



## 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. Lanya 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 digunapakai adalah petunjuk prestasi utama perpustakaan akademik yang telah dipersetujui dan digunapakai 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 diambilkira 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



diambilkira 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.