penyeragaman	58	115
Carta Radar Sebelum dan Selepas	58	116
Kelemahan/Kekurangan Serta Cara Mengatasi	59	117
Kenyataan Pembelajaran	59	118
Kesimpulan	60	119
Projek Akan Datang	60	120
Gambar Shelf-Check Machine	61	121
Amalkan KMK Sebagai Budaya Kerja	61	122
Terima Kasih	62	123

ABSTRAK

Seperti yang kita semua tahu Perpustakaan Tun Abdul Razak yang bertempat di UiTM Shah Alam adalah satu pusat gedung ilmu di mana ianya bukan sahaja menjadi tumpuan pelajar UiTM untuk mencari bahan dan sesuatu maklumat malah turut menjadi tumpuan pelajar dari pusat pengajian tinggi yang lain.

Sebagai sebuah pusat pencarian maklumat PTAR tidak lari dari menghadapi berbagai permasalahan dalam sistem pencarian maklumat bahan terkini. Masalah semakin berlarutan disebabkan keadaan pelajar yang semakin lama semakin bertambah.

Untuk merealisasikan objektif PTAR sebagai pusat maklumat yang cemerlang dari segi aspek perkhidmatan dan kepelbagaian koleksi yang mantap, PTAR sentiasa berusaha mempertingkatkan kualiti perkhidmatan serta kemahiran maklumat dikalangan kakitangannya.

Masalah keadaan buku sering berselerak di atas rak dan ruang pembacaan pelajar amat merunsingkan pihak PTAR, kerana ianya berlaku setiap hari dan setiap masa. Keadaan ini boleh menyebabkan kesukaran pelajar dan pengguna perpustakaan sukar untuk mendapatkan bahan atau rujukan tersebut walaupun didalam sistem OPAC dan WEB-OPAC telah terpapar jelas di mana kedudukan sesuatu bahan itu ditempatkan. Sistem OPAC dan WEB-OPAC dikatakan kurang tepat dan mengelirukan. Suasana ini jika tidak dibendung mulai sekarang boleh mengakibatkan sistem pembelajaran pelajar terganggu.

Untuk menyelesaikan fenomena seperti ini dari menjadi semakin teruk, PTAR mengambil keputusan untuk mewujudkan satu badan khas di mana ianya diwakili oleh kakitangan dari PTAR sendiri. Kumpulan MAYA telah diwujudkan dan melalui aplikasi KMK iaitu falsafah, pendekatan dan kaedah yang lebih berkesan telah digunakan untuk meningkatkan kualiti mutu pengurusan serta perkhidmatan PTAR agar menjadi satu pusat pencarian bahan maklumat yang berwibawa dan sentiasa peka atas permasalahan yang melanda pengguna perpustakaan.

Mohd Azmi Yusoff
Samsudin
Khalidah Haniffa
Dinda Shah Yusoff
Abdul Rahman Abdul Latif
Abdul Halim Pong Nee
Abdul Fattah Abdul Razak
Norsharina Mohd Yusoff

SEKAPUR SIRIH SEULAS PINANG

Assalamualaikum...

Syukur ke hadrat Allah s.w.t, akhirnya setelah lebih 6 bulan kumpulan MAYA menjalankan projek bagi menghadapi masalah buku sering berselerak di atas rak dan meja, ianya telah berjaya dilaksanakan. Kerjasama yang telah ditunjukkan oleh setiap ahli kumpulan yang terlibat dengan projek ini begitu memberangsangkan.

Tidak dinafikan sepanjang projek ini dijalankan Kumpulan MAYA telah menghadapi beberapa masalah, tetapi berkat kesungguhan, ketabahan serta komitmen yang telah ditunjukkan dalam menghadapi kesukaran akhirnya menjadi realiti serta satu kepuasan apabila terhasilnya laporan dari projek ini.

Penghargaan khas kumpulan MAYA tujukan kepada Pn. Hjh. Paiza Idris selaku Ketua Pustakawan Perpustakaan Tun Abdul Razak. Tidak lupa juga kepada En. Noorhidayat Adnan merangkap pengerusi KMK PTAR.

Ucapan jutaan terima kasih yang tidak terhingga Kumpulan MAYA kepada penasihat utama Kumpulan MAYA iaitu Pn. Noormala Maarof yang senantiasa faham dan peka atas setiap permasalahan yang dihadapi oleh Kumpulan MAYA. Buat fasilitator Kumpulan MAYA, En. Rashid Abdullah, jasamu dalam bersama-sama meluahkan idea dan komen serta nasihat yang cukup bernas amat kami hargai.

Terakhir ucapan ribuan terima kasih kami tujukan buat semua kakitangan-kakitangan PTAR atas kerjasama yang diberikan baik secara langsung atau tidak langsung.

Adalah diharapkan agar setiap apa yang telah Kumpulan MAYA lakukan ini dapat dijadikan panduan untuk semua bagi merealisasikan impian PTAR sebagai satu pusat gedung ilmu yang mantap dan selaras dengan slogan PTAR "**Kegirangan Pelanggan Keutamaan Kami**".

Sebagai penutup, sekiranya terdapat kekurangan atas apa yang Kumpulan MAYA jalankan ini, Kumpulan MAYA memohon jutaan maaf kerana sebagai manusia biasa Kumpulan MAYA hanya mampu mencuba yang terbaik untuk PTAR.

Sekian.

Ahli Kumpulan MAYA

Muhd Azmir Sulaiman

Sakmah Sarif

Baharudin Hamzah

Badle Shah Yahaya

Abdul Rahman Abdul Latif

Abdul Halim Mohd Nor

Abdul Fattah Abdul Razak

Norsafarina Mohd Yusoff

Konvensyen KMK Peringkat UiTM Shah Alam 2004

TARIKH :
3 - 4 Ogos 2004

MASA :
8.00 Pagi - 5.00 Petang

TEMPAT :
Dewan Latihan Utama Jabatan Pembangunan Sumber Manusia
(JPbSM)

Kumpulan MAYA Perpustakaan Tun Abdul Razak

TAJUK PROJEK :
Buku Sering Berselerak Di Atas Rak/Meja



1

Pengenalan Kumpulan :

- **NAMA KUMPULAN** : MAYA
- **TARIKH DITUBUHKAN** : 31 DISEMBER 2003
- **ORGANISASI** : UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
- **BAHAGIAN** : PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
- **MOTO** : SEDIA DAN HARGAI
- **ETIKA** : SENTIASA BEKERJA DENGAN SEMANGAT BERPASUKAN, BERDISIPLIN, PROAKTIF SERTA MENGHARGAI PELANGGAN



2





SURAT KELULUSAN DARI KETUA PUSTAKAWAN

3

KUMPULAN MENINGKAT MUTU KERJA
PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
KUMPULAN MAYA
TEL: 88-5540314/88-5540811

Surat Kami : S00-PTAR 3/14/4
Tarikh : 20 Januari 2004

Puan Hijah Pateh Idris
Ketua Pustakawan
Perpustakaan Tun Abdul Razak
UTM SHAH ALAM

Puan

MEMOHON KEBENARAN PENUBULAN KUMPULAN KMK PERPUSTAKAAN
TUN ABDUL RAZAK - KUMPULAN MAYA

Perkara di atas adalah diujik.

Utuk memandu syarat Pengoperasian ISO 9001 : 2000, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja
merajai salah satu kriteria yang akan diuji oleh pihak syarikat.

Selubungan dengan itu sukacita dimaklumkan bahawa kami dari Kumpulan MAYA ingin
memaklumkan kepada pihak puan bahawa kami telah memulakan kumpulan kami seperti
diikutinya berikut:


Nama Kumpulan : Kumpulan MAYA
Tarikh Ditubuhkan : 31 Disember 2003
Moto : Setia dan Hargai
Dilan : Setiausaha Berprestasi Dan Menghargai Pelanggan
Malamat Kumpulan : Pelanggan Yang Bermaklumat
Ketua Kumpulan : Mohamed Amir Sulaiman
Setiausaha : Sakinah Sarif
AHLI : Abd. Rahman Latif
Abd. Faah Abd. Razak
Abd. Raies Mohd Noor
Baharuddin Hamzah
Badie Shah Yahaya
Zaharah Abu
Tajuk Masalah : Kesukaran mendapatkan bahan/buku di PTAR

Oh! itu dengan rasa bimbang hati kami dari Kumpulan Maja meminta rujuk dari pihak puan
supaya melakukan pemohonan pembaharuan kumpulan KMK ini.

Kerjasama dan kepatuhan yang diberikan kami dihargai dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian.

Yang benar


MOHAMAD AMIR SULAIMAN
Pengarah
Kumpulan MAYA

1. Pengarah KMK
Encik Noor Hidayat Adnan
2. Ketua Unit Kualiti
Puan Jonaidah Kamarudin

SSAI...

Handwritten note in a red circle:
"sila rujuk dengan
kepada pihak puan
supaya melakukan
pemohonan pembaharuan
kumpulan KMK ini."
"7/1"

4



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Tarikh : -10 Februari 2004
Rujukan Kami : 500-PTAR (PT: 17/5/2)

Ketua Pustakawan
Perpustakaan Tun Abdul Razak
40450 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
Malaysia
Tel: 03-5544228/2066 Fax: 03 55443730

En Muhamad Azmir Sulaiman
Pengerusi
Kumpulan MAYA - KMK
PTAR 3

Tuan

MEMOHON KELULUSAN TAJUK PROJEK KMK

Surat tuan mengenai perkara di atas adalah dirujuk.

Setelah meneliti kertas profil yang disertakan untuk projek kumpulan KMK PTAR, dimaklumkan bahawa saya menyokong dan meluluskan tajuk projek *Buku Sukar Dicari di Rak Umum Aras 5, Perpustakaan Tun Abdul Razak 3, Menara Berkebar S & T bagi kumpulan MAYA*.

Adalah diharapkan semoga usaha dan aktiviti projek yang bakal diadakan akan berjaya mencapai matlamat seperti yang diharapkan.

Sekian.

Yang benar


HAJAH PALIZA IDRIS
Ketua Pustakawan

Ang : c: kelulusan projek KMK



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Tarikh : 14 Februari 2004
Rujukan Kami : 500-PTAR (PT: 17/5/2)

Ketua Pustakawan
Perpustakaan Tun Abdul Razak
40450 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
Malaysia
Tel: 03-5544228/2066 Fax: 03 55443730

En Muhamad Azmir Sulaiman
Pengerusi
Kumpulan MAYA - KMK
PTAR 3

Tuan

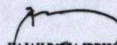
**MEMOHON MENUKAR TAJUK PROJEK
(KMK) KUMPULAN MAYA**

Surat tuan bertarikh 12 Februari 2004 bil. 500-PTAR 3 (4/14) mengenai perkara di atas adalah dirujuk.

Sukacita dimaklumkan permohonan tuan untuk menukar tajuk projek (KMK) Kumpulan MAYA kepada *"Buku Sering Berseterak Di Atas Rak / Meja"* adalah diluluskan.

Sekian.

Yang benar


HAJAH PALIZA IDRIS
Ketua Pustakawan

Ang : c: kelulusan projek KMK

5

Ahli Kumpulan MAYA



PENASIHAT
NOORHALA MAAROF
TIMBALAN KETUA PUSTAKAWAN



KETUA:
MUHAMAD AZMIR SULAIMAN



FASILITATOR
ABD. RASHID ABDULLAH
PUSTAKAWAN



SETIAUSAHA:
SAKHAH SARIF



AHLI:
BAHARUDIN HANZAH



AHLI:
ABD. RAHMAN LATIF



AHLI:
ABD. FATTAH ABD. RAZAK



AHLI:
NORSAFARINA YUSOFF



AHLI:
BADLI SHAH YAHAYA



AHLI:
A. HALIM MOHD. NOR

6



Definisi MAYA

- M** - Menjadikan PTAR sebagai sebuah pusat maklumat yang cemerlang dari aspek perkhidmatan dan kepelbagaian koleksi yang mantap.
- A** - Aplikasi Teknologi Maklumat (ICT) melalui penggunaan Internet dapat meningkatkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan perpustakaan.
- Y** - Yakin dengan objektif PTAR untuk menjadikan PTAR sebagai Perpustakaan Maya /Elektronik yang mantap serta meningkatkan penggunaan ICT dalam pengurusan dan perkhidmatan.
- A** - Akademik yang cemerlang dapat melahirkan graduan yang cemerlang dan bermaklumat.

7

LOGO



8

PENGERTIAN LOGO



Bentuk Logo

Berbentuk sebuah alat pemancar satelit yang mana hanya berfungsi sebagai menerima dan memancarkan segala informasi melalui gelombang **MAYA** menerusi penghasilan teknologi telekomunikasi terkini.

Warna Logo

Warna **MERAH** melambangkan kesungguhan dan keazaman kumpulan dalam merealisasikan komitmen kami membentuk budaya kerja yang cemerlang, gemilang dan terbilang.

Warna **BIRU** melambangkan kemuafakatan kumpulan, menyelesaikan setiap masalah yang ada ditangani bersama dalam suasana yang ceria dan harmoni.

Warna **HIAU** melambangkan kesempurnaan yang mana merupakan motif dan impian kumpulan dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik dan tanpa ada rungutan daripada setiap pelanggan.

9

OBJEKTIF KUMPULAN MAYA

Menjadikan Perpustakaan Sebagai Pusat
Sumber Maklumat Yang
Kemas Dan Ceria.

'Kegirangan Pelanggan Keutamaan Kami'



10



CARTA ORGANISASI BAHAGIAN PERPUSTAKAAN FAKULTI



PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK

Meryadari bahawa Perpustakaan memainkan peranan yang penting di dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UiTM, kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti kepada pelanggan berlandaskan perkara-perkara berikut :-

1. Perkhidmatan Pelanggan
 - Menyediakan layanan mesra, cepat dan tepat.
 - Setiap cadangan, akaun dan teguran akan diambil perhatian dalam tempoh satu hari berkerja.
 - Mengutamakan pelanggan dalam memberi perkhidmatan perpustakaan.
 - Menyediakan persekitaran yang selesa, ceria dan selamat.
2. Perkhidmatan Maklumat
 - Menawarkan khidmat nasihat yang relevan dalam suasana mesra.
 - Memberi tunjuk ajar dan bimbingan mengenai kaedah pencarian maklumat/bahan dan sumber sepanjang masa.
 - Memastikan setiap pertanyaan rujukan 'quick reference' akan diambil tindakan dalam masa sepuluh minit dan rujukan yang memerlukan pencarian yang lebih mendalam dalam tempoh satu hari berkerja.
3. Koleksi
 - Menyediakan koleksi bahan berotak, bahan elektronik yang terkini dan komprehensif bagi menyokong pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di UiTM.
 - Penusunan bahan yang rapi untuk memudahkan pencarian bahan.
 - Mengambil tindakan ke atas cadangan dan pesanan daripada pelanggan dalam tempoh tiga hari berkerja.
4. Komunikasi Teknologi Maklumat
 - Menjadikan Pusat Perkhidmatan Teknologi Maklumat untuk seluruh sistem UiTM.
 - Menyediakan Portal Maklumat Perpustakaan yang komprehensif dan terkini.
 - Menyediakan pelbagai peralatan teknologi maklumat bagi memakimumkan penyimpanan, pemprosesan dan pengaksesan maklumat.
 - Meningkatkan penggunaan ICT di dalam pengurusan perpustakaan ke arah perkhidmatan yang lebih cekap, pantas dan tepat.
5. Sumber Manusia
 - Meningkatkan kompetensi staf melalui latihan, seminar, bengkel sebanyak dua kali setahun.
 - Menerapkan nilai dan etika kerja dalam perkhidmatan perpustakaan kepada semua staf.
 - Memupuk motivasi pekerja.



PTAR

WAWASAN

Menjadikan pusat maklumat yang cemerlang bagi mewujudkan masyarakat UiTM yang berbudaya ilmu dan kaya maklumat



MISI

Beriltizam menyedia dan membantu masyarakat UiTM supaya berbudaya ilmu dan kaya maklumat melalui pembacaan, pendidikan, penyelidikan dan penggunaan bahan serta peralatan dengan mengadakan persekitaran yang selesa dan mesra sesuai dengan Pengajaran, Pembelajaran dan Penyelidikan

MOTO

‘ KEARAH PELANGGAN BERMAKLUMAT ‘

SLOGAN

‘ KEGIRANGAN PELANGGAN KEUTAMAAN KAMI ‘

13

OBJEKTIF PTAR

Menjadikan PTAR sebagai pusat maklumat yang cemerlang dari aspek perkhidmatan dan kepelbagaian koleksi yang mantap.

Berusaha menjadikan PTAR sebagai Perpustakaan Maya/Elektronik yang mantap serta meningkatkan penggunaan ICT dalam pengurusan dan perkhidmatan.

Mewujudkan tenaga kerja yang terlatih, mempunyai pelbagai kemahiran, beretika tinggi, proaktif dan semangat berpasukan melalui latihan, pendidikan yang berterusan serta peningkatan dalam kerjaya.

Menyokong semua program pembelajaran, pengajaran, penyelidikan dan pembangunan ilmu di UiTM dengan menyedia dan memaksimumkan penggunaan pelbagai jenis bahan perpustakaan dan kemudahan teknologi maklumat.

Menyediakan ruang untuk keselesaan pelanggan, staf, penempatan bahan dan peralatan.

Berusaha mewujudkan masyarakat UiTM yang bermaklumat, berilmu, berbudaya membaca dan membudayakan penyelidikan melalui penyediaan bahan sumber dan peralatan sesuai, terkini dan mencukupi.



14

Jadual Kehadiran Mesyuarat / Aktiviti



BIL.	NAMA AHLI	TARIKH-TARIKH MINGGUAN/2004							JUMLAH KEHADIRAN	
		JANUARI	FEBRUARI	MAR	APRIL	MAY	JUN	JULAI		
1.	Muhamad Azmir Sulaiman	●	●	●	●	●	●	●	26/26	
2.	Sakmah Sarif	●	●	●	●	●	●	●	26/26	
3.	Baharudin Hamzah	●	●	●	●	●	●	●	25/26	
4.	Abdul Halim Mohd. Nor	●	●	●	●	●	●	●	25/26	
5.	Abd. Rahman Abdul Latif	●	●	●	●	●	●	●	23/26	
6.	Badie Shah Yahaya	●	●	●	●	●	●	●	25/26	
7.	Abdul Feroz Abd. Razak	●	●	●	●	●	●	●	23/26	
8.	Zaharah Abas	●	●	●	●	●	●	●	1/13	
9.	Norsafarina Mohd Yusoff	AHLI BARU DILANTIK				●	●	●	13/13	
	Jumlah	5/8	7/8	7/8	7/8	5/8	7/8	7/8	5/8	188/208

HADIR MESYUARAT HADIR AKTIVITI TIDAK HADIR DGN IZIN TIDAK HADIR

Jumlah Kehadiran Keseluruhan	188
Peratus Kehadiran	90.4%

NORSAFARINA MOHD YUSOF DILANTIK SEBAGAI AHLI BARU MENGGANTIKAN ZAHARAH ABAS BERKUATKUASA PADA : 29 APRIL 2004

GAMBAR SEMASA MESYUARAT/AKTIVITI





MASALAH YANG DI HADAPI OLEH KUMPULAN



MASALAH YANG DIHADAPI	TINDAKAN PENGURUSAN
Tidak memahami teknik KMK	Menghadiri Bengkel KMK Memohon bimbingan fasilitator (Pengiktirafan Kumpulan)
Beban tugas hakiki	Pihak pengurusan memberi perlepasan waktu bertugas dari 2.30 ptg – 4.30 ptg (Isnin – Jumaat). (Pengiktirafan keatas aktiviti Kumpulan)
Ahli tidak hadir mesyuarat	Memberi nasihat dan tindakan sewajarnya agar masalah ini tidak menjejaskan perjalanan mesyuarat kumpulan *Menyediakan jadual aktiviti/Mesyuarat kumpulan Maya.

KITARAN PDCA



10) Pemantauan Pelaksanaan
11) Persembahan kepada pengurusan Konvensyen KMK
12) SOP dan Penyeragaman

8) Semak Prestasi Cadangan
9) Semakan/Tindakan pembedulan



1) Kursus/Penubuhan Kumpulan
2) Kenalpasti Masalah/Masalah Utama/Projek
3) Pemilihan/Definisi Masalah
4) Jadual Pelaksanaan/Penentuan Sasaran

5) Menyediakan/Mengedar soal-selidik
6) Mengumpul Soal-selidik dan menganalisa data
7) Tindakan/Penambahbaikan

19

Carta Perbatuan Aktiviti Kumpulan Berdasarkan Kaedah PDCA



BIL.	AKTIVITI	BILANGAN MENGIKUT MINGGU									
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS		
P	1. Kursus/Penubuhan Kumpulan/ Pembahagian Tugas	█									
	2. Mengenalpasti Masalah/Definisi Masalah	█	█								
	3. Jadual/Sasaran/Objektif	█	█								
	4. Menyediakan soalan (Soal-selidik)	█	█								
D	5. Mengedarkan soal-selidik		█	█							
	6. Mengumpul dan menganalisa data		█	█	█						
	7. Tindakan Penambahbaikan & Cadangan Penyelesaian kpd pengurusan PTAR			█	█	█	█				
C	8. Semak Prestasi Cadangan & Kenalpasti Masalah Berulang					█	█				
	9. Semakan/Tindakan Pembedulan							█	█		
A	10. Pantau Keberkesanan & Pasikan Tiada Masalah Lain							█	█		
	11. Persembahan kepada pihak pengurusan (Konvensyen KMK UTM Shah Alam)								█	█	
	12. SOP & Penyeragaman seterusnya sahkan										█

█ Perancangan █ Pelaksanaan

20



17 MASALAH/ISU YANG DIKENALPASTI

21

BIL.	MASALAH	CADANGAN
1.	Kaedah penggunaan Self-Check Machine kurang berkesan	Sakmah
2.	Buku sering berselerak di atas rak/meja	Muhamad Azmir
3.	Digital Collection susah untuk diakses	Badle Shah
4.	Sudut baca lewa terhad	Sakmah
5.	Pengguna kurang faham menggunakan sistem pencarian maklumat di PTAR	Badle Shah
6.	Staf perpustakaan kurang mesra pelanggan	Muhamad Azmir
7.	Sistem penggunaan loker berduit kurang praktikal	Baharudin
8.	Perkhidmatan mesin fotostat yang kurang berkesan	Abd. Rahman
9.	Sistem penggunaan borang di dalam Sudut IT kurang sistematik	Baharudin
10.	Buku sering koyak	Abdul Fattah
11.	Pengguna kurang mematuhi peraturan perpustakaan dengan tidak memakai tanda nama	Abdul Halim
12.	Maklumat di Sudut Pengguna lambat dikemaskini	Badle Shah
13.	PTAR 3 kurang kelengkapan asas	Abdul Fattah
14.	Sistem pengaliran tugas staf perpustakaan kurang jelas	Zaharah
15.	Sistem ILMU kerap tergendala	Sakmah
16.	Ruang bacaan yang terhad dan menjadikan suasana pembelajaran kurang selesa (bising)	Zaharah
17.	Bilangan loker pelajar terlalu terhad	Abdul Rahman



22

Senarai Masalah Utama Yang Di Kenalpasti Melalui Percambahan Fikiran (Brainstorming)



BIL	MASALAH	CADANGAN
1.	Kaedah penggunaan Self-Check Machine kurang berkesan	Sakmah
2.	Buku sering berselerak di atas rak/meja	Muhamad Azmir
3.	Pengguna kurang faham menggunakan sistem pencarian maklumat di PTAR	Badie Shah
4.	Sistem penggunaan loker berduit kurang praktikal	Baharudin
5.	Perkhidmatan mesin fotostat yang kurang berkesan	Abd. Rahman
6.	Buku sering koyak	Abdul Fattah
7.	Pengguna kurang mematuhi peraturan perpustakaan dengan tidak memakai tanda nama	A. Halim
8.	Ruang bacaan yang terhad	Zaharah

23

ANALISA MASALAH YANG DIKENALPASTI



BIL	MASALAH	KESAN		
		PENGGUNA	PEKERJA	PERKHIDMATAN PTAR
1.	Kaedah penggunaan Self-Check Machine kurang berkesan	Tidak dapat membuat pinjaman dengan cepat	Terpaksa menyalia lebih kerap	Perkhidmatan yang kurang cekap
2.	Buku sering berselerak di atas rak/meja	Kesukaran mendapat bahan	-Kurang memenuhi kehendak pengguna - Staf mengambil masa yang lama untuk menyusun kembali - Staf dipersalahkan kerana bahan sukar dijumpai	Kurang menepati keperluan dan kepuasan pelanggan
3.	Pengguna kurang faham menggunakan sistem pencarian maklumat di PTAR	Sukar mendapat maklumat yang diperlukan	Perkhidmatan yang diberi kurang berkesan	Kurang menepati kepuasan pelanggan
4.	Sistem penggunaan loker berduit kurang praktikal	Rungutan dari pengguna kerana loker terhad	Kurang memenuhi kehendak pelanggan	Kurang memenuhi keperluan pelanggan
5.	Perkhidmatan mesin fotostat kurang berkesan	Kurang puas hati dengan perkhidmatan yang sedia ada	Beban tugas bertambah (bukan tugas hakiki)	Kurang memenuhi keperluan pelanggan
6.	Buku sering koyak	Maklumat yang diperlukan kurang lengkap	Kesukaran mengawal keadaan	Kerosakan bahan yang bernilai
7.	Pengguna kurang mematuhi peraturan dengan tidak memakai tanda nama	Pengguna sering menerima teguran	Kurang mesra	Memberi gambaran perkhidmatan yang kurang mesra
8.	Ruang bacaan yang terhad	Kurang puas hati/sempit/kurang selesa	Sering menerima aduan pelajar mengenai suasana kurang selesa	Kurang menepati keselesaan pengguna

24

FORCE RANKING I



BIL	MASALAH	PENCADANG	MENDESAK	
			YA	TIDAK
1.	Kaedah penggunaan Self-Check Machine kurang berkesan	Sakmah	4	4
2.	Buku sering berselerak di atas rak/meja	Muhamad Azmir	8	0
3.	Pengguna kurang faham menggunakan sistem pencarian maklumat di PTAR	Badle Shah	6	2
4.	Sistem penggunaan loker berduit di PTAR 3 kurang praktikal	Baharudin	4	4
5.	Perkhidmatan mesin fotostat kurang berkesan	Abd. Rahman	5	3
6.	Buku sering koyak	Abdul Fattah	5	3
7.	Pengguna kurang mematuhi peraturan perpustakaan dengan tidak memakai tanda nama	A. Halim	3	5
8.	Ruang bacaan yang terhad	Zaharah	2	6

Pemilihan projek adalah mengikut kaedah undian dikalangan ahli kumpulan. Setiap ahli dibenarkan mengundi hanya sekali bagi menentukan keadaan mendesak dan tidak mendesak

25

PEMILIHAN MASALAH



BIL	MASALAH	PENCADANG	JUMLAH UNDI	KEDUDUKAN
1.	Kaedah penggunaan Self-Check Machine kurang berkesan	Sakmah Sarif	5	2
2.	Buku sering berselerak di atas rak/meja	Muhd. Azmir	7	1
3.	Pengguna kurang faham menggunakan sistem pencarian maklumat di PTAR	Badle Shah	3	3
4.	Sistem penggunaan loker berduit kurang praktikal	Baharudin Hamzah	2	4
5.	Perkhidmatan mesin fotostat yang kurang berkesan	Abd. Rahman Abd. Latif	2	4
6.	Koyak buku	Abd. Fattah	3	3
7.	Pengguna kurang mematuhi peraturan dengan tidak memakai tanda nama	A. Halim Mohd. Nor	1	5
8.	Ruang bacaan yang terhad	Zaharah Abas	1	5

Pemilihan masalah berdasarkan kaedah undian yang telah dijalankan, setiap ahli hanya dibenarkan mengundi sebanyak 3 kali.

26

FORCE RANKING 2



BIL	MASALAH	PEMBERAT					JUMLAH	KEDUDUKAN
		A X 5	B X 4	C X 3	D X 2	E X 1		
1.	Buku sering berselerak di atas rak/meja	5 (25)	4 (16)	4 (12)	4 (8)	5 (5)	66	1
2.	Kaedah penggunaan Self-Check Machine kurang berkesan	4 (20)	4 (16)	4 (12)	4 (8)	4 (15)	60	2
3.	Sistem penggunaan loker berduit kurang praktikal	4 (20)	4 (16)	3 (9)	3 (6)	4 (4)	55	3
4.	Pengguna kurang fahaman menggunakan sistem pencarian maklumat di PTAR	4 (20)	4 (16)	3 (9)	2 (4)	4 (4)	52	4

PETUNJUK

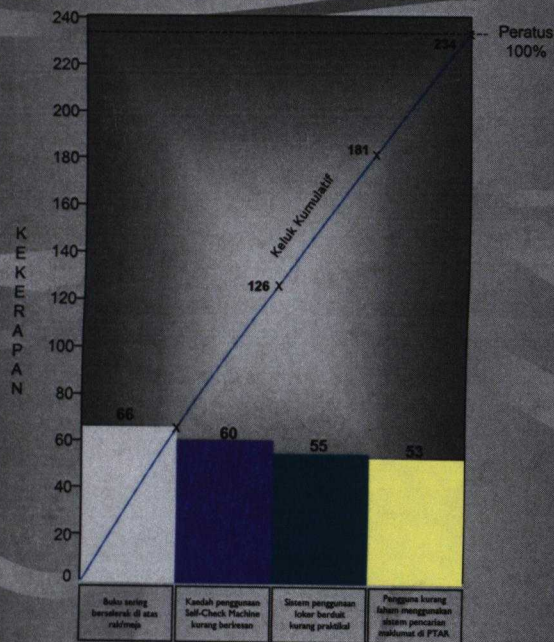
- A. KEPUASAN PELANGGAN
- B. DASAR KUALITI
- C. MUDAH DISESAIKAN
- D. MUDAH MENDAPAT DATA
- E. PENJIMATAN KOS, MASA DAN TENAGA

SKALA MATA

- 4. Amat tepat
- 3. Tepat
- 2. Sederhana Tepat
- 1. Kurang Tepat

27

GAMBARAJAH PARETO MENGENALPASTI MASALAH UTAMA



28



TAJUK PROJEK

**BUKU SERING BERSELERAK
DI ATAS RAK/MEJA**

29



**GAMBAR MENUNJUKKAN
KEADAAN BUKU BERSELERAK**

30







TEMA PROJEK

PERKHIDMATAN YANG TERBAIK BERMULA DENGAN SUASANA KECERIAAN DAN KEKEMASAN

35



LATAR BELAKANG MASALAH

Buku-buku yang berselerak adalah satu keadaan yang amat menyedihkan pengguna yang mengunjungi PTAR 3. Mengikut statistik bagi bulan Januari sejumlah **6563** naskah buku didapati berselerak diruang pembaca dan rak-rak di PTAR 3. Keadaan ini semakin bertambah dengan peningkatan statistik pada bulan Februari sebanyak **7874** dan fenomena ini menimbulkan kesukaran kepada pengguna perpustakaan untuk memperolehi buku yang tidak terdapat di rak-rak buku seperti yang terpapar di **OPAC dan Web-OPAC**. Keadaan ini telah menjadikan sistem OPAC dikatakan kurang tepat dan mengelirukan pengguna. Suasana ini perlu diberi perhatian segera kerana akan mengganggu pembelajaran pelajar yang banyak bergantung kepada buku sebagai sumber rujukan.

'BUKU SERING BERSELERAK DI ATAS RAK / MEJA'

sebagai projek utama kumpulan dan PTAR 3 dijadikan kajian kes projek kumpulan MAYA.

PTAR berusaha bersama-sama kearah mencapai Pengurusan Berkualiti, Integriti dan Akauntabiliti bagi mewujudkan suasana ceria dan kemas di dalam memberi perkhidmatan kepada pengguna.

Keadaan ini menjadi penghalang bagi mencapai matlamat perpustakaan iaitu untuk memberi kepuasan kepada pelanggan dari segi perkhidmatan. Masalah ini boleh diselesaikan melalui kempen kesedaran pengguna secara berterusan. Ini banyak menyumbang kepada penjimatan masa dan tenaga.

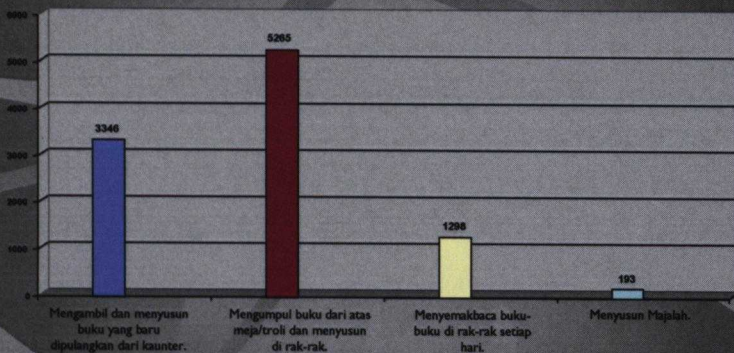
36



STATISTIK PENYUSUNAN BUKU/MAJALAH PTAR 3 BAGI BULAN JAN & FEB 2004

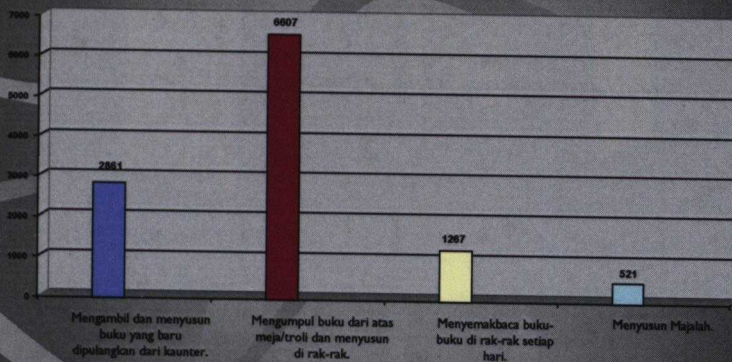
37

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK 3 STATISTIK PENYUSUNAN BUKU/MAJALAH JANUARI 2004



38

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK 3
STATISTIK PENYUSUNAN BUKU/MAJALAH
FEBRUARI 2004



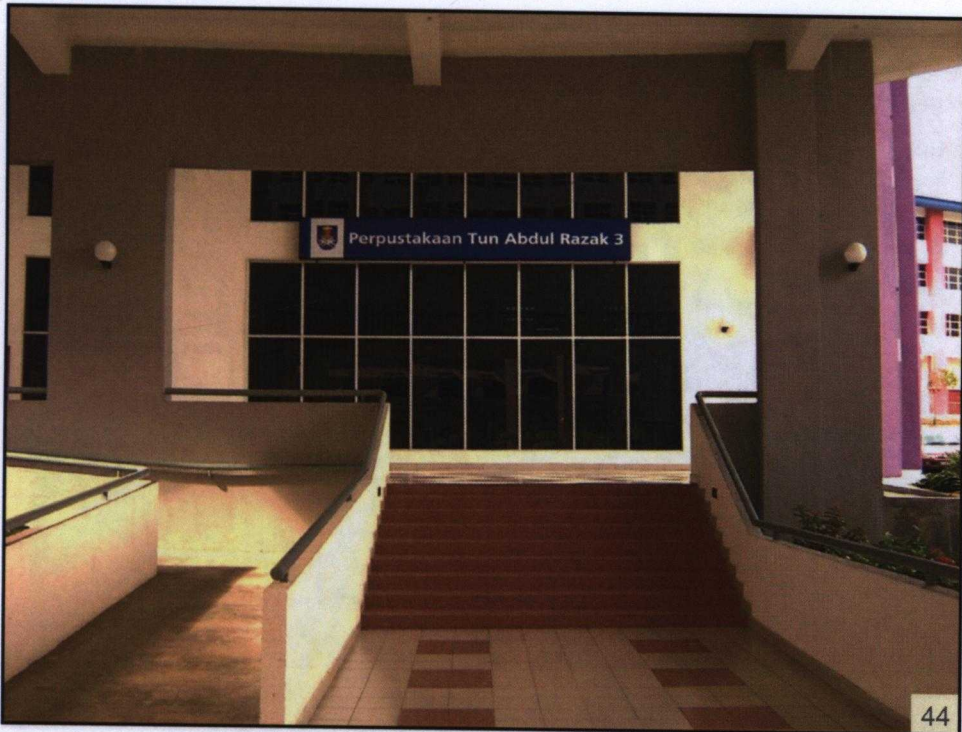
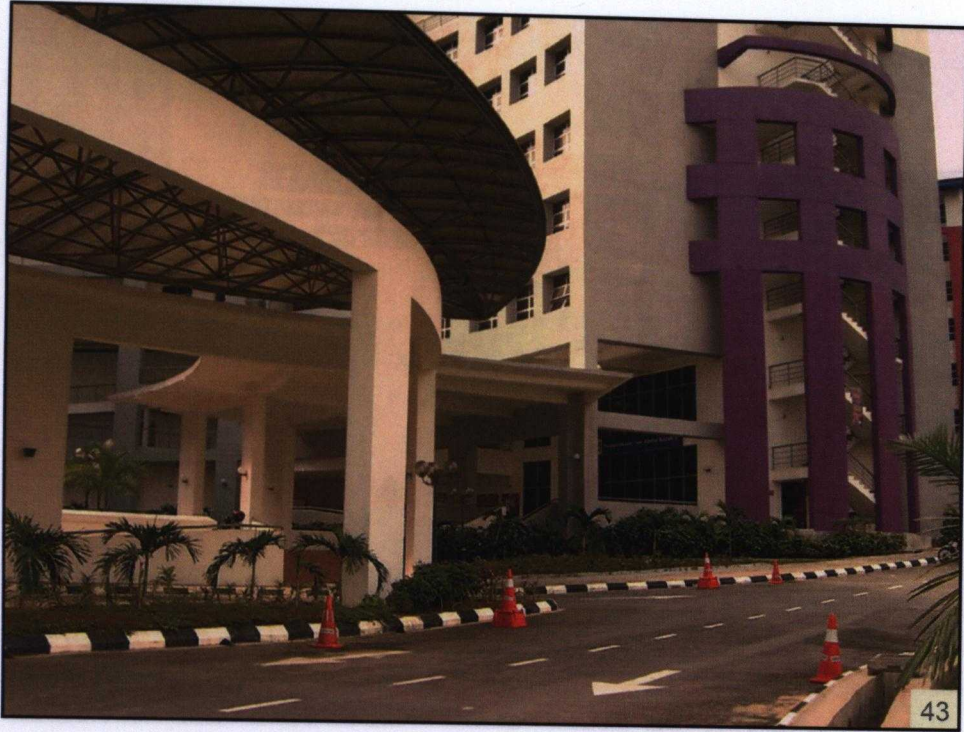
39

GAMBAR PTAR 3

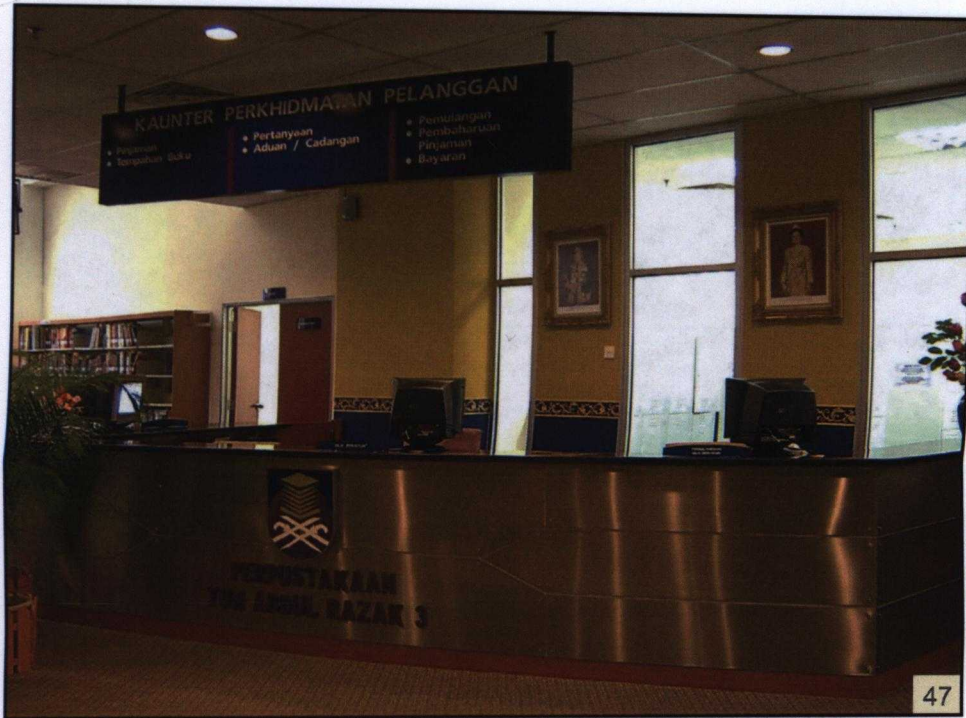


40









47

DEFINISI MASALAH



BUKU	Merupakan satu set helaian kertas yang dijilid dan diberi tajuk/judul. Mengandungi maklumat-maklumat bagi tujuan pembacaan samada yang menjurus dalam bidang keilmuan (Akademik) mahu pun untuk hiburan.
SERING	Kerap berlaku terutama setelah pengguna menggunakan buku sebagai sumber rujukan.
BERSELERAK	Satu keadaan di mana kedudukan buku-buku tidak tersusun dengan rapi, berterabur atau bersepah.
DI ATAS	Suatu keadaan yang menunjukkan kedudukan tempat di mana sesuatu buku itu diletakkan.
RAK	Para atau tempat untuk meletakkan buku.
MEJA	Sejenis perabut yang digunakan bagi tujuan penulisan dan pembacaan.

48



PENJELASAN MASALAH MELALUI 5W2H

APA What	Buku Sering Berselerak Di Atas Rak/Meja
DIMANA Where	Di Perpustakaan Tun Abdul Razak 3
BILA When	Pada waktu Perpustakaan Tun Abdul Razak 3 beroperasi
SIAPA Who	Pengguna Perpustakaan
MENGAPA Why	Kurang prihatin, kurang kerjasama, kurang disiplin dan kurang kesedaran terhadap keadaan buku yang berselerak
BAGAIMANA How	Semasa dan selepas pengguna mencari buku.
BERAPA BANYAK How much	Peningkatan jumlah mengikut statistik.

49



OBJEKTIF PROJEK

1. Meningkatkan **kesedaran** pengguna tentang pentingnya pemeliharaan buku/bahan yang digunakan serta memudahkan pengguna lain mencari bahan-bahan yang diperlukan
2. Menggalakkan pengguna perpustakaan **mengamalkan** disiplin 'kekemasan' semasa dan selepas menggunakan bahan-bahan rujukan.
3. Mewujudkan **kerjasama** antara pelajar/staf dalam usaha menggalakkan perkhidmatan yang Berkualiti, Integriti, Akauntabiliti.

50

PENETAPAN SASARAN PROJEK

Matamat kami ialah penambahbaikan sebanyak **80%** bagi penyelesaian masalah 'Buku Sering Berselerak Di Atas Rak/Meja'

Penetapan matamat pencapaian sebanyak 80% berdasarkan kepada lima faktor utama iaitu:

1. Kepuasan Pelanggan.
2. Menepati Dasar Kualiti PTAR.
3. Mudah Diselesaikan.
4. Mudah Mendapat Data.
5. Penjimatan Kos, Masa Dan Tenaga.

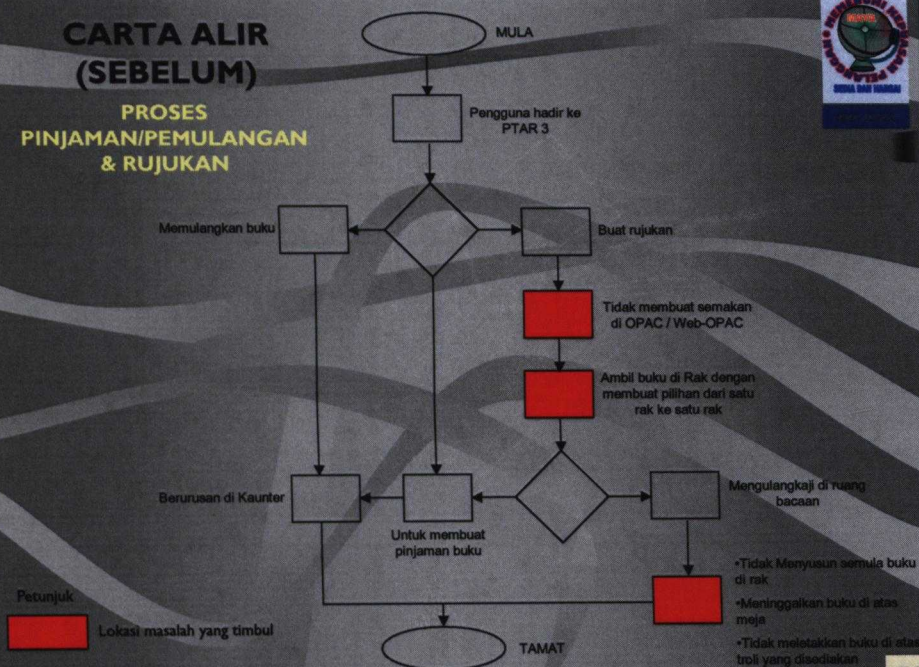
Berasaskan Kepada Kenyataan bahawa :

- ✓ Manusia perlu melalui proses pendidikan dan bimbingan serta memerlukan jangka masa yang lebih panjang bagi membentuk dan mengamalkan disiplin diri.
- ✓ Kemampuan ahli untuk mencapai matamat yang tinggi berasaskan komitmen yang bersepadu antara ahli kumpulan dan pihak pengguna perpustakaan.
- ✓ Sokongan pihak pengurusan PTAR meningkat dan mendorong ahli kumpulan untuk berusaha di dalam penyelesaian masalah.
- ✓ Berasaskan ketetapan: **20%** tindakan penambahbaikan dapat menyelesaikan **80%** jumlah masalah yang dihadapi.

51

CARTA ALIR (SEBELUM)

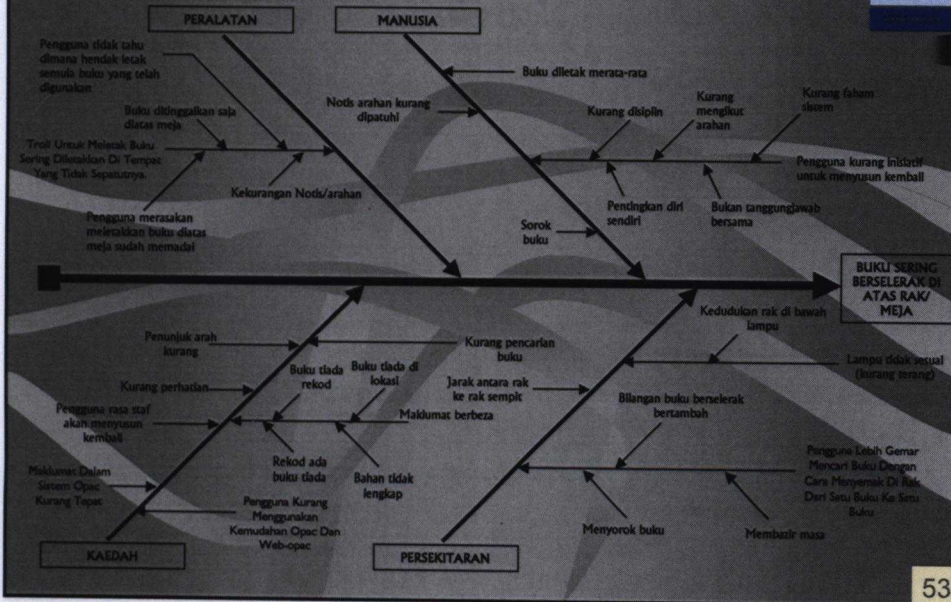
PROSES PINJAMAN/PEMULANGAN & RUJUKAN



52



Rajah sebab akibat 1



53

SEBAB-SEBAB PALING MUNGKIN

BIL	PUNCA	SEBAB	JUMLAH UNDI
1.	MANUSIA	1. Pengguna kurang inisiatif untuk menyusun kembali	4
		2. Pengguna kurang memahami Sistem Penyusunan buku	1
		3. Pengguna kurang 'Disiplin' semasa menggunakan kemudahan perpustakaan	2
		4. Pengguna tidak faham konsep kesepaduan dan tanggungjawab bersama menyusun buku	1
		5. Mementing Diri sendiri	0
JUMLAH BESAR			8
2.	PERALATAN	1. Troli untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya.	5
		2. Pengguna sengaja meletak buku-buku merata-rata	1
		3. Kekurangan notis-notis/pandu arah pengguna	1
		4. Pengguna merasakan meletakkan buku di atas rak/meja sudah memadai	1
		JUMLAH BESAR	

Penentuan sebab-sebab paling mungkin ditentukan melalui kaedah undian yang telah dijalankan di kalangan setiap ahli kumpulan di mana setiap ahli dibenarkan mengundi sebanyak 1 kali bagi setiap punca masalah

54

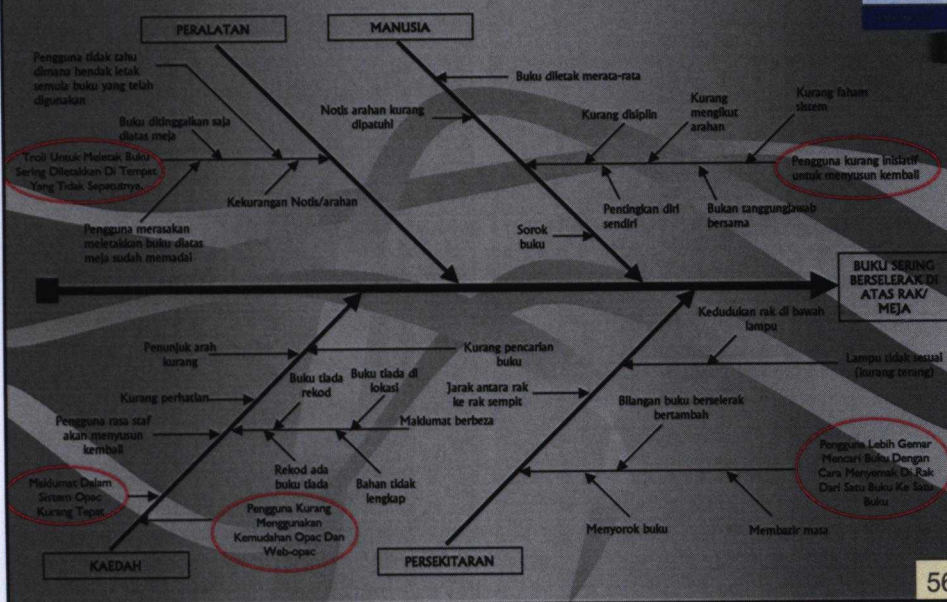
SEBAB-SEBAB PALING MUNGKIN

BIL	PUNCA	SEBAB	JUMLAH UNDI
3.	PERSEKITARAN	1. Pengguna lebih gemar mencari buku dengan cara menyemak di rak dari satu buku ke satu buku	5
		2. Pengguna mengambil masa lama dengan mengambil buku yang kadangkala tiada kaitan dengan keperluan	2
		3. Kesukaran pengguna mencari-cari buku di rak membuatkan buku berselerak	1
		JUMLAH BESAR	8
4.	KAEDAH	1. Pengguna kurang menggunakan kemudahan OPAC dan WEB-OPAC	6
		2. Pengguna berpendapat staf akan menyusun semula buku	1
		3. Kurang kesedaran mengenai tanggungjawab bersama	1
		JUMLAH BESAR	8
		1. Maklumat dalam sistem OPAC kurang tepat	8
		JUMLAH BESAR	8

Penentuan sebab-sebab paling mungkin ditentukan melalui kaedah undian yang telah dijalankan di kalangan setiap ahli kumpulan di mana setiap ahli dibenarkan mengundi sebanyak 1 kali bagi setiap punca masalah

55

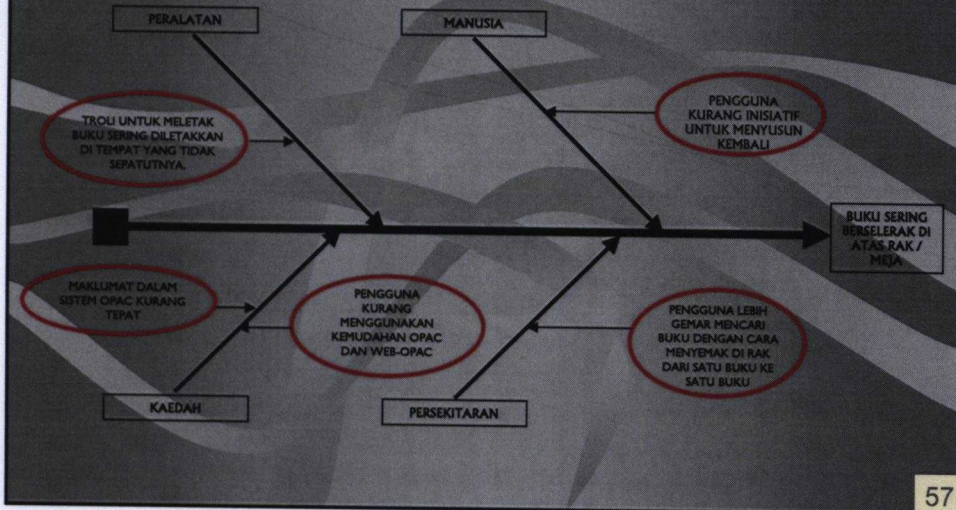
Rajah sebab akibat 2



56



Rajah sebab akibat 3



57



AKTIVITI EDAR BORANG SOAL SELIDIK

58



ANALISA BORANG SOAL SELIDIK SEBELUM TINDAKAN PENYELESAIAN



BIL	PUNCA MASALAH	YA	TIDAK	JUMLAH	PERATUS
1.	Pengguna kurang inisiatif untuk menyusun semula	176	18	194	90.72 %
2.	Pengguna kurang menggunakan kemudahan OPAC dan Web-OPAC	169	25	194	87.11 %
3.	Maklumat bahan di dalam sistem OPAC kurang tepat	158	36	194	81.44
4.	Troli untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya.	145	49	194	74.7 %
5.	Pengguna lebih gemar mencari buku dengan cara menyemak di rak dari satu buku ke satu buku	128	66	194	65.97 %
	JUMLAH	776	176	970	

61

LEMBARAN SEMAKAN (SEBELUM TINDAKAN PENYELESAIAN)

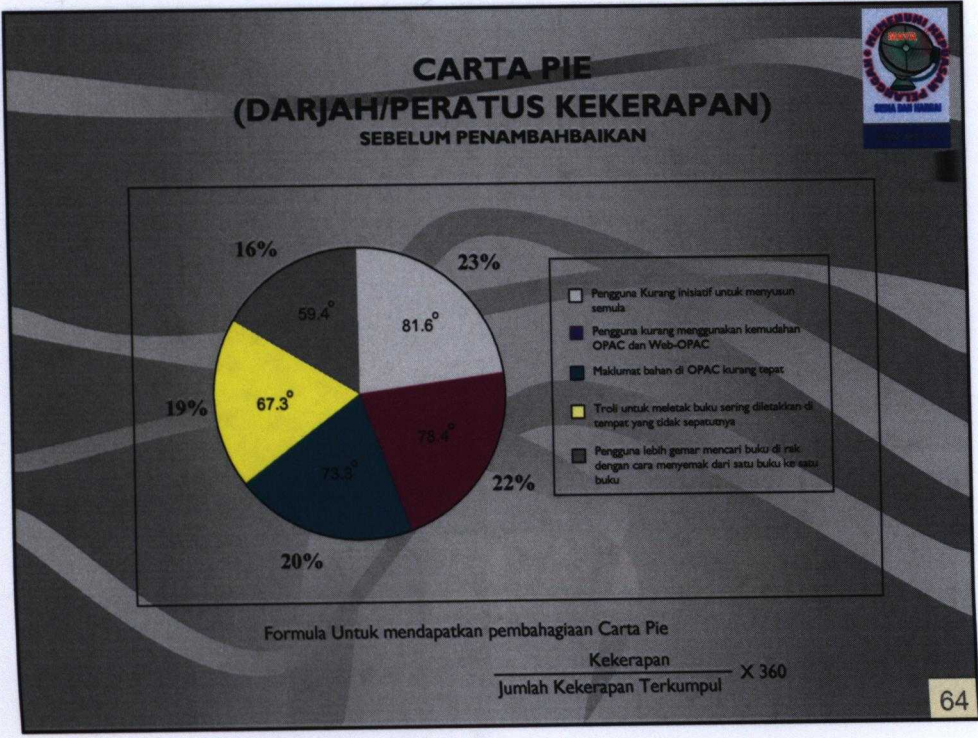
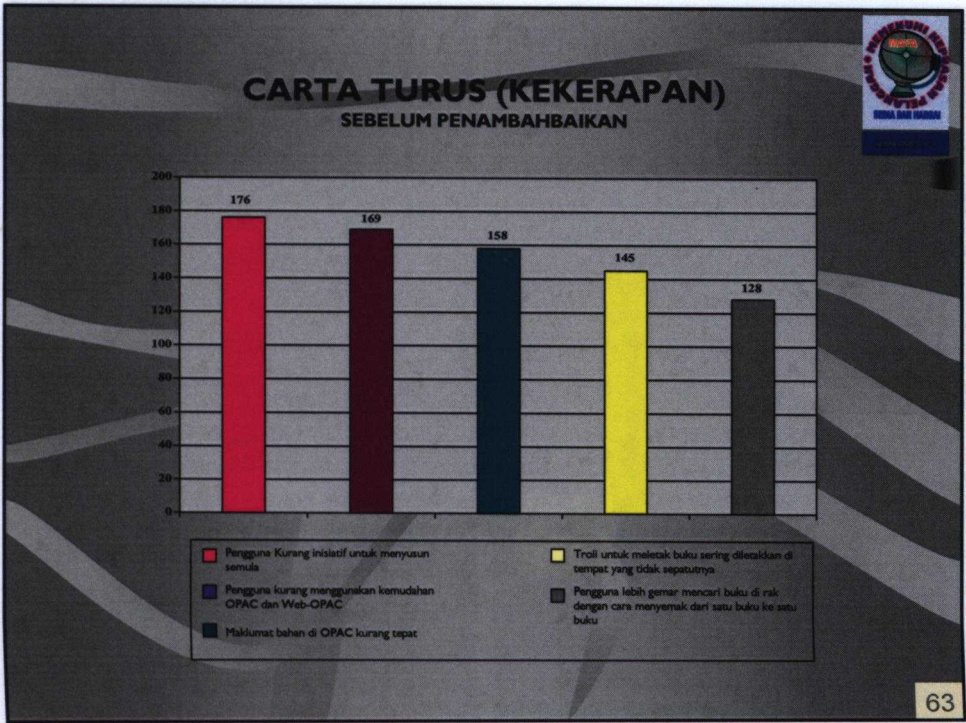


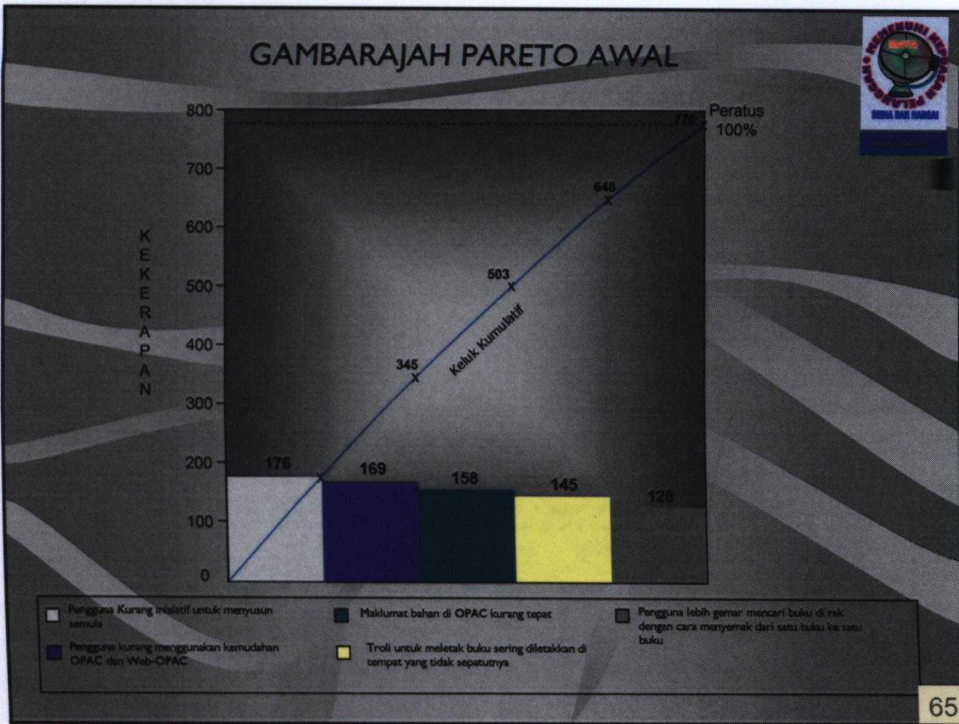
BIL	PUNCA MASALAH	KEKERAPAN	KEKERAPAN TERKUMPUL	PERATUSAN KEKERAPAN
1.	Pengguna Kurang Inisiatif Untuk Menyusun Semula	176	176	23 %
2.	Pengguna kurang menggunakan kemudahan OPAC dan Web-OPAC	169	345	22 %
3.	Maklumat bahan di OPAC kurang tepat	158	503	20 %
4.	Troli untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya	145	648	19 %
5.	Pengguna lebih gemar mencari buku dengan cara menyemak di rak dari satu buku ke satu buku	128	776	16%
	JUMLAH	776		100%

Borang Soal-selidik diedar sebanyak 200
Diterima kembali sebanyak 194

Nama pengutip data	1. Baharudin Hamzah 2. A. Halim Mohd Nor
Kaedah Mengutip Data	Borang Soal-selidik
Tempoh Mengutip Data	16 - 21 Feb 2004
Lokasi Mengutip Data	Perpustakaan Tun Abdul Razak 3

62





TINDAKAN PENYELESAIAN

BIL.	SEBAB-SEBAB	KAEDAH PENYELESAIAN YANG TELAH DILAKSANAKAN
1.	MANUSIA Pengguna kurang inisiatif untuk menyusun buku-buku selepas digunakan	Ketetapan arahan secara terus kepada pengguna seperti : <ol style="list-style-type: none"> Gambarajah sistem susunan buku yang jelas dilekatkan di sudut bacaan/rak-rak di ruang bacaan pengguna. Staf perlu membimbing, menasihati dan menjelaskan peraturan dan tindakan yang perlu diberi perhatian oleh pengguna dari masa ke semasa Kempen kesedaran pengguna dan nasihat perlu kerap diadakan Mengecop pada setiap buku dengan peringatan "MAKLUMAN" <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> "MAKLUMAN" Jika Tidak Membuat Pinjaman, Sila Letakkan semula buku yang telah digunakan di atas trolri yang telah disediakan. </div>

66

TINDAKAN PENYELESAIAN



BIL	SEBAB-SEBAB	KAEDAH PENYELESAIAN YANG TELAH DILAKSANAKAN
2.	<p>KAEDAH</p> <p>Pengguna kurang faham cara mencari buku yang betul (seperti menggunakan OPAC dan WEB-OPAC)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peringatan pengguna berkenaan sistem OPAC dan WEB-OPAC. 2. Cara penggunaan OPAC perlu ada panduan pengguna yang lebih mudah difahami. 3. Kempen kesedaran pengguna tentang tanggungjawab menyusun semula buku perlu di teruskan untuk membimbing para pelajar.
3.	<p>Maklumat dalam sistem OPAC kurang tepat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Shelf-reading atau penyemakan susunan bahan perlu dilakukan sentiasa supaya kedudukan buku itu betul lokasinya. 2. Mengemaskini data dalam sistem dengan membuat semakan dari satu buku ke satu buku supaya maklumat di dalam sistem OPAC tepat dan berkesan.

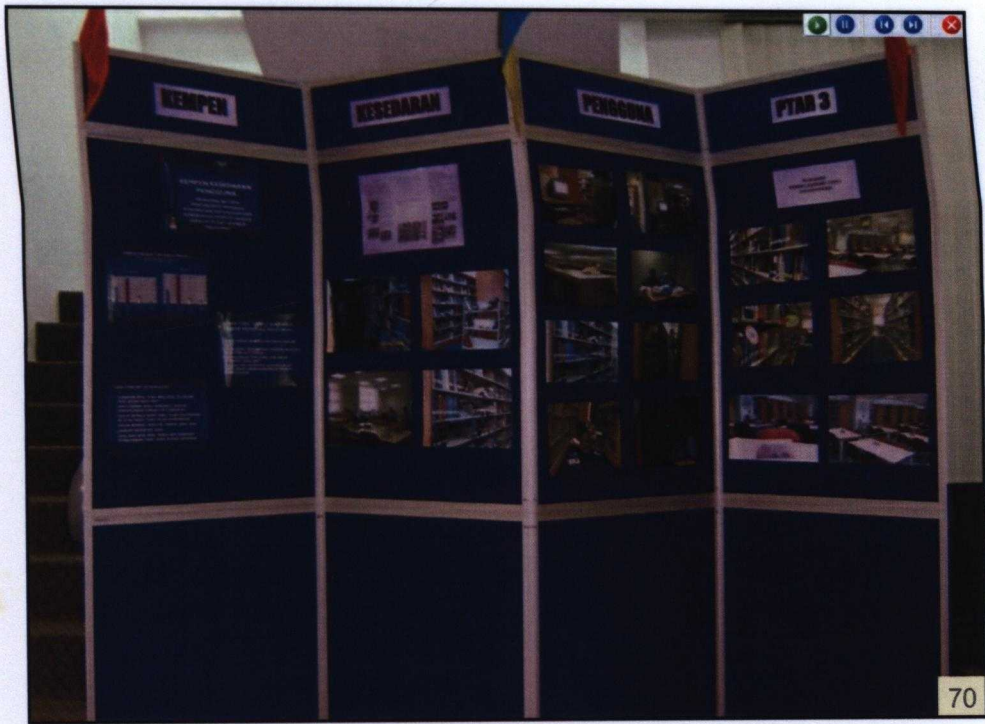
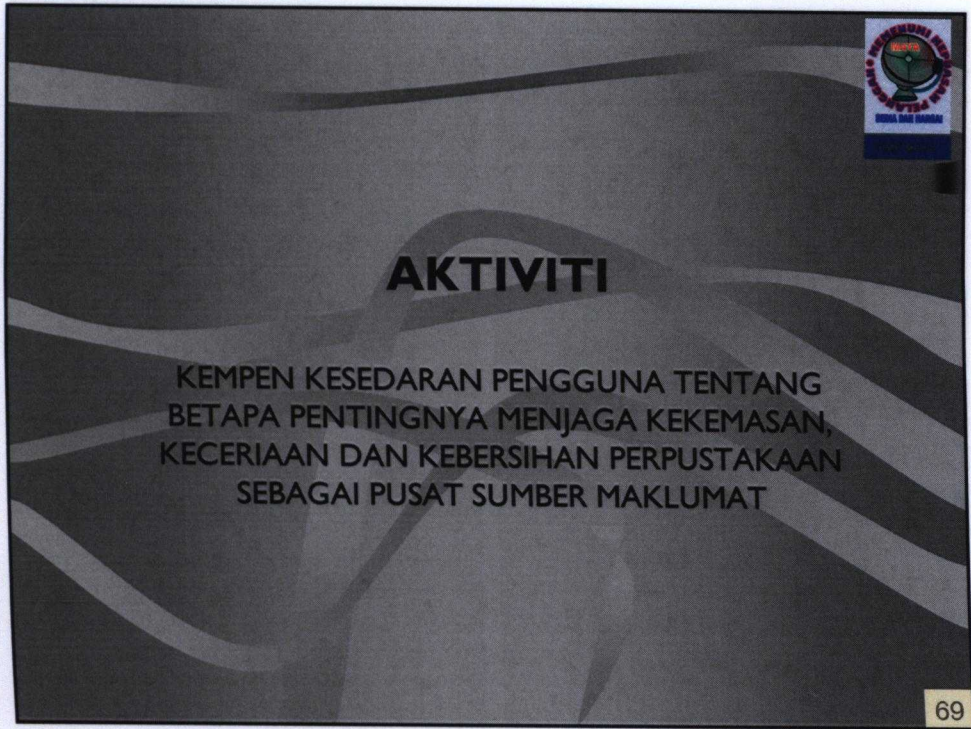
67

TINDAKAN PENYELESAIAN



BIL	SEBAB-SEBAB	KAEDAH PENYELESAIAN YANG TELAH DILAKSANAKAN
4.	<p>PERALATAN</p> <p>Trolis untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan penggunaan troli yang tersedia dengan meletakkannya di lokasi yang strategik agar memudahkan pengguna untuk terus meletakkan buku yang sudah digunakan di atas troli-troli tersebut. 2. Staf dan pengguna perlu memberi nasihat/bimbingan 3. Menampal notis/label yang menarik dan mudah difahami oleh pengguna di setiap aras/sudut 4. Mengaji semula penggunaan troli-troli di PTAR 3.
5.	<p>PERSEKITARAN</p> <p>Pengguna lebih gemar mencari buku dengan cara menyemak di rak dari satu buku ke satu buku</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 'Akujani' oleh pengguna untuk mematuhi segala peraturan perpustakaan 2. Pengguna perlu diberi orientasi khas sebelum menjadi ahli perpustakaan, seperti bagaimana untuk mencari bahan dengan menggunakan OPAC dan WEB OPAC 3. Penggunaan TV On Shelf dan Notis On Shelf ia merupakan kaedah peringatan yang sistematik dan moden selaras dengan pengjudan sebuah perpustakaan MAYA

68





AKTIVITI

ORIENTASI PELAJAR BARU & 'AKUJANJI' OLEH
PENGGUNA BAGI MEMATUHI SEGALA
PERATURAN PERPUSTAKAAN

72



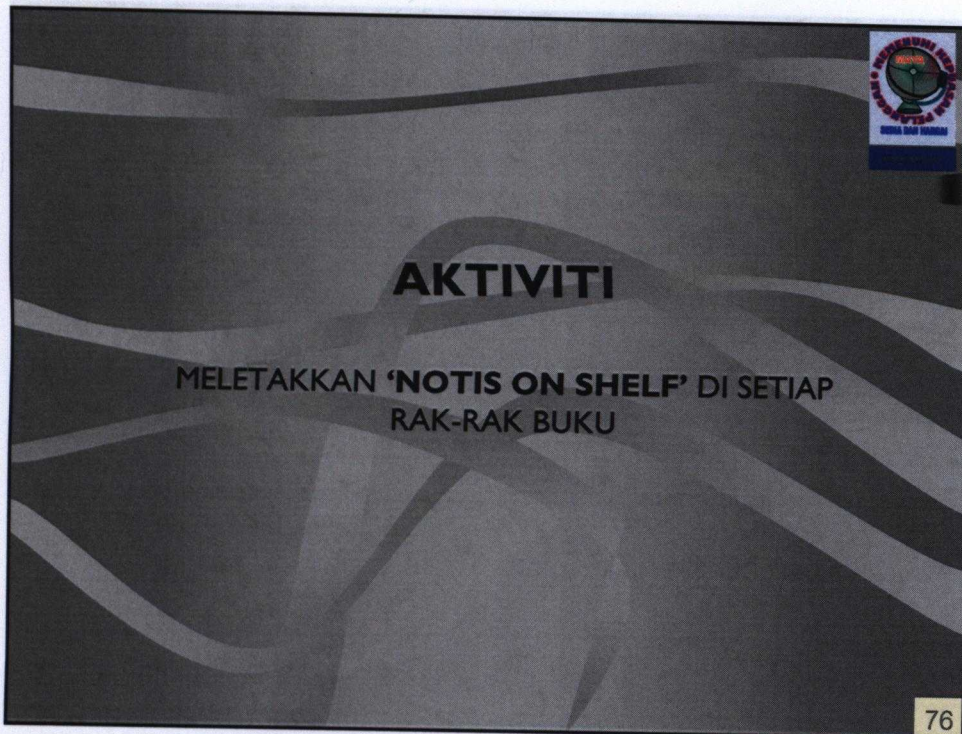
73



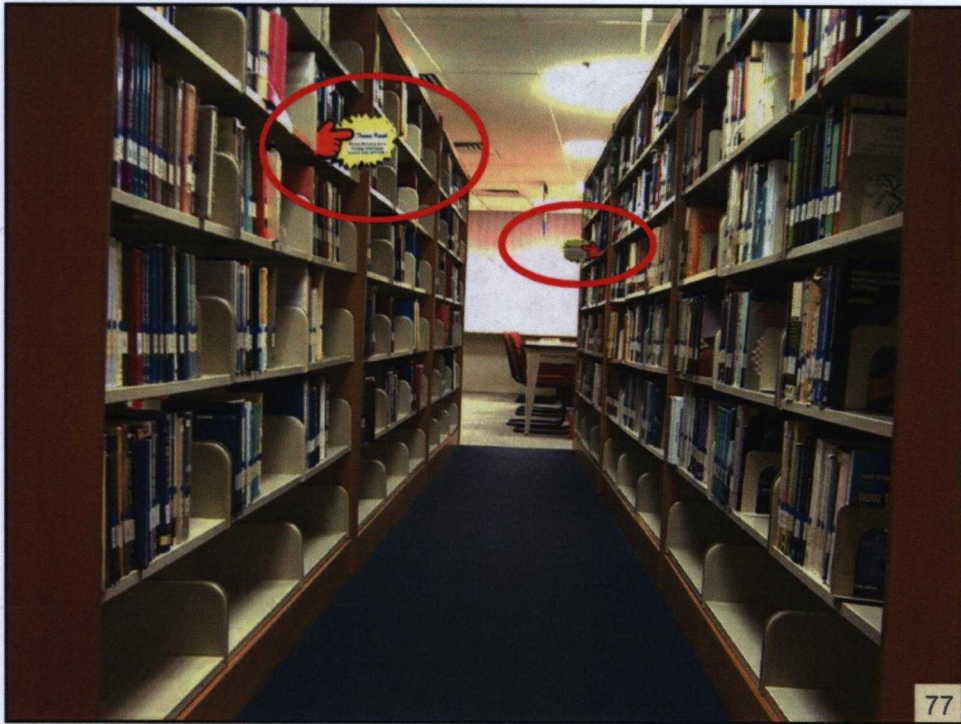
74




75



76

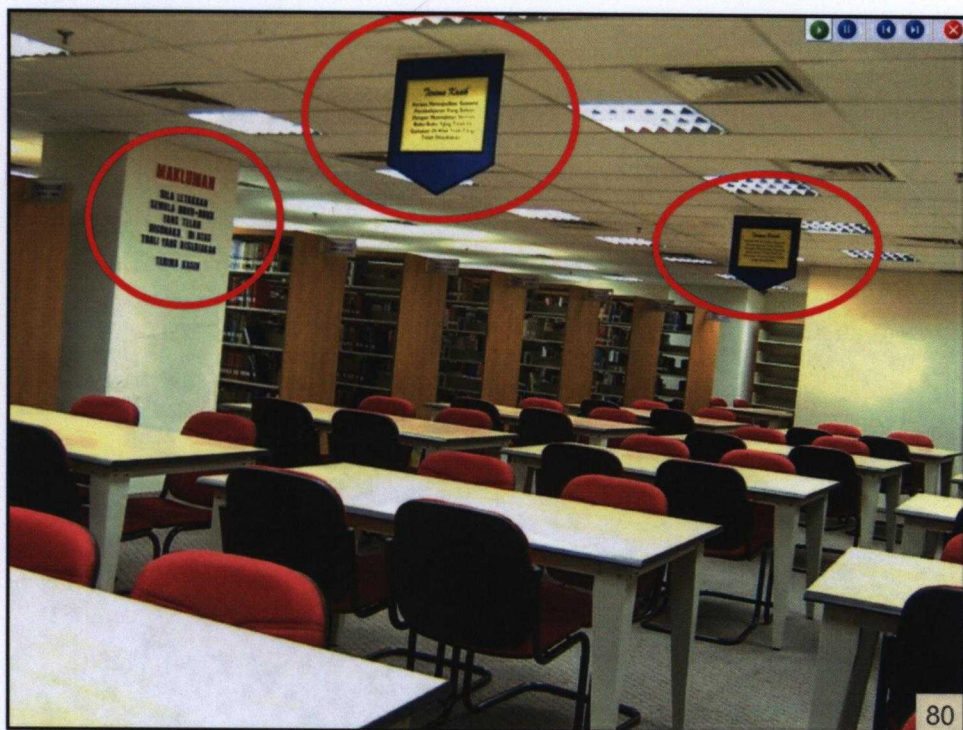


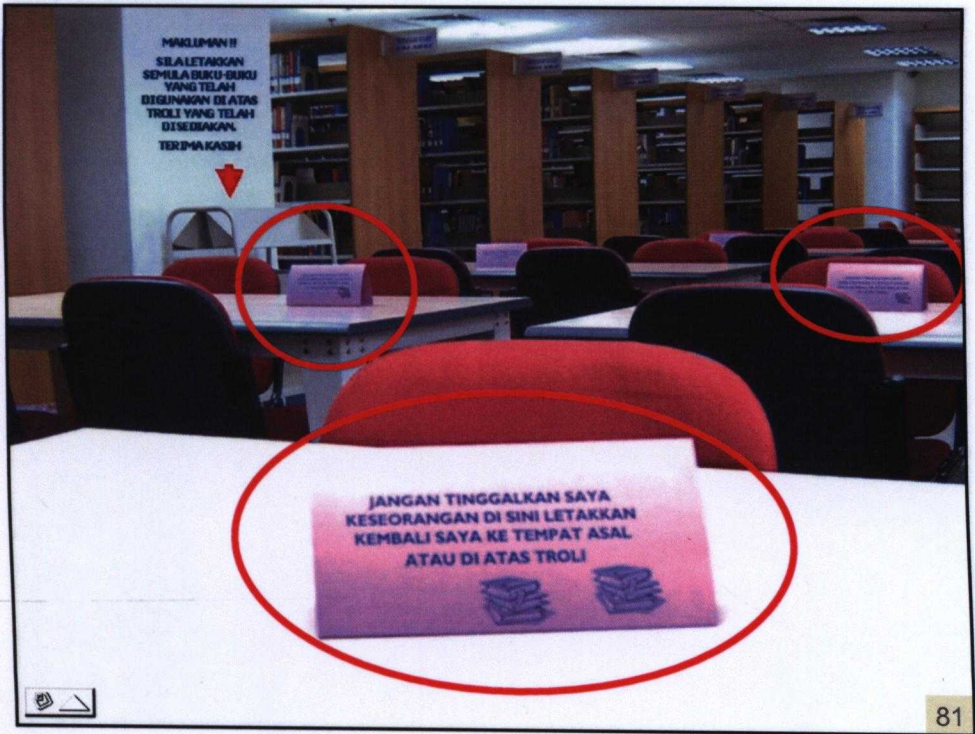


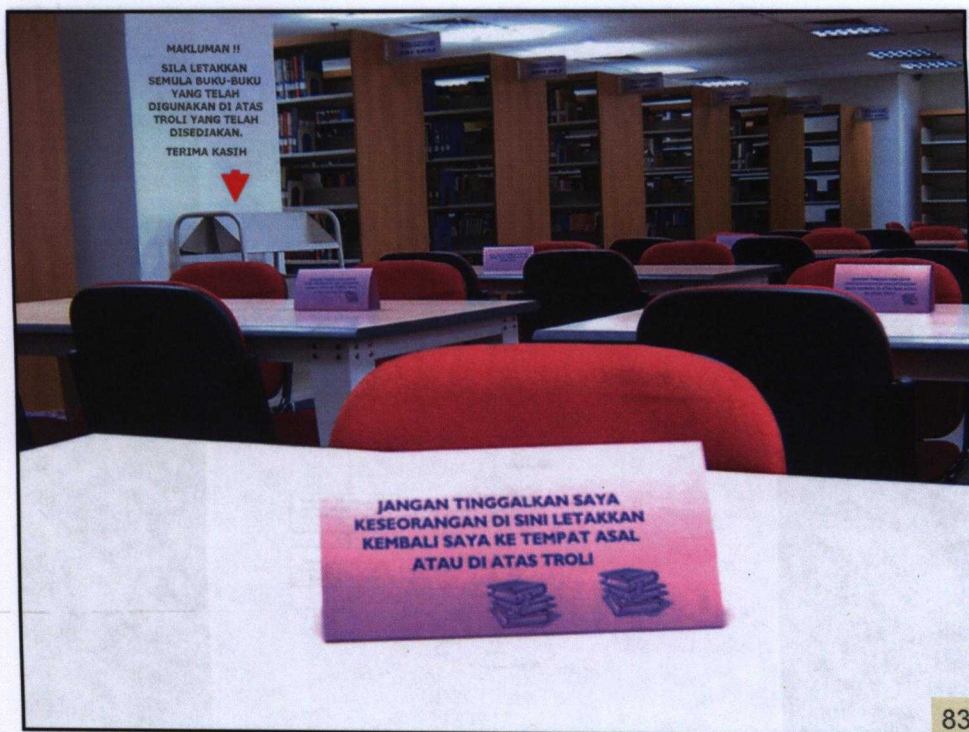
AKTIVITI

MELETAK DAN MENGGANTUNG 'NOTIS
BERUPA KATA-KATA
NASIHAT/PERINGATAN' DI SETIAP RUANG
BACAAN

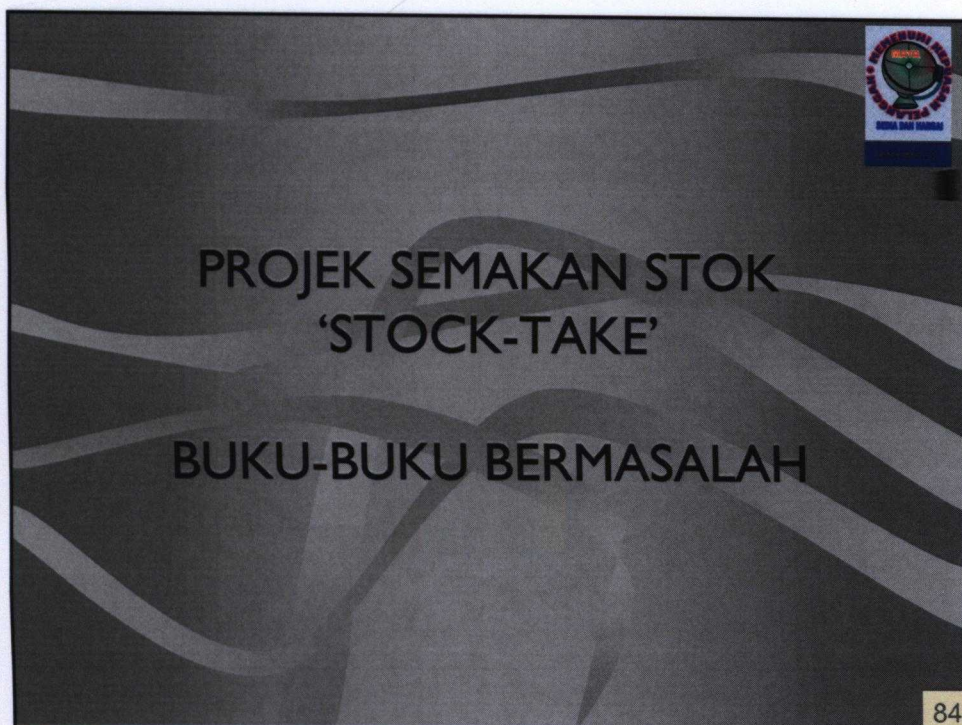
79



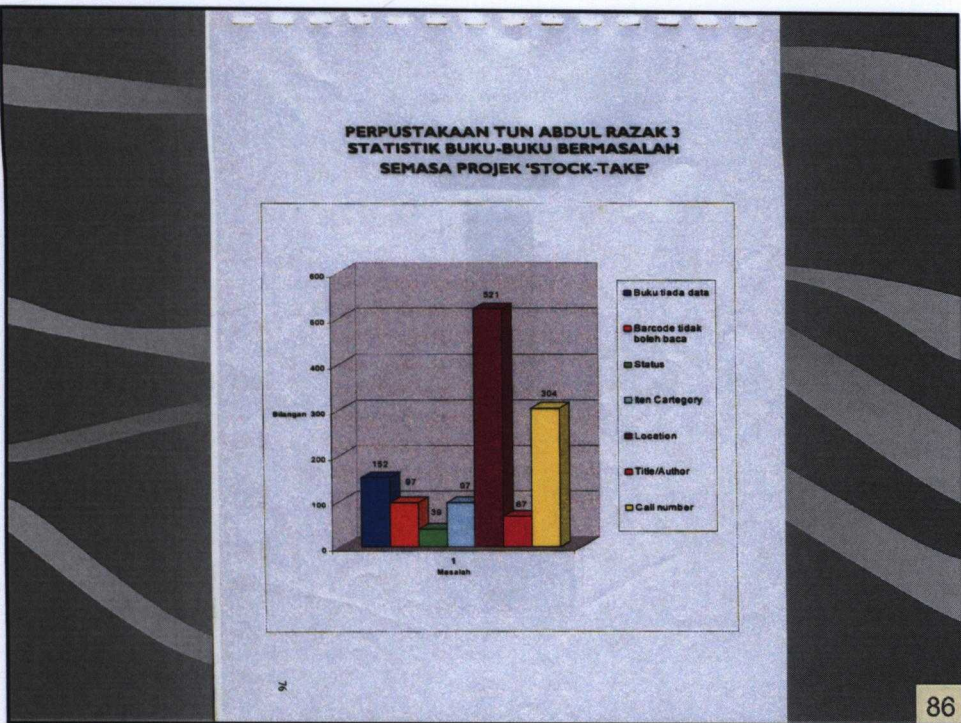
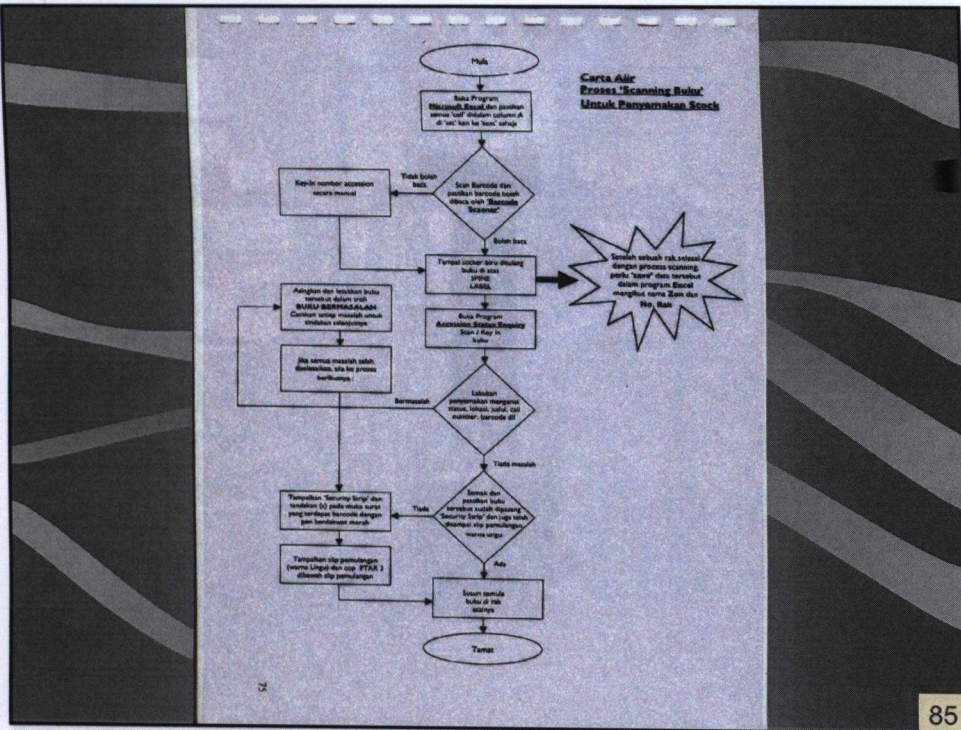





83

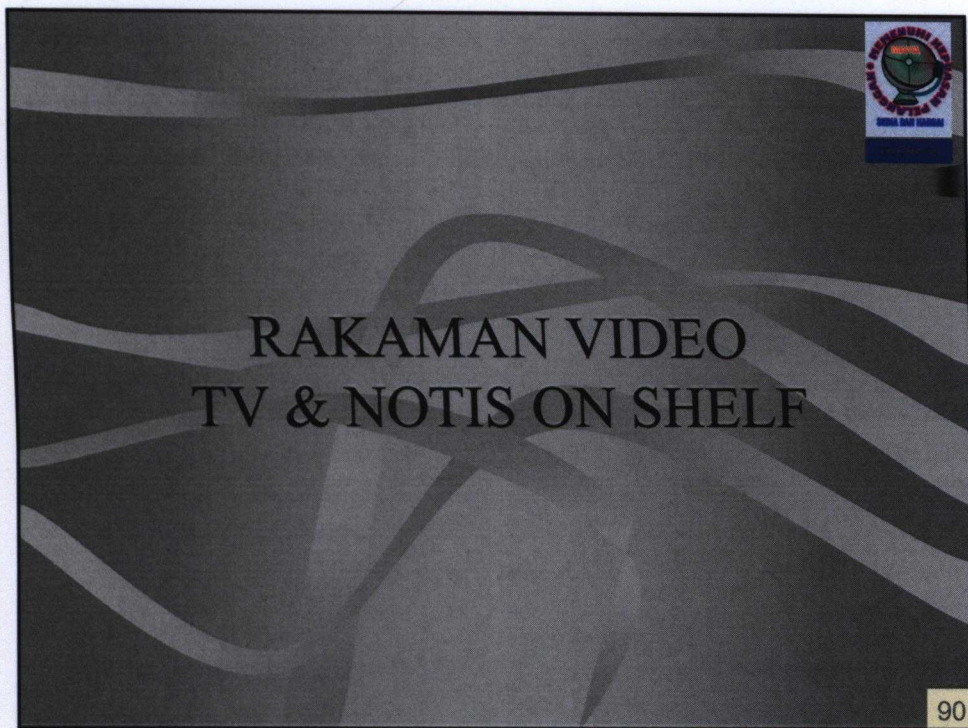
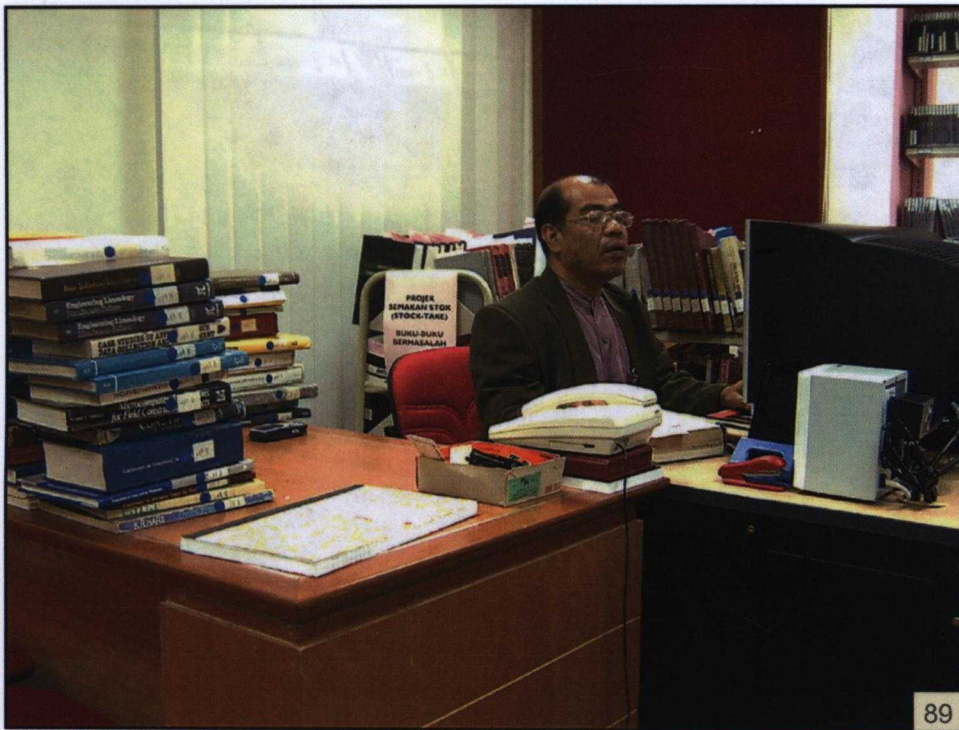


84





Pengesahan Dari Pustakawan yang terlibat dalam kerja-kerja pembetulan buku-buku bermasalah



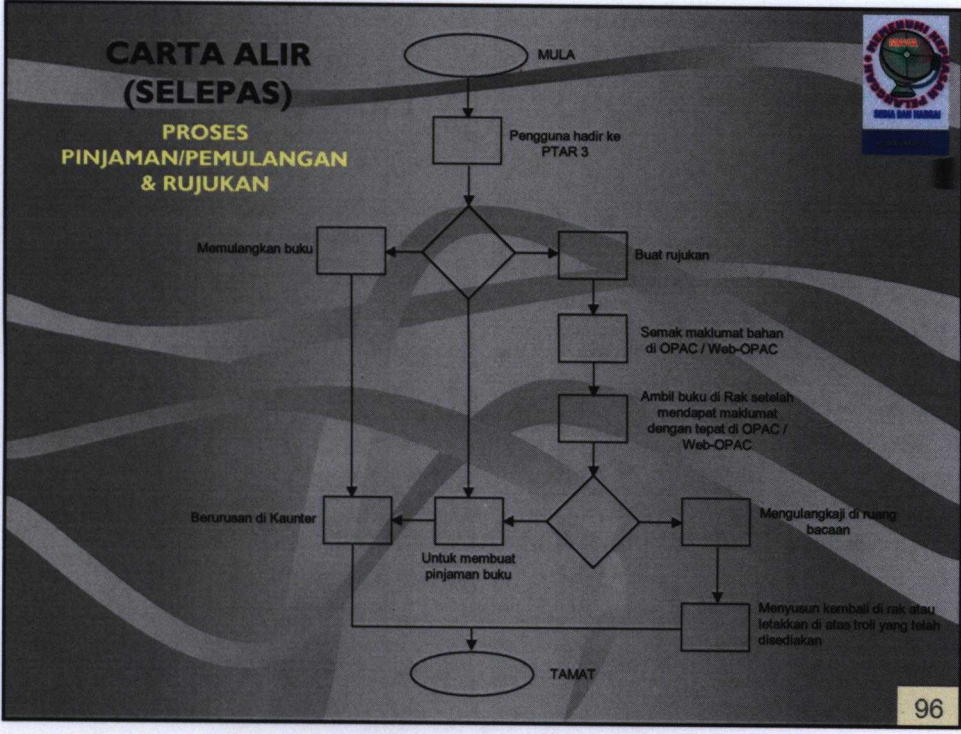


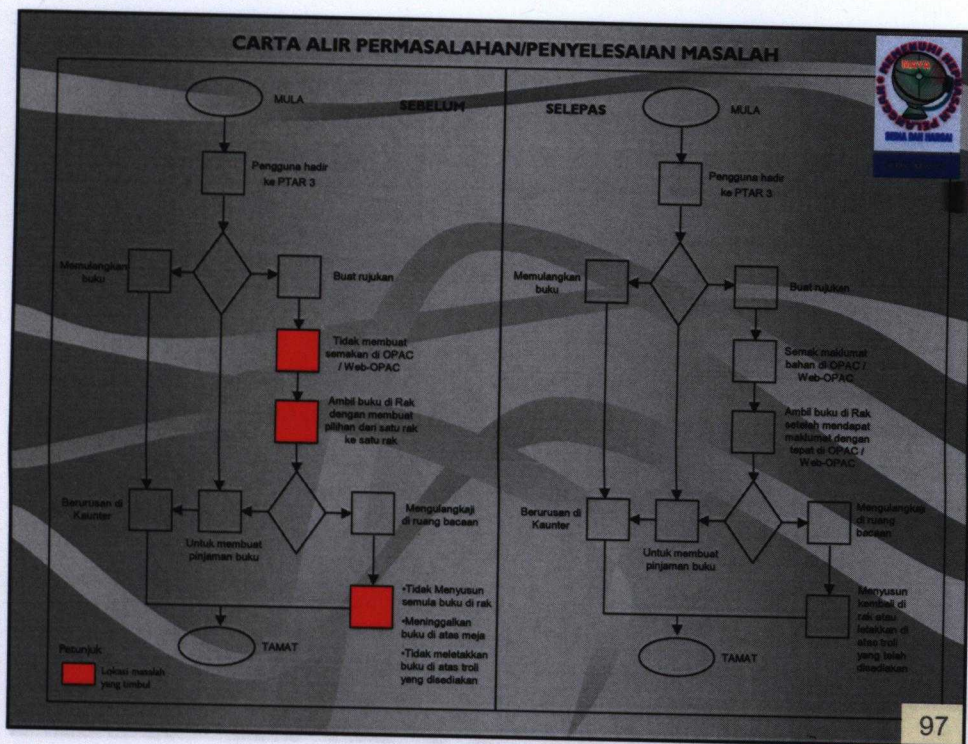


93




94





ANALISA BORANG SOAL SELIDIK SELEPAS TINDAKAN PENYELESAIAN

BIL	PUNCA MASALAH	YA	TIDAK	JUMLAH	PERATUS
1.	Pengguna kurang inisiatif untuk menyusun semula	24	162	186	12.9 %
2.	Pengguna kurang menggunakan kemudahan OPAC dan Web-OPAC	23	163	186	12.4 %
3.	Maklumat bahan di dalam sistem OPAC kurang tepat	40	146	186	25 %
4.	Troli untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya.	34	152	186	18.3 %
5.	Pengguna lebih gemar mencari buku dengan cara menyepak di rak dari satu buku ke satu buku	40	146	186	25 %
JUMLAH		161	769	930	17.3 %



98

LEMBARAN SEMAKAN (SELEPAS TINDAKAN PENYELESAIAN)



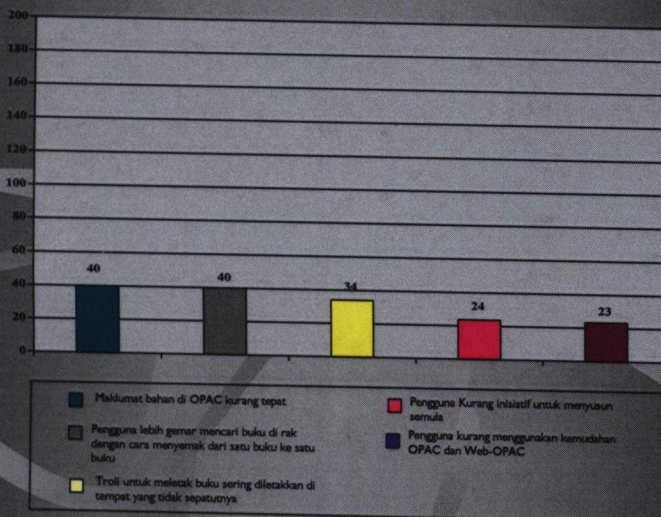
BIL	PUNCA MASALAH	KEKERAPAN	KEKERAPAN TERKUMPUL	PERATUSAN KEKERAPAN
1.	Pengguna Kurang Inisiatif Untuk Menyusun Semula	24	24	15 %
2.	Pengguna kurang menggunakan kemudahan OPAC dan Web-OPAC	23	47	14 %
3.	Maklumat bahan di OPAC kurang tepat	40	87	25 %
4.	Troli untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya	34	121	21 %
5.	Pengguna lebih gemar mencari buku dengan cara menyemak di rak dari satu buku ke satu buku	40	161	25 %
	JUMLAH	161		100%

Borang Soal-selidik diedar sebanyak 200
Diterima kembali sebanyak 186

Nama pengutip data	1. Baharudin Hamzah 2. A. Halim Mohd Nor
Kaedah Mengutip Data	Borang Soal-selidik
Tempoh Mengutip Data	12 Julai 2004
Lokasi Mengutip Data	Perpustakaan Tun Abdul Razak 3

99

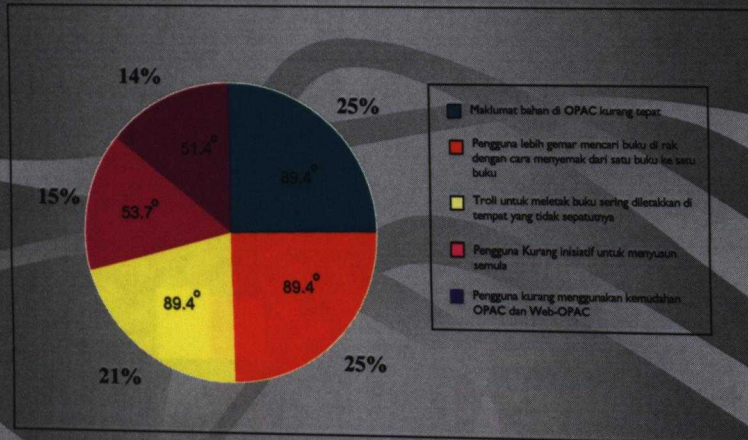
CARTA TURUS (KEKERAPAN) SELEPAS PENAMBAHBAIKAN



100



CARTA PIE (PERATUS KEKERAPAN) SELEPAS PENAMBAHBAIKAN



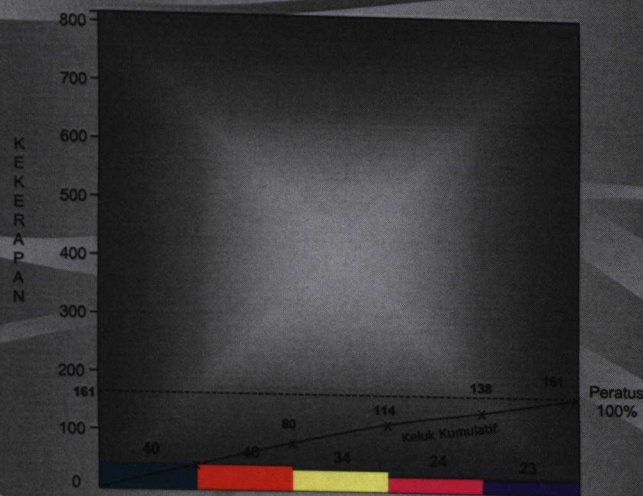
Formula Untuk mendapatkan pembahagian Carta Pie

$$\frac{\text{Kekerapan}}{\text{Jumlah Kekerapan Terkumpul}} \times 360$$

101

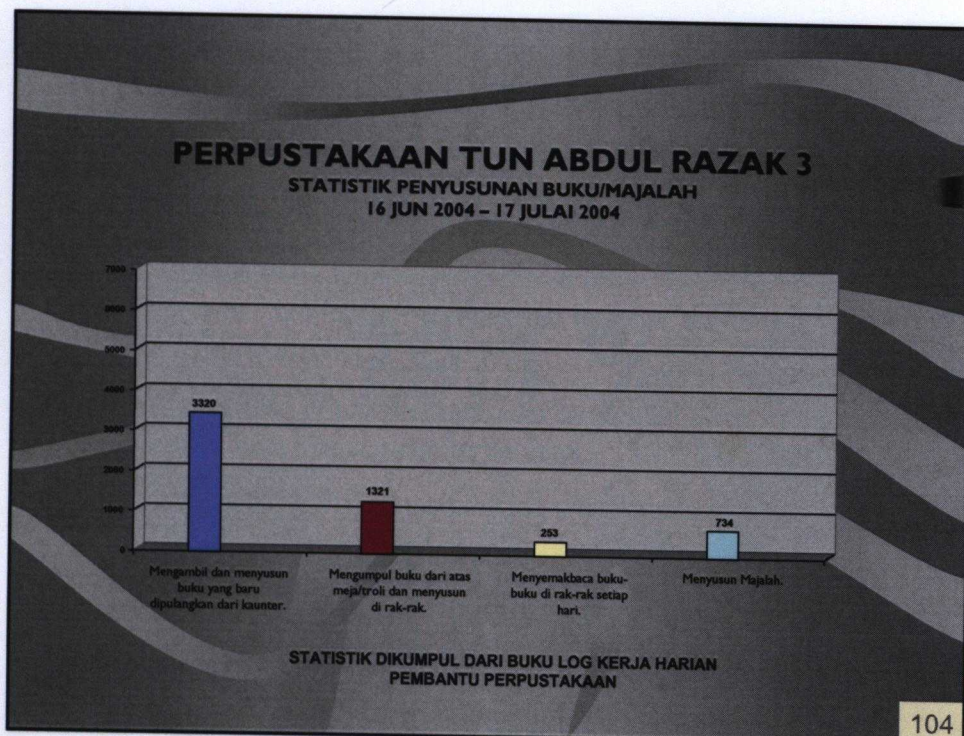
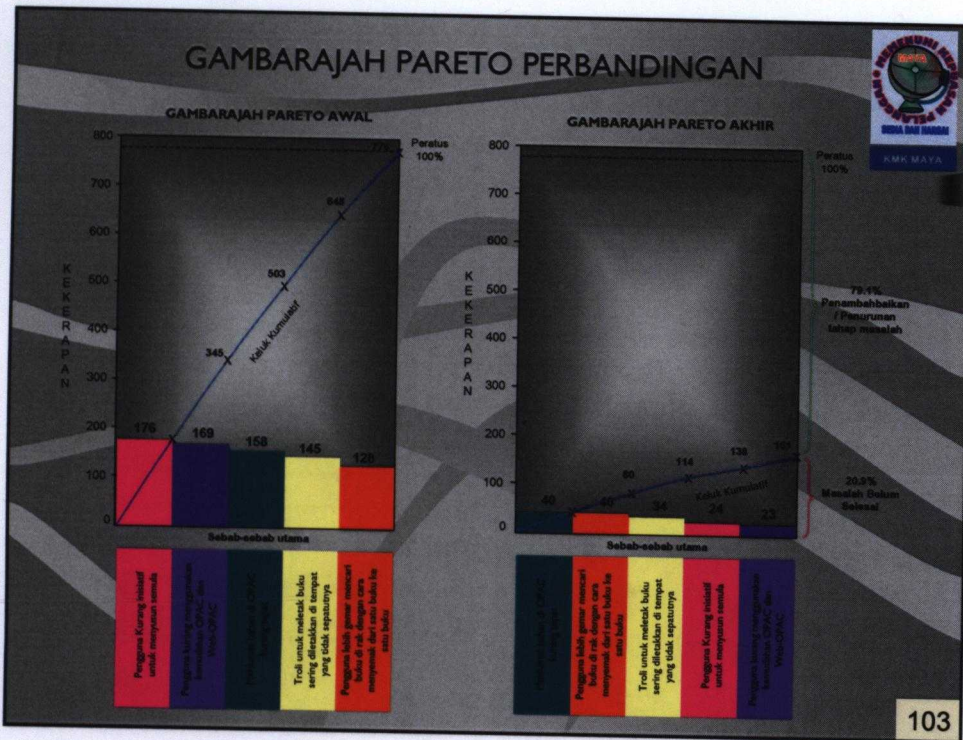


GAMBARAJAH PARETO AKHIR



- Maklumat bahan di OPAC kurang tepat
- Pengguna lebih gemar mencari buku di rak dengan cara menyepak dari satu buku ke satu buku
- Trolis untuk meletak buku sering diletakkan di tempat yang tidak sepatutnya
- Pengguna Kurang inisiatif untuk menyusun semula
- Pengguna kurang menggunakan kemudahan OPAC dan Web-OPAC

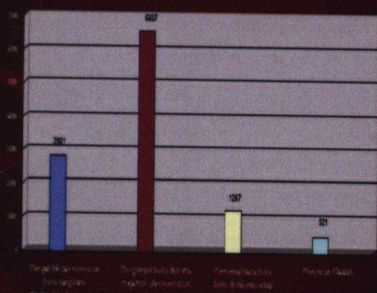
102



STATISTIK PERBANDINGAN PENURUNAN PENYUSUNAN BUKU/MAJALAH

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK 3

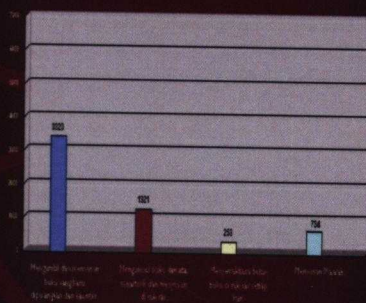
STATISTIK PENYUSUNAN BUKU/MAJALAH
FEBRUARI 2004



STATISTIK DIKUMPUL DARI BUKU LOG KERJA HARIAN
PEMBANTU PERPUSTAKAAN

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK 3

STATISTIK PENYUSUNAN BUKU/MAJALAH
16 JUN 2004 - 17 JULAI 2004



STATISTIK DIKUMPUL DARI BUKU LOG KERJA HARIAN
PEMBANTU PERPUSTAKAAN

105

PENCAPAIAN MATLAMAT

Kumpulan MAYA akan tetap meneruskan Kempen Kesedaran dan usaha mewujudkan keadaan kekemasan dan keceriaan.

79.1%

Faktor-faktor di luar kemampuan kumpulan amat nyata dan perlukan usaha yang berterusan.

Kumpulan MAYA juga sedar soal sikap manusia boleh dibimbing / dibentuk / dinilai. Perubahan tetap berasaskan kesedaran manusia untuk melakukan penambahbaikan.



106

FAEDAH-FAEDAH YANG DIPEROLEHI OLEH KUMPULAN DARIPADA PROJEK INI SEHINGGA KE HARI INI :



Projek KMK Kumpulan MAYA telah dilaksanakan dengan jayanya dan mendapat sokongan pihak Pengurusan PTAR. Kempen Kesedaran Pengguna dan aktiviti Penyediaan Poster dan Pandu Arah Pengguna telah banyak membantu meningkatkan kesedaran pengguna mengenai tanggungjawab bersama untuk mengekalkan perkhidmatan yang terbaik, ceria dan kemas.

Faedah yang di perolehi dari projek yang dilaksanakan

1. Peningkatan tahap kekemasan di ruang pembacaan dan di rak PTAR 3
2. Peningkatan kefahaman pengguna menggunakan OPAC dan WEB-OPAC dalam memperolehi bahan/buku dan lain-lain sumber maklumat
3. Tenaga kerja yang digunakan untuk menyusun buku dapat diagih dan digunakan untuk membantu kerja-kerja di bahagian kaunter
4. Masa dapat diijamatkan di dalam pencarian bahan
5. Surat penghargaan daripada pihak pengurusan, Jawatankuasa ISO dan Jawatankuasa 5S membuktikan peningkatan tahap kepuasan ke atas pencapaian projek

107

SURAT PENGHARGAAN DARI :



1. PIHAK PENGURUSAN PTAR
2. PENERUSI JAWATANKUASA ISO PTAR
3. PENERUSI JAWATANKUASA 5S PTAR

108

Surat Kami : 100-PTAR (PT: 30/2)
Tarikh : 24 Julai 2004

Encik Muhamad Azmir Sulaiman
Pengerusi
KMK Kumpulan MAYA
PTAR 3
UITM SHAH ALAM

Tuan

SURAT PENGHARGAAN PENAMBAHBAIKAN PROJEK KMK KUMPULAN MAYA

Tahniah diucapkan kepada Kumpulan MAYA yang telah berjaya menganjurkan Kempen Kesedaran Pengguna PTAR, berdasarkan kepada betapa pentingnya menjaga keselamatan, kecekapan dan kebersihan perpustakaan sebagai pusat sumber maklumat.

Hasil daripada kempen yang dianjurkan saya amat berpuas hati dengan pencapaian dan kerjasama ahli kumpulan dan pengguna perpustakaan kerana bersama-sama mendukung slogan PTAR "Kegirangan Pelanggan Keutamaan Kami, di samping berjaya menjalankan projek KMK bagi mengatasi masalah Buku Sering Berselerak Di Atas Rak/Maja.

Kejayaan projek ini membuktikan betapa pentingnya semangat berpasukan di dalam mengambil inisiatif penyelesaian masalah di jabatan.

Adalah diharapkan projek ini dapat diteruskan dan keadaan keselamatan dan kecekapan dapat dikekalkan seliao masa.

TAHNIAH!

Sekian

Yang benar,


HAJAH FAIZA IDHIS
Ketua Pustakawan

109

600-PTAR/KAT: 12/10/1)

26/7/2004

En. Muhamad Azmir Sulaiman
Pengerusi
KMK Kumpulan MAYA

Tuan

SURAT PENGHARGAAN


Jawatankuasa ISO mengucapkan syabas dan tahniah kepada Kumpulan MAYA yang telah berjaya menjalankan aktiviti KMK di dalam menyelesaikan masalah ditempat kerja/jabatan.

Sokongan staf bagi menjayakan/nyediakan perkhidmatan yang berkualiti setaraf dengan usaha PTAR ke arah pencapaian Pendaftaran Koperasi ISO.

Semoga usaha-usaha sedemikian dapat diteruskan bagi menyokong slogan kualiti PTAR "Kegirangan Pelanggan Keutamaan Kami."

Sekian terima kasih.


Yang benar,


HAMIDAH KASSIM
Pengerusi ISO
Perpustakaan Tun Abdul Razak
Np Ketua Pustakawan

s.k.

1. En. Noor Hidayat Adnan
TKP merangkap Pengerusi KMK PTAR
2. Pn. Junsaidah Kamarudin
Ketua Unit Kualiti PTAR

110



**UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA**

Baghian Bahagian Sesihan Binas
Perpustakaan Tun Abdul Razak

UTM, 81000 Shah Alam,
Selangor, MALAYSIA

Tel : 03-55643728
Faks : 03-55643730

Tarikh: 20 Jule 2004
Rajakar Karim (03-51192321, 603-55192388)

**Pengerusi
KMK Kumpulan MAYA
Perpustakaan Tun Abdul Razak
Universiti Teknologi MARA
Shah Alam**

Tuan,


Jawabterkuaas SS mengucapkaai tahniah kepada KMK Kumpulan MAYA yang telah berupaya menjalankan aktiviti KMK di dalam menyelesaikan masalah di tempat kerja Jabatan.

Kempen Kesedaran Pengguna tentang betapa pentingnya menjaga kekomaman, keceriaan dan keberasian perpustakaan sebagai pusat sumber maklumat adalah diharapkan dapat diteruskan agar suasana pembelajaran akan sentiasa di dalam keadaan yang terbaik.

Semoga usaha-usaha sedemikian dapat diteruskan selaras dengan slogan PTAR Kegirangan Pelanggan Keutamaan Kami.


Tahniah dan Syabest
Sekian terima kasih

Yang benar,


MASNAH ABDUL KARIM
Pengerusi SS
Perpustakaan Tun Abdul Razak

Penerbitan: Tel: 603-55192311, 603-55192321, 603-55192388
E-mel: UTM@utms.edu.my
Laman Web: http://www.uts.edu.my

111



FAEDAH KETARA

1. Memahami prinsip dan alat-alat KMK.
2. Memahami tindakan penyelesaian di tempat kerja melalui KMK.
3. Ujud kerjasama di kalangan ahli kumpulan KMK yang merupakan pendekatan terpenting dalam pengurusan.
4. Mengenalpasti masalah di tempat kerja, menyumbang pendapat dan tindakan penyelesaian masalah.

FAEDAH TIDAK KETARA

1. Kerjasama ahli memuaskan dari masa kesemasa di dalam menyiapkan projek.
2. Pembahagian tugas memberi tanggungjawab kepada setiap individu untuk melakukannya.
3. Keronokan bekerja.
4. Disiplin dalam pengurusan masa perlu diberi perhatian.
5. Semangat kekeluargaan di kalangan kumpulan.

112

SUMBANGAN KEPADA OBJEKTIF ORGANISASI



Keceriaan dan kekemasan ruang pembaca dan rak buku membuktikan projek Kumpulan MAYA telah dilaksanakan dengan begitu cemerlang disamping menepati objektif PTAR iaitu:

- a) Menjadikan PTAR sebagai pusat maklumat yang cemerlang dari aspek perkhidmatan dan kepelbagaian koleksi yang mantap
- b) Berusaha menjadikan PTAR sebagai Perpustakaan MAYA/ELEKTRONIK yang mantap serta meningkatkan penggunaan ICT dan perkhidmatan dan pengurusan PTAR.
- c) Mewujudkan tenaga kerja yang terlatih, pelbagaian kemahiran, beretika tinggi, proaktif serta semangat berkumpulan.
- d) Perkhidmatan yang berkualiti berpandukan Piagam Pelanggan PTAR

113

ANALISIS KOS FAEDAH (COST BENEFIT ANALYSIS)



Penggunaan OPAC dan Web OPAC oleh pengguna perpustakaan telah dapat mewujudkan penggunaan secara Total kemudahan dan peralatan yang disediakan. Pulangan Kos-Faedah peralatan/ pengguna memang memberi pulangan faedah yang amat besar jika hendak dibanding dengan kos perbelanjaan perolehan peralatan.

114

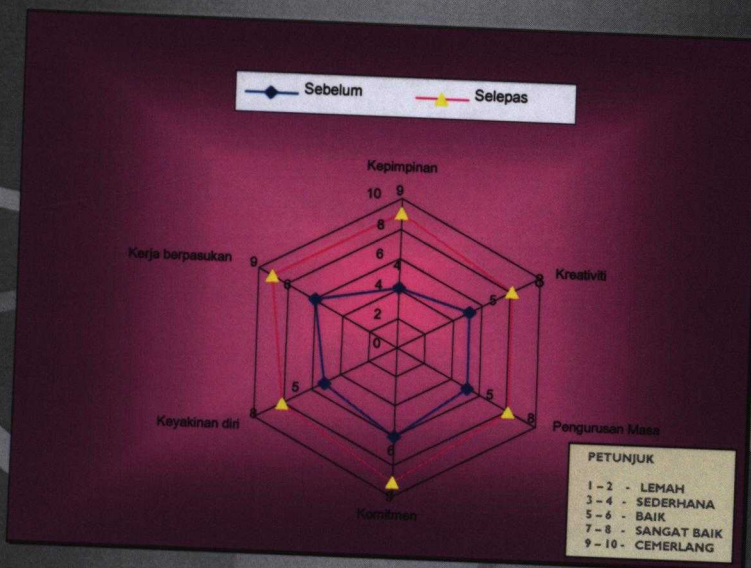


TINDAKAN PENYERAGAMAN (ACTION)

1. Tahap penerimaan cadangan penyelesaian oleh Kumpulan MAYA di peringkat Pengurus PTAR amat mendorong ahli kumpulan untuk terus menyumbang tenaga/idea dan usaha bagi merealisasikan Slogan/Piagam Pelanggan Dan Objektif PTAR.
2. Tindakan penambahbaikan secara berterusan dan menjalankan kempen secara berterusan serta disusuli dengan tindakan pemantauan yang lebih berjadual akan dilakukan untuk memastikan cadangan penyelesaian dapat diterima pakai dan dikekalkan sebagai cara kerja yang dapat meningkatkan kesedaran pengguna serta mengekalkan keadaan ceria dan kekemasan yang berkekalan.
3. Cadangan tambahan ke dalam Arahan Kerja/ Manual Prosidur kerja serta dalam Sistem Kualiti akan dapat menyeragamkan tindakan penyelesaian masalah dan diterima oleh semua Perpustakaan PTAR.

115

CARTA RADAR SEBELUM DAN SELEPAS Analisis Kemajuan Ahli



116

KELEMAHAN/KEKURANGAN SERTA CARA MENGATASI



Kumpulan MAYA tetap mempunyai kelemahannya tersendiri. Kelemahan banyak mengajar ahli Kumpulan MAYA belajar untuk berusaha mencari jalan bagi memastikan projek kumpulan siap. Belajar dari kelemahan banyak memberi manfaat kepada setiap ahli yang terlibat.

Kelemahan berkaitan dengan kefahaman berkaitan KMK pada peringkat awal dapat diatasi dengan ahli mengikuti kursus KMK dan Kursus Susulan di tempat kerja masing-masing.

Pembentukan Kumpulan Kerja yang bukan dari satu tempat kerja yang sama sememangnya amat menyukar untuk ahli duduk semeja dan menguruskan masa. Namun begitu usaha memujuk dan menasihati sesama sendiri telah banyak memberi kekuatan kepada ahli untuk kekal hingga ke hari ini. Masih terdapat ruang dan peluang yang boleh diubahsuakan dengan keadaan komitmen yang kukuh di kalangan ahli.

117

KENYATAAN PEMBELAJARAN



1. Ilmu KMK merupakan suatu ilmu yang banyak mengajar staf erti kesabaran, pahit maung kerja berkumpulan, sukar mewujudkan kenyataan penyelesaian tanpa data sebagai bahan bukti dan tindakan susulan.
2. Proses pembelajaran secara berterusan amat membantu ahli kumpulan dapat meneruskan usaha untuk tetap berusaha sesama ahli; kumpulan pencapaian sebenar.
3. Alat KMK dan teknik penyelesaian yang mudah dapat membantu diri individu mempertingkatkan kecekapan diri dan tindakan.

118



KESIMPULAN

Kumpulan MAYA bukan saja dapat membantu organisasi PTAR, menyelesaikan masalah / penambahbaikan kepada proses kerja tetapi yang paling penting sekali adalah pembangunan manusia melalui kumpulan kerja yang dinamik.

Individu dalam kumpulan lebih merasakan dirinya berguna dan mempunyai peranan penting dalam mencapai objektif diri/kerja dan organisasi.

Semangat sayang dan mempertahankan kredibiliti organisasi menjadi tanggungjawab bersama setiap individu dalam organisasi.

119



PROJEK AKAN DATANG

Kaedah penggunaan Self-Check Machine
kurang berkesan

120



GAMBAR SELF-CHECK MACHINE

121



**Amalkan
KMK
Sebagai
Budaya Kerja**

122