

TRANSFORMASI PERPUSTAKAAN : PERKHIDMATAN KAUNTER SETEMPAT

Oleh :
Mohd Pisol Ghadzali
Universiti Sains Malaysia



PENGENALAN

- Perkhidmatan kaunter - perkhidmatan barisan hadapan yang sangat penting untuk sesebuah organisasi.
- Pelanggan sangat memerlukan perkhidmatan kaunter yang berkualiti disamping layanan mesra dari petugas di kaunter terutamanya ketika berurusan dengan jabatan-jabatan Kerajaan.
- Pelanggan sentiasa menaruh harapan dengan ekspektasi yang tinggi kepada perkhidmatan kaunter yang mesra pelanggan, memproses dengan cepat, cekap dan tepat disamping dapat menjimatkan masa berurusan.



PENGENALAN

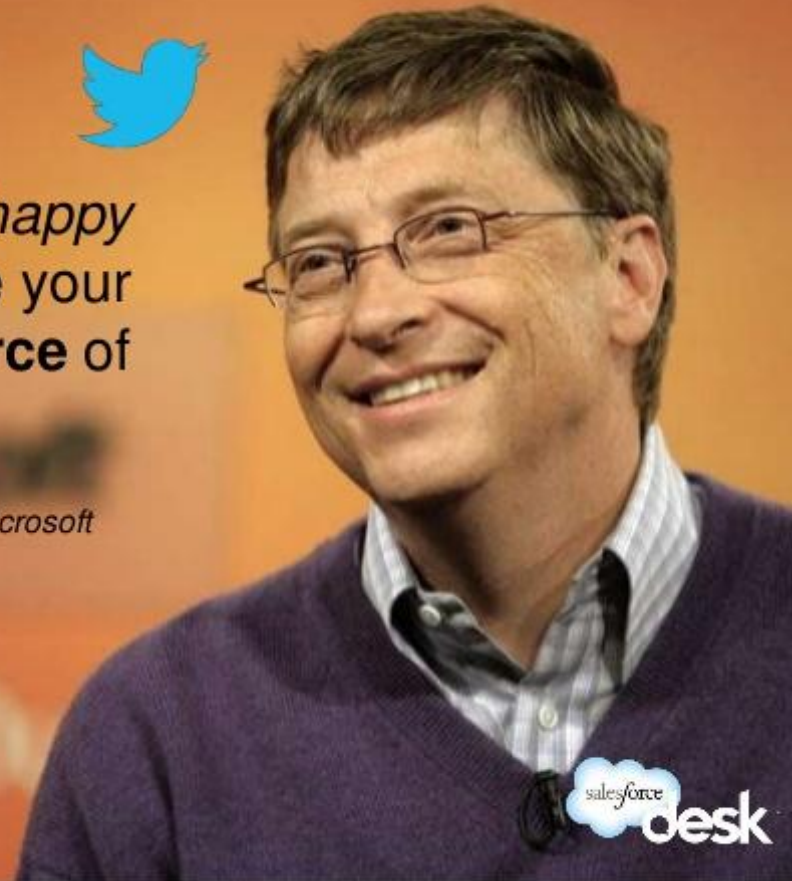
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awan Bil 10/1991 "Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter"
- Pekeliling Perkhidmatan bilangan 5 tahun 2007 (V) "Panduan Pengurusan Pejabat"



“

Your most *unhappy* customers are your **greatest source** of learning.”

Bill Gates, Founder of Microsoft



#DeskQuote



“A man without a smiling face must not open a shop.”



Chinese Proverb

#DeskQuote



PENGENALAN I-KAUNTER

Perpustakaan Hamzah Sendut (PHS)

- Perkhidmatan tidak terbatas kepada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)
- Perkhidmatan lebih menjurus kepada perkhidmatan yang berkonsepkan "*delighting the customer*".



Pengenalan I-Kaunter

- Aspirasi Pengurusan Tertinggi Perpustakaan yang ingin melihat perkhidmatan Kaunter Setempat diwujudkan di Perpustakaan Hamzah Sendut.

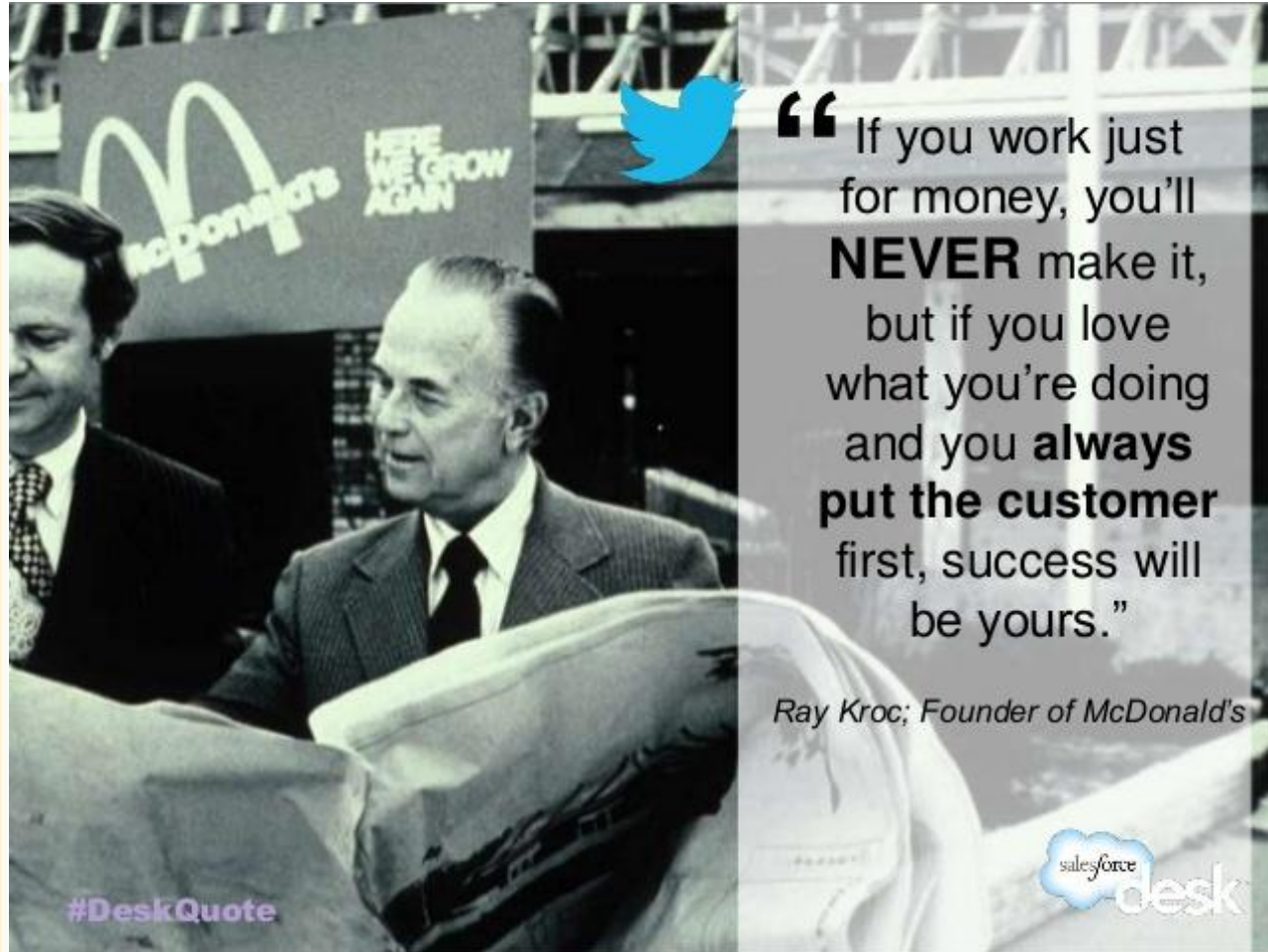


PENGENALAN I-KAUNTER

- Beberapa bahagian perkhidmatan di PHS yang terletak di lokasi dan dibawah tanggung jawab bahagian yang berlainan disatukan:
 - Kaunter Sirkulasi
 - Kaunter Pinjaman Antara Perpustakaan
 - Kaunter Rujukan dan Penyelidikan
 - Kaunter Penasihat Pembaca







“ If you work just for money, you’ll **NEVER** make it, but if you love what you’re doing and you **always** put the customer first, success will be yours.”

Ray Kroc; Founder of McDonald's

#DeskQuote



KRITERIA I-KAUNTER

- Kedudukan kaunter ditempat yang strategik dan mudah dikunjungi
- Susun atur kaunter yang menarik dan mesra pelanggan
- Petugas berwibawa dan berpengetahuan
- Kemudahan untuk pelanggan OKU, wanita mengandung dsb.
- Lengkap dengan borang-borang, panduan-panduan dan risalah-risalah mengenai perkhidmatan.



PELANGGAN I-KAUNTER

PELANGGAN	BILANGAN
Akademik	1317
Staf	1463
Pelajar	9269
Publik	305
Pendidikan Jarak Jauh	7480
Lanjutan	5876
Projek	13
JUMLAH	25723



FUNGSI I-KAUNTER

- Menjadi Pusat rujukan utama di perpustakaan.
- Memudahkan pelanggan mendapatkan penjelasan dan mendapat perkhidmatan tanpa melalui banyak kaunter
- Menjimatkan masa urusan pelanggan dan juga masa staf yang bertugas di kaunter.
- Menyaring pelanggan sebelum merujuk mereka kepada kaunter atau pegawai yang berkenaan
- Memberi pendedahan awal dan latihan kepada pustakawan yang baru bertugas.



CIRI-CIRI PETUGAS KAUNTER BERKUALITI



TUGAS/TANGGUNGJAWAB PUSTAKAWAN

- Menjawab pertanyaan sirkulasi / ringkas.
- Mengendali panggilan telefon dengan cekap dan berkualiti.
- Membantu menyelesaikan masalah pelanggan
- Memberikan penerangan kepada pelanggan yang ingin mendapatkan penjelasan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh Perpustakaan.
- Menerima dan mengendalikan permohonan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Perpustakaan.





“ If you’re not serving the customer, **your job is to be serving someone who is.**”

Jan Carlzon, Former CEO of SAP Group

#DeskQuote



CIRI-CIRI PUSTAKAWAN



CIRI-CIRI PUSTAKAWAN

**kestabilan
emosi**

Saksama

Optimis

Penyabar

Berpengetahuan

Bertoleransi

**Inisiatif dan
proaktif**

**Berorientasi
pelanggan.**

**Bersemangat
tinggi**

**Komunikasi
yang baik dan
berkesan**

Peramah

Penyabar

Matang

Humor



“ One customer well
taken care of could
be more valuable
than **\$10,000**
worth of
advertising.”



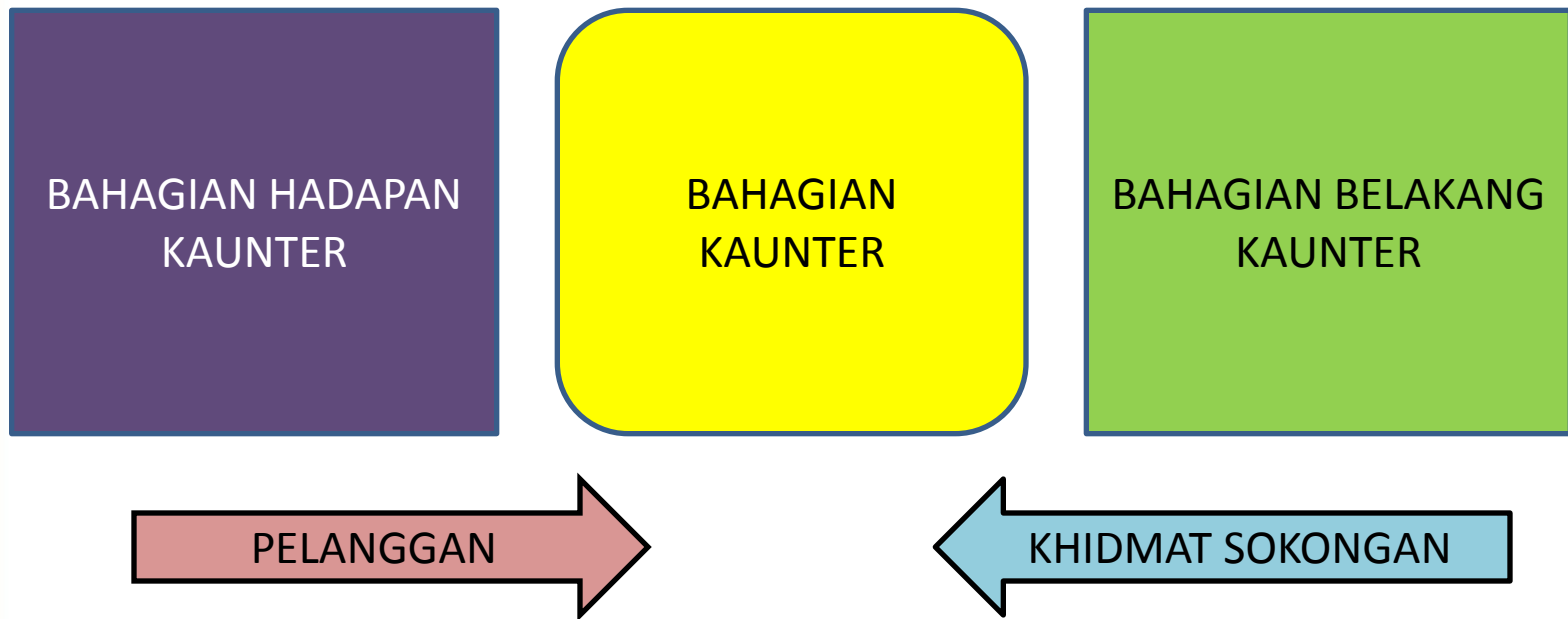
Jim Rohn, Entrepreneur and Motivational Speaker



#DeskQuote



KONSEP PERKHIDMATAN I-KAUNTER



BAHAGIAN HADAPAN KAUNTER

- Papan tanda dan tunjuk arah yang mudah dilihat, tepat, jelas dan strategik
- Kawasan menunggu yang selesa dan bersih
- Tempat menunggu dilengkapi dengan kemudahan Astro
- Dilengkapi dengan bahan bacaan dan surat khabar harian
- Dilengkapi dengan perabot yang selesa dan menarik.
- Dilengkapi Kemudahan seperti mesin fotostat, telefon khas, mesin minuman dll





“ If we don't take care of our customers, **someone else will.**”

Unknown



#DeskQuote



BAHAGIAN KAUNTER

TERBAHAGI KEPADA 4 PERINGKAT

- Peringkat 1 – Persediaan
- Peringkat 2 – Sambutan
- Peringkat 3 – Prosesan
- Peringkat 4 – Akhir Perkhidmatan



BAHAGIAN KAUNTER

Peringkat 1 – Persediaan

1. Pastikan supaya lampu di kaunter dan tempat pelanggan menunggu dipasang secukupnya.
2. Pastikan peralatan komputer dan peralatan seperti mesin “cash register”, sistem pembesar suara dan lain-lain dalam keadaan baik dan sedia untuk digunakan.
3. Pastikan borang-borang dan dokumen untuk menjalankan kerja pada hari tersebut disediakan dengan secukupnya.
4. Pastikan kelengkapan kerja seperti cop tarikh, cop akuan penerimaan, cop jabatan/pejabat, resit dan alat tulis disediakan untuk mudah digunakan.
5. Pastikan wang tukar disediakan dengan secukupnya.
6. Pastikan persekitaran kaunter dan tempat menunggu pelanggan dalam keadaan bersih dan teratur.
7. Pastikan kemudahan untuk pelanggan seperti tempat duduk dan menunggu, tempat buang sampah dan lain-lain dalam keadaan yang baik.



BAHAGIAN KAUNTER

Peringkat 1 – Persediaan

8. Pastikan borang/dokumen untuk diisi oleh pelanggan disediakan dengan secukupnya di tempat mengisi borang di Kaunter Pertanyaan (jika sesuai).
9. Pastikan lorong berbaris, di mana sesuai, dalam keadaan baik.
10. Pastikan papan tanda jenis urusan sentiasa dikemaskinikan.
11. Pastikan papan kenyataan mengandungi maklumat/kenyataan yang terkini.
12. Pastikan tunjuk arah mencukupi dan menunjukkan arah yang tepat.
13. Berada di kaunter 10 minit sebelum waktu kaunter dibuka dengan pakaian kemas dan sesuai serta memakai tanda nama.
14. Pastikan kaunter dibuka tepat pada masa yang telah ditetapkan.
15. Maklumkan kepada penyelia sekiranya ada staf kaunter yang tidak hadir di kaunter pada masa yang ditetapkan.



BAHAGIAN KAUNTER

Peringkat 2 – Sambutan

1. Menerima pelanggan dengan mesra serta mengucapkan selamat (salam atau selamat pagi) dengan nada riang sebagai mengalu-alukan kehadiran pelanggan.
2. Menanyakan jenis urusan yang diperlukan oleh pelanggan dengan nada yang lembut tetapi jelas.
3. Mengarahkan pandangan kepada pelanggan apabila mereka bercakap dan memberi perhatian kepada apa yang mereka tuturkan.
4. Jika perkhidmatan tidak dapat diberikan di kaunter tersebut, nyatakan dengan tepat kaunter mana yang memberikannya.



“When the customer comes first, the customer will last.”

Robert Half



#DeskQuote



BAHAGIAN KAUNTER

Peringkat 3 – Prosesan

1. Memberi perkhidmatan dengan cekap dan tepat.
2. Menggunakan perkataan yang bersopan semasa bercakap. Dengan cara ini pelanggan akan rasa senang hati dan dihargai.
3. Melayani pelanggan mengikut giliran yang sepatutnya.
4. Memberi layanan yang adil tanpa membeza-bezakan pelanggan.
5. Sentiasa sedia menolong dan memberi bantuan tanpa diminta.
6. Bersabar serta sedia menerima cadangan dan teguran.



BAHAGIAN KAUNTER

Peringkat 3 – Prosesan

7. Memberitahu dengan cara yang baik kepada pelanggan yang telah melakukan kesilapan semasa mengisi borang, tidak membawa dokumen atau sebagainya.
8. Jika kelewatan tidak dapat dielakkan, beri sebab kelewatan tersebut dan beritahu jangka masa yang akan diambil untuk menyelesaikannya.
9. Berikan sebab-sebab yang munasabah jika tidak dapat memenuhi kehendak pelanggan.
10. Menyalurkan kes-kes yang tidak dapat diselesaikan oleh staf kaunter kepada penyelia/pihak atasan dengan serta merta.
11. Memaklumkan kepada penyelia mengenai kesesakan di kaunter untuk membolehkan tindakan susulan diambil seperti membuka kaunter tambahan atau memanjangkan masa perkhidmatan.
12. Maklumkan kepada pelanggan tindakan lanjut yang perlu diambil (jika ada).



BAHAGIAN KAUNTER

Peringkat 3 – Prosesan

Hindarkan:

1. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa sebab-sebab yang munasabah.
2. Melayan pelanggan secara acuh tak acuh.
3. Membeza-bezakan pelanggan.
4. Memberi maklumat yang tidak tepat.
5. Mencabar, bertengkar atau menengking pelanggan.
6. Membuang masa dengan berbual-bual atau bercakap lama di telefon semasa bertugas di kaunter khususnya semasa sedang melayan pelanggan.
7. Makan, minum, merokok, menyanyi, bersiul, bercakap dan ketawa terlalu kuat semasa bertugas di kaunter.
8. Memakai pakaian dan perhiasan yang keterlaluan.



Peringkat 4 – Akhir Perkhidmatan

1. Melafazkan ucapan yang dapat membuat pelanggan merasa diri mereka dihargai dan ingin terus berurusan seperti:

"Terima kasih dan jumpa lagi"

"Terima kasih dan selamat jalan"

1. Menunjukkan arah kepada pelanggan untuk beredar (jika perlu).



BAHAGIAN BELAKANG KAUNTER

Prinsip operasi yang digunakan :

- Mengubal strategi perkhidmatan yang mementingkan pelanggan.
- Menetapkan piawaian prestasi yang selaras dengan strategi yang diwujudkan.
- Pengurusan tenaga manusia untuk menjayakan strategi.
- Pembaikan dalam sistem dan prosedur yang dapat membantu melicinkan pencapaian.





“There is only one boss.

The customer.

And he can fire everybody in the company from the chairman on down simply by spending his money somewhere else.”

Sam Walton

#DeskQuote



PETUGAS I-KAUNTER

15 orang

**Pustakawan S41
= 5 orang**

**Penolong Pegawai
Perpustakaan S27
= 5 orang**

**Pembantu Perpustakaan S26
= 1 orang**

**Pembantu Perpustakaan S22
= 4 orang**



WAKTU BERTUGAS

HARI	SLOT 1	SLOT 2	SLOT 3
Isnin - Khamis	8.30 – 11.00 pg	11.00 pg – 1.30 tgh	1.30 tgh – 3.50 ptg
Jumaat	8.30 – 10.00 pg	10.00 pg – 12.00 tgh	2.45 tgh – 3.50 ptg

- **Kekerapan bertugas :**
3 kali / 2 minggu (7 -7.5 jam)



JENIS PERTANYAAN DI I-KAUNTER

Pendaftaran keahlian

Penggunaan katalog (KRISALIS)

Lokasi bahan

Kemaskini rekod keahlian

Pertanyaan rujukan

Kemudahan di Perpustakaan

Borang pencarian buku

Laporan kehilangan buku

Borang buku dalam urusan

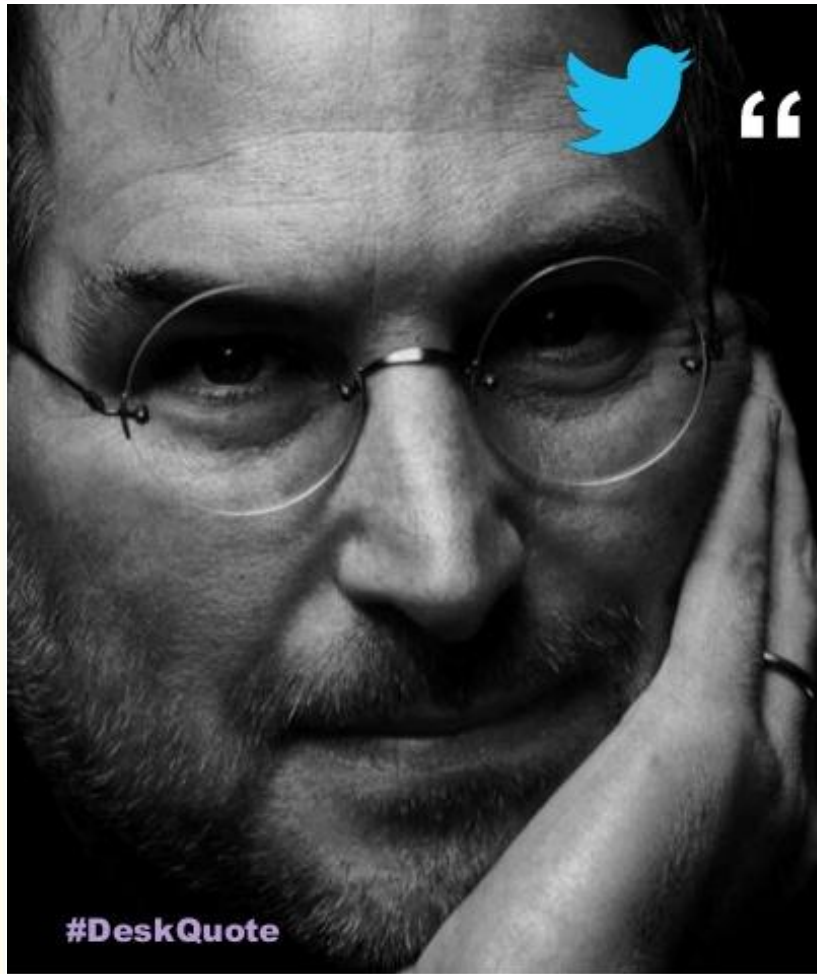
Laporan jumpa barang

Tuntutan barang hilang

Laporan barang hilang

Borang pinjaman antara perpustakaan






“ Get closer than ever to your customers.

So close, in fact, that you tell them what they need well before they realize it themselves.”

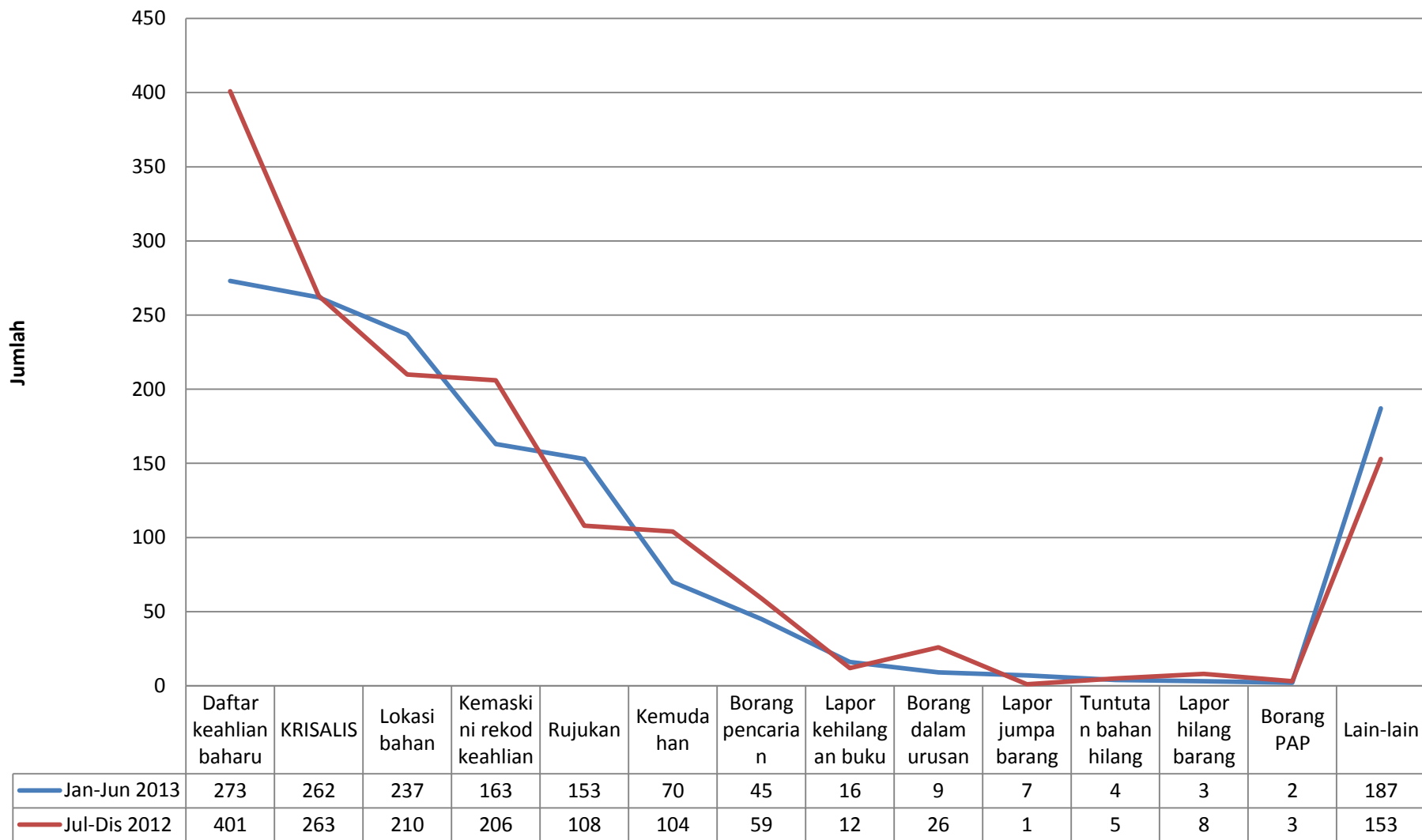
Steve Jobs, Founder of Apple

#DeskQuote



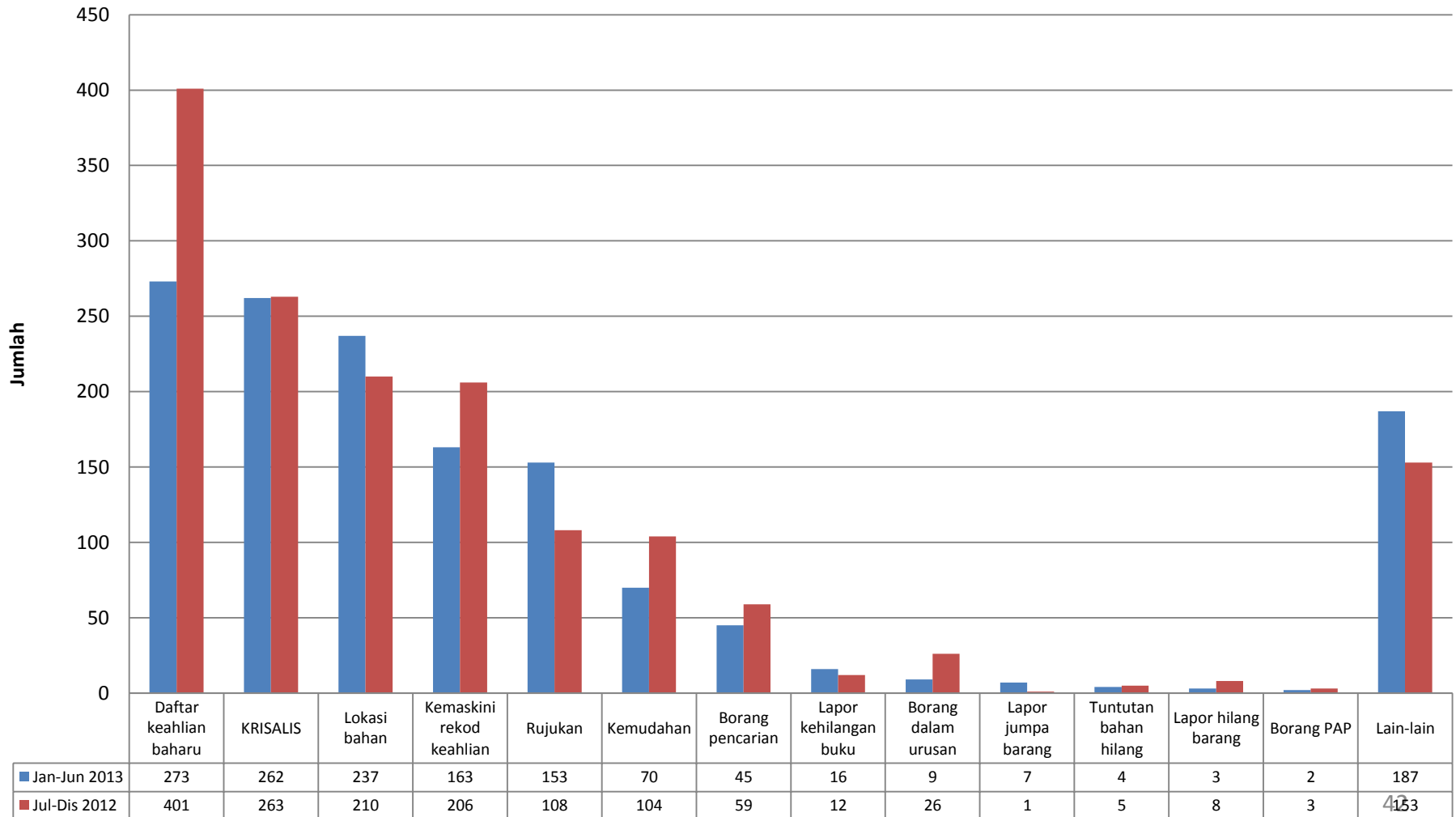
JENIS PERTANYAAN DI I-KAUNTER

Pertanyaan di i-kaunter



JENIS PERTANYAAN DI I-KAUNTER (Perbandingan Mei 2012 & Mei 2013)

Pertanyaan di i-kaunter



ANALISA PERTANYAAN DI I-KAUNTER (Januari - Disember 2011)

Bil	Jenis Masalah	Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	Kekerapan	%
1	Daftar keahlian baharu	25	17	25	75	58	55	82	80	110	122	58	37	744	27%
2	Lokasi bahan	0	0	0	24	25	25	32	38	67	84	80	65	440	16%
3	Kemaskini rekod keahlian	24	13	13	21	13	9	17	13	77	54	30	32	316	11%
4	KRISALIS	0	0	1	34	33	14	18	22	51	46	40	35	294	11%
5	Kemudahan	1	0	0	9	15	21	17	25	40	25	23	24	200	7%
6	Rujukan	3	0	0	10	5	15	19	21	22	30	39	28	192	7%
7	Borang pencarian	6	13	12	15	3	13	9	10	7	21	13	9	131	5%
8	Borang PAP	15	5	8	1	3	3	0	1	1	1	2	0	40	1%
9	Lapor jumpa barang	4	4	0	2	0	1	2	0	4	2	5	2	26	1%
10	Borang dalam urusan	5	2	2	1	0	2	0	1	2	1	2	1	19	1%
11	Lapor kehilangan barang	0	1	1	1	1	0	2	0	1	3	0	4	14	0.5%
12	Lapor kehilangan buku	1	0	0	0	1	2	2	0	5	0	1	1	13	0.5%
13	Tuntutan bahan hilang	1	0	2	0	0	1	0	2	2	0	0	0	8	0.5%
14	Lain-lain	3	10	11	5	9	36	18	31	55	53	49	37	317	12%
	JUMLAH	88	65	75	198	166	197	218	244	444	442	342	275	2754	100%



ANALISA PERTANYAAN DI I-KAUNTER (Januari - Disember 2012)

Bil	Jenis Masalah	Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	Kekerapan	%
1	Daftar keahlian baharu	20	51	68	36	20	34	31	21	166	106	50	27	630	21%
2	Lokasi bahan	36	63	81	40	27	41	34	19	54	40	37	26	498	17%
3	KRISALIS	40	47	52	34	25	27	36	26	46	54	64	37	488	16%
4	Kemaskini rekod keahlian	47	48	28	21	39	15	22	21	50	56	41	16	404	13%
5	Rujukan	22	33	28	14	11	14	18	16	16	13	18	27	230	8%
6	Kemudahan	23	26	25	21	11	15	17	19	22	16	20	10	225	7%
7	Borang pencarian	10	5	10	10	2	2	1	7	9	18	17	7	98	3%
8	Borang dalam urusan	1	0	3	2	6	1	3	5	3	8	4	3	39	1%
9	Lapor jumpa barang	3	3	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0.5%
10	Borang PAP	0	3	0	1	5	0	1	0	0	0	0	2	12	0.5%
11	Lapor kehilangan barang	2	2	1	2	1	2	0	2	1	2	0	3	18	0.5%
12	Lapor kehilangan buku	1	0	1	0	1	2	3	1	3	2	1	2	17	0.5%
13	Tuntutan bahan hilang	1	1	1	2	1	0	0	0	1	3	0	1	11	0.5%
14	Lain-lain	29	39	35	25	16	24	36	19	32	20	23	23	321	11%
	JUMLAH	235	321	335	209	165	177	202	156	403	339	275	184	3001	100%



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



Perpustakaan Hamzah Sendut



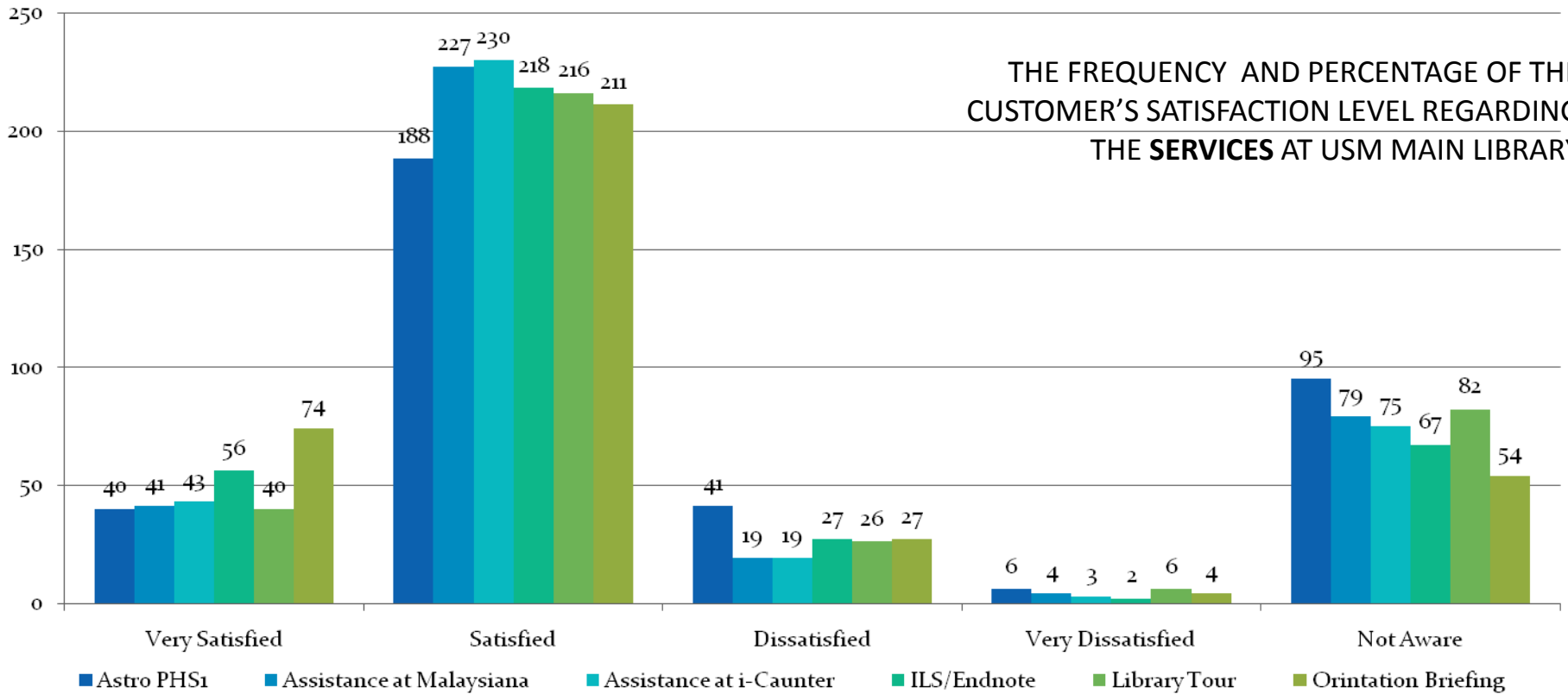
Customer Satisfaction Survey

USM Library is conducting a survey to identify the library customers' level of satisfaction regarding the facilities, services and resources at USM Main Library. Thank you for your cooperation.

Part 1: Background Information

1. Category: Staff Student Others
2. Level of study: Diploma Undergraduate Master PhD Others
3. School/Centre: _____
4. Age group: 21 years & below 22-26 27 – 39 40 – 49 50 & above
5. Gender: Male Female
6. How frequent do you visit the Library Daily Weekly Monthly Occasionally Never

THE FREQUENCY AND PERCENTAGE OF THE CUSTOMER'S SATISFACTION LEVEL REGARDING THE **SERVICES** AT USM MAIN LIBRARY



	Astro PHS1		Assistance at Malaysiana		Assistance at i-Caunter		ILS/Endnote		Library Tour		Orintation Briefing	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Very Satisfied	40	10.8	41	11.1	43	11.6	56	15.1	40	10.8	74	20.0
Satisfied	188	50.8	227	61.4	230	62.2	218	58.9	216	58.4	211	57.0
Dissatisfied	41	11.1	19	5.1	19	5.1	27	7.3	26	7	27	7.3
Very Dissatisfied	6	1.6	4	1.1	3	0.8	2	0.5	6	1.6	4	1.1
Not Aware	95	25.7	79	21.4	75	20.3	67	18.1	82	22.2	54	14.6



KEPUASAN PELANGGAN TENTANG I-KAUNTER

Jumlah responden 370 orang.

- **Berpuas hati :**
304 orang (82.2%)
- **Tidak berpuas hati :**
21 orang (5.7%)



KEPUASAN PELANGGAN TENTANG I-KAUNTER

	Responden	%
Sangat Berpuashati	56	15.1
Berpuashati	272	73.5
Tidak Berpuashati	16	4.3
Sangat Tidak Berpuashati	1	0.3
Tidak Pasti	25	6.8
Jumlah	370	100





“ The more you engage with customers, the clearer things become and the easier it is to determine what you should be doing.”

John Russell, President of Harley Davidson



#DeskQuote



KEBERHASILAN I-KAUNTER

1. Jumlah staf yang bertugas dapat di minimakan kerana beberapa perkhidmatan telah dipusatkan.
2. Dapat mengenalpasti kategori staf yang sepatutnya bertugas. Hasil dari analisa, kebanyakan soalan lebih bersifat umum dan ianya mampu dikendalikan oleh staf separa profesional (Penolong Pegawai Perpustakaan S27) dan Pembantu Perpustakaan gred S22 dan S26.
3. Segala urusan dan permasalahan dapat diselesaikan di i-kaunter tanpa membuat pelanggan berkejaran ke kaunter lain.
4. Dapat menyediakan staf terlatih yang dilengkapi dengan pengetahuan secara menyeluruh untuk bertugas di i-kaunter sebagai persediaan untuk menghadapi segala persoalan yang akan diajukan oleh pelanggan.



KEBERHASILAN I-KAUNTER

5. Dapat menyediakan staf yang mempunyai personaliti dan perawakan yang baik dan mempunyai kemahiran berkomunikasi.
6. Memberi pendedahan dan keyakinan kepada staf untuk berkomunikasi dan bertutur dalam Bahasa Inggeris terutama apabila berdepan dengan pelajar dari pelbagai bangsa dari dalam dan luar Negara.
7. Masa pelanggan berurusan dapat dipendekkan kerana pelanggan berurusan hanya di satu kaunter sahaja.
8. Meningkatkan Imej Perpustakaan dan Universiti di kalangan pelanggan.



PENUTUP

- Perpustakaan pada masa kini telah mengambil pendekatan "***Pergi Kepada Pelanggan***".
- Perpustakaan tidak menganggap karenah pelanggan sebagai **MASALAH** atau **BEBANAN**, tetapi merupakan **CABARAN** untuk mempertingkatkan tahap kualiti perkhidmatan.



“ If you respect the customer as a human being, and truly honor their right to be treated fairly and honestly, **everything else is much easier**”

Doug Smith



#DeskQuote



KATALOG EKSPRES TINGKAT 1



KAWASAN MEMBACA TINGKAT 2



KAWASAN BACAAN SANTAI TINGKAT 2



KAWASAN MEMBACA TINGKAT 2



KAWASAN MEMBACA TINGKAT 4



KAWASAN MEMBACA TINGKAT 4



KAWASAN ISTIREHAT TINGKAT 4



PANDANGAN SEKITAR PERPUSTAKAAN



BILIK BACAAN 24 JAM



BILIK KAREL



“ Customers *don't* expect you to be perfect. They **DO** expect you to fix things when they go wrong.”

Donald Porter, V.P. of British Airways



TERIMA KASIH

