

# mycais@unimas

Buletin Pusat Khidmat Maklumat Akademik



## **KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN** melalui **Sistem Penyampaian Berkualiti**



### Penaung

Prof. Datuk Dr. Khairuddin Ab Hamid

### Penasihat

Margaret Simeng

### Ketua Editor

Siti Sumaizan Ramli

### Editor

Valentino Abu Bakar

Wan Abdul Rahman Wan Bujang

### Sidang Pengarang

Jefry Bujang

Mohd Khairol Hafiz Sanawi

Karen Kornalius

Korina Ibrahim

Margaret Simeng

Siti Raffidah Tekat

Siti Sumaizan Ramli

Valentino Abu Bakar

Wan Abdul Rahman Wan Bujang

Zaidon Safiee

Zainun Mat Nor

### Jurufoto

Abd Rahman Mohd Hussain

### Edaran

Azura Sakawi

Emildawati Abd Hamid

Shafinaz Mohd Dahan

Siti Norfadiah Man

Maklumat Lanjut :  
Pusat Khidmat Maklumat Akademik  
Universiti Malaysia Sarawak  
94300 Kota Samarahan, Sarawak  
No. Tel.: 082-583927  
email: mdshafinaz@cais.unimas.my  
No. Faks: 082-665156



## Dari Pena Ketua Editor

Bismillahirrahmannirrahim

Tahun 2011 menyaksikan lagi pencapaian PKMA dalam menerajui sokongan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan Universiti berlandaskan kualiti kerja yang terus meningkat. PKMA juga menyahut cabaran dalam pensijilan MS ISO dan tampil memikul tanggungjawab memastikan semua perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan kepada pengguna memenuhi keperluan dan kehendak mereka yang pelbagai.

Selain itu PKMA mengikuti perkembangan dan cita rasa pengguna untuk mendekatkan mereka kepada PKMA dalam usaha memelopori budaya *customer-centric* dan *customer engagement*. Ini adalah sangat relevan agar perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan kepada pengguna betul-betul menepati kehendak mereka dan menjadi nilai tambah untuk melahirkan modal insan yang berilmu dan berketrampilan dalam literasi maklumat.

Buletin kali ini memaparkan isu-isu yang memberi fokus kepada pencapaian organisasi melalui perkhidmatan utama PKMA, peranan perpustakaan universiti terutamanya PKMA dalam mentransformasikan perkhidmatan perpustakaan berorientasikan pelanggan dan budaya dan pelaksanaan TQM atau Pengurusan Kualiti Menyeluruh di dalam perpustakaan dan pusat maklumat.

Buat julung kali juga Sumbangsaran Pusat diadakan di Kuching pada awal tahun ini yang melibatkan semua staf. Banyak idea menarik dan bernas telah dilontarkan untuk perkongsian maklumat dan ilmu. Selain percambahan fikiran beberapa aktiviti telah dijalankan untuk merapatkan lagi hubungan kekeluargaan dikalangan staf dan menambahkan lagi sifat dan semangat kekitaan terhadap Universiti. Ini sangat bermanfaat dalam memaju dan memantapkan lagi sistem penyampaian dan tadbir urus PKMA.

Salam hormat dan selamat membaca!

# Isi Kandungan

- 10 • UNIMAS e-Course Outline Sumber Utama Senarai Bahan Bacaan
- 11 • RSS Forum Menyokong Penyelidikan Warga UNIMAS
- 12 • Repositori Institusi Terus Berkembang
- 14 • Transformasi Perkhidmatan Berorientasikan Pelanggan
- 15 • Perpustakaan Perubatan Bersedia Memberi Perkhidmatan Terbaik
- 16 • Pencapaian Kepuasan Pelanggan PKMA Membanggakan
- 18 • Koleksi Khas dan Arkib UNIMAS
- 19 • Santai Ilmu : Tayangan Filem / Dokumentari
- 20 • Sumbangsaan PKMA Relevan, Menyeluruh dan Memberangsangkan
- 22 • Lawatan
- 23 • Aktiviti-Aktiviti
- 23 • Program / Aktiviti Yang Dirancang
- 24 • Perkongsian Ilmu: Meningkatkan Profesionalisme
- 24 • Kenali Staf PKMA



- 3 • Pengurusan Data Dan Maklumat PKMA
- 5 • Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Dalam Perpustakaan Dan Pusat Maklumat : Budaya Dan Perlaksanaannya.
- 6 • Kecemerlangan Sistem Penyampaian Melalui Perkhidmatan Utama PKMA : Pencapaian Organisasi
- 8 • Koleksi Hadiah AJN Richard
- 9 • Kemudahan PKMA Menarik Ramai Pengguna Dan Pelawat

## PENGURUSAN DATA DAN MAKLUMAT PKMA



Pengurusan data dan maklumat merupakan fungsi teknikal utama PKMA. Ia merangkumi semua kegiatan yang berkaitan dengan DATA iaitu Pengumpulan, Integriti dan Ujian, Penyimpanan, Penyelenggaraan, *Housekeeping*, *Back-up*, Keselamatan, Pengorganisasian dan Muat Turun Data.

Data-data yang terlibat adalah Perolehan sumber ilmu, Inventori, Katalog, Sirkulasi, Mendapat Balik Maklumat (*Information Retrieval*), Keahlian Pusat, Statistik, Pentadbiran Pusat dan memastikan bahawa sumber-sumber ilmu yang disediakan oleh PKMA untuk pengguna adalah tepat dan cepat.

### **Sistem Perpustakaan Bersepadu - Millennium**

Millennium yang merupakan sebuah sistem perpustakaan yang canggih dan moden mempunyai semua modul yang diguna pakai di UNIMAS. Modul-modul tersebut adalah Perolehan, Modul Katalog, Serial, Sirkulasi, Pinjaman Antara Perpustakaan, Pengurusan Laporan (*Reports Management*) dan Katalog Atas Talian atau dikenali sebagai *Web OPAC*.

Sistem Millennium mula diimplementasi di UNIMAS pada tahun 2005. Ia sangat mesra pengguna. Apalagi ianya dapat diintegrasikan dengan sistem-sistem lain yang sedia ada iaitu Repositori Institusi Symposia, Sistem Kewangan, Sistem Maklumat Pelajar serta *HRMS*.

Aplikasi Sistem *e-Course Outline* dalam proses perolehan sumber ilmu PKMA, dapat memperkukuhkan lagi pembangunan dan pemantapan koleksi sumber ilmu PKMA.

### **Material Flow Management System (MFMS)**

Sistem ini telah diaktif dan digunakan pada Jun 2005. Ia membolehkan pengotomasi aktiviti harian yang berkaitan dengan keselamatan bahan sumber ilmu PKMA, pemprosesan bahan sumber ilmu PKMA, *self check-in* dan *check-out* bahan sumber ilmu PKMA, pengawalan inventori bahan sumber ilmu PKMA. Penggunaan tag *Radio Frequency Identification* atau *RFID* dalam sistem *MFMS* memudahkan aktiviti pengurusan stok koleksi PKMA atau *stocktaking*.



Oleh: Valentino Abu Bakar, Margaret Simeng.

TQM merupakan satu sistem pengurusan yang telah digunakan oleh kilang-kilang di Amerika Syarikat semenjak tahun 1920 bagi tujuan mengawal kualiti produk. Kewujudan sistem ini kemudiannya mendapat sambutan yang menggalakkan daripada para pengurus syarikat di Jepun yang bermula sekitar tahun 1950an yang mana pada ketika itu sedang pesat membangun dalam sektor industri dan seterusnya konsep ini telah berkembang pesat ke seluruh dunia pada tahun 1980an sehinggalah di Malaysia ianya telah digariskan di dalam PKPA Bil. 1 tahun 1992: Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh bagi Perkhidmatan.

*Total Quality Management (TQM)* begitu sinonim dengan perpustakaan atau pusat maklumat. Ini kerana apabila menyebut TQM maka perkara utama yang dikaitkan ialah pelanggan atau dalam kata lain Pengguna. Persoalan lainnya bagaimana perpustakaan dapat membuat indikator mengenai apa yang dikehendaki pelanggan dan pengukuran tahap kepuasan pelanggan itu sendiri.



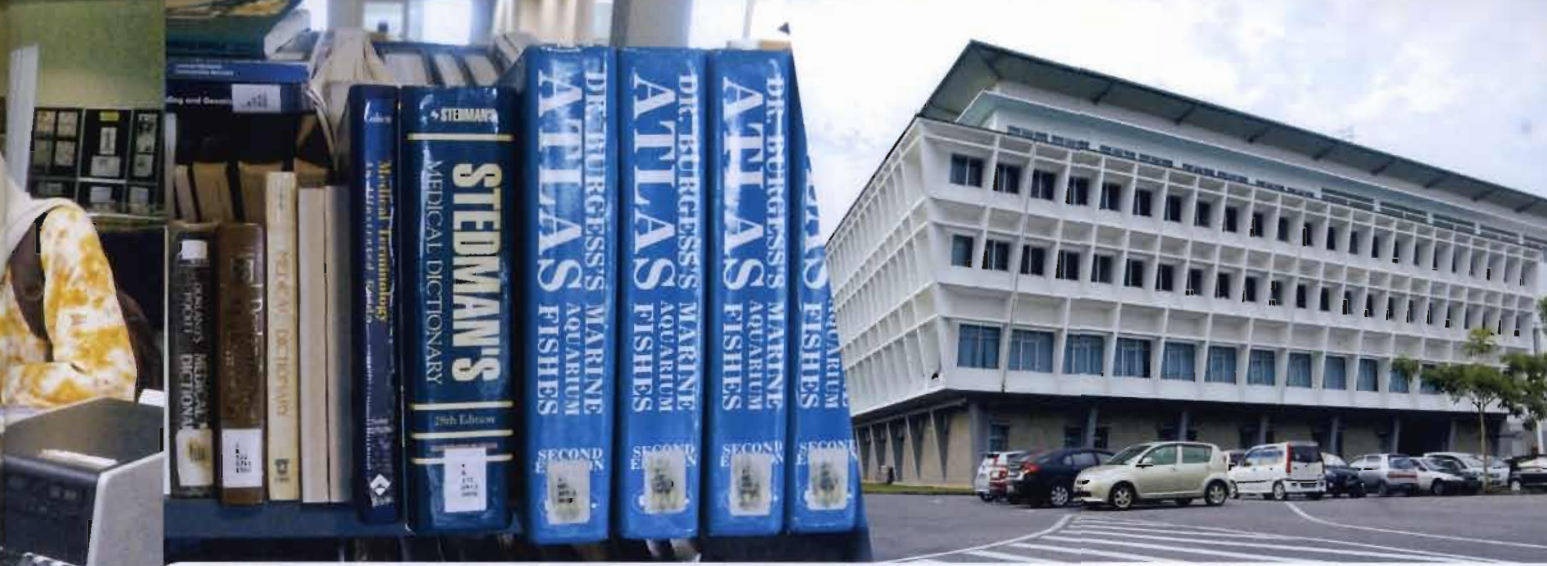
Selain itu juga perkataan *Total* atau menyeluruh itu mempunyai hubungkait iaitu bukan memfokuskan kepada keluaran produk atau perkhidmatan sahaja tetapi ianya melibatkan seluruh operasi dan transaksi sesebuah organisasi serta penyertaan menyeluruh semua staf dari pengurusan atasan sehinggalah kepada staf sokongan. Dari perspektif perpustakaan misalnya penyediaan sesuatu sumber ilmu samada di atas rak dan sampai ke tangan pengguna perlu melalui pelbagai proses yang bermula dengan proses perolehan sehinggalah melibatkan proses peminjaman dan pemulangan. Proses kerja inilah yang memerlukan TQM diaplikasikan untuk membantu melicinkan sesuatu proses dalam meningkatkan kualiti dan produktiviti kerja yang akhirnya membawa kepada penambahbaikan berterusan. Tiada lagi konsep perpustakaan tradisional di mana jika dahulu menggunakan kad katalog untuk pencarian bahan tetapi sekarang perpustakaan sekolah pun mempunyai sistem tersendiri dan boleh dikatakan semua perpustakaan awam dan akademik mempunyai sistem perpustakaan tersendiri dan pencarian maklumat melalui katalog umum atas talian sudah menjadi lumrah di kalangan pengguna hari ini.

Konsep TQM begitu luas dan global jika ingin dicapai sepenuhnya khususnya di perpustakaan atau pusat maklumat. Hari ini pelbagai usaha telah dilakukan oleh perpustakaan atau pusat maklumat untuk bergerak seiring dengan dasar dan

keperluan kepada kualiti iaitu antara lain, melalui pensijilan MS ISO, 5S, KIK serta pertandingan-pertandingan dan anugerah-anugerah kualiti dan inovasi di peringkat organisasi, negeri dan Kementerian. Tidak hairanlah jika perpustakaan antara pihak yang mendominasi pertandingan-pertandingan tersebut.

Selain itu Perpustakaan turut merangka Pelan Strategik, komited dengan piagam pelanggan dan dasar kualiti organisasi sehingga kepada perkara-perkara asas seperti Fail Meja (FM) dan Manual Prosedur Kerja (MPK) yang sentiasa disemak dan dikemaskini bagi memastikan kelangsungan kepastian kualiti yang mantap dan berkesan.

Penglibatan perpustakaan akademik dalam penarafan univesiti oleh pihak *Malaysian Quality Agency (MQA)* di mana satu daripada kriterianya adalah 'educational resource' yang melihat kepada pembangunan dan pengurusan koleksi perpustakaan samada dalam format bercetak mahupun elektronik bagi mencapai piawaian yang telah ditetapkan mengikut perbandingan program yang ditawarkan, jumlah pelajar, tenaga akademik serta perkhidmatan sokongan sesebuah perpustakaan. Di samping itu juga perpustakaan turut menyumbang data kepada projek dan agenda dalam iPMO dan keperluan berkaitan selaras dengan Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara dan hasrat kerajaan.



## Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Dalam Perpustakaan Dan Pusat Maklumat : Budaya Dan Perlaksanaannya.

Senario hari ini melihat peranan dan fungsi perpustakaan semakin bertambah yang merangkumi kepimpinan dan pembangunan modal insan, pengembangan penyelidikan, ICT dan inovasi aplikasi, pengurusan dan pembangunan sumber ilmu dan metadata serta sistem penyampaian perkhidmatan. Semua ini sebenarnya menuntut komitmen bersama dan berterusan.

Selain itu, yang menjadi persoalan utama dalam semua pelaksanaan TQM oleh sesebuah perpustakaan dan pusat maklumat adalah budaya. Bagaimana untuk membudayakan kualiti di kalangan warganya? Kualiti diri mencerminkan kualiti organisasi. Lazimnya apabila memperkatakan budaya ianya sangat subjektif, tiada indikator yang tetap bagi mengukur apa yang dikatakan dengan budaya dan bagaimana untuk membudayakan kualiti di dalam sesebuah perpustakaan.

Pendedahan kepada amalan kualiti itu mestilah menjadi teras penting dalam setiap aktiviti atau urusan kerja di kalangan setiap warga perpustakaan. Ini termasuklah dari segi kepimpinan, komunikasi, modal insan, pengiktirafan, motivasi dan penglibatan semua di dalam melaksanakan TQM dan program yang menyokong ke arahnya sebagai contoh dalam pelaksanaan MS ISO elemen penting yang dilihat adalah latihan, sokongan pengurusan atasan, penambahbaikan berterusan dan sebagainya.

Ciri-ciri budaya yang ada perlulah diubahsuai dan diperkukuhkan dengan ciri-ciri baru yang lebih baik iaitu berteraskan sikap dan nilai, sistem dan prosedur, amalan-amalan operasi serta struktur organisasi itu sendiri. Ini jelas telah dinyatakan di dalam Standard Perpustakaan Bagi Kolej dan Universiti Awam yang telah dirangka oleh PERPUN. Ini kerana pengurusan kualiti menyeluruh dikaitkan dengan transformasi budaya. Tujuan TQM itu sendiri merupakan proses transformasi budaya. Membudayakan warga khususnya di dalam perpustakaan dengan kualiti mestilah seiring dengan hasrat dan harapan kerajaan, bukan setakat memahami tugas sendiri tetapi memahami misi dan visi perpustakaan, menghayati dan komited melaksanakan piagam pelanggan serta tahu apa yang diperlukan oleh pengguna. Kerjasama yang erat di kalangan warga serta semangat berpasukan yang paling penting dalam menentukan kejayaan dalam mengaplikasikan dan melaksanakan TQM. Dari pengurusan atasan sehingga kepada staf perlu tahu di mana peranan masing-masing dan apa yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan tadbir urus dan sistem penyampaian perkhidmatan dalam kecemerlangan sesebuah perpustakaan atau pusat maklumat.

Membudayakan kualiti dalam perpustakaan dan pusat maklumat adalah satu yang perlu dilaksanakan sebagaimana sinonimnya perpustakaan dengan menggalakkan budaya membaca di kalangan masyarakat. Apabila budaya kualiti dijulung maka dengan

ini akan menjadikan perpustakaan untuk terus cemerlang mengikut arus zaman. TQM bukan hanya satu komitmen bertulis sahaja tetapi ianya merupakan hala tuju dan matlamat bersama seluruh warga kerja sesebuah perpustakaan atau pusat maklumat yang sentiasa mengalami perubahan hasil dari inovasi dan kreativiti. Budaya kerja yang berkualiti dan TQM bergerak seiring dengan perpustakaan dan pusat maklumat agar sentiasa terus ditransformasikan peranan dan fungsi untuk terus kekal relevan di persada ilmu.

### Rujukan

- Gilbert, G. (1992). *Quality Improvement in a Defense Organization*. *Public Productivity and Management Review*, 16(1), 65-75.
- Hyde, A. (1992). *The Proverbs of Total Quality Management: Recharting the Path to Quality Improvement in the Public Sector*. *Public Productivity and Management Review*, 16(1), 25-37.
- Martin, L. (1993). "Total Quality Management in the Public Sector," *National Productivity Review*, 10, 195-213.
- Swiss, J. (1992). *Adapting TQM to Government*. *Public Administration Review*, 52, 356-362.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Quality Management and Quality Assurance Standards- Part 1 Guidelines for Selection and Use*. SIRIM Berhad.
- \_\_\_\_\_. *Berita SIRIM*, (PP10002/11/2001, Bil; 1'00), SIRIM Sdn. Bhd.
- PERPUN : *Standard Perpustakaan Bagi Kolej dan Universiti Awam*.



## Kecemerlangan Sistem Penyampaian Melalui Perkhidmatan Utama PKMA

# PENCAPAIAN ORGANISASI

### Perkhidmatan-Perkhidmatan Utama PKMA

Dengan berpandukan kepada fungsi utama Pusat iaitu, perkhidmatan kepada pengguna, perkhidmatan-perkhidmatan utama PKMA berpusat kepada penyampaian perkhidmatan kepada warga Universiti, iaitu pegawai akademik, pelajar, serta pegawai bukan akademik bagi menyokong aktiviti-aktiviti pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. Ianya dipastikan selaras dengan visi dan misi Pusat yang mana juga diselaraskan dengan visi dan misi Universiti. Perkhidmatan-perkhidmatan utama PKMA adalah Sirkulasi (pinjaman dan pemulangan bahan) menggunakan sistem perpustakaan Millennium, tempahan dan pembaharuan pinjaman bahan, pencarian bahan dalam koleksi melalui Katalog Atas Talian *Web OPAC*, senarai bacaan berdasarkan UNIMAS *eCourse Outline*, Perkhidmatan Pinjaman antara Perpustakaan/Bekalan Dokumen, Rujukan dan Khidmat Maklumat termasuk Kaunter Rujukan atau *Helpdesk*, Program Pendidikan Pengguna, Kemahiran Literasi Maklumat dan Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan dan Pengembangan khusus kepada para penyelidik Universiti.

Dalam usaha untuk meningkatkan perkhidmatan, Perbincangan Kumpulan Fokus diadakan di antara pustakawan

dan pengguna mengikut kategori iaitu pensyarah, pelajar pra-siswazah dan pelajar pasca siswazah. Kajian kepuasan pengguna juga dikendalikan untuk mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada mereka. Respon kepada isu-isu dan maklum balas yang dibangkitkan semasa perbincangan Kumpulan Fokus dan Kajian Kepuasan Pengguna dimasukkan ke dalam laman web serta dipamerkan di papan kenyataan di dalam bangunan Pusat untuk makluman semua. Ini penting dalam memastikan penambahbaikan perkhidmatan sentiasa dilakukan secara berterusan untuk mencapai tahap kepuasan pengguna yang tinggi dan optimum. Kehendak mereka dalam mendapatkan perkhidmatan yang disediakan adalah penting dalam mengukur kepuasan pengguna di universiti tercapai. PKMA memainkan peranan penting dalam menyokong pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan Universiti. Perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna difikirkan menepati dalam mengisi ruang ilmu bagi bidang pengajian yang diambil. PKMA menjadi sebuah destinasi untuk semua pelajar dan pensyarah pada bila-bila masa terluang. Ini sesuai dengan waktu buka PKMA dari 8 pagi hingga 12 malam pada Isnin hingga Jumaat dan 9 pagi hingga 11 malam pada Sabtu dan Ahad.

### Pencapaian Kualiti Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, satu daripada kayu ukur yang digunakan adalah petunjuk prestasi utama perpustakaan akademik yang telah dipersetujui dan digunakan oleh semua perpustakaan IPTA. Ini menjamin sistem penyampaian perkhidmatan tidak kurang daripada tahap minima yang ditentukan. Untuk menjamin sistem kualiti sentiasa relevan dan sesuai, dokumen-dokumen MPK dan FM, Polisi-Polisi serta dokumen-dokumen kualiti yang lain sentiasa dimantap & dikemaskinikan.

PKMA sentiasa berusaha menerapkan perkhidmatan yang berkualiti dan praktikal kepada semua pengguna terutama pelajar dan staf akademik. Perkhidmatan kaunter membantu dalam proses pinjaman dan pemulangan buku jika pengguna mempunyai masalah dalam penggunaan sistem pinjaman buku di mesin layan diri. Kaunter Rujukan atau *Helpdesk* bertujuan membantu pengguna mendapatkan maklumat yang diperlukan dalam pengajaran dan pembelajaran. Ini ditambah nilai dengan wujudnya seorang Pustakawan Rujukan yang sentiasa bersedia memberi khidmat nasihat kepada semua pengguna. Pertanyaan yang diajukan direkod dalam pangkalan data dan ditambah dalam FAQ laman web PKMA.

Bengkel Pendidikan Pengguna dilaksanakan mengikut kehendak pelanggan. Selain dari menyediakan jadual bengkel, pengguna juga bebas untuk memohon bengkel diadakan mengikut waktu lapang mereka walaupun pada hari Sabtu atau Ahad. Bengkel pangkalan data dari vendor juga diadakan mengikut keperluan dan keselesaan pengguna. Ini penting dalam membantu pustakawan dan pengguna mengakses kepada pelbagai pangkalan data dengan lebih cekap dan mampu memberi tambah nilai kepada kajian yang dilakukan



dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan mereka.

### **Pengukuran Pencapaian PKMA**

Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Perpustakaan Akademik IPTA yang disediakan oleh PERPUN pada 2008, menggariskan sasaran-sasaran petunjuk prestasi utama bagi semua perpustakaan dalam empat perkara iaitu pelanggan, pembelajaran dan pembangunan, proses dalaman dan pengurusan kewangan. Keempat-empat perkara ini telah diambil kira oleh Pusat di dalam merangka Sasaran Kerja Tahunan serta Pelan Strategik Pusat. Dengan berteraskan juga kepada Standard Perpustakaan Akademik sebagai panduan, Pusat yakin ini akan dapat memantapkan lagi tahap pencapaian yang tinggi serta dapat penambahbaikan berterusan dapat dilakukan. Begitu juga dengan adanya Piagam Pelanggan, warga PKMA dengan jelas memberi komitmen mereka kepada pengguna.

Untuk memastikan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan di tahap yang tinggi, Pusat telah merangka aktiviti-aktiviti atau program kerja sama pintar yang membolehkan Pusat berkongsi idea atau maklumbalas daripada pelanggan seperti Randau PKMA Bersama Fakulti, Perbincangan Kumpulan Fokus, Pustakawan Penghubung Fakulti, Kajian Kepuasan Pelanggan, Hari Bersama Pelanggan serta Borang Maklum Balas Pelanggan bagi Perkhidmatan Kaunter dan Borang Maklum Balas Pelanggan Bagi Keseluruhan Perkhidmatan Pusat. Melalui analisis daripada maklum balas yang diterima, Pusat telah dapat mengambil tindakan-tindakan penambahbaikan.

Perkhidmatan kaunter yang disediakan di Unit-unit Perkhidmatan Pelanggan, Pengurusan Serial, Rujukan dan Perkhidmatan Maklumat (*Helpdesk*) dan Koleksi Khas dan Arkib bertujuan untuk

berkhidmat kepada pengguna secara berterusan dalam memastikan maklumat yang diperlukan mendapat respon segera, tepat dan mengikut kehendak mereka. Pengguna boleh memberi maklumbalas menggunakan borang yang disediakan di kaunter untuk proses penambahbaikan perkhidmatan. Pusat juga menerima pertanyaan atau komen melalui telefon dan emel.

Perbincangan Kumpulan Fokus dilaksanakan untuk berbincang dan memberi peluang kepada pengguna menyuarakan sebarang cadangan atau idea dalam menambahbaik perkhidmatan dan kemudahan PKMA. Segala pendapat atau komen mereka



diambil kira dengan penuh apresiasi. Seterusnya Pusat mengambil langkah segera untuk melaksanakan tindakan penambahbaikan dan dimaklumkan kepada pengguna.

Bengkel Pendidikan Pengguna dan Literasi Maklumat diadakan untuk meningkatkan ketrampilan maklumat di kalangan pengguna. Pusat menawarkan sebanyak enam (6) modul literasi maklumat bagi meningkatkan ketrampilan maklumat pengguna. Borang maklumbalas diedarkan kepada peserta semasa bengkel untuk mengukur tahap kepuasan dan keyakinan peserta menggunakan sumber ilmu terutama penggunaan pangkalan data

atas talian. Analisis kepuasan serta keyakinan peserta dilakukan untuk mengukur keberkesanan bengkel. Bagi 2009, tahap kepuasan peserta adalah 98.7% dan keyakinan peserta adalah 86.2% manakala bagi 2010 ianya 98% dan 89% masing-masingnya

*Research Support Services Forum* atau *RSS Forum* merupakan khidmat sokongan penyelidikan untuk para penyelidik. Katakunci mengenai kajian penyelidikan mereka dihantar secara atas talian kepada Pustakawan untuk mendapatkan bahan relevan yang boleh membantu kajian penyelidikan mereka dan penulisan saintifik untuk dihantar kepada jurnal ilmiah atau kertas persidangan dalam atau luar negara. Kajian Kepuasan Pelanggan menjadi satu ukuran terhadap tahap kepuasan pengguna PKMA. Fokus kajian adalah untuk mengukur tahap kesedaran serta kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Jika pada 2008 dan 2009 kajian adalah secara manual dari bulan Oktober sehingga Disember, pada 2010 Pusat mengambil langkah untuk menyediakan borang secara atas talian dan masih menerima respon pengguna sehingga akhir Disember 2010. Kajian analisis kepuasan pelanggan 2010 dilakukan pada Januari 2011.

Hasil analisis Kajian Kepuasan Pelanggan PKMA 2009 menunjukkan kesemua perkhidmatan yang ditawarkan telah mencapai melebihi 80%. Manakala pada 2010, susulan maklumbalas yang diperolehi pada 2009 Pusat telah menambah beberapa perkhidmatan dan kemudahan yang baru ke dalam borang kajian. Hasil analisis maklumbalas bagi 2010 juga telah menunjukkan pencapaian yang melebihi 80% iaitu melebihi tahap minimum 70% KPI Perpustakaan Akademik di Malaysia.



## Koleksi Hadiah AJN Richard



Koleksi yang terkandung di dalam Koleksi Khas terdiri daripada koleksi yang telah disumbangkan oleh A.J.N Richard kepada UNIMAS. Koleksi peribadi beliau kaya dengan sejarah dan maklumat berkaitan dengan bahasa Iban, budaya dan adat serta sejarah Sarawak.

Pada 22 Oktober 2001 pihak UNIMAS telah menerima kunjungan daripada Mr Michael Richards dan Huw Richard iaitu anak kepada mendiang AJN Richard yang datang untuk menghantar sendiri koleksi peribadi AJN Richard. Majlis penyampaian koleksi

peribadi tersebut telah dilaksanakan di bangunan Canselori yang mana Prof Datuk Dr Khairuddin Ab Hamid (Naib Canselor) telah meluangkan masa untuk mewakili UNIMAS bagi menerima buku tersebut. Manakala Pn Hajah

Siti Sumaizan Hj Ramli bertindak sebagai wakil PKMA. Majlis penyampaian itu turut dihadiri oleh Datuk Amar Leonard Linggi Jugah, Datuk Tra Zehnder serta beberapa pegawai Majlis Adat Istiadat Negeri Sarawak. Mereka telah menghadiahkan 14 kotak bahan-bahan yang mana termasuklah gambar-gambar bersejarah mengenai negeri Sarawak.

AJN Richard merupakan graduan daripada *Hertford College, Oxford* dan mula memasuki Sarawak sebagai Pegawai Tadbir di bawah seliaan Mr Machperson semasa pemerintahan Raja Brooke pada 1938. Bermula dari situlah, sepanjang perkhidmatan beliau di sekitar Sarawak, beliau telah banyak bergaul dengan masyarakat seperti Iban dan Melayu Sarawak. Sehingga kemudiannya beliau dihantar ke Betong sebagai *District Officer* (semasa sebelum pemerintahan Jepun) yang mana telah menimbulkan minat beliau untuk mengetahui dan mendalami budaya, adat istiadat, bahasa dan sejarah masyarakat Iban terutamanya. Beliau juga pernah dikurung di kem tahanan Batu Lintang semasa perang (jajahan Jepun) dan selepas

perang tamat beliau kembali berkhidmat di *Sarawak Civil* sebagai *District Officer* dan Resident untuk sepanjang masa penjajahan British sehingga awal kemerdekaan Tanah Melayu.

Sumbangan beliau amatlah besar kepada masyarakat Sarawak apabila beliau mula membangunkan *Second Division Iban* dan *Saribas Malays*. Selepas beliau bersara dan kembali ke England, beliau kemudiannya telah menerbitkan kamus "*An Iban-English Dictionary* (*Oxford Universiti Press, 1981*). Beliau juga merupakan penulis untuk beberapa buku mengenai budaya dan sejarah Iban. Sumbangan beliau dalam bidang penulisan ini amatlah dihargai dan PKMA telah mengambil peranan menjaga koleksi peribadi sumbangan beliau dengan baik agar ianya dapat diakses oleh pengguna bagi tujuan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan.

Bahan AJN Richard telah ditempatkan di Unit Pengurusan Koleksi Khas dan Arkib, Aras 3. Peminjaman bahan tersebut hanyalah sebagai rujukan dalaman sahaja.





## KEMUDAHAN PKMA

### Menarik Ramai Pengguna Dan Pelawat



Selain dari kemudahan prasarana elektronik, Pusat mengambil berat tentang kemudahan fizikal untuk keselesaan semua pengguna. *Executive Knowledge Cafe* disediakan khusus untuk pensyarah, pentadbir dan pegawai pengurusan atasan. Mereka boleh membawa tetamu untuk perjumpaan santai, perbincangan tidak formal, menonton televisyen, mengakses kepada Internet atau membuat rujukan kepada buku-buku yang disediakan dalam bidang pentadbiran, pengurusan, kepimpinan dan kualiti.

Bilik bacaan 24 jam disediakan khas untuk pelajar berbincang, mentelaah ilmu atau menggunakan kemudahan *wifi* untuk mengakses kepada Internet, terutamanya selepas Pusat ditutup. Selain itu *Student Lounge* pula merupakan ruang khas berhampiran Auditorium untuk pelajar bersantai sambil menonton *ASTRO* dan mereka dibenarkan untuk membawa makanan dan minuman tanpa mengganggu ruang bacaan utama. Ruang santai, *Free Ringing Zones* serta *Chill-out Rooms* juga disediakan untuk pengguna. Dengan adanya kemudahan *wireless* bagi seluruh bangunan PKMA nanti akan memastikan

capaian berterusan kepada pelbagai sumber elektronik oleh pengguna.

Kiosk maklumat menempatkan *PC-PC Web Opac* untuk pengguna akses kepada katalog atas talian untuk maklumat koleksi PKMA dan lokasi serta keberadaan bahan.

Makmal-Makmal Komputer disediakan di Aras G dan 1 untuk pengguna membuat tugas, tesis atau laporan projek dan mengakses kepada Internet dan selain itu digunakan untuk kelas-kelas pendidikan pengguna dan literasi maklumat. Dokumen yang dicetak di makmal komputer boleh diperolehi di kaunter perkhidmatan pelanggan Aras G.

Titik akses atau pencarian paling penting adalah pada laman web PKMA [www.cais.unimas.my](http://www.cais.unimas.my) untuk mengetahui segala maklumat mengenai Pusat, dari misi dan visi, waktu buka, kemudahan dan perkhidmatan, koleksi dan semua staf yang berperanan membangun dan mengurus Pusat secara menyeluruh untuk menuju kecemerlangan dalam semua aspek pencapaian kualiti dalam perkhidmatan kepada pengguna.

# UNIMAS E-COURSE OUTLINE

## Sumber Utama Senarai Bahan Bacaan



Perolehan bahan rujukan utama merupakan salah satu daripada objektif kualiti MS ISO 9001:2008 PKMA, iaitu "Mempergiatkan Perolehan Bahan Untuk Mencapai Sekurang-kurangnya 80% keperluan Senarai Bahan Bacaan Bagi Program-Program Yang Ditawarkan Berdasarkan kepada UNIMAS e-Course Outline".

Mulai Jun 2009, Pangkalan Data UNIMAS e-Course Outline merupakan sumber utama bagi Pusat mendapatkan senarai bahan bacaan yang diperlukan.

PKMA berjaya mencapai perolehan keperluan bahan bacaan bagi program-program yang ditawarkan berdasarkan UNIMAS e-Course Outline sehingga 22 Mac 2011.

Statistik pencapaian perolehan bahan bacaan berdasarkan program yang ditawarkan sehingga 22 Mac 2011 ditunjukkan di bawah.

### Senarai Bahan Bacaan Di dalam UNIMAS e-Course Outline Setakat 22 Mac 2011

Bil.	Fakulti/Pusat	Judul diperlukan	Judul dipenuhi	Peratus Judul Dipenuhi (%)
1.	FSTS	1,367	798	58.38
2.	FSS	991	731	73.76
3.	FSKPM	691	452	65.41
4.	FEP	941	514	54.62
5.	FSGK	1,490	1,103	74.03
6.	FK	881	638	72.42
7.	FSKTM	495	394	79.59
8.	FPSK	337	745	62.71
9.	PPB	337	129	38.28
10.	PPU	128	94	73.44
<b>JUMLAH</b>		<b>8,509</b>	<b>5,598</b>	<b>65.79</b>

Secara purata, pencapaian perolehan bahan bacaan utama untuk program-program yang ditawarkan adalah sebanyak 65.79 %. Pengiraan ini adalah berdasarkan kepada bahan-bahan yang telah diterima dan diproses sahaja dan tidak meliputi bahan-bahan yang masih di dalam pesanan.

Mulai tahun 2010, perolehan buku cetakan dan terbitan luar Negara adalah berdasarkan kepada Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 3, 2010 yang memerlukan proses sebut harga untuk setiap judul serta perlu disahkan oleh Jawatankuasa Pemilihan Syarikat sebelum diluluskan oleh Bendahari sebagai Kuasa Melulus. Proses ini mengambil masa minima 3-4 minggu untuk pengeluaran Pesanan Rasmi.

Untuk tindakan penambahbaikan PKMA akan membangunkan pangkalan data senarai bahan bacaan yang membolehkan rekod dimuat turun daripada UNIMAS e-Course Outline untuk memudahkan pemantauan dan perolehan bahan.

Satu pasukan petugas yang terdiri daripada Pustakawan Penghubung akan ditubuhkan untuk memantau dan mengemaskini Pangkalan Data Senarai Bahan Bacaan bagi memastikan keperluan bahan bacaan dipenuhi dengan segera. Ini adalah untuk PKMA mencapai objektif kualiti yang telah ditetapkan.

RSS Forum (Research Support Services Forum) ataupun Forum Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan ini adalah sebuah platform yang dikendalikan secara atas talian (Online) yang disediakan oleh PKMA untuk membantu golongan pensyarah dan penyelidik bagi mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan bidang penyelidikan mereka. Perkhidmatan ini disediakan adalah untuk membantu golongan sasaran yang setakat ini tidak berjaya mendapatkan bahan yang dibekalkan dan dilanggan oleh PKMA supaya dapat dibantu untuk mencari maklumat yang dikehendaki.

**OBJEKTIF**

- Objektif strategik kami untuk menyerlahkan kepentingan penyelidikan untuk masa depan terus kejayaan universiti.
- Untuk menyokong pertumbuhan yang berterusan dalam keupayaan penyelidikan kami dan memaksimumkan kesan penyelidikan itu melalui pemindahan pengetahuan dan aktiviti berkaitan.
- Untuk memaksimumkan penggunaan sumber-sumber elektronik yang dilanggan oleh PKMA.

**Bantuan Berasaskan Kata Kunci**

RSS Forum membolehkan anda untuk menghantar kata kunci yang berkaitan dengan subjek penyelidikan anda. Moderator akan menjana sebanyak mungkin maklumat / artikel yang berdasarkan keupayaan carian pangkalan data yang komprehensif dari pelbagai sumber maklumat yang terdapat di PKMA dan pangkalan data luar yang lain. Jika anda ingin pencarian yang dilakukan bagi pihak anda, sila Klik di sini untuk menghantar kata kunci anda di dalam forum ini.

**Bagaimana Menggunakan Perkhidmatan Ini?**

- Langkah 1: Lawat Laman Web PKMA di [www.cais.unimas.my](http://www.cais.unimas.my)
- Langkah 2: Klik pada RSS Forum dan sila daftar
- Langkah 3: Mula untuk hantar Kata Kunci anda

# RSS FORUM

## Menyokong Penyelidikan

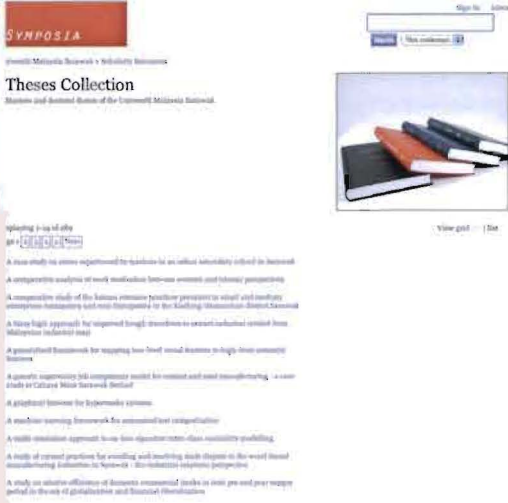
### Warga UNIMAS

**Moderator**

RSS Forum ini dikendalikan oleh Pustakawan Unit Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan & Pengembangan, PKMA. Pencarian maklumat akan dilakukan bagi pihak pensyarah dan penyelidik untuk mendapatkan bahan kajian mereka. Artikel ataupun bahan yang telah diperolehi akan boleh diperolehi di dalam forum tersebut. Pihak kami berharap dengan adanya RSS Forum ini akan dapat membantu golongan sasaran menyediakan hasil penyelidikan yang berkualiti dan diiktiraf.



# REPOSITORI INSTITUSI TERUS BERKEMBANG



## Repositori Institusi UNIMAS - pembangunan dan perkembangan

Repositori Institusi UNIMAS telah dibangunkan dengan menggunakan *Symposia Institutional Repository* pada Januari 2010 yang bertujuan untuk menyimpan, membangun dan meyebarikan *output digital* untuk semua pengguna. Projek ini terdiri daripada fasa-fasa seperti :

- a) *Software set up and installation*
- b) *Data loading and testing*
- c) *Training*
- d) Implementasi
- e) Fasa Sokongan

Perjalanan projek telah dijalankan seperti berikut :

Tarikh	Aktiviti
06-07 Jan 2010	• <i>Symposia hardware setup</i>
25 Jan 2010	• <i>Basic set up of the server</i>
23 Feb 2010	• <i>Installation and configuration Symposia software</i>
04 Mac 2010	• <i>Software update</i>
19 Mac-April 2010	• <i>Data loading and testing</i>
10 Jun 2010	• <i>Online training (Webex Session)</i>
23-24 Jun 2010	• <i>On-Site Training</i>
16-20 Ogos 2010	• <i>Data loading</i>
23 Ogos 2010	• <i>Online Discussion ( Webex Session)</i>

### *Data loading and testing*

Sebanyak 4471 rekod tesis telah diasingkan mengikut fakulti dan tahun dan digunakan sebagai *testing records*. Pengujian terhadap rekod-rekod ini dari segi pemetaan di antara rekod berbentuk digital dalam format pdf dengan rekod bibliografik *MARC* dalam Sistem *Millennium* telah dilakukan oleh pihak vendor bagi mengenalpasti cara terbaik untuk menjalankan proses muatnaik data secara *batch*.

### *Training*

Pada 10 Jun 2010, satu *Online training*/perbincangan melalui sesi *Webex* bersama pihak vendor bertempat di *Video Conference Room Aras G* telah diadakan.





On-site Training yang dikendalikan oleh pihak vendor sendiri telah diadakan pada 23-24 Jun 2010 di Makmal Komputer Terbuka Aras 1. Jenis koleksi yang dibincangkan adalah seperti berikut:

Bil.	Koleksi	Fail (.Pdf)	Rekod Bibliografi
1.	Thesis (Ph.D & Masters)	423	632
2.	Laporan Projek Tahun Akhir	737	3768
3.	Kertas Soalan	24	31
4.	Kertas Persidangan	1	79
5.	Koleksi Borneo	45	261

## IMPLEMENTASI

### i. Data uploading

Pada 2 Ogos 2010, Pustakawan/Pengkatalog (*Cataloger*) PKMA telah mengadakan satu perbincangan mengenai cadangan untuk menggunakan judul dokumen untuk mengatasi masalah muatnaik bagi rekod kertas soalan peperiksaan dan laporan tahunan. Walau bagaimanapun *naming convention* menggunakan judul bagi kertas soalan peperiksaan adalah terlalu panjang dan tidak sesuai. Pada 16-20 Ogos 2010, proses muatnaik rekod telah dijalankan. Jumlah rekod yang telah dimuatnaik setakat May 2011 adalah sebanyak 1019 rekod.

Satu bengkel latihan RI sedang dijalankan yang telah bermula pada 19 Mei 2011 dan melibatkan Fakulti/ Pusat. Jadual adalah seperti berikut :

19 Mei 2011	8.30am-10.30am	Computer Lab Level G (CAIS)	PBB
24 Mei 2011	9.00am-11.00am	Computer Lab ( Medical Library)	FPSK
9 Jun 2011	09.00am-11.00am	Computer Lab FSGK	FSGK
	2.00pm-4.00pm	Computer Lab Level G (CAIS)	FSTS
14 Jun 2011	9.30am-11.30am	Computer Lab Level 1 FSKPM	FSKPM
	2.30pm-3.30pm	Computer Lab Level G (CAIS)	FEB
15 Jun 2011	Software update	Computer Lab Level G (CAIS)	FSS

Repositori Institusi ini penting dalam menyimpan dan meyebarakan khazanah universiti untuk dikongsi dengan dunia luar. Bahan digital ini mampu melonjakkan lagi imej penulis dan pencipta bagi penulisan dan ciptaan kreatif universiti untuk paparan semua. PKMA berperanan aktif dalam mendapatkan bahan berkaitan dari staf akademik dan penerbitan UNIMAS. Ini untuk memastikan repositori institusi ini sentiasa berkembang.

The screenshot displays the SYMPOSIA website interface. It features a search bar at the top right with a 'Search' button and a 'This collection' dropdown. Below the search bar, there are two main sections:

- Exam Papers:** This section shows a list of search results for 'Exam Papers'. Each result includes a title, a page count (e.g., 'Displaying 1 to 10 of 10'), and a 'View pdf' link. The titles are mostly 'Final professional examination' for various degrees at the University of Malacca.
- Borneo Collection:** This section shows a list of search results for 'Borneo Collection'. Each result includes a title, a page count (e.g., 'Displaying 1 to 10 of 10'), and a 'View pdf' link. The titles include 'Apel ASU Sarawak a charmer and other tree fruit tales', 'Botany of Malacca - Sarawak a picnic guide', 'Chang's bendera and the title in the Kelantan Highlands anthropological reflections by growing up to be an international teacher', 'King Kiliwan and other Kiliwan folk tales', 'Kuching Wetlands National Park (SWAMP) - a photographic guide to the plants and animals of Malacca's coastal and mangrove habitats', 'Life in the Malay kampung of Kuching, 18th century', 'Morphological variation in the Baka forest, peninsular Malaya, in Sarawak, Malaysia', 'Momet/Moa and DNA reveals human peopling', 'Saraw-Borneo Salak's kuala substation: pengalihan di Titi-Bera, Sarawak Borneo', 'Silver - power folk stories', 'The toothiness of a year away from in Sarawak', 'The old Kanan migration and the Borneo religious reform', 'Tinggal laka pengalihan dalam Pulau Kayan Pattani Sarawak', 'Ujuran Amekah Malacca-Dow di Sarawak', 'Voices of the coast: early indigenous Christianisation, social transition of education in Taithean and Bangleman'.



Oleh Wan Abdul Rahman Wan Bujang

# TRANSFORMASI PERKHIDMATAN Berorientasikan Pelanggan

Universiti Malaysia Sarawak atau UNIMAS merupakan universiti awam kelapan di Malaysia dan yang pertama di Sarawak. Terdapat lapan (8) fakulti di UNIMAS iaitu Fakulti Sains dan Teknologi Sumber (FSTS), Fakulti Sains Sosial (FSS), Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif (FSGK), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan (FPSK), Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat (FSKTM), Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia (FSKPM), Fakulti Kejuruteraan (FK) dan Fakulti Ekonomi dan Perniagaan (FEP) serta Pusat Pengajian Bahasa (PPB). Perpustakaan universiti dikenali sebagai Pusat Khidmat Maklumat Akademik atau PKMA yang menjadi pusat sehati bagi ilmu dan maklumat. PKMA menyokong pembelajaran, pengajaran, penyelidikan dan inovasi universiti. Berbagai perkhidmatan dan kemudahan PKMA diberikan kepada pelanggan untuk memastikan mereka mendapat sumber ilmu dan memenuhi keperluan dan kehendak mereka. Di antara perkhidmatan yang diberikan adalah katalog atas talian untuk pencarian koleksi, rujukan dan perkhidmatan maklumat, pinjaman dan pemulangan bahan serta pinjaman antara perpustakaan, literasi maklumat dan sokongan penyelidikan.

Peranan perpustakaan pada dekad ini telah banyak dipengaruhi dan diperbaiki untuk memastikan peranannya kekal dirujuk dan relevan serta dihormati. Tanggungjawab institusi ilmu ini telah berkembang maju seiring dengan kemajuan dan kemantapan teknologi yang terkini. Kebanyakan perpustakaan-perpustakaan yang wujud

di Malaysia terutamanya Perpustakaan Akademik telah menjadi satu-satunya punca sumber segala maklumat dan ilmu pengetahuan. Pelbagai sistem perpustakaan telah diimplementasikan supaya pengaksesan kepada sumber maklumat dan ilmu pengetahuan menjadi semakin mudah diperolehi.

Seiring dengan tahap kemodenan ini, peranan perpustakaan sebagai tempat kunjungan dan rujukan juga semakin mencabar. Usaha mempertingkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan sering menjadi fokus utama untuk pembangunan sesebuah perpustakaan. Oleh yang demikian pelbagai kemudahan yang cukup menarik dan relevan serta mengikut keperluan juga kehendak pelanggan menjadi sasaran bagi mencapai tahap kepuasan pelanggan seperti mana yang telah digariskan oleh kementerian yang berkaitan.

Penghasilan ilmu (*knowledge creation*) merupakan faktor penting dalam sesebuah organisasi. Salah satu cara adalah melalui kumpulan fokus yang menjadi alat untuk mengumpul maklumat dan menjana ilmu baru yang relevan untuk meningkatkan kualiti dan kuantiti perkhidmatan.

Menurut Massey-Burzio (1998), matlamat kajian adalah "*to gather information from library users about their experiences in the library in order to see if the library was providing the kinds of services library users really wanted and were using, and, if necessary, to find better ways to meet their needs and preferences*".

Pusat Khidmat Maklumat Akademik (PKMA) berusaha mengambil langkah-langkah yang seiring dengan keperluan dan kehendak para pelanggannya dengan mengambilkira setiap maklumbalas-maklumbalas yang telah cadangkan. Perkara ini akan menjadi rangsangan utama untuk suntikan kepada Pelan Perancangan Strategik Perpustakaan. Bersesuaian dengan visi PKMA untuk menjadi Pusat Maklumat Sehati bagi Universiti, maka peranannya supaya kekal relevan, dirujuk dan dihormati perlu diseimbangi dengan gelombang pembaharuan dan kemajuan yang terkini.

Ke arah mentransformasikan perkhidmatan perpustakaan bukan sekadar ditangani dan dipertanggungjawabkan kepada pihak pengurusan Universiti dan Perpustakaan sahaja. Malah peranan utama yang menjadi fokus kita adalah dengan menjadikan PKMA sebagai penyedia perkhidmatan dan kemudahan yang berorientasikan pelanggan. Oleh yang demikian tanggungjawab para pelanggan untuk memberi suntikan kemajuan kepada gedung ilmu ini amatlah diperlukan. Perpustakaan seharusnya menjadi lambang status sesebuah universiti, bukan hanya berbangga dengan bangunannya yang indah dan mewah tetapi kandungan ilmu dan maklumatnya adalah perniagaan utama yang perlu dipasarkan demi mengekal keunggulan sesebuah institusi ilmu.

Oleh yang demikian PKMA perlu bersifat terbuka kepada pelanggan-pelanggannya untuk memastikan segala perkhidmatan dan kemudahan yang telah ditawarkan cukup relevan dengan keperluan semasa. Setakat ini PKMA berbangga dengan hasil kajian yang menunjukkan tahap kepuasan pelanggannya kerana berjaya mencapai tahap mutu perkhidmatan dan kemudahan yang tinggi untuk disajikan kepada golongan sasarannya. Pencapaian ini akan menjadi lebih mencabar kerana perubahan kemajuan semasa dan teknologi yang canggih akan mempengaruhi keperluan dan kehendak pelanggan supaya PKMA terus kekal berusaha menjadi sebuah gedung ilmu yang senantiasa dihormati.



## Perpustakaan Perubatan

BERSEDIA MEMBERI PERKHIDMATAN TERBAIK



Perpustakaan Perubatan telah ditubuhkan pada November 2002. Ianya adalah salah satu komitmen PKMA bagi merialisasikan misi dan visi utamanya sebagai *one-stop information centre*. Sehubungan dengan itu bagi membantu para akademik dan pelajar perubatan yang jauh dari kampus Utama, pihak PKMA telah menubuhkan Perpustakaan Cawangan pertama ini, yang kini telah beroperasi selama 9 tahun, dengan kekuatan 7 kakitangan yang sentiasa siap sedia memberi perkhidmatan yang terbaik. Perkhidmatan yang disediakan adalah sama dengan perpustakaan Utama seperti makmal komputer, bilik media, jurnal dan sebagainya. Waktu operasi perpustakaan perubatan dari pukul 8.00 pagi sehingga 11.00 malam setiap hari kecuali Cuti Umum perpustakaan perubatan TUTUP.

Setelah hampir sedekad penubuhannya pihak pengurusan perpustakaan perubatan sentiasa berusaha meningkatkan perkhidmatannya bagi memudahkan para pengguna mencari bahan yang terbaik dan terkini. Oleh itu pihak pengurusan perpustakaan perubatan telah membahagi susunan bahan kepada 2 kategori iaitu bahan terkini dan lama. Setiap bahan yang 5 tahun kebelakang akan dikeluarkan dari rak bahan-bahan terkini. Sememangnya masa itu emas, bagi memudahkan lagi para pengguna pihak perpustakaan telah meningkatkan lagi perkhidmatan mesin layan dirinya dengan meyediakan mesin layan diri yang lebih canggih dan cantik berlatarbelakangkan imej UNIMAS. Sesungguhnya proses pembelajaran tidak akan pernah terhenti begitu juga kami diperpustakaan perubatan akan sentiasa berusaha meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan yang terbaik selari dengan perkembangan semasa.



# Pencapaian Kepuasan Pelanggan PKMA MEMBANGGAKAN

Oleh Wan Abdul Rahman Wan Bujang

Kajian Kepuasan Pelanggan yang menyediakan (1) set soal selidik secara atas talian yang menyenaraikan semua perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PKMA dengan menyatakan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan. Kajian ini bermula pada Oktober-Disember 2010. Manakala kajian analisis dilaksanakan pada 2011.

## A. Demografik

- Jumlah Responden: 171

### 1. Jantina

Lelaki	38 %
Perempuan	62 %

### 2. Status

Pra-Siswazah	69 %
Pasca Siswazah	12 %
Staf Akademik	16 %
Staf Bukan Akademik	3 %

### 3. Fakulti / Institut / Pusat / Jabatan:

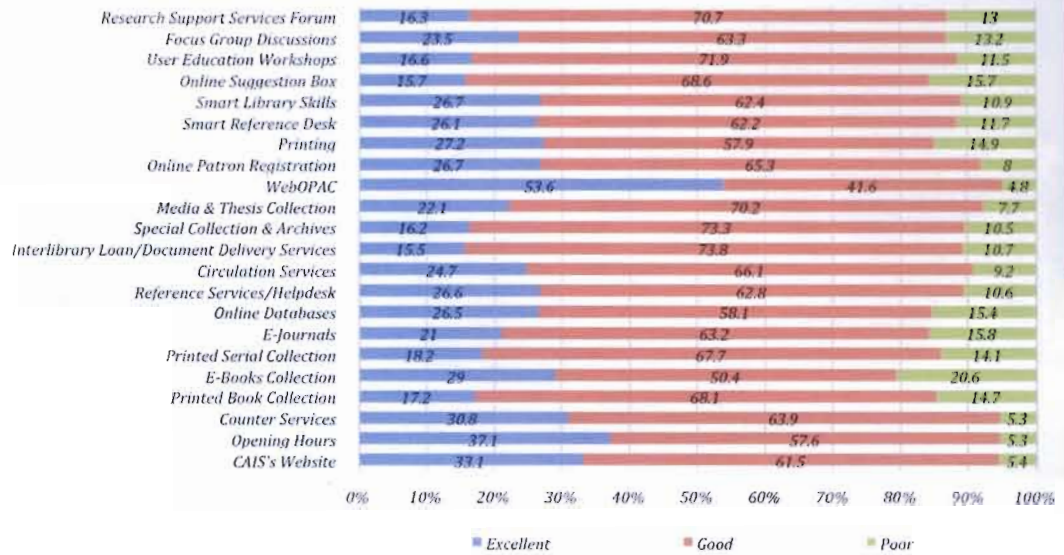
FSKPM	20 %
FEP	19 %
FSGK	17 %
FSTS	12 %
FK	10 %
FSS	8 %
FPSK	5 %
FSKPM	4 %
PKMA	3 %
CALM	1 %
PPB	1 %

Jadual 1 • Kedudukan Peratusan Terhadap Perkhidmatan PKMA

No.	Perkhidmatan	Peratusan (%)
1	Web OPAC	95.2
2	Opening Hours	94.7
3	Counter Services	94.7
4	CAIS's Website	94.6
5	Media & Thesis Collection	92.3
6	Online Patron Registration	92
7	Circulation Services	90.8
8	Special Collection & Archives	89.5
9	Reference Services/Helpdesk	89.4
10	Interlibrary Loan/Document Delivery Services	89.3
11	Smart Library Skills	89.1
12	User Education Workshops	88.5
13	Smart Reference Desk	88.3
14	Research Support Services Forum	87
15	Focus Group Discussions	86.8
16	Printed Serial Collection	85.9
17	Printed Book Collection	85.3
18	Printing	85.1
19	Online Databases	84.6
20	Online Suggestion Box	84.3
21	E-Journals	84.2
22	E-Books Collection	79.4

Remark: Percentage derived based on the total sum of feedbacks on facilities described as Excellent & Good

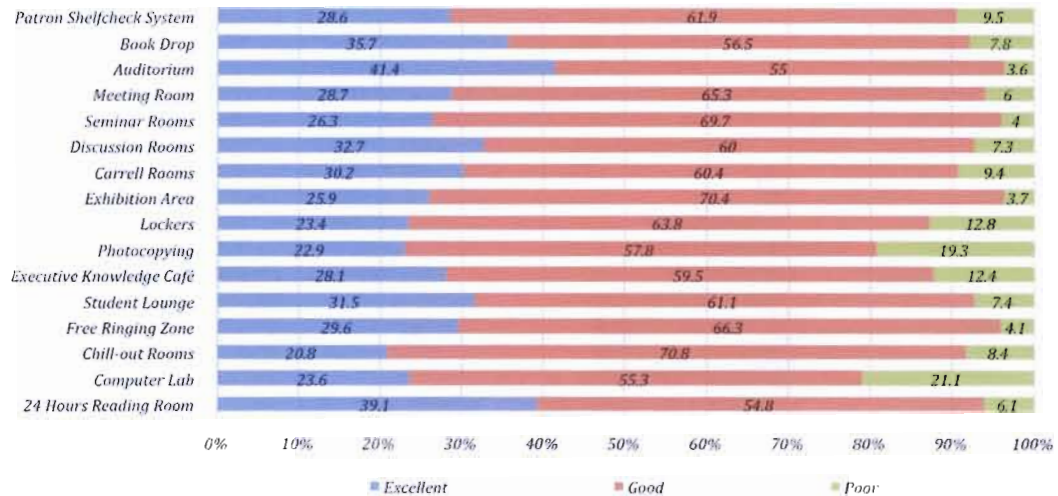
CAIS Services by Percentage



**B. Senarai Perkhidmatan PKMA**

Rajah 1 • Peratusan Kepuasan Terhadap Perkhidmatan PKMA

CAIS Facilities by Percentage



**C. Senarai Kemudahan PKMA**

Rajah 2 • Peratusan Kepuasan Terhadap Kemudahan PKMA

Jadual 2 • Kedudukan Peratusan Terhadap Kemudahan PKMA

Rajah 2 menunjukkan jumlah peratusan yang diperolehi bagi setiap kemudahan yang telah disenaraikan di dalam soal selidik. Setiap responden dikehendaki memberi tahap kepuasan yang dikategorikan kepada "Excellent", "Good" dan "Poor". Manakala Jadual 2 juga menunjukkan kedudukan senarai kemudahan yang telah diberi "rating" mengikut tahap kepuasan yang telah ditetapkan. Minimum KPI (Key Performance Indicator) yang telah ditetapkan oleh PERPUN adalah sebanyak 70%.

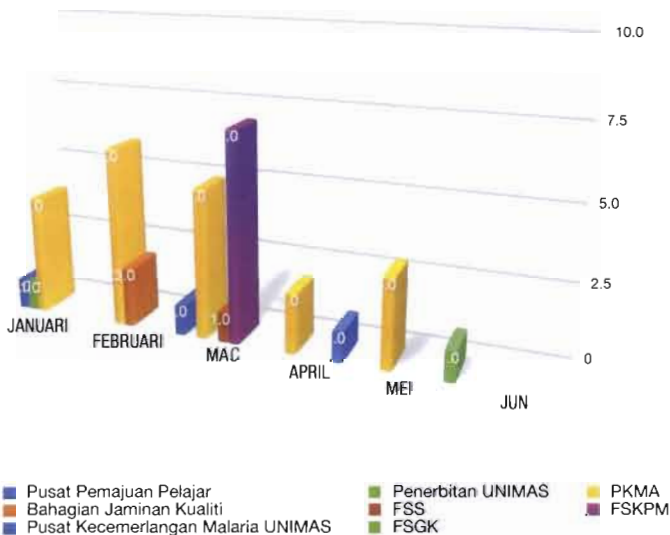
No.	Perkhidmatan	Peratusan (%)
1	Auditorium	95.2
2	Exhibition Area	94.7
3	Seminar Rooms	94.7
4	Free Ringing Zone	94.6
5	Meeting Room	92.3
6	24 Hours Reading Room	92
7	Discussion Rooms	90.8
8	Student Lounge	89.5
9	Book Drop	89.4
10	Chill-out Rooms	89.3
11	Carrell Rooms	89.1
12	Patron Shelfcheck System	88.5
13	Executive Knowledge Café	88.3
14	Lockers	87
15	Photocopying	86.8
16	Computer Lab	85.9

Remark: Percentage derived based on the total sum of feedbacks on facilities described as Excellent & Good

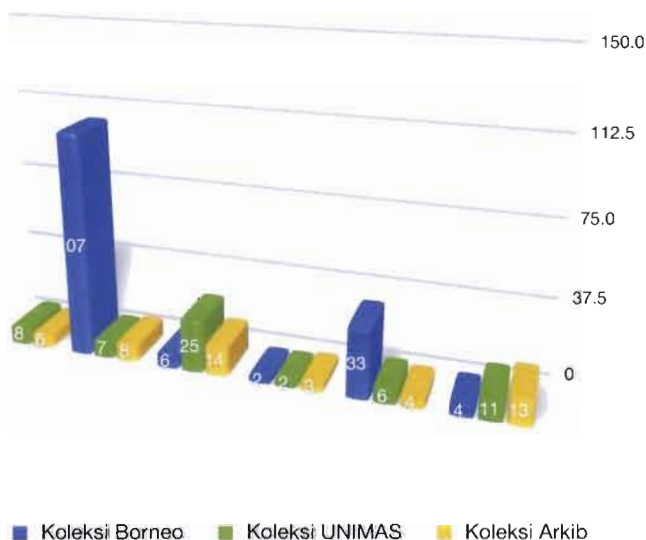


## Koleksi Khas dan Arkib UNIMAS

Penerimaan bahan untuk Arkib Unimas agak mengalakkan dengan penerimaan sebanyak 48 bahan dari F/I/B/P sepanjang Jan-Jun 2011. Antara yang telah menghantar bahan untuk Arkib adalah seperti ditunjukkan di bawah;



Penerimaan untuk Koleksi Borneo, Penerbitan UNIMAS dan Arkib UNIMAS sepanjang Jan-Jun 2011 seperti di bawah;



Mesyuarat Jawatankuasa Arkib UNIMAS Bil 1/2011(ketiga) telah pun diadakan pada 10 Mei 2011 bertempat di Bilik Mesyuarat Utama PKMA. Mesyuarat yang telah dipengerusikan oleh YBhg Naib Canselor Prof Datuk Dr Khairuddin Ab Hamid ini dihadiri oleh Ketua Pustakawan, Pn. Margaret Simeng serta ahli-ahli Jawatankuasa Arkib lama dan baru yang terdiri daripada wakil F/I/B/P yang berperanan untuk membantu mengumpul, menyerah serta menyelaraskan pengelolaan semua rekod dan dokumen penting serta bersejarah Universiti (konvensional dan elektronik). Antara perkara yang dipersetujui semasa mesyuarat ini ialah; agar mana-mana warga UNIMAS yang mempunyai cenderamata/cenderahati/ tanda kenangan UNIMAS yang dikeluarkan pada awal penubuhan Universiti yang ingin menyumbangannya kepada koleksi Arkib UNIMAS sangat dialu-alukan untuk direkod, diproses dan dipelihara serta dipamer. Sebagai contoh; bahan cenderamata/cenderahati/ tanda kenangan UNIMAS adalah seperti tali leher UNIMAS, pen, bekas pen, pasu dan sebagainya. Sumbangan seperti piala-piala UNIMAS dan plaq juga adalah digalakkan. Pihak Arkib UNIMAS akan menghargai sumbangan tersebut dengan mengabadikan nama penyumbang pada cenderamata/cenderahati tersebut. Diharapkan dengan sumbangan ini nanti dapat membantu membangunkan lagi koleksi Arkib UNIMAS demi menjamin sejarah dan khazanah Universiti terpelihara.

### Januari - Jun 2011

#### JANUARI

- Masa Tayangan • 2.15 pm - 4 pm  
Tempat • Unit Pengurusan Koleksi Media dan Tesis



#### THE ROAD HOME

Pengarah : Yimou Zhang  
Lakonan : Ziyi Zhang, Honglei Sun  
Tarikh Tayangan: 19 Januari 2011

#### Sinopsis:

As a son helps his mother arrange for the burial of his father in the traditional Chinese custom of his mother's village, the beautiful and touching story of his parent's courtship unfolds. His father was from the city and came to his mother's village to become the schoolmaster. In the days of arranged marriages, the son discovers that his parents marriage was the first marriage based on love.



#### THE FLY

Pengarah : David Cronenberg  
Lakonan : Charles Pogue; Jeff Goldblum  
Tarikh Tayangan: 26 Januari 2011

#### Sinopsis:

Jeff Goldblum stars as an overly ambitious scientist who accidentally merges with a housefly while conducting a bizarre teleporting experiment. Now his journalist girlfriend (Geena Davis) suddenly finds herself caring for a hideous creature whose insect half gradually begins to take over.

#### FEBRUARI & MAC

- Masa Tayangan • 2.15 pm - 4 pm  
Tempat • Unit Pengurusan Koleksi Media dan Tesis  
Tarikh Tayangan • Sepanjang bulan Februari & Mac 2011



#### A TOUCH OF ZEN

Pengarah: King Hu  
Lakonan: Ying Bai, Billy Chan and Ping-Yu Chang

#### Sinopsis:

An artist, Ku, lives with his mother near an abandoned fort, reputed to be haunted. One night, investigating strange noises, he meets the beautiful Yang who is living there. She is being pursued by agents of an Imperial noble who have murdered her family. Ku finds himself caught up in her struggle to survive, and many fierce battles take place before all is resolved. Action adventure with a lyrical feel, this is a kung fu film with a strong spiritual element.

#### APRIL-JUN

- Masa Tayangan • Waktu Pejabat  
Tempat • Unit Pengurusan Koleksi Media dan Tesis  
Tarikh Tayangan • Sepanjang bulan April & Jun 2011



#### TALENTIME

#### Sinopsis:

Mengisahkan sebuah pertandingan pencarian bakat mempertemukan dua hati Melur, seorang gadis Melayu kacukan dengan seorang pelajar lelaki berbangsa India, Mahesh.



#### PAPADOM

#### Sinopsis:

Mampukah seorang lelaki menunaikan wasiat isteri tercinta? Itulah yang berlaku kepada Saadom, seorang ahli perniagaan nasi kandar yang berjaya di Pulau Pinang. Daripada seorang lelaki yang sentiasa sibuk dengan dunia nasi kandarnya, Saadom menjadi seorang bapa yang begitu perihatin kepada setiap yang berlaku pada Mia iaitu anak gadisnya.



#### WAYANG

#### Sinopsis:

Master puppeteer, Awang Lah, becomes a uneasy teacher to Awi, a blind, orphaned boy, and Melor a girl with a nasal problem. Though blind, Awi is adept at memorizing the shadow puppets (wayang kulit) stories. Melor, too, shows great skill in creating the puppets and manipulating them on the screen as Awi recites the stories.



#### WHISPERS

#### Sinopsis:

Whispers concerns the death of Agnes (Harriet Andersson), a young woman who has been stricken with some form of cancer. When the film opens, the disease is greedily eating away at her insides, causing moments of tremendous agony. At times, she can barely breathe. On other occasions, she awakens from sleep crying out in pain, begging for surcease.



#### BONNIE AND CLYDE

#### Sinopsis:

A bored small-town girl and a small-time bank robber leave in their wake a string of violent robberies and newspaper headlines that catch the imagination of the Depression-struck Mid-West in this take on the legendary crime spree of these archetypal lovers on the run.



#### STEVIE

#### Sinopsis:

Director Steve James returns to rural southern Illinois to reconnect with Stevie, a troubled young boy from ten years ago. The film began as a way of discovering what forces shaped Stevie's life. Part way through the filming, Stevie is arrested for a serious crime, and tears his family apart. The modest profile turned into a chronicle of Stevie, his broken family, the justice system and the filmmaker himself.



#### BLADE RUNNER

Pengarah : Ridley Scott  
Lakonan : Harrison Ford, Rutger Hauer, Sean Young, M.Emmet Walsh & Joe Turkel

#### Sinopsis

It is 2019, Los Angeles. Rick Deckard (Harrison Ford) is a retired Blade Runner-a person who must track and kill genetic replicants, man-made humanoids who resemble humans in every possible way, only stronger, smarter, and more cunning. He is forced to come out of retirement when five replicants hijack a cruiser and make their way to Earth, apparently to meet their creators at the Tyrell corporation and find a way to prolong their limited four-year lifespans. Along the way, Deckard must deal with pressing issues of identity and what it means to really be "human."



# Sumbangsaan PKMA

Relevan, Menyeluruh dan  
Memberangsangkan



Buat  
julung kalinya

PKMA menerima peruntukan untuk mengadakan sumbangsaan bagi semua staf. Sumbangsaan PKMA berlangsung di *Hotel Four Points by Sheraton, Kuching* pada 29-30 Januari 2011.

Di antara objektif sumbangsaan adalah untuk meningkatkan pentadbiran/tadbir urus PKMA, menambahkan keceriaan Pusat dan cawangan, merancang dan melaksanakan promosi dan publisiti PKMA secara menyeluruh serta memastikan kompetensi staf ke arah pengurusan berkualiti.

## Fokus 1: Pentadbiran, Pembangunan Sumber Manusia & Jaminan Kualiti

Memantapkan penggunaan sistem *online booking* untuk kemudahan yang disediakan oleh Pusat seperti auditorium, bilik mesyuarat, bilik perbincangan dan lain-lain

Memantapkan penampilan staf terutamanya *front liner*, dengan menyediakan pakaian seragam seperti *blazer/jaket* serta tag nama yang mudah dilihat

Mempergiatkan usaha *benchmarking* dengan perpustakaan lain.

Menambahkan bilangan staf profesional dan sokongan

### Anugerah unit contoh

- Melaksanakan audit perjawatan. Membuat unjuran dan memohon pertambahan staf.
- Memastikan persekitaran kerja selesa, kondusif dan selamat. Mengadakan hari gotong-royong PKMA sekurang-kurangnya 4 kali setahun

- Menaik taraf lorong pejalan kaki ke tempat parkir
- Menyediakan mesin air mineral / RO untuk setiap Unit / Bahagian
- Merancang dan merangka program promosi / khidmat masyarakat/SCR PKMA serta menyediakan unjuran keperluan peruntukan untuk menjayakannya
- Melaksanakan aktiviti promosi:
  - Hebahan melalui kerjasama dengan organisasi luar (IPTA/IPTS)
    - Memantapkan program *Randau Bersama Fakulti*
      - a. Mempergiatkan peranan Pustakawan Penghubung
      - b. Menghubungi staf akademik yang baru balik dari cuti belajar
    - Menerbitkan *Coffee Table* sempena 20 tahun kewujudan UNIMAS/ PKMA.





Menyediakan pelan latihan/kursus/ bengkel berdasarkan kompetensi staf (umum dan khusus).

Melaksanakan program peningkatan kompetensi, antaranya melalui:

- a. Orientasi staf baru
- b. Mentor / mentee staf
- c. Kursus umum dan khusus
- d. Lawatan sambil belajar ke perpustakaan IPTA/ IPTS dan perpustakaan luar Negara
- e. Memantau keberkesanan program latihan / kursus yang diberikan antaranya melalui Anugerah Staf of the Month

### Fokus 2: Perancangan dan Pembangunan

Menyokong Univesiti mencapai status *Research University (RU)* pada 2015



Membangunkan sumber ilmu dalam *niche & research area* serta keperluan program

Mempergiatkan perolehan sumber ilmu, antaranya melalui:

- a. Nota-nota/laporan kursus/ bengkel/ seminar yang dihadiri oleh staf UNIMAS
- b. Semua penerbitan F//P/B
- c. Bahan bacaan/rujukan yang diperlukan oleh F//P/B
- d. Menambah bilangan buku-buku yang kerap dipinjam dan yang dipohon melalui ILL

### Perancangan dan pembangunan sistem

1. Menaik taraf perisian sedia ada:
  - a. Millennium & ILSEM
  - b. *Symposia*
  - c. *Windows Office*
  - d. *Material Flow Management System*
- Memastikan capaian berterusan kepada sistem Perpustakaan / sumber ilmu elektronik melalui pemantauan berkala

### Perancangan dan pemantapan kemudahan ICT

1. Mempastikan prasarana ICT yang mencukupi selari dengan perkembangan teknologi terkini

### Pengkatalogan dan Metadata

1. Memastikan rekod bibliografi yang berkualiti
2. Mengemaskini dan memantapkan rekod bibliografi mengikut standard yang ditetapkan

### Penyelenggaraan dan Pemuliharaan Bahan

1. Memasang CCTV di ruang bacaan dan tempat-tempat strategik di dalam PKMA
2. Menempatkan mesin fotostat di lokasi umum untuk memudahkan pengawasan
3. Memastikan bahan media adalah mengikut teknologi terkini

### Fokus 3 : Kerjasama Strategik dan Hubungan Industri

#### Mengukuhkan jalinan kerjasama dengan organisasi luar

1. Memastikan jalinan kerjasama yang akrab dan berkesan secara berterusan
2. Kolaborasi dalam latihan dan penyelidikan
3. Menjadi pusat penandaarasan bagi organisasi luar

#### Menyediakan komunikasi organisasi yang berkesan

1. Aktiviti *treasure hunt* berkaitan maklumat/ bahan PKMA
2. Hari Terbuka PKMA

### Fokus 4: Perkhidmatan

Perpustakaan Digital dan Repositori Institusi

Membangun dan menguruskan pangkalan data tempatan

Adakan taklimat mengenai IR dalam program/aktiviti UNIMAS/Pusat termasuk Slot Randau Bersama Fakulti

Wujudkan talian khusus mengenai IR

Mewar-warkan projek digital melalui platform komunikasi Pusat

Memastikan kualiti bahan digital

Memastikan bahan yang diimbas berkualiti

Memantau dan memastikan bahan sumbangan komuniti memenuhi format yang ditetapkan

Memastikan semua bahan yang diimbas dilengkapi dengan metadata

Semua perbincangan ini menjadi rumusan dan pelan tindakan 2011-2013 agar PKMA sentiasa dapat melestarikan perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan kepada staf dan pengguna.





## Lawatan

Sekolah/Jabatan/Organisasi Luar Ke Pusat Khidmat Maklumat Akademik (PKMA) Januari Hingga Jun 2011

BULAN	TARIKH	PELAWAT	JUMLAH PESERTA
Januari	24/01	University of Management and Economics, Cambodia	3
Februari	09 /02	Lawatan Korporat UUM	80
	17/02	SMK Luar Bandar No.1 Sibu	60
	23/02	Pelajar Fakulti Pengurusan Maklumat UITM Sarawak	4
Mac	9/03	Pelajar Fakulti Pengurusan Maklumat UITM Sarawak	4
	16/03	Rumah Kanak-Kanak Ajiabah Abol, Sri Aman	
	17/03	SMK Luar Bandar No. 1 Sibu	
	18/03	Universiti Perguruan Agama Seri Begawan Brunei Darussalam	4
	21/03	Universiti Kebangsaan Andong, Korea	3
April	23/03	SMK Geliga Kemaman Terengganu	16
	23/03	Pusat Pembangunan Kemahiran Sarawak dan juga Kolej Antarabangsa Teknologi Lanjutan Sarawak	10
	05/04	Pelajar Fakulti Pengurusan Maklumat UITM Sarawak	5
	06/04	Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, UNISEL	26
	08/04	Sekolah Menengah Sultan Abdul Halim, Jitra Kedah	40
	08/04	Pelajar Master UPSI	22
Mei	19/04	SMK Matang Hilir	44
	21/04	SMK Penrissen No.1	46
	05/05	Perpustakaan Sultan Abd Samad, Universiti Putra Malaysia (UPM)	17
	05/05	Kelab Rakan Pustaka, Politeknik Kota Kinabalu, Sabah	20
	05/05	Lawatan Peserta Kursus Modul A ke PKMA	7
	10/05	Pelajar UiTM Kedah	17
Jun	31/05	SMK Tun Abg Haji Openg	43
	27/06	Persatuan Pustakawan Kumpulan Timur	16
	30/06	SMK Kabong	80





*Aktiviti-Aktiviti*  
(Bengkel/Kursus/Latihan/Ceramah/  
Khidmat Masyarakat)  
Januari Hingga Jun 2011

*Program/Aktiviti*  
Yang Dirancang Sepanjang  
Julai Hingga Disember 2011

BIL	NAMA AKTIVITI/ PROGRAM	TARIKH	TEMPAT	MASA/ TEMPOH	ANJURAN OLEH
1	Perhimpunan Pagi PKMA	13/01/2011	Auditorium PKMA	8.00pg - 9.00pg	PKMA
2	Program Sumbangsaan PKMA 2010	29-30/01/2011	Hotel Four Points Kuching	2 Hari	PKMA
3	Perhimpunan Pagi Khas & Amanat Ketua Pustakawan	21/02/2011	Auditorium PKMA	8.00pg- 9.00pg	PKMA
4	Bengkel Pengiraan Nisbah Sumber Ilmu Berbanding Pelajar & Staf Akademik	21-22/02/2011	Makmal Komputer Terbuka Ara1	2 Hari	PKMA
5	Lawatan Panel Penilai Anugerah Inovasi Menteri Pengajian Tinggi	25/02/2011	Bilik Mesyuarat PKMA	9.00 pagi -12.00 tengahari	
6	Taklimat <i>Balance Scorecard &amp; Logical Framework</i> PKMA	08/03/2011	Bilik Mesyuarat PKMA	9.00 pagi	PKMA
7	Lawatan 5S ke Tabung Baitulmal Sarawak (TBS)	16/03/2011	Tabung Baitulmal Sarawak	2.00ptg - 5.00ptg	PKMA
8	<i>In-House Symposia Training</i>	30/03/2011	Bilik Mesyuarat PKMA	1 Hari	PKMA
9	Program Gotong Royong PKMA	31/03/2011	PKMA	1 Hari	PKMA
10	Sesi Perkongsian Ilmu : Meningkatkan Profesionalisme	28/04/2011	Bilik Mesyuarat PKMA	1 Hari	PKMA
11	Bengkel Pelarasan Bagi Persediaan Audit Dalam	29/04/2011	Bilik Mesyuarat PKMA	9.00 pagi	PKMA
12	Latihan Sangkut Pelajar dari UTM Shah Alam	16/05 hingga 15/07/11	PKMA	2 bulan	
13	Taklimat MyTo & MyULIS	19/05/2011	Bilik Mesyuarat PKMA	9.00 pagi	PKMA
14	Symposia Training Untuk Fakulti	19/5/11	Makmal Komputer PKMA	2 Jam	PKMA
		24/05/11	Fakulti Perubatan	2 Jam	
		09/06/11	Makmal FSGK	2 Jam	
		14/06/11	Makmal Komputer PKMA	2 Jam	
		22/06/11	Makmal Komputer PKMA	2 Jam	
15	Latihan Sangkut Kakitangan Perpustakaan Kolej Sumway Kuching	09-10/06/11	PKMA	2 Hari	
16	Majlis Perpisahan dan Persaraan Pegawai PKMA	17/06/11	Auditorium PKMA	10.00pg- 12.00 tengahari	Kelab PKMA

BIL	PROGRAM AKTIVITI	BULAN
1	Perhimpunan Pagi PKMA	Julai
2	Ceramah Sempena Bulan Ramadhan	Ogos
3	Perhimpunan Pagi PKMA	Ogos
4	Latihan Millennium	September
5	Perhimpunan Pagi PKMA	September
6	Khidmat Masyarakat Bersama Tadika UNIMAS	Oktober
7	Seminar Kepustakawanan 2011	November
8	Kursus Pengucapan Awam & Komunikasi Berkesan	November
9	Makan Malam PKMA	November
10	Sambutan Hari Lahir Staf PKMA	November
11	Perhimpunan Pagi PKMA	Disember





## PERKONGSIAN ILMU: Meningkatkan Profesionalisme

Sesi Perkongsian Ilmu ini adalah salah satu program yang dijalankan oleh PKMA dari masa ke semasa untuk dijadikan sebagai medium perantaraan bagi berkongsi, berbincang dan mendedahkan segala maklumat dan ilmu pengetahuan yang telah diperolehi semasa menghadiri sebarang kursus, bengkel, seminar, lawatan, ceramah dan sebagainya kepada semua warga PKMA yang berminat.

Pada 24 April 2011, satu sesi telah dikendalikan untuk berkongsi maklumat, pengetahuan dan pengalaman telah diadakan. Diantara tajuk-tajuk yang telah dibentangkan semasa perkongsian tersebut adalah seperti di berikut:

Bil	Tajuk	Penceramah
1.	<i>Positives Stress Management</i>	Puan Zainun Mat Nor
2.	Perkhidmatan Kaunter dan Pelanggan Yang Berkualiti	Encik Macfarlaine G.J Dibuid/ Encik Zaiden Sanyut
3.	Lawatan Sambil Belajar Ke Perpustakaan Li Ka Shing, Singapore Management University (SMU)	Puan Korina Ibrahim
4.	<i>UKM : NIU Digitization Workshop</i>	Puan Karen Kornalius
5.	<i>Community On Practice (COP)</i>	Encik Wan Abdul Rahman Wan Bujang/ Puan Norazlina Abd Rahman
6.	Lawatan Penandaarasan Pustakawan PKMA ke Perpustakaan Akademik di Hong Kong	Puan Hajah Siti Sumaizan Ramli
7.	<i>Bibliometrics, Analysis, Transforming Research, Accelerating Science</i>	Puan Hajah Siti Sumaizan Ramli
8.	<i>Citation and Reference</i>	Cik Huzaimah Abd Rani
9.	Seminar Kebangsaan Sumber Elektronik di Malaysia 2010	Puan Korina Ibrahim

*Penghargaan & Selamat Maju Jaya*

• HJH SITI SUMAIZAN RAMLI

**Kenali Staf  
PKMA**

Hjh Siti Sumaizan Ramli telah dilahirkan di Negeri Cik Siti Wan Kembang pada tahun 1962. Anak kelahiran Kelantan ini adalah pemegang ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian dalam bidang Mikrobiologi dari Universiti

Kebangsaan Malaysia (UKM) pada tahun 1986 sebelum melanjutkan pelajaran dalam Sains Perpustakaan di Peringkat *Post Grad Diploma* di Institut Teknologi MARA (sekarang UiTM) pada tahun 1988. Ibu kepada empat orang anak perempuan ini adalah di antara staf perintis UNIMAS dan telah melapor diri pada September 1993. Sebelum berpindah ke UNIMAS, beliau pernah berkhidmat di Universiti Putra Malaysia (UPM) selama 4 tahun iaitu dari November 1989 - Ogos 1993.

Di PKMA, beliau telah mengetuai dan mengurus Bahagian Teknikal/Katalog selama lebih 10 tahun disamping tugas sebagai Pustakawan Rujukan. Beliau juga terlibat secara langsung dalam perolehan, latihan dan implementasi sistem perpustakaan VTLS (1994-2004) dan Millennium (2005-).

Pada awal tahun 2008, beliau telah dinaikkan pangkat ke jawatan Timbalan Ketua

Pustakawan S48 dan mengetuai Bahagian Pengurusan dan Perkhidmatan Maklumat yang kemudiannya dikenali sebagai Bahagian Perkhidmatan (BP). Beliau bertanggungjawab memantau, mengurus dan mengendalikan unit-unit di bawah BP iaitu Perkhidmatan Pelanggan, Rujukan dan Perkhidmatan Maklumat, Sokongan Penyelidikan dan Pengembangan, Repositori Institusi dan juga Perpustakaan Cawangan iaitu Perpustakaan Perubatan dan Pengajian Pra-Universiti. Beliau juga membantu Ketua Pustakawan dalam proses perancangan dan membuat keputusan bagi perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan untuk pengguna.

Sepanjang perkhidmatan beliau di PKMA khususnya dan UNIMAS amnya, beliau telah banyak melibatkan diri dalam program Universiti dan komuniti khususnya dalam bidang pengurusan ilmu dan maklumat dan telah menghadiri berbagai persidangan, seminar dan bengkel di dalam dan luar negara. Beliau juga terlibat secara aktif dalam Persatuan Pustakawan Malaysia Kumpulan Sarawak dan menjadi Pengerusi bagi *Sarawak Committee on Information Literacy Skills (SCILS)*. Dalam bidang penerbitan, beliau pernah menjadi pengarang bersama dan pembentang kertas kerja pada persidangan ICOLIS 2008 di Petaling Jaya, Selangor. Beliau juga telah membentang kertas kerja pada persidangan ICOL 2009 yang diadakan di Pulau Pinang dan menjadi

pengarang bersama untuk kertas kerja Seminar Kebangsaan Perpustakaan Akademik atau SKPA 2011 di Kota Bharu, Kelantan. Pada tahun 2010, beliau telah dilantik menjadi Ketua Editor bagi buletin PKMA iaitu *mycais@unimas* yang diterbitkan pada Jun dan Disember 2010.

Pada 1 Julai 2011, Hjh Siti Sumaizan telah ditawarkan untuk berkhidmat di Perpustakaan Tuanku Bainun, Universiti Perguruan Sultan Idris (UPS). Atas faktor persaraan suami, beliau telah menerima tawaran tersebut walaupun berat hati untuk meninggalkan Bumi Kenyalang.

Sebagai salah seorang Pustakawan perintis, isteri kepada Prof Dr. Mohd Azib Salleh, mantan TNC Akademik dan Antarabangsa ini, telah banyak memberi sumbangan dalam pembangunan sumber ilmiah di PKMA. Khidmat beliau selama hampir 18 belas tahun bersama UNIMAS telah banyak membantu PKMA menjadi sebuah pusat yang cemerlang. Justeru, warga PKMA khususnya dan UNIMAS amnya, merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih dan mendoakan "Selamat Maju Jaya" kepada beliau. Walaupun Hjh Siti Sumaizan tidak lagi bersama PKMA, namun JASA MU TETAP DIKENANG.