



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.