



# SEKITAR PERPUSTAKAAN

ISSN 0127-1172

BIL. 53 / 2022

## **THE INFLUENCE OF THE OUTREACH PROGRAM ON USER ENGAGEMENT AT THE TUN DR. ISMAIL LIBRARY, UITM JOHOR**

Nazurah Syafiqah Zulkiflee  
Haslinda Husaini

## **PERPUSTAKAAN LAMAN HIKMAH MENYEMARAK BUDAYA MEMBACA DI UTEM**

Rasida Abu Bakar

## **IMPAK PELAKSANAAN PROGRAM GALAKAN MEMBACA KEPADA MASYARAKAT**

Mohd Hafiz Salim  
Siti Diana Dahlan  
Ruzilah Ehsan  
Adam Zulkarnain Saleng

## **KAJIAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN KEPADA GENERASI BELIA**

Syazwani Abdullah  
Ruzilah Ehsan  
Adam Zulkarnain Saleng

## **FLEKSIBILITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN PASCA COVID-19: PEMBANTU PUSTAKAWAN BUKAN SEKADAR MEMBANTU**

Anis Mat Saad  
Norhasliza Haji Mohd Razali  
Nurul Suhaiza Nain@Abdul Salam

## **PERKHIDMATAN SOKONGAN PENYELIDIKAN PERPUSTAKAAN SEMASA PANDEMIK COVID-19: PENGALAMAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**

Asma Wati Ibrahim  
Mohd Nasir Md Rashid  
Nurul Azurah Mohd Roni  
Jamilah Hassan Basri  
Noor Anisah Khadiri  
Cik Ramlah Che Jaafar  
Noor Adilah Azmi  
Mohd Kamal Mohd Napiah  
Shahriza Fadly Misaridin  
Lizawati Muhammadan  
Rosnani Ahmad

## **KAJIAN KEBERKESANAN PERPUSTAKAAN KHUSUS GUNASAMA DI JABATAN KERAJAAN**

Syazwani Abdullah  
Ruzilah Ehsan  
Adam Zulkarnain Saleng

## **LANDSKAP TERAPI: PENDEKATAN TERHADAP KUALITI DI PERPUSTAKAAN AWAM MALAYSIA**

Haslinda Husaini  
Shamila Mohamed Shuhidan  
Siti Arpah Noordin





# **SEKITAR PERPUSTAKAAN**

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA  
KUALA LUMPUR  
2021

---

**Penulisan hendaklah diusulkan kepada /  
*Writing contributions may be forwarded to:***

Ketua Editor / *Chief Editor*,  
Sekitar Perpustakaan,  
Perpustakaan Negara Malaysia,  
232, Jalan Tun Razak,  
50572, Kuala Lumpur.

**Pengedaran oleh / *Distributed by:***

Unit Penerbitan, Bahagian Komunikasi Korporat,  
Perpustakaan Negara Malaysia,  
232, Jalan Tun Razak,  
50572, Kuala Lumpur.  
E-mel: [penerbitan@pnm.gov.my](mailto:penerbitan@pnm.gov.my)

---



## **SIDANG PENGARANG EDITORIAL BOARD**

### **PENASIHAT / ADVISOR**

**Salasiah Abdul Wahab**  
Ketua Pengarah, Perpustakaan Negara Malaysia  
*Director-General, National Library of Malaysia*

---

### **KETUA EDITOR / CHIEF EDITOR**

**Edy Irwan Zulkafli**  
Pengarah, Prasarana Ilmu dan Maklumat  
*Director, Information and Knowledge Infrastructure*

---

### **EDITOR / EDITORS**

**Haslinda Husaini**  
Pensyarah Kanan, Fakulti Pengurusan Maklumat UiTM Puncak Perdana  
*Senior Lecturer, Faculty Information Management UiTM Puncak Perdana*

**Anisatul Wahidah Abdul Wahid**  
Pengarah Pembangunan Koleksi  
*Director of Collection Development*

**Faizal Hilmie Yusof**  
Pengarah Rujukan Maklumat  
*Director of Information Reference*

**Ruzilah Ehsan**  
Ketua Sektor Sumber Maklumat Penyelidikan, Institut Kesihatan Negara  
*Head of Sector, Sector for Research Information Resources, National Institute of Health*

---

### **PENOLONG EDITOR / ASSISTANT EDITOR**

**Nur Amalina Mohamad**  
Pegawai MySTEP Gred 41, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Asst. Director, Corporate Communication Department*

**Nur Amirah Anuar**  
Penolong Pustakawan, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Asst. Librarian, Corporate Communication Department*

---

### **KOORDINATOR PENERBITAN / PUBLICATIONS COORDINATOR**

**Siti Zubaidah Ahmad**  
Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Komunikasi Korporat  
*Senior Asst. Director, Corporate Communication Department*

---

©Perpustakaan Negara Malaysia, 2021  
Sekitar Perpustakaan diterbitkan dua kali setahun. Pengarang bertanggungjawab penuh bagi pendapat yang dinyatakan dalam setiap artikel.

Hakcipta terpelihara. Sebarang bentuk penerbitan semula sama ada secara keseluruhan atau sebahagian adalah dilarang sama sekali kecuali dengan kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Perpustakaan Negara Malaysia.

©Perpustakaan Negara Malaysia, 2021

*Sekitar Perpustakaan is published biannually. Authors of the paper are solely responsible for the opinions expressed in each paper wrote.*

*All rights reserved. Any forms of reproduction is prohibited except with the prior written permission from the the Director-General of National Library of Malaysia.*

## **KANDUNGAN** **CONTENT**

---

<b>THE INFLUENCE OF THE OUTREACH PROGRAM ON USER ENGAGEMENT AT THE TUN DR. ISMAIL LIBRARY, UITM JOHOR</b> Nazurah Syafiqah Zulkiflee Haslinda Husaini	9
<b>PERPUSTAKAAN LAMAN HIKMAH MENYEMARAK BUDAYA MEMBACA DI UTEM</b> Rasida Abu Bakar	16
<b>IMPAK PELAKSANAAN PROGRAM GALAKAN MEMBACA KEPADA MASYARAKAT</b> Mohd Hafiz Salim Siti Diana Dahlan Ruzilah Ehsan Adam Zulkarnain Saleng	23
<b>KAJIAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN KEPADA GENERASI BELIA</b> Syazwani Abdullah Ruzilah Ehsan Adam Zulkarnain Saleng	37
<b>FLEKSIBILITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN PASCA COVID-19: PEMBANTU PUSTAKAWAN BUKAN SEKADAR MEMBANTU</b> Anis Mat Saad Norhasliza Haji Mohd Razali Nurul Suhaiza Nain@Abdul Salam	53

# KANDUNGAN

## CONTENT

---

<b>PERKHIDMATAN SOKONGAN PENYELIDIKAN PERPUSTAKAAN SEMASA PANDEMIK COVID-19: PENGALAMAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI SAINS MALAYSIA</b>	61
Asma Wati Ibrahim Mohd Nasir Md Rashid Nurul Azurah Mohd Roni Jamilah Hassan Basri Noor Anisah Khadiri Cik Ramlah Che Jaafar Noor Adilah Azmi Mohd Kamal Mohd Napiah Shahriza Fadly Misaridin Lizawati Muhammadan Rosnani Ahmad	
<b>KAJIAN KEBERKESANAN PERPUSTAKAAN KHUSUS GUNASAMA DI JABATAN KERAJAAN</b>	78
Syazwani Abdullah Ruzilah Ehsan Adam Zulkarnain Saleng	
<b>LANDSKAP TERAPI: PENDEKATAN TERHADAP KUALITI DI PERPUSTAKAAN AWAM MALAYSIA</b>	92
Haslinda Husaini Shamila Mohamed Shuhidan Siti Arpah Noordin	

# THE INFLUENCE OF THE OUTREACH PROGRAM ON USER ENGAGEMENT AT THE TUN DR. ISMAIL LIBRARY, UITM JOHOR

Haslinda Husaini

*Pensyarah Kanan*

*Fakulti Pengurusan Maklumat, Universiti Teknologi MARA Shah Alam*

*haslinda3145@uitm.edu.my*

Nazurah Syafiqah Zulkiflee

*Fakulti Pengurusan Maklumat, Universiti Teknologi MARA Shah Alam*

---

## Abstract

*An organization needs to propose an initiative to promote or get involved with the institution that brings opportunities to both institutions to make them recognized by people. Generally, an organization or institution needs users because they serve users to interact between them, especially library organization. However, making user engagement needs a better idea so people will know the Library's existence. Subsequently, the outreach program is one of the programs that will make user engagement between staff and user. The outreach program is the term used to describe the activities from actual services delivery to disseminate the information to the user. So, engagement is the situation that participates from people to make the outreach program successful. It can positively impact if people already know the additional activities and willingness to the bond between users and organizations. In addition, how is the outreach program related among the user and organization? Then, the present study is to learn the factor that can impact the user so the Library will easily recognize and the user will come willingly to the Library. A quantitative method approach and the study population selected are users from a different group in Tun Dr. Ismail Library, UiTM Segamat. Two frameworks have been reviewed, which is the student-centred Outreach Model (S.C.O.M) and Tiers Framework. Next, suitable with the outreach and user engagement term is the student-centred Outreach Model (S.C.O.M) been choose and adapted to establish the direction of research. The statistical data was analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS).*

**Keyword:** Outreach Program, user engagement, Library, Student Centered Outreach Model (S.C.O.M), Tiers Framework

## Introduction

Malaysian countries have been nominated as countries that been very least in reading habit or joining any events that involved reading and outreach term. Tun Dr Mahathir Mohamed has proved this because people are digital, so the traditional way is not a kind of favourite. So, the problem can cause the Library to use the traditional way to invite users to get involved in their program. But all the problem will get proposed by the solution: distributed some program will lead the user to get interested and involved by using the Library as a medium to searching and seeking the information they need without feeling bored to keep coming as a user in Library.

Subsequently, the program can make users still come to Library although using the traditional way but in an exciting way using outreach program. Outreach term comes from the activities that promote their services to make people know the institution's existence running this program. According to Stephanie A. Diaz, 2019, the institution's variety of work or initiative targets the user population. Overall, the outreach is about some effort by the institution to satisfy the user to keep coming. It will increase their population to be more known among the other institution mainly for the library department.

Next, this program can give various of impact which is positive or negative but to make institution been known among them, they need to show the initiative by taking the risk to do the program. So, the institution needs to have a contingency plan by hiring staff who expert in handling the outreach program. Then the program will succeed because been taking care of by expertise in the outreach program.

As everyone knew that the program was run because to make the engagement between user and institution so the program is very important to make the engagement still happen in many years or never. The engagement term is suitable with many events that want to relate with others than the engagement is relation or corporation from people in many situations in social activities, religious activities, or leisure activities, which means that they are bonding together in good reason (O'Brien, 2016).

## Literature Review

Every institution needs to have an effort to make the institution being recognize around the other institution. So many programs can be run for the Library to show the initiative to the user so it can bring user engagement to the library, one of the activities is the outreach program. As people know, an outreach program is an event or activity targeting users who want to show and serve their program. But the place for run the activities is in the institution that wants to do the program. For the Library, Library has many types that serve user followed the user type of Library such as public Library serves for all ages like children, teenagers, adults, and old folk. The school library serves the school student or teacher at that school, for the special Library serve or provide the particular item involved in that place. The same goes for the academic library that serves the student and staff who in the institution or universities, so the Library has the only item related to the course in the universities. Then some of the students are not very favourable to visit the Library because they think the Library is an interesting place to visit and only visit Library when needed so the Library will decrease the population of another user.

The outreach program is the same as the other services in Library but has a little bit different because it is an additional program that been run in Library are not involved the only user in the academic Library but also a program for the other type of user which is an outside user of an institution such as school student, teenager, oldest people or children who do not learn at academic Library.

There is dimension involved that will get it when running the outreach program in the Library which is knowledge sharing, knowledge dissemination and process improvement of the outreach program. Firstly, is knowledge sharing of the outreach program. Knowledge sharing is a process for separate the knowledge to people so the knowledge will become tacit to explicit knowledge means that the knowledge already been memories for the owner of the knowledge then they been sharing the knowledge to other people so the knowledge can be used for another purpose. So, from the knowledge sharing from the Library to the user, it will make engagement between user and user, user and staff then enhance their social interaction while increasing their knowledge and skills in sharing the additional or hiding knowledge to getting know by people around them.

Second is knowledge dissemination, which disseminates the knowledge to the community and usually disseminates it to give them more information and knowledge. So, from the knowledge dissemination for an outreach program, it will disseminate the information or knowledge in that place and disseminate at the others place or community. The way to disseminate the knowledge by using the collaboration between Library and campus department so the knowledge gets will be wide even they in different campus, course or department. Bernard, Ronald (2018) agreed that knowledge would be more beneficial and gaining if the knowledge is separated and reused from other people's knowledge.

Last but not least is process improvement. Process improvement is a process to enhance something in value or quality. There are several methods of improvement that the academic library needs to pay attention so the outreach program in the academic Library will continue to organize and get an encouraging response or visitor from it.

## **Impact of an outreach program on user engagement in academic library**

For the impact outreach program to the user in the institution, reading from previous research identifies that there are two different impacts of outreach program through user engagement, such as direct impact and indirect impact. The impact is getting the progression knowledge and get access to the new network and relationship. The gaining of knowledge is because they learn something that makes progression for their knowledge and information for their life. Same goes like the student or user, if they join some program by the university or public institution especially for student, their knowledge will increase and it will give positive impact for them. It also has an indirect impact of an outreach program on user engagement, which can access the new network and relationship. According to Ibanez-Carrasco and Riano-Alcala, (2009) state that from the outreach program, it can give positive and benefited from access to new networks and relationships by doing the program as advanced program for the student as user because some of the programs must have collaboration between two organizations to make the program successful and effective for the user.

Next is the importance of the user should be emphasized so the positive impact of the outreach program will be provided. According to Erikson, M. S., (2010) state that the impact of an outreach program on user engagement can be involved and impact the four audiences involved in the institution, especially university. The four audiences involved in being a user for the institution or organization is an educational institution like university especially library department, faculty, student and community.

Subsequently, the user is the most important for the Library. The student has been a crucial audience that needs to engage for all events or activities so the Library needs to take care of the student and keep updated and always search for the student's needs about the Library. Then the student will know and feel that they are important for the Library. So, based on the author above, the user and community engagement are the same important for the institution's outreach program but must be related to the activity or outreach program that organized for them.

## Methodology

To make the study successful, the method used for the research is adopted by Sekaran (2003), a quantitative approach. From the top that been shown clearly, the objective of this study is to know the study of knowledge sharing of an outreach program on user engagement in academic Library to study the knowledge dissemination of outreach program in academic Library and to study process improvement of an outreach program in academic Library. So, the quantitative approach is suitable to know the success of this study to academic Library. Based on the opinion of Sekaran, (2003) survey research is a system to collect information from or about people to describe, compare, explain knowledge, attitudes and behaviors. The survey is used for exploratory research. In this study, the survey will conduct in the libraries of Universiti Teknologi MARA, Johor campus Segamat. The questionnaire has been distributed among academic library users who are diploma, undergraduates and staff at Universiti Teknologi MARA, Johor campus Segamat. Population chooses among staff, undergraduates and diploma student in UiTM Segamat with a sample size of the study is 357 respondents. The instrumental method used in the study suggested by (Sekaran, 2003) is a questionnaire. The questionnaire is the best method for this study because the data is more accurate. By using the questionnaire also easy to collect while it is done and can be an analyst to collect the data.

In addition, the type of question is used in Part A which is demographic information. Part B is about the library experiences. Part C is about impact of an outreach program in the Library. In more details for the part C is by using the Likert scale is that uses in Part C (i) which is the knowledge sharing of the outreach program on user engagement in an academic library, Part C (ii) which is to study knowledge dissemination of outreach program in an academic library, and Part C (iii) which is to study the process improvement of an outreach program in an academic library.

The analysis data has been analyzing by using SPSS but before analysis, data need to be arranged and manage to ensure there are no mistakes in the data collection and analysis process so the result will be smooth and details soon.

## Proposed Framework

The proposed framework for this study is Student Centered Outreach Model, known as S.C.O. Model produced by GULU University, 2003. Firstly, the S.C.O model aims to measure the outreach community among undergraduate and graduate students. The same goes for the title because the title study wants to measure the outreach program on user engagement when engaging and joining the outreach program. The S.C.O model has three main components and four criteria that show the aims or objective of the model: knowledge flow, improvement process, experience and knowledge sharing and problem identification, and these four criteria close to the title outreach program on user engagement.

The same goes for the independent and dependent variable that suitable to make the S. C. O. Model as the adaptation framework for the research because the main component in the S.C.O Model same just like the adaption model that given a meaning that it links each other but each of them has been executing separately official order and has a different dimension.

### **For further information about the adaptation of S. C. O. Model:**

*Knowledge Dissemination:* This is one of the dimensions that take from the S. C. O. Model from GULU University that is suitable with the title 'The Impact of Outreach Program on User Engagement in Academic Library'. According to Yang, J. (2005) define that knowledge dissemination is a process that managing the way knowledge is shared within an organization to encourage innovation or action on the part of the knowledge receiver.

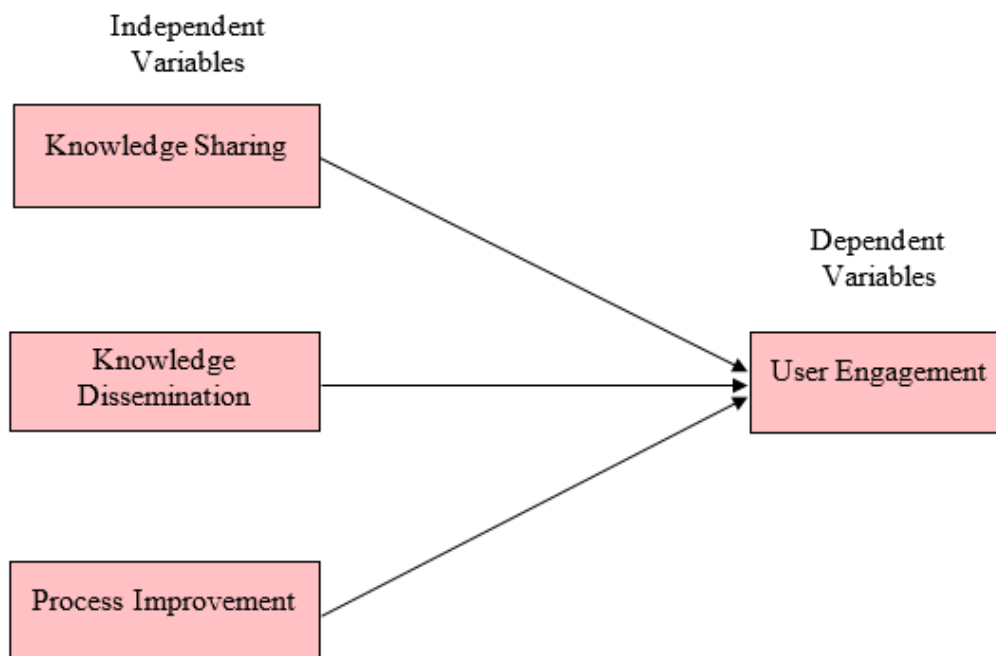


The knowledge dissemination is suitable to be the independent variable because for the S. C. O. Model the use of knowledge dissemination is for make the experience or knowledge that has in the agriculture community will be disseminated to the undergraduate or graduate student that needs the knowledge for their future same goes like the impact of the outreach program on user engagement in academic Library.

**Knowledge Sharing:** The second dimension take from the S. C. O. Model is knowledge sharing. According to Storey (2001); as cited in MacNeil, (2003) agree that knowledge sharing occurs when people who share a common purpose and experience similar problems come together to exchange ideas and information means that there are two or more people that want to exchange their ideas to gain more knowledge and information about the topic that they want to know.

This is the second dimension that takes from the S. C. O. Model that is used to share the knowledge or experience from undergraduate to graduate students from their internship program or know as an outreach program for them.

**Process Improvement:** Process improvement is the process or act that can enhance the quality or value of something improvement that wants to improve. This is the last dimension that takes from the S. C. O. Model is a process improvement. In this model, the process improvement as a medium to measure their student performance and faculty mean that the improvement from the student will be measure from time to time by the faculty and it is one of the methods to know that the outreach program that they organized is effective for student or not.



## Conclusion

This present study evaluates the impact of an outreach program on user engagement in Tun Dr Ismail Library, UiTM Johor campus Segamat. Outreach program seems important in providing the information towards the participation on the services available and making people know about the institution's existence. Organizing outreach program aims to make people known and get closer to their institution. In line with that, the institution needs to know how to promote or tell everybody about their institution. In this present study, the outreach program focused on the library department because the Library is the place that is closest to users to get the service, facility, and information needed. As claimed by Catalano (2013), Chen (2012) and Slania (2012), library use is for giving services and facility to user.

Firstly, the evaluation of the knowledge sharing of an outreach program on user engagement in academic Libraries is very important to make the outreach program successful for the Library. Based on the finding obtained, most of the respondents stated they involved to help share about UiTM Segamat Libraries activities with others. It involved many platforms in sharing the information especially via a social media platform. Most of them share the information via Facebook. Instagram, Twitter as well as WhatsApps.

Besides that, the respondents claimed that Library staff should play their role optimally as they explained what activities and services provided by libraries. The role played by the staffs also significant in creating user engagement in the academic Library. Students are encouraged to be involved in university programs where they could develop their self-esteem, self-confidence, and other interpersonal skills. As a result, the program enhances and increase knowledge among the user as the program consist of a lot of information and knowledge related to the faculty and regular information.

Referring to knowledge dissemination, most of the respondents stated UiTM Segamat Library had updated its activities regularly on the website. In line with that, students and staff could refer to the website to know what activities conducted, when the activities will be conducted, and who are the organizer for the program. Due to that, the students and staffs could participate in the program with any force from the other side. Therefore, it is an efficient method and strategies to improve the activity organized in an organization. In terms of process improvement, the finding stated that the majority of the respondents agree Library should do the outreach program. It is one of the efficient initiatives in developing user's engagement in academic libraries. Moreover, outreach programs enable their participants to enhance their self-potential and self-confidence by involving in the program, which sometimes involves outsiders such as communities.

In addition, the respondents claimed that UiTM Segamat Library should blast more news for the outreach program and the Library should collaborate with other institution to give a more high impact towards participation engagement. It is in line with the finding obtained by Ibanez-Carrasco and Riano-Alcala (2009) as the outreach program positively associated with the process improvement.

Based on the inferential statistics conducted, the relationship between independent variables and dependent variable evaluated. Referring to the correlation test, it was found that there is a significant relationship between knowledge sharing, knowledge dissemination and process improvement towards user engagement in the academic library.

As the learning session among students goes back to normal in future studies, the organization will look into ways of enhancing user engagement in academic libraries. It will consider the findings of this study and attempt to address user engagement issues based on the impact of outreach programs conducted in terms of knowledge sharing, knowledge dissemination, and process improvement.

## References

- ACRL. "Framework for Information Literacy in Higher Education. from <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework> 2016
- Connan, Emma. "CILIP Definition of Information Literacy 2018." *The Library and Information Association*, <https://infolit.org.uk/ILdefinitionCILIP2018.pdf>
- Dorset, R. "Outreach services in healthcare libraries: Perceptions and impacts." *Health Information and Libraries Journal*, 31(1) (2014): 75–78.
- Ibanez-Carrasco, F., & Riano-Alcala, P. "Organizing community-based research knowledge between universities and communities: Lessons learned." *Community Development Journal*, (2009).
- O'Brien, H. L and Toms, E. G. "What is user engagement? A conceptual framework for defining user engagement with technology." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol 59, Issue 6, (2008): 938-955, Retrieved from <https://doi.org/10.1002/asi.20801>
- O'Brien, H.L., Toms, E.G. "Examining the generalizability of the user engagement scale (UES) in exploratory search." *Inf. Process. Management*, 49 (5) (2013): 1092–1107.
- O'Brien, H.L., Lebow, M. "Mixed-methods approach to measuring user experience in online news interactions." *J. Am. Soc. Inf. Sci. Technol*, 64 (8) (2013): 1543–1556.
- O'Brien, H.L., McCay-Peet, L. *Asking good questions: questionnaire design and analysis in interactive information retrieval research*. In: Proceedings of the Conference on Conference Human Information Interaction and Retrieval. ACM, (2017) 27–36.
- O'Brien, H. L., Cairns, P. and Hall, M. "A practical approach to measuring user engagement with the refined user engagement scale (UES) and new UES short form." *International Journal of Human-Computer Studies*. Vol. 112, (2018): 28-39. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2018.01.004>
- Sandy, Marie & Holland, Barbara. *Different Worlds and Common Ground: Community Partner Perspectives on Campus-Community Partnerships*. Mich J Commun Serv Learn, 2006. Smallwood, C. *2Librarians as Community Partners: An Outreach Handbook*. Ed.Chicago, IL: American Library Association, 2010.
- The James Irvine Foundation. "Shaping the Future Together: TIERS<sup>SM</sup> Framework for Practical Public Engagement at the Local Level." *TIERS Learning Lab*, 2018. Retrieved from [publicengagement@ca-ilg.org](http://publicengagement@ca-ilg.org).

# PERPUSTAKAAN LAMAN HIKMAH MENYEMARAK BUDAYA MEMBACA DI UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA (UTeM)

Rasida Abu Bakar  
*Pustakawan Kanan*  
*Bahagian Perkhidmatan Digital*  
*Perpustakaan Laman Hikmah, Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM)*  
*rasida@utem.edu.my*

---

## Abstrak

Kempen membaca di Malaysia bermula secara rasmi pada tahun 1995 bermatlamat untuk melahirkan masyarakat berilmu dan bermaklumat. Budaya membaca yang berkesan masih belum mencapai tahap yang memberangsangkan dalam kalangan warga UTeM. Perpustakaan Laman Hikmah berperanan penting dalam menyubur dan menyemarakkan kempen budaya membaca dengan pelbagai aktiviti berkaitan membaca bagi menyokong kempen Dekad Membaca Kebangsaan dan Read@Uni. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif yang merangkumi aspek pemerhatian, analisis dokumen, kajian ringkas, pandangan dan temu bual di PLH. Cabaran dan cadangan penambahbaikan dalam melestarikan budaya membaca turut difokuskan. Budaya membaca di UTeM perlu signifikan dan berubah menjadi nadi utama kepada mahasiswa dan staff akademik demi menjulang martabat keserjanaan dan intelektualisme sebagai tabiat dan pembelajaran sepanjang hayat.

**Kata kunci:** Budaya membaca, Dekad Membaca Kebangsaan, Read@Uni, Perpustakaan, Pembelajaran sepanjang hayat

## Abstract

*The reading campaign in Malaysia which officially started in 1995 with the aim of creating a knowledgeable and informed society. An effective reading culture has not yet reached an encouraging level among UTeM residents. Laman Hikmah Library plays an important role in nurturing and invigorating the reading culture campaign with various activities related reading to support the National Reading Decade and Read@Uni campaigns. This study uses a qualitative method that includes aspects of observation, document analysis, brief review, views and interviews in PLH. Challenges and suggestions for improvement in preserving the reading culture are also focused. The culture of reading at UTeM needs to be significant and change into the main pulse for students and academic staff in order to achieve the dignity of scholarship and intellectualism as a habit and lifelong learning.*

**Keywords:** Reading culture, National Reading Decade, Read@Uni, Library, Lifelong learning

## Pengenalan

Kajian yang dijalankan oleh Central Connecticut State University, Amerika Syarikat berkaitan negara paling celik huruf menunjukkan Malaysia berada di kedudukan ke-53 berbanding Singapura yang menempati kedudukan ke-36. Negara Scandinavia (Finland, Norway, Iceland, Denmark dan Sweden) pula diiktiraf sebagai negara paling celik huruf di dunia. Lanjutan itu, kempen Dekad Membaca Kebangsaan (DMK) telah dilancarkan bagi menjadikan Malaysia sebagai negara membaca pada 2030.

Pada Jun 2001, Perpustakaan Laman Hikmah (PLH) telah memulakan perkhidmatan kepada pelajar perintis seramai 348 orang di Kampus Sementara, Taman Tasik Utama, Ayer Keroh, Melaka. Sehingga Disember 2020, PLH telah memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada warga UTeM dengan menawarkan koleksi bahan rujukan sebanyak 3,114,734 naskhah yang terdiri daripada 122,694 naskhah monograf, 2,947,487 naskhah e-buku/e-jurnal, 26,821 naskhah majalah dan 17,732 salinan bahan media yang merangkumi bahan rujukan kejuruteraan dan lain-lain. PLH juga menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang komprehensif bagi menyokong pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan yang sejajar dengan misi UTeM dalam memartabatkan ilmu melalui pendidikan, penyelidikan dan keserjanaan teknikal yang inovatif.

Malaysia masih lagi mencatatkan kadar membaca yang rendah jika dibandingkan dengan 32.69 juta bilangan populasi pada tahun 2020. Laporan 'Adult and Youth Literacy National Regional and Global Trends 1985-2015' yang diterbitkan oleh UNESCO Institute for Statistic menunjukkan Malaysia mempunyai kadar literasi rakyat sebanyak 94.64 peratus, namun angka ini tidak menjadikan amalan membaca sebagai satu budaya hidup. Manakala berdasarkan laporan Kajian Interim Tabiat Membaca Rakyat Malaysia yang dijalankan oleh Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) pada tahun 2014 menunjukkan peningkatan membaca di kalangan rakyat Malaysia iaitu secara purata membaca 15 hingga 20 buah buku setahun. Selain itu, kajian ini mendapati pelajar IPT masih kurang membaca iaitu hanya 76 peratus daripada mereka membaca 1 hingga 12 naskhah sahaja setahun. Manakala hanya 8 peratus sahaja mahasiswa yang membaca lebih daripada 48 naskhah setahun.

Sehubungan itu, PLH prihatin budaya membaca di kalangan mahasiswa masih di tahap kurang memberangsangkan. PLH perlu bertindak agresif dan berstrategi bagi memastikan pelajar mempunyai ilmu yang mencukupi supaya mampu berfikir serta bertindak dengan bijak.

## Trend Pembacaan

Nancy Shukri (2021), menafsirkan trend pembacaan masa kini telah berubah dengan proses transformasi yang menunjukkan masyarakat mudah untuk mengakses maklumat dengan menggunakan peranti elektronik seperti telefon pintar. Menurut Nafisah Ahmad (2017) pula, generasi Y dan netizen lebih gemar mengakses bahan bacaan melalui Internet. Mahbob Yusof (2018), amalan membaca di kalangan mahasiswa semakin meningkat dan aktiviti yang menyeronokkan dalam proses pembelajaran dan pengajaran (PdP) yang menggunakan teknologi serta seiring dengan Revolusi Industri 4.0.

## Malaysia Negara Membaca

Maszlee Malik (2018), kempen atau program gerakan membaca sudah dilaksanakan sejak dua dekad lalu namun masih belum mencapai tahap yang memuaskan dan penglibatan penggiat literasi juga tidak menyeluruh. Kementerian Pendidikan Malaysia bermatlamat menjadikan negara Malaysia sebagai negara membaca menjelang tahun 2030. Pelaksanaan dan pendekatan baharu yang lebih padu, segar dan agresif perlu dirangka bagi menarik lebih ramai masyarakat untuk mencintai dunia pembacaan dan meningkatkan pembudayaan membaca.

## Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif untuk memperoleh data yang berkaitan. Ia merangkumi aspek pemerhatian, analisis dokumen, kajian ringkas, pandangan dan temu bual di PLH.

### i. Kursus/Bengkel

PLH telah menganjurkan bengkel '*Whole-Brain Speed Reading Secrets*' yang dikendalikan oleh Tuan Akbar Ali Abdul Razak pada 21 Ogos 2019. Kaedah '*Speed Reading*' didedahkan kepada peserta supaya keupayaan membaca lebih cepat, lebih mudah dan seronok. Selain itu, kaedah ini dapat meningkatkan kualiti memori ketika merangka idea dan maklumat hanya dengan membaca. Sejak tahun 2016, PLH juga aktif menganjurkan kursus penulisan jurnal bagi melonjakkan penerbitan jurnal berindeks. Kumpulan sasaran utama kursus ini adalah penyelidik muda, pensyarah dan pelajar pascasiswazah. Mereka akan dibimbing oleh penceramah yang pakar dan berpengalaman dalam penerbitan jurnal berimpak tinggi. Kursus ini turut merangsang peserta untuk merujuk bahan rujukan yang sahih dan membaca bahan rujukan dengan berkesan dalam menyediakan penerbitan berkaitan hasil penyelidikan dan inovasi. Pihak penerbit pangkalan data turut bekerjasama dengan PLH dengan memberikan sesi dan bengkel panduan menerbitkan artikel yang berkualiti dan menarik perhatian editor jurnal. Berikut adalah senarai kursus/bengkel yang dianjurkan oleh PLH:

Jadual 1: Kursus/bengkel penulisan jurnal tahun 2016 hingga 2020

Bil.	Tajuk	Penceramah
1.	Kursus Penulisan Jurnal Terindeks & Berimpak Tinggi	Prof. Datuk Ir. Dr. Mohd Jailani Mohd Nor & Prof. Madya Dr. Mohd Fadzli Abdollah
2.	Research Series: Strategy to Write Research Papers	Prof. Madya Dr. Zahriladha Zakaria
3.	<i>Research Series: How to Increase Paper Citation &amp; h-index</i>	Prof. Dr. Burairah Hussin
4.	<i>Bengkel Writing &amp; Publishing in High Impact Journals</i>	Prof. Datuk Dr. Ahmad Fauzi Ismail

Jadual 2: "Talkshow@Library" tahun 2017 hingga 2020

Bil.	Tajuk	Agensi/Individu
1.	'E-Filing'	Lembaga Hasil Dalam Negeri, Cawangan Melaka
2.	Klik Dengan Bijak	Suruhanjaya Komunikasi Media dan Multimedia, Cawangan Melaka
3.	Kisah Di Sebalik Tirai Besi	Muzium Penjara Malaysia, Cawangan Melaka
4.	MY18 <i>The Truth Behind Number</i>	Jabatan Pendaftaran Negara, Cawangan Melaka
5.	Mesej Dari Penjara, Peluang Kedua	Jabatan Penjara Malaysia, Cawangan Melaka
6.	Bicara Dari Bilik Mayat	Jabatan Perubatan Forensik, Hospital Melaka
7.	Tragedi Berdarah Christchurch	Encik Mohd Nazril Hisham Omar
8.	<i>The Unsung Hero</i>	Agensi Pengurusan Bencana Negara
9.	<i>Webinar: Clash of the COVID 2020 Living with the Unseen: a Perspective</i>	Dr. Edahayati Ahmad Tajudin

## ii. Bicara Buku

Buku yang diterbitkan perlu disebar dan dibicara secara komprehensif sebagai perkongsian ilmu, idea baharu dan kajian yang dilakukan. Melalui sesi bual bicara, sembang dan resensi berkaitan buku peserta akan didedahkan dengan pengalaman penulis, topik, isu, pengetahuan dan sesi berinteraksi langsung dengan penulis. Ini secara langsung mencambah kecanduan membaca bahan bacaan sebagai bahan lazim dan santai, bahan rujukan serta hobi. Selain buku ilmiah yang dihasilkan oleh staff akademik, buku yang diterbitkan oleh Penerbit Universiti UTeM turut menjadi perhatian utama. Buku bukan ilmiah dan karya kreatif tidak dipinggirkan.

Penulis profilik dan popular dijemput hadir untuk sesi bual bicara buku seperti motivasi, novel, travelog dan sebagainya. Aktiviti ini terbuka juga kepada komuniti luar UTeM seperti sekolah, individu dan institusi pengajian tinggi yang berminat. Pada tahun 2020, PLH juga telah mengadakan aktiviti resensi buku yang dirakam dan dimuat naik ke saluran Youtube PLH yang boleh diakses secara meluas. Berikut adalah aktiviti bicara buku yang dianjurkan oleh PLH:

Jadual 3: Aktiviti bicara buku tahun 2020

Bil.	Tajuk	Penceramah
1.	<i>Wealth Creation From Commercialisation of R&amp;D Products: Real Life Experiences of Malaysia Researchers</i>	Profesor Datuk Ir. Ts. Dr. Mohd Jailani Mohd Nor
2.	i. <i>Technopreneurship Statistics</i> ii. <i>Asas Pembudayaan Keusahawanan</i> iii. <i>Business Statistics</i> iv. <i>Total Productive Maintenance (TPM) In Malaysian Electronic Components &amp; Boards Industry</i>	Dr. Fam Soo Fen
3.	Sembang Buku Bersama Penulis "Jom Bisnes"	Dr. Mohamad Zahir Zainuddin

## iii. Pameran

PLH mengambil inisiatif mengadakan pameran berkala mengikut tema, bidang perkara dan perayaan. Pameran tersebut merupakan salah satu medium penyampaian maklumat kepada pengguna PLH untuk memperkayakan ilmu pengetahuan dan meningkatkan kesedaran pembaca. Pameran ini turut menghimpunkan buku dalam koleksi PLH mengikut tema yang dipilih. Mahasiswa dan staff akademik yang hadir ke PLH dapat menyaksikan pameran dan sekali gus boleh meminjam buku yang dipamerkan. Seiring dengan era digital, pameran secara maya turut disediakan dengan memaparkan buku mengikut bidang teras UTeM di portal dan media sosial PLH. Antara kategori pameran yang diadakan adalah pameran secara fizikal, pameran dalam talian, pameran informative@navigator, pameran agensi luar dan pameran@papan kenyataan.

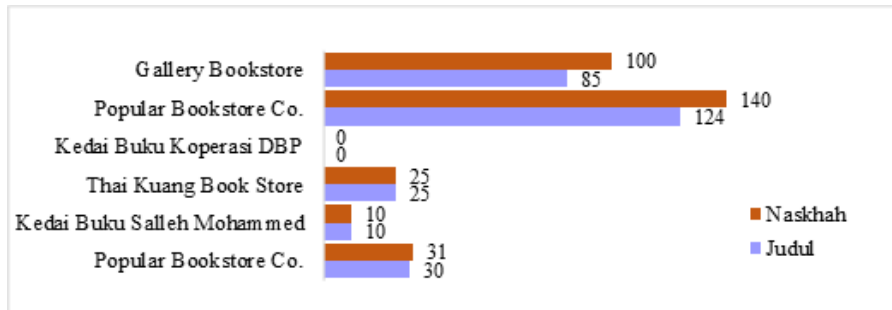
## iv. Pesta Buku

Galakkan membaca di UTeM disemarakkan dengan penganjuran pesta buku di PLH. Ia menjadi medan utama untuk menggalakkan warga UTeM membudayakan amalan membaca sebagai satu gaya hidup yang sihat. Pesta Buku ini turut berperanan sebagai platform staff akademik membuat pemilihan bahan rujukan bagi menyokong aktiviti pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan Universiti. Pencinta buku dan komuniti luar UTeM juga berpeluang memilih dan membeli naskhah yang dihajati daripada pembekal dan penerbit buku yang membuka reruai buku. Ini secara langsung merangsang industri perbukuan negara dan memberi kesan yang signifikan kepada Dasar Buku Negara. Selain itu, pelbagai aktiviti diadakan seperti pertandingan, reruai makanan, reruai agensi, reruai foto, permainan, bual bicara dan lain-lain. Penganjuran pesta buku di PLH diadakan dalam skala yang besar dan terbuka kepada semua.



## v. Sumbangan Buku

Reruai buku dan kotak sumbangan buku diadakan di ruang legar Dewan Canselor UTeM. Aktiviti ini berupaya meningkatkan perkongsian dan jaringan maklumat di kalangan warga UTeM selain menyuburkan minat membaca. Masyarakat sekitar Melaka turut digalakkan untuk menyumbang buku-buku koleksi mereka dan buku baharu yang dibeli daripada kedai buku dengan memasukkan ke dalam kotak buku sumbangan yang diletakkan di pusat membeli-belah dan kedai buku yang terpilih sekitar Melaka. Inisiatif ini mampu melestarikan pembudayaan ilmu dan membaca untuk penduduk negeri Melaka khususnya. Pada tahun 2020, sejumlah 274 judul dan 306 naskhah buku berjaya diperoleh melalui inisiatif meletakkan kotak sumbangan di enam (6) lokasi kedai buku di luar kawasan UTeM.



Graf 1: Kotak sumbangan bahan di kedai buku tahun 2020

## vi. Peraduan

Aktiviti santai dan mengujakan mahasiswa seperti peraduan yang berkaitan dengan buku dan membaca diadakan bagi menarik minat mahasiswa dan warga Universiti dalam aktiviti galakan membaca. Peraduan ini turut merangkumi pangkalan data yang dilanggan oleh PLH. Antara peraduan yang diadakan adalah seperti *Book Review Contest*, *Kuiz Online Bersiri*, *Snap & Win Contest*, *Highest Reader Awards* dan *Book Spine Poetry Contest*. Secara langsung, pencarian bahan rujukan dan pembacaan maklumat dilakukan oleh peserta.

## Kempen Membaca READ@UNI

Pada 29 November 2018 telah diadakan Majlis Pelancaran Kempen Membaca Read@Uni IPT di Universiti Teknologi MARA, Shah Alam. Kementerian Pendidikan Malaysia melalui Jabatan Pendidikan Tinggi telah mewujudkan garis panduan Pelan Tindakan Bersepadu Program Penggiatan Budaya Membaca Insituti Pendidikan Tinggi Malaysia yang disediakan sebagai panduan kepada perpustakaan dalam merancang dan memastikan program merangsang budaya membaca dilaksanakan dengan baik serta berterusan. Garis panduan ini mengandungi lima objektif utama yang difokuskan iaitu meningkatkan kesedaran berkaitan kepentingan membaca oleh warga universiti, meningkatkan peratus tahap rakyat Malaysia membaca, menilai keberkesanan program menyemarak budaya membaca di IPT masing-masing, menyelaraskan kemajuan program yang berpotensi menghasilkan impak tinggi kepada kumpulan sasaran dan sebagai medium pelaporan kepada pemegang taruh yang berkepentingan.

Program Read@Uni ini turut memperkenalkan tanda pagar #Malysiamembaca dan #Read@Uni sebagai kempen yang diguna pakai semasa mempromosi dan pelaksanaan aktiviti. Sambutan program Read@Uni di peringkat UTeM telah dilancarkan pada 24 Oktober 2019 oleh Pengerusi Lembaga Pengarah UTeM, Academician Tan Sri Dr. Ir. Ahmad Tajuddin Ali, FASc. Justeru itu, PLH telah menubuhkan jawatankuasa pelaksana Read@Uni yang bertanggungjawab menggerakkan pelbagai aktiviti berkaitan membaca kepada warga universiti dengan harapan dapat melahirkan masyarakat berpengetahuan, insan berdaya fikir yang luar biasa dan minda kelas pertama.



## Cabaran

Merangka kaedah yang lestari dan berkesan dalam konteks membudayakan amalan membaca di institusi pengajian tinggi bukan perkara yang mudah dan selesai dalam tempoh masa yang singkat. PLH menghadapi pelbagai cabaran dalam memastikan agenda negara ini berjaya dilaksanakan. Antara cabaran-cabaran utama yang dihadapi adalah:

- i. Penyertaan dan sokongan daripada mahasiswa dalam melibatkan diri dalam program membaca masih kurang memberangsangkan.
- ii. Pinjaman bahan bacaan yang menurun di kalangan mahasiswa dan staff akademik. Pengguna PLH lebih cenderung untuk membaca bahan bacaan dan rujukan digital secara dalam talian.
- iii. Kekangan bajet dalam menyempurnakan program galakan membaca. Setiap tahun peruntukkan yang diterima oleh PLH semakin mengecil dan selektif.
- iv. Mengubah minda mahasiswa bahawa amalan dan budaya membaca itu menyeronokkan dan merupakan proses pembelajaran sepanjang hayat.
- v. Kecenderungan mahasiswa untuk membeli bahan bacaan rujukan sebagai aset utama sebagai seorang siswazah perlu diberikan keutamaan.
- vi. Memupuk dan mendorong mahasiswa ke arah pemikiran kritis, benar dan tinggi melalui amalan membaca.
- vii. Membimbing dan memberi kesedaran kepada mahasiswa kepentingan membaca jurnal yang berkualiti, berimpak tinggi dan berindeks SCOPUS serta Web of Science.
- viii. PLH menyediakan perkhidmatan pinjaman e-buku secara dalam talian kepada warga Universiti seiring dengan era digital.

## Cadangan Penambahbaikan

Antara cadangan-cadangan penambahbaikan yang boleh dilaksanakan oleh PLH untuk memantapkan budaya membaca di UTeM adalah seperti berikut:

### **i. Ikon Membaca**

Pelantikan ikon membaca di kalangan mahasiswa dan staff akademik mampu menarik dan mempengaruhi warga universiti untuk terlibat sama dalam setiap aktiviti yang dilakukan oleh PLH. Ikon membaca ini juga berupaya menjadi contoh tauladan yang baik kepada peminat, pengikut dan 'tribe' mereka.

### **ii. Kerjasama Strategik**

PLH perlu mempergiatkan kerjasama strategik dengan persatuan pelajar, persatuan alumni, persatuan buku peringkat negeri dan negara, fakulti, agensi luar UTeM yang berpotensi dalam menyemarakkan budaya membaca. Selain itu, pembekal buku, penerbit buku, agensi perbukuan dan NGO yang menyokong aktiviti membaca di kalangan rakyat Malaysia.

### **iii. Sumbangan & Program Tajaan**

Aktiviti pengiatan amalan membaca memerlukan perbelanjaan bagi menampung pelbagai perbelanjaan bagi memastikan aktiviti yang dijalankan berupaya menarik perhatian warga universiti untuk hadir dan sertai. Sehubungan itu, sumbangan dan program tajaan daripada pelbagai pihak mahupun individu sangat digalakkan dalam bentuk tajaan pembelian buku, program bedah buku, tajaan hadiah untuk pemenang peraduan dan sebagainya. Ini membuktikan DMK yang dihasratkan oleh kerajaan bukan sahaja menjadi tanggungjawab PLH namun turut dipikul bersama oleh pelbagai pihak lain.

**iv. UTeM TV**

Saluran UTeM TV yang dipertanggungjawabkan di bawah Pusat Pembelajaran Bahasa (PPB) UTeM berupaya menjadi saluran untuk mempromosikan budaya membaca di kalangan mahasiswa. Sesi dan perkongsian berkaitan buku seperti “Book & Coffee” yang dikendalikan secara santai oleh mahasiswa menjadi pemangkin kepada kelompok mahasiswa membaca buku dan mencintai ilmu pengetahuan.

**v. TikTok PLH**

Lima media sosial yang paling popular di Malaysia adalah Facebook, Instagram, Youtube, Twitter dan TikTok. Pada September 2016, aplikasi TikTok telah dilancarkan. Kini, aplikasi TikTok mencatatkan statistik aplikasi yang paling banyak dimuat turun pada tahun 2020 di dunia. PLH dicadangkan membuka akaun Tik Tok PLH sebagai inisiatif baharu dan variasi media sosial yang menasaskan generasi ‘digital native’ dan golongan muda yang berusia 34 tahun ke bawah. Selain aplikasi ini digunakan untuk mempromosi program, aktiviti, perkongsian ilmu, platform TikTok yang catchy sangat sesuai untuk video pendek Buku Pilihan, tip literasi maklumat, ‘TikTok Book Reviews’, ‘TikTok Booktok’, ‘TikTok Book Challenge’, ‘TikTok Book Recommendations’, ‘TikTok Books’ dan sebagainya.

## References

- “Kajian Interim Tabiat Membaca Rakyat Malaysia 2014.” *Perpustakaan Negara Malaysia*. 2014. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia.
- Mahbob Yusof. 2018. “Budaya Membaca Mahasiswa.” *Berita Harian*, Diakses pada 30 Julai 2021. <https://www.pressreader.com/malaysia/beritaharianmalaysia/20180412/281913068691237>.
- Maszlee Malik. 2018. “Malaysia Negara Membaca 2030.” *Portal Rasmi Persatuan Perpustakaan Malaysia*, Diakses pada 29 Julai 2021. <https://www.ppm55.org/malysiamembaca2030/>.
- Nafisah Ahmad. 2017. “Trend Pembacaan Rakyat Capai Sasaran Negara Maju.” *Berita Harian*, Diakses pada 2 Julai 2021. <https://www.bharian.com.my/bhplus-old/2017/01/234637/trend-pembacaan-rakyat-capai-sasaran-negara-maju>.
- Nancy Shukri. 2021. “Ramai Membaca Secara Digital.” *Harian Metro*, Diakses pada 20 Jun 2021. <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2021/04/697783/ramai-membaca-secara-digital>.

# IMPAK PELAKSANAAN PROGRAM GALAKAN MEMBACA KEPADA MASYARAKAT

Mohd Hafiz Salim

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia*

*hafiz\_salim@pnm.gov.my*

Ruzilah Ehsan

*Ketua Sektor Sumber Maklumat Penyelidikan*

*Institut Kesihatan Negara*

*ruzilah.e@moh.gov.my*

Siti Diana Dahlan

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Pembinaan Koleksi, Perpustakaan Negara Malaysia*

*siti\_diana@pnm.gov.my*

Adam Zulkarnain Saleng

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia*

*adam@pnm.gov.my*

## Abstrak

Kajian ini bertujuan mengkaji keberkesanan Program Galakan Membaca terhadap masyarakat bagi meningkatkan amalan membaca dalam kalangan rakyat Malaysia. Secara khususnya objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kesedaran masyarakat terhadap Program Galakan Membaca, mengenal pasti saluran promosi Program Galakan Membaca yang memberi impak kepada masyarakat, menilai impak pelaksanaan Program Galakan Membaca yang telah dijalankan oleh sektor perpustakaan kepada masyarakat dan mengenal pasti pandangan dan cadangan masyarakat terhadap Program Galakan Membaca untuk meningkatkan amalan membaca. Pendekatan kuantitatif telah dipilih dan melibatkan sebanyak 2,053 responden. Penyelidikan ini tertumpu kepada Program Galakan Membaca yang telah dilaksanakan oleh semua perpustakaan di Malaysia seperti Perpustakaan Negara Malaysia (PNM), Perpustakaan Khusus Gunasama, Perpustakaan Awam Negeri, Perpustakaan Desa, Perpustakaan Akademik dan Perpustakaan Khusus Swasta. Hasil dapatan kajian menunjukkan tahap kesedaran masyarakat terhadap Program Galakan Membaca yang telah dilaksanakan adalah amat tinggi iaitu sebanyak 80.6% yang mewakili sebanyak 1,654 responden yang mengetahui akan kewujudan Program Galakan Membaca. Manakala impak Program Galakan Membaca terhadap masyarakat pada tahap sederhana iaitu 69 peratus dan ini adalah satu impak yang positif. Oleh itu, kajian merumuskan Program Galakan Membaca yang dilaksanakan oleh perpustakaan-perpustakaan di Malaysia telah mencapai objektif yang disasarkan, namun demikian masih terdapat keperluan untuk menambah baik lagi program yang dilaksanakan dan

perlu mencari pendekatan yang lebih proaktif bagi meningkatkan lagi keberkesanan dan kualiti program.

**Kata kunci:** Galakan Membaca, Program Galakan Membaca, Budaya Membaca, Saluran Membaca

## Pengenalan

Bermula pada tahun 2006, Kempen Membaca telah dijadikan sebagai agenda tahunan bertujuan untuk melahirkan masyarakat Malaysia yang berilmu dan bermaklumat dengan menjadikan amalan membaca sebagai satu budaya. Slogan Kempen Membaca “Bangsa Membaca Bangsa Berjaya” mula digunakan secara meluas di seluruh negara sehingga ke hari ini. Kempen Membaca Kebangsaan dimantapkan lagi melalui pemeraksanaan persekitaran asas galakan membaca dan ketersediaan mental rakyat secara agresif, kreatif dan inklusif sebagai asas kukuh bagi merealisasikan pelaksanaan Dekad Membaca Kebangsaan (DMK) 2021-2030.

Salah satu fungsi penubuhan perpustakaan adalah untuk menggalakkan minat membaca dalam kalangan masyarakat. Program Galakan Membaca Kebangsaan (2018-2022) mempunyai empat (4) objektif iaitu menanam budaya membaca ke arah melahirkan masyarakat berpengetahuan, pemikir dan kreatif, meningkatkan tahap pembacaan rakyat Malaysia, menggalakkan pembelajaran sepanjang hayat dan cintakan ilmu serta menyokong industri perbukuan. Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) telah menggerakkan Dekad Membaca Kebangsaan (DMK) 2020 hingga 2030 dengan slogan #MALAYSIAMEMBACA yang bermatlamat menjadikan Malaysia sebuah negara membaca dan melahirkan masyarakat berilmu bertaraf dunia. Antara Program Galakan Membaca yang telah dilaksanakan bagi memupuk minat membaca dan membentuk budaya membaca dalam kalangan rakyat Malaysia adalah seperti Program Jom Baca Bersama untuk 10 Minit, *Quran Hour*, Program Literasi Media dan maklumat, Cabaran Minda Kreatif, pertandingan bercerita, kuiz dan teka silang kata serta banyak lagi program-program berbentuk ilmiah yang dilaksanakan bagi merangsang minda dan menggalakkan masyarakat untuk minat membaca.

## Latar Belakang Kajian

Perpustakaan di Malaysia telah mengambil inisiatif untuk mewujudkan masyarakat yang berilmu dan bermaklumat dengan menjadikan amalan membaca sebagai budaya dalam kehidupan mereka selaras dengan Dasar Galakan Membaca PNM iaitu memastikan Program Galakan Membaca yang terancang dan berterusan bagi memupuk minat membaca serta menyokong pembelajaran sepanjang hayat. Menyedari hakikat ini, pelbagai aktiviti dan program berkaitan pembacaan dan keilmuan telah dilaksanakan oleh perpustakaan di Malaysia.

Pelbagai institusi yang terlibat dalam menjayakan program dan aktiviti berkaitan pembacaan dan galakan membaca seperti PNM, Perpustakaan Awam Negeri (PAN), Kementerian, Jabatan, Agensi Kerajaan dan Swasta serta institusi-institusi lain. Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya melalui PNM selaku Urus Setia Program Galakan Membaca Kebangsaan sentiasa berusaha meningkatkan amalan membaca masyarakat melalui penganjuran pelbagai Program Galakan Membaca sepanjang tahun termasuk di luar bandar. Antara program yang dilaksanakan ialah bengkel literasi media dan maklumat yang bertujuan untuk memberi pendedahan dan pendidikan kepada masyarakat mengenai kaedah pencarian, penilaian dan penggunaan maklumat. PNM juga bekerjasama dengan pelbagai agensi awam dan swasta menerusi Strategi Lautan Biru Kebangsaan (National Blue Ocean Strategy) bagi menyemarakkan Program Galakan Membaca termasuk dengan Kementerian Pendidikan Malaysia melalui Program Nadi Ilmu Amalan Membaca (NILAM). Justeru kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti adakah program/aktiviti yang dilaksanakan mendapat impak terhadap masyarakat yang telah mengikuti Program Galakan Membaca ini.

## Pernyataan Masalah

Hasil Kajian Interim Tabiat Membaca Rakyat Malaysia 2014, menunjukkan secara keseluruhannya rakyat Malaysia membaca sebanyak 15 naskhah buku setahun bagi tujuan untuk menambah ilmu pengetahuan, mengisi masa lapang, sebagai bahan hiburan dan motivasi serta untuk tujuan pendidikan. Aktiviti Program Galakan Membaca dan promosi yang dilaksanakan sedikit sebanyak dapat mempengaruhi minat dan tabiat membaca masyarakat. Kebanyakan perpustakaan di Malaysia telah mendapat peruntukan bagi melaksanakan Program Galakan Membaca untuk menggalakkan masyarakat Malaysia agar terus minat membaca. Justeru suatu penilaian Program Galakan Membaca perlu dijalankan untuk mengukur keberkesannya. Jika program ini boleh mengubah minat dan tabiat membaca masyarakat, apakah sumber yang akan memberikan impak? Justeru, penyelidikan ini dijalankan untuk menilai pelbagai usaha yang telah dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia khususnya PNM bagi melihat tahap keberkesannya. Program Galakan Membaca merupakan satu program yang secara umumnya bertujuan untuk meningkatkan kadar literasi dan menjadikan membaca sebagai satu gaya hidup rakyat Malaysia.

Berlandaskan kepada permasalahan tersebut, soalan-soalan yang berkait rapat dengan tahap kesedaran dalam kalangan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Galakan Membaca terutamanya dari aspek hebahan yang digunakan perlu dikaji dan diperhalusi. Pertamanya, perlu lihat apakah kaedah promosi dan publisiti bagi program yang dilaksanakan untuk menarik perhatian masyarakat? Adakah kaedah-kaedah ini mempengaruhi penglibatan mereka di dalam pelbagai aktiviti yang dianjurkan sempena Program Galakan Membaca? Sejauh mana mesej utama aktiviti promosi dan publisiti seperti lagu Membaca Gaya Wawasan/Budaya Membaca mampu diingati dan membantu meningkatkan kesedaran mereka terhadap budaya membaca? Melalui soalan-soalan ini, akan dapat diketahui sama ada kaedah-kaedah promosi dan publisiti yang diadakan telah berjaya menyampaikan mesej dan mempengaruhi kesedaran serta penglibatan mereka dalam aktiviti program yang dianjurkan.

Pihak Kerajaan juga perlu melihat kesan penglibatan dan kesedaran mereka terhadap program ini sama ada secara langsung atau tidak perlu diperincikan. Adakah tahap penglibatan dan kesedaran itu membantu mereka mendapat pengetahuan yang baru dan menambah pengetahuan sedia ada? Adakah penglibatan dalam Program Galakan Membaca menyebabkan berlaku perubahan sikap ke arah minat membaca di dalam diri mereka? Adakah kesedaran mereka memberikan kesan kepada penggunaan perpustakaan? Adakah kesedaran mereka memberikan kesan kepada pemilikan bahan bacaan? Persoalan ini perlu dikaji dengan mendalam bagi memastikan kesan kempen ini memberikan impak positif kepada budaya membaca dalam kalangan masyarakat.

Justeru itu, satu kajian penilaian Program Galakan Membaca perlu dijalankan agar pelaksanaan program yang telah dan sedang dijalankan oleh semua perpustakaan dapat dikaji keberkesannya terhadap masyarakat. Program Galakan Membaca sama ada di peringkat kebangsaan mahupun negeri dan juga peringkat jabatan perlu dinilai memandangkan aktiviti promosi dan program ini melibatkan kos yang tinggi.

## Objektif Kajian

- i. Mengenal pasti tahap kesedaran masyarakat terhadap Program Galakan Membaca;
- ii. Mengenal pasti saluran promosi Program Galakan Membaca yang memberi impak kepada masyarakat;
- iii. Menilai impak pelaksanaan Program Galakan Membaca yang telah dijalankan oleh PNM kepada masyarakat dari aspek minat, amalan dan tabiat membaca masyarakat; dan
- iv. Mengenal pasti pandangan dan cadangan masyarakat terhadap Program Galakan Membaca Kebangsaan untuk meningkatkan amalan membaca.

## Soalan Kajian

- i. Adakah masyarakat mengetahui akan kewujudan Program Galakan Membaca?
- ii. Apakah saluran promosi Program Galakan Membaca yang digunakan berterusan?
- iii. Apakah impak Program Galakan Membaca yang telah dijalankan oleh PNM kepada masyarakat untuk meningkatkan minat, amalan dan tabiat membaca dalam kalangan masyarakat?
- iv. Apakah pandangan dan cadangan masyarakat terhadap Program Galakan Membaca Kebangsaan bagi meningkatkan amalan membaca?

## Kajian Literatur

Kempen Membaca Kebangsaan merupakan salah satu inisiatif yang telah diambil oleh kerajaan Malaysia bagi melahirkan masyarakat Malaysia yang berilmu dan bermaklumat. Selari dengan itu, ia juga bagi menjadikan amalan membaca sebagai budaya rakyat Malaysia pada masa kini dan akan datang. Bagi merealisasikan cita-cita ini, Kempen Membaca Kebangsaan telah dijadikan sebagai agenda tahunan negara. Pekeliling ini selaras dengan matlamat kerajaan melalui Objektif Dasar Negara bagi Perpustakaan dan Perkhidmatan Maklumat iaitu membina masyarakat yang membaca dan berilmu dan *Akta Perpustakaan Negara 1972*, Pindaan (1987) yang menggariskan kewajipan untuk menggalakkan dan memudahkan penanaman sifat gemar membaca. Melalui Program Galakan Membaca, ia dapat memperkembang dan memantapkan lagi pusat sumber maklumat supaya ia dapat memberikan sumbangan yang berkesan kepada pembangunan negara dan masyarakat. Kempen Membaca telah dilaksanakan di Malaysia secara rasminya pada tahun 1995 melalui sambutan Bulan Membaca Kebangsaan dengan slogan “Mari Membaca Bersama”. Pelbagai aktiviti dan program berkaitan pembacaan dan ilmu telah dilaksanakan di seluruh negara. Kempen Membaca kini telah dijadikan agenda tahunan negara bagi tujuan untuk melahirkan masyarakat Malaysia yang berilmu dan bermaklumat dengan menjadikan amalan membaca sebagai budaya.

Selaras dengan itu, pelbagai institusi telah dilibatkan dalam menjayakan aktiviti dan program berkaitan pembacaan dan galakan membaca. Ia bukan sahaja dikendalikan oleh PNM tetapi juga Perpustakaan Awam Negeri, Kementerian, Jabatan, agensi kerajaan dan swasta serta institusi-institusi lain. Sebagai Urusetia Jawatankuasa Gerakan Membaca Kebangsaan, PNM berperanan sebagai penyelarasan Program Galakan Membaca seperti bengkel pengendalian aktiviti membaca, yang dilaksanakan khususnya untuk menggalakkan budaya membaca di pelbagai institusi dan lapisan masyarakat, terutamanya dalam kalangan penduduk luar bandar.

Bermula tahun 2006, Kempen Membaca Kebangsaan telah diperhebatkan dengan mengadakan program dan aktiviti sepanjang tahun yang dikelola oleh Bahagian Gerakan Literasi Maklumat (BGLM), PNM. Ini bagi memberi impak yang lebih efektif terhadap masyarakat. Bervisi “Ilmu Membangun Tamadun” dan bermisi “Memupuk Budaya Membaca Sepanjang Hayat”, Kempen Membaca Kebangsaan telah menasaskan enam (6) kumpulan utama iaitu: institusi kekeluargaan; institusi Pendidikan; institusi kemasyarakatan; sektor perkhidmatan awam dan swasta; sektor perpustakaan awam negeri; dan sektor penerbitan. Dasar Galakan Membaca juga diperkenal pada tahun 2013 bagi menggalakkan dan memudahkan penanaman sifat gemar membaca dalam kalangan masyarakat.

Antara faktor yang mempengaruhi sikap membaca adalah motivasi membaca (Castle, 2015; Carney, 2013). Motivasi merupakan keadaan dalaman yang menggerak dan memberi arah kepada pemikiran, perasaan dan tingkah laku (Ma'rof & Haslinda, 2004). Jika seseorang itu melakukan aktiviti disebabkan faktor luaran seperti mendapat ganjaran, ia dikenali sebagai motivasi ekstrinsik (Eccles & Wigfield, 2002). Di mana jika seseorang menganggap aktiviti membaca itu sebagai satu aktiviti yang menyeronokkan individu tersebut mempunyai motivasi dalaman yang kuat terhadap membaca.

Kesan Kempen Membaca yang didapati daripada hasil penyelidikan Persepsi Kempen Membaca yang dijalankan oleh Kementerian Penerangan, Komunikasi Dan Kebudayaan Malaysia (KPKK) pada tahun 2009 juga dijadikan contoh. Hasil kajian ini mendapati 66.0% (15,448) pemilihan adalah bagi kenyataan “Meningkatkan kesedaran tentang kepentingan membaca untuk menambah ilmu”. Ini menunjukkan bahawa responden memahami kepentingan membaca dalam kitaran hidup mereka. Walau bagaimanapun Kempen Membaca gagal untuk “Mengubah diri saya menjadi lebih membaca” kerana hanya terdapat 28.4% (6,645) pemilihan untuk kempen ini. Kempen Membaca tidak akan mengubah seseorang itu menjadi lebih membaca tetapi pada peringkat permulaan, ia akan menyedarkan seseorang tentang kepentingan membaca dan diharapkan ini akan menjadi titik tolak untuk menjadikannya lebih suka membaca.

Kempen Membaca harus dijalankan dengan lebih giat kerana hasil analisis Penyelidikan Persepsi Kempen Membaca Kementerian Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian dan Warisan (KeKKWA) mendapati 84% responden mengetahui adanya Kempen Membaca. Sebilangan besar responden memilih rangkaian perpustakaan dan media perdana sebagai saluran dari mana mereka mendapat maklumat mengenai Kempen Membaca. Hasil dari analisis juga mendapati perpustakaan (19.2%), surat khabar atau majalah (16.8%), radio (16.5%) dan televisyen (15.8%) merupakan saluran berkesan bagi penyampaian kempen ini dan kempen-kempen lain. Walau bagaimanapun penggunaan bentuk pengiklanan seperti *billboard*, poster, risalah dan gegantung tidak memberi kesan seperti diharapkan. Hasil daripada Persepsi Kempen Membaca yang dijalankan juga mendapati perbandingan tahap kesedaran mengenai kempen mengikut jantina. Sebanyak 24,682 soal selidik telah diguna pakai untuk analisis perbandingan tahap kesedaran kempen mengikut jantina. Soalan yang tidak dijawab atau tidak dinyatakan jantina tidak diambil kira untuk tujuan analisis. Hasil menunjukkan responden perempuan (89.8%) lebih peka terhadap kewujudan Kempen Membaca berbanding dengan responden lelaki.

## **Kaedah Kajian**

Kajian ini dilaksanakan melalui kaedah kuantitatif dengan menggunakan borang soal selidik berstruktur. Kaedah kuantitatif ini dipilih bagi mendapatkan maklumat berkaitan keberkesanan Program Galakan Membaca dalam bentuk frekuensi dan peratusan. Populasi kajian ini melibatkan kumpulan sasaran yang terdiri daripada rakyat Malaysia berumur tujuh (7) tahun dan ke atas. Mereka yang terlibat adalah dari pelbagai golongan termasuk pelajar sekolah rendah, pelajar sekolah menengah, pelajar institusi pengajian tinggi, penjawat awam, pekerja swasta, bekerja sendiri dan pesara yang merangkumi komuniti perpustakaan di seluruh Malaysia.

Kajian ini tertumpu kepada Program Galakan Membaca (PGM) yang melibatkan perpustakaan di seluruh Malaysia seperti Perpustakaan Negara Malaysia, Perpustakaan Khusus Gunasama, Perpustakaan Awam Negeri, Perpustakaan Desa, Perpustakaan Akademik dan Perpustakaan Khusus Swasta. Mengikut pengiraan Raosoft berdasarkan bilangan penyertaan PGM bagi perpustakaan di seluruh Malaysia dari tahun 2015 hingga 2018 iaitu seramai 32,424,928 orang dan sebanyak 1,309 responden perlu diperolehi untuk dijadikan sebagai sampel kajian ini. Dalam kajian ini, sebanyak 2,053 responden yang telah memberi maklum balas melalui borang soal selidik yang diedarkan.

Penyelidikan ini juga telah mengambil kira soalan-soalan soal selidik bagi penyelidikan lalu yang dijalankan yang berkaitan dengan Program Galakan Membaca yang telah dijalankan oleh sektor perpustakaan. Borang soal selidik yang direka bentuk mengandungi tujuh (7) bahagian berikut:



Jadual1: Struktur Kandungan Borang Soal Selidik

Bil.	Bahagian	Perkara
1.	Bahagian A	Profil Demografi
2.	Bahagian B	Kesedaran Kewujudan Program Galakan Membaca
3.	Bahagian C	Saluran Promosi Program Galakan Membaca
4.	Bahagian D	Impak Pelaksanaan Program Galakan Membaca
5.	Bahagian E	Masalah dan Halangan
6.	Bahagian F	Cadangan dan Pandangan
7.	Bahagian G	Faktor Yang Menyebabkan Tidak Tahu Mengenai Program Galakan Membaca Yang Dianjurkan

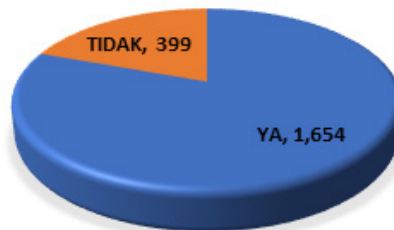
## Dapatan Kajian

Dapatan kajian akan diterangkan berdasarkan objektif kajian seperti berikut:

1. Mengenal pasti tahap kesedaran masyarakat terhadap Program Galakan Membaca.

Sebanyak 1,654 (80.6 %) responden mengatakan mereka tahu akan kewujudan Program Galakan Membaca yang dijalankan oleh perpustakaan-perpustakaan di Malaysia dan selebihnya 399 (19.4%) responden tidak tahu Program Galakan Membaca ada dilaksanakan oleh perpustakaan.

Rajah 1: Tahu kewujudan Program Galakan Membaca

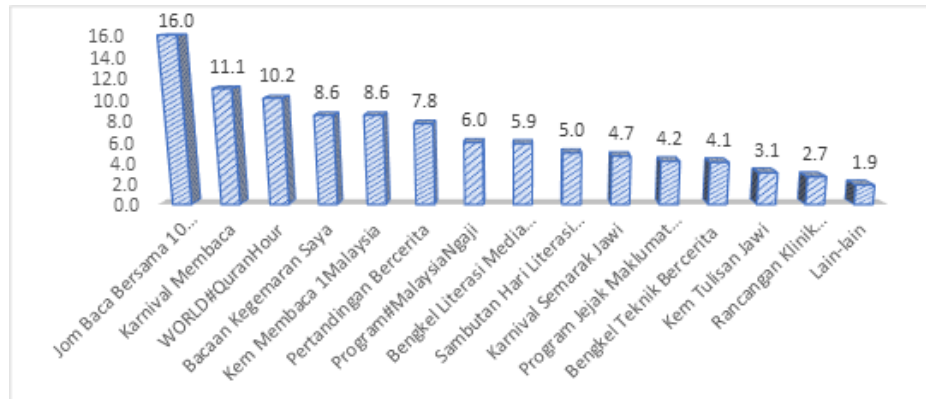


Daripada jumlah tersebut, sebanyak 882 (43.0%) responden mengikuti Program Galakan Membaca sebanyak 2 hingga 4 kali setahun, diikuti 357 (17.4%) responden menyertai hanya satu kali setahun dan 211 (10.3%) responden menyertai 5 hingga 8 kali setahun.

Tiga Program Galakan Membaca yang menjadi tumpuan responden adalah Jom Baca Bersama 10 Minit yang melibatkan 1,546 (16%) responden, Karnival Membaca 1,076 (11.1%) dan WORLD#QuranHour 986 (10.2%) responden serta Bacaan Kegemaran Saya sebanyak 833 (8.6%).



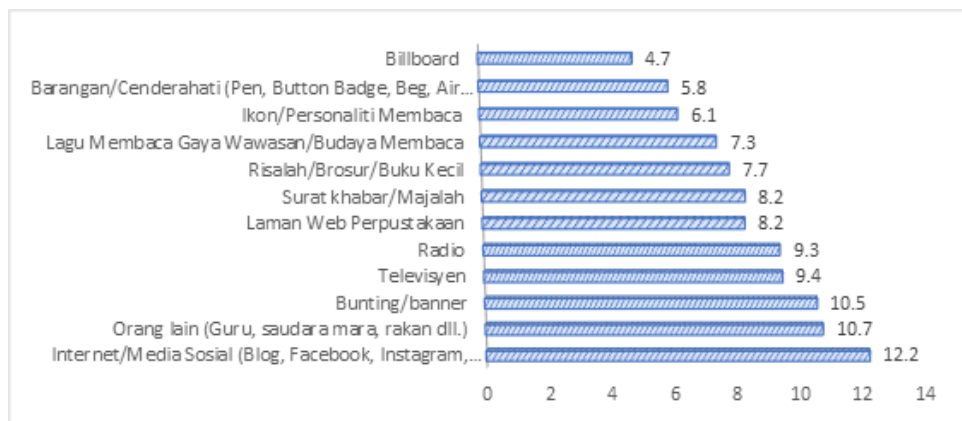
Rajah 2: Program Galakan Membaca yang disertai



## 2. Mengenal pasti saluran promosi Program Galakan Membaca yang memberi impak kepada masyarakat.

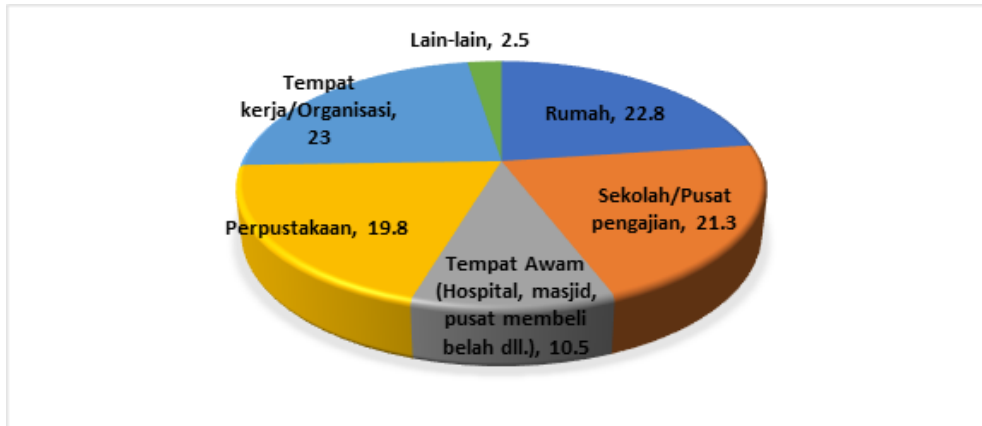
Dapatan menunjukkan responden mengetahui Program Galakan Membaca yang menggunakan saluran promosi melalui internet/media sosial (Blog, Facebook, Instagram, Twitter) iaitu sebanyak 12.2% lebih tinggi berbanding saluran promosi lain. Data menunjukkan responden mengetahui mengenai maklumat berkaitan Program Galakan Membaca melalui orang lain seperti rakan, guru, ibu bapa dan lain-lain iaitu sebanyak 10.7%. Data ini menunjukkan bahawa maklumat program diterima daripada pemakluman di sekolah, di pejabat dan komuniti setempat jika ada program dilaksanakan. Seterusnya yang ketiga ialah melalui bunting/baner/poster sebanyak 10.5%. Rajah. 4 menunjukkan saluran-saluran promosi yang digunakan untuk mempromosikan Program Galakan Membaca.

Rajah 3: Saluran promosi Program Galakan Membaca



Program Galakan Membaca yang dilaksanakan di seluruh negara adalah secara fizikal, maya dan hibrid. Dapatan kajian menunjukkan sebanyak 1,332 (23.0%) responden pernah mengikuti program tersebut di tempat kerja/organisasi. Responden juga kerap mengikuti Program Galakan Membaca secara dalam talian (maya), di mana data menunjukkan sebanyak 1,324 (22.8%) responden pernah mengikuti program dari rumah. Di samping itu, sebanyak 1,237 (21.3%) responden pula pernah mengikuti program di sekolah/pusat pengajian.

Rajah 4: Lokasi pengajuran program



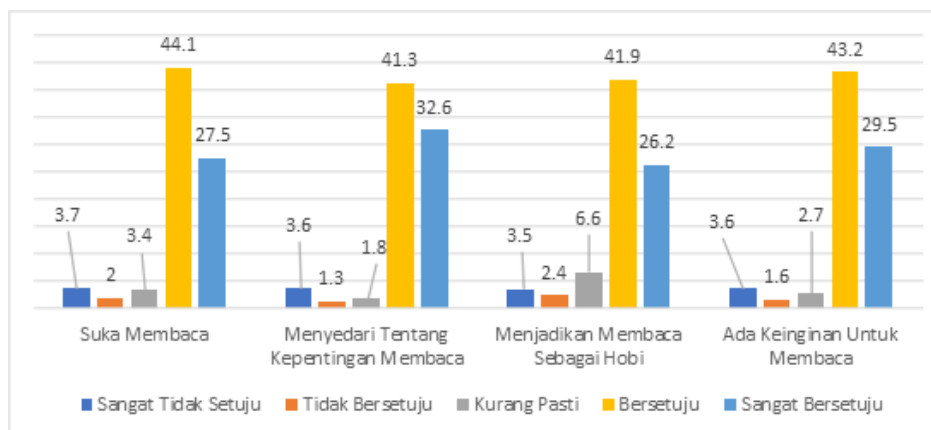
3. Menilai impak pelaksanaan Program Galakan Membaca yang telah dijalankan oleh PNM kepada masyarakat dari aspek minat, amalan dan tabiat membaca masyarakat.

Impak pelaksanaan Program Galakan Membaca dalam memupuk budaya membaca masyarakat dibahagikan kepada tiga (3) faktor yang dikenal pasti bagi melihat kecenderungan responden untuk membaca kesan daripada program yang dilaksanakan iaitu minat, amalan dan tabiat.

#### i. Minat

Melalui faktor minat, Program Galakan Membaca telah berjaya menimbulkan rasa suka membaca kepada responden berdasarkan sebanyak 1,469 (71.6%) responden yang bersetuju berbanding hanya 116 (5.7%) tidak bersetuju. Sebanyak 1,518 (73.9%) responden pula bersetuju Program Galakan Membaca telah menjadikan mereka menyedari tentang kepentingan membaca, berbanding hanya 99 (4.8%) responden yang tidak bersetuju. Manakala sebanyak 1,398 (68.1%) responden bersetuju membaca dijadikan sebagai hobi berbanding 121 (5.9%) responden tidak bersetuju. Selain dari itu, majoriti responden iaitu 1,493 (72.7%) responden bersetuju bahawa program yang dilaksanakan menimbulkan keinginan untuk membaca berbanding 105 (5.1%) responden tidak bersetuju. Secara jelasnya ini menunjukkan bahawa sebahagian besar responden bersetuju bahawa Program Galakan Membaca secara positif telah berjaya menimbulkan minat membaca dalam kalangan masyarakat Malaysia.

Rajah 5: Minat



Jadual 2: Minat

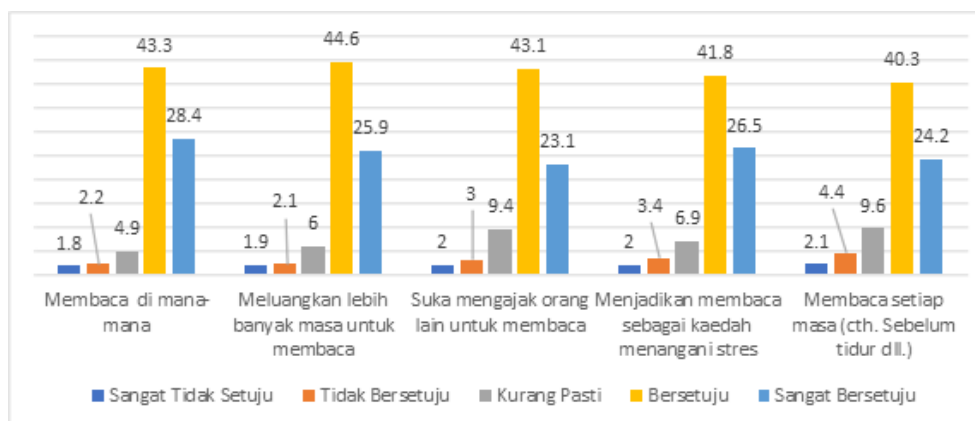
Bil.	Minat	Peratus %
1.	Suka Membaca	71.6
2.	Menyedari Tentang Kepentingan Membaca	73.9
3.	Menjadikan Membaca Sebagai Hobi	68.1
4.	Ada Keinginan Untuk Membaca	72.7
	<b>Purata</b>	<b>71.6</b>

## ii. Amalan

Program Galakan Membaca dapat memupuk amalan membaca di mana-mana iaitu sebanyak 1,472 (71.7%) responden bersetuju berbanding 82 (4.0%) tidak bersetuju mereka mengamalkan membaca buku di mana-mana. Responden bersetuju bahawa mereka dapat meluangkan lebih banyak masa untuk membaca, di mana sebanyak 1,447 (70.5%) yang menyatakan bersetuju, jika dibandingkan dengan hanya 82 (4.0%) responden memilih tidak bersetuju. Bagi amalan suka mengajak orang lain untuk membaca pula, sebanyak 1,360 (66.2%) responden bersetuju mereka sering mengajak orang lain membaca bersama-sama, berbanding 102 (5.0%) tidak bersetuju atau tidak mengamalkannya.

Amalan membaca buku juga diamalkan oleh responden bagi menangani stres yang dihadapi di mana sebanyak 1,402 (68.3%) responden bersetuju bahawa amalan menjadikan membaca sebagai kaedah menangani stres berbanding 111 (5.4%) responden tidak bersetuju atau tidak menjadikan membaca buku sebagai amalan. Sebanyak 1,323 (64.4%) responden pula bersetuju bahawa mereka sentiasa membaca buku setiap masa seperti sebelum tidur, sedang berehat, menunggu bas, bersantai mahupun ketika beriadah berbanding 133 (6.5%) responden tidak bersetuju.

Rajah 6: Amalan



Jadual 3: Amalan

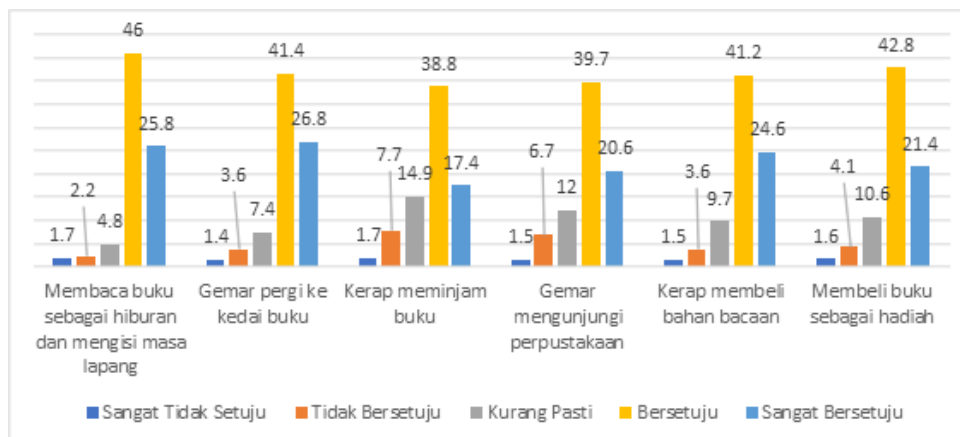
Bil.	Amalan	Peratus %
1.	Membaca di Mana-Mana	71.7
2.	Meluangkan Lebih Banyak Masa Untuk Membaca	70.5
3.	Suka Mengajak Orang Lain Untuk Membaca	66.2
4.	Menjadikan Membaca Sebagai Kaedah Menangani Stres	68.3
5.	Membaca Setiap Masa	64.5
	<b>Purata</b>	<b>68.2</b>

### iii. Tabiat

Sebanyak 1,475 (71.8%) responden bersetuju bahawa tabiat membaca buku sebagai hiburan dan mengisi masa lapang berbanding 80 (3.9%) responden tidak bersetuju. Kecenderungan membaca dapat dilihat dengan adanya platform dalam talian yang menyediakan pelbagai bahan seperti e-buku, e-majalah dan e-surat khabar. Responden mempunyai banyak pilihan dan tidak terhad hanya membaca buku fizikal sahaja. Namun, kebanyakan responden memilih mereka juga gemar ke kedai buku sebagai tabiat jika keluar untuk berbelanja ataupun sekadar berjalan-jalan. Sebanyak 1,400 (68.2%) responden bersetuju tabiat gemar pergi ke kedai buku berbanding 102 (5.0%) tidak bersetuju.

Responden juga mempunyai tabiat suka meminjam buku sama ada dari perpustakaan, kawan-kawan, guru dan lain-lain. Data menunjukkan sebanyak 1,155 (56.3%) responden bersetuju bahawa kerap meminjam buku adalah tabiat dan sebanyak 194 (9.4%) responden tidak bersetuju kerap meminjam buku sebagai tabiat mereka. Sebanyak 1,239 (60.4%) responden pula, bersetuju mereka gemar mengunjungi perpustakaan sebagai tabiat berbanding 168 (8.2%) responden yang tidak bersetuju. Seterusnya didapati sebanyak 1,351 (65.8%) bersetuju tabiat kerap membeli bahan bacaan berbanding 103 (5.0%) tidak bersetuju dan 1,319 (64.3%) bersetuju tabiat membeli buku sebagai hadiah berbanding 117 (5.7%) tidak bersetuju.

Rajah 7: Tabiat



Jadual 4: Tabiat

Bil.	Tabiat	Peratus %
1.	Membaca Buku Sebagai Hiburan dan Mengisi Masa Lapang	71.8
2.	Gemar Pergi ke Kedai Buku	68.2
3.	Kerap Meminjam Buku	56.2
4.	Gemar mengunjungi Perpustakaan	60.3
5.	Kerap Membeli bahan Bacaan	65.8
6.	Membeli Buku Sebagai Hadiah	64.2
	<b>Purata</b>	<b>64.4</b>

4. Mengenal pasti pandangan dan cadangan masyarakat terhadap Program Galakan Membaca Kebangsaan untuk meningkatkan amalan membaca.

Kajian ini juga untuk melihat dan mengenal pasti cadangan serta pandangan responden terhadap Program Galakan Membaca. Kajian ini membahagikan beberapa perkara dalam mengenal pasti cadangan dan pandangan responden terhadap program yang pernah mereka sertai.

#### i. Pandangan Terhadap Program Galakan Membaca

Secara purata menunjukkan peratus markah yang diperoleh adalah 69.0%. Ini menunjukkan bahawa pandangan responden terhadap Program Galakan Membaca yang dilaksanakan masih dalam kategori sederhana. Impak terhadap responden masih lagi kurang. Skala yang digunakan dalam mengenal pasti tahap peratusan adalah 90-100 (tinggi), 70-89 (baik), 50-69 (sederhana) dan kurang daripada 49 adalah tidak baik.

Jadual 5: Pandangan Terhadap Program Galakan Membaca

Bil.	Tabiat	Peratus %
1.	Program Menjadi Topik Perbualan (Guru, Keluarga, Kawan, dll)	62.8
2.	Menyedari Kepentingan Membaca	75.0
3.	Mesej Program Sangat Jelas	72.0
4.	Memberi Manfaat	75.9
5.	Sering Mendapat Sambutan Umum	61.1
6.	Dijalankan Secara Meluas	64.3
7.	Aktiviti Program Sangat Menarik	66.1
8.	Program Perlu Diteruskan	75.1
	<b>Purata</b>	<b>69.0</b>

#### ii. Masalah dan Halangan

Kajian ini juga mendapati pandangan responden terhadap masalah dan halangan Program Galakan Membaca yang dilaksanakan menunjukkan masalah dan halangan adalah kurang daripada 50 % yang bersetuju dan secara puratanya sebanyak 38.5 % bersetuju dengan masalah dan halangan yang disenaraikan seperti di Jadual 5. Data ini menunjukkan Program Galakan Membaca yang dilaksanakan diterima oleh masyarakat dan dapat memupuk masyarakat untuk membaca.

Jadual 6: Masalah dan halangan

Bil.	Tabiat	Peratus %
1.	Kurang Dihayati Kerana Aktiviti Program Kurang Menarik	30.5
2.	Mesej Program Kurang Jelas	26.5
3.	Program Yang Tidak Meluas	35.6
4.	Kurang Dihayati Kerana Lebih Berminat Kepada Aktiviti Lain	49.9
5.	Tidak Minat Membaca	43.1
6.	Tidak Menyedari Kepentingan Membaca	46.3
7.	Kurang Kemampuan (masa/kewangan/pengangkutan dll.)	37.4
	<b>Purata</b>	<b>38.5</b>

### iii. Cadangan dan Pandangan

Dapatan kajian mendapati, cadangan dan pandangan yang disenaraikan menunjukkan bahawa secara keseluruhannya responden bersetuju dengan cadangan tersebut. Senarai cadangan dan pandangan; dan jumlah peratus yang diperolehi ditunjukkan dalam Jadual 7.

Jadual 7: Cadangan dan Pandangan

Bil.	Tabiat	Peratus %
1.	Lebih Berkesan Sekiranya Pelbagai Saluran Media (media baharu, elektronik, massa dll.)	76.7
2.	Ikon Membaca (pemimpin, artis, selebriti, ahli sukan dll.)	70.1
3.	Pelaksanaan Program Galakan Membaca Yang Bersesuaian	75.5
4.	Menyediakan Platform Hebahan Yang Khusus Untuk Menyebarkan Program (laman web, blog, media sosial dll.)	76.2
5.	Dijadikan Sebahagian Daripada Kurikulum dan Aktiviti Sekolah/Universiti	75.8
6.	Menggalakkan Kerjasama Pelaksanaan Program Galakan Membaca di Semua Agensi	76
7.	Mendapatkan Sokongan dan Penglibatan dari Semua Lapisan Masyarakat	76.7

## Kesimpulan

Melalui hasil dapatan kajian tahap kesedaran masyarakat terhadap Program Galakan Membaca amat baik iaitu sebanyak 80.6%. Program berskala besar dan menjadi acara tahunan adalah program yang menjadi tumpuan seperti program Jom Baca Bersama 10 Minit, Karnival Membaca dan WORLD#QuranHour. Program Galakan Membaca yang telah dilaksanakan ini ternyata memberikan impak yang positif berkaitan kesedaran masyarakat terhadap kewujudan Program Galakan Membaca. Walaupun skor purata yang diterima daripada responden mengenai impak daripada program dalam mempengaruhi pembacaan responden adalah sederhana iaitu dalam lingkungan 68 %, akan tetapi Program Galakan Membaca amat penting dalam memupuk budaya membaca Rakyat Malaysia secara khususnya. Dengan adanya pemangkin kepada pemupukan budaya membaca melalui program yang dilaksanakan akan dapat menyedarkan lagi betapa pentingnya budaya membaca.

Antara rumusan daripada pandangan dan cadangan responden adalah seperti berikut:

- Budaya membaca perlu dipupuk dari usia muda. Kempen Galakan Membaca perlu ditunjangi seawal di peringkat pra sekolah dan sekolah rendah serta perlu diperluaskan;
- Mengoptimimum dan memaksimumkan pengaruh media sosial sebagai medan propaganda Program Galakan Membaca dengan sebaik mungkin;
- Melibatkan penyertaan semua golongan masyarakat bagi menyertai program yang dilaksanakan dengan mempelbagaikan aktiviti yang lebih kreatif dan interaktif; dan
- Menggalakkan jalinan kerjasama dengan pihak swasta dalam mewujudkan Program Galakan Membaca yang dapat memberi impak terhadap masyarakat.

Kesimpulannya, pelaksanaan Program Galakan Membaca yang telah dilaksanakan selama ini secara tidak langsung telah berjaya menimbulkan kesedaran terhadap masyarakat tentang kepentingan membaca dan memberi impak yang positif dari segi minat, amalan dan tabiat membaca. Namun usaha ini harus diteruskan dari semasa ke semasa dengan menyuntik pembaharuan dan penambahbaikan yang lebih baik bagi menarik minat orang ramai. Program-program sebegini harus diterapkan mulai peringkat akar umbi bagi menyemai dan memupuk budaya membaca semenjak usia yang muda. Bak kata pepatah “meluntur buluh biarlah dari rebungunya”. Penglibatan dan kerjasama pelbagai pihak dalam menyokong dan menjayakan program serta aktiviti galakan membaca amat penting dalam menyemarakkan budaya membaca dalam masyarakat. Semua pihak harus bekerjasama dan berganding bahu dalam usaha melahirkan generasi yang berilmu.

## Rujukan

- Aminudin Mansor. “Harian Metro” *Terap Budaya Membaca*. 10 September 2019, [http://pusatsumber.kkmm.gov.my/document/suratkhobar/budaya\\_100919.pdf](http://pusatsumber.kkmm.gov.my/document/suratkhobar/budaya_100919.pdf).
- Azura Abas. “BH Online” *Jadikan Malaysia Negara Membaca menjelang 2030 - Mazlee*. 13 Disember 2018, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2018/12/508796/jadikan-malaysia-negara-membaca-menjelang-2030maszlee>
- Carney, A.K. “Highly motivated childrens’ perceptions of reading”. *Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy* (2013). [https://shareok.org/bitstream/handle/11244/14755/Carney\\_okstate\\_0664D\\_13044.pdf?sequence=1](https://shareok.org/bitstream/handle/11244/14755/Carney_okstate_0664D_13044.pdf?sequence=1)
- Castle, K. “Motivation to read: A study of three primary age students”. *Education and Human Development Master Theses*. [https://digitalcommons.brockport.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1575&context=ehd\\_theses](https://digitalcommons.brockport.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1575&context=ehd_theses)
- Eccles, S. J., Wigfield, A. “Motivational belief, values and goals”. *Annual Review Psychology*, 53:109-32. (2002). [http://www.outreach.mines.edu/cori\\_edu/EngEdu/eccles.pdf](http://www.outreach.mines.edu/cori_edu/EngEdu/eccles.pdf)
- Edeole, I.M., & Adejoke, A.M. “Promoting Reading Habit among Secondary School Students in Lagos State: The Role of Library & ICT”. *Asian Journal of Education and e-Learning*, 4, 2016.
- Iyengar, S., & Kinder, D. R. *News that matters: Television and American opinion*. Chicago: University of Chicago Press, 1987.
- Koren, M., & Leitner, G. *The Potential of National Reading Campaigns Experiences from Austria and the Netherlands in international perspective*. IFLA Conference Proceedings, 2008.

- Maszlee Malik. "Malaysiakini" *Bermulanya gerakan #MalaysiaMembaca*. 8 Januari 2019 <https://www.malaysiakini.com/columns/459299>.
- McCombs, M., & Shaw, D. "The Agenda-Setting Function of Mass Media". *The Public Opinion Quarterly*, 36(2) (1972) : 176-187 <http://www.jstor.org/stable/2747787>
- Mohammad Fazli Baharuddin, Wan Mohd Hafiz Wan Hasnol & Mohd Faizal Mohd Ramsi. *Understanding of reading habits among students in Malaysia: a review*. In Conference Paper, (10) (2015). Doi 10.13140/RG.2.1.3075.8482.
- Padlon Abdul Rahman. *Peranan Pusat Sumber Sekolah (PSS) dalam mempromosikan gerakan tabiat membaca di bawah program NILAM/Padlon Abdul Rahman*. Doctoral dissertation, University of Malaya.
- Perpustakaan Negara Malaysia. *Laporan Tabiat Membaca Rakyat Malaysia*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia, 1996.
- Salim Md. Zain & Aimi Umaimah. *Gerakan membaca dan bulan membaca kebangsaan*. 10 Jun 2020, <http://klikweb.dbp.my/?p=1247>.
- Siti Mariam Md. Zain. "Utusan Melayu" *Apa hala tuju kempen membaca?* 16 Julai 2006.
- Tiew Wai Sin. "Tabiat dan minat membaca di kalangan pelajar tingkatan empat di SMK Hulu Kelang, Gombak, Selangor pada tahun 2010". *Jurnal PPM*, (4) (2010).
- Tversky, A., & Kahneman, D. "The framing of decisions and the psychology of choice" *Science*, 211, (4481) (1981): 453-458. <https://doi.org/10.1126/science.745683>
- Wan Zah Wan AH et al. "Kesan Program NILAM Terhadap Tabiat Membaca Menurut Pandangan Murid dan Guru". *Jurnal Pendidikan*, 25(1) (2005): 39-55.
- Weiss, J., & Tschirhart, M. "Public information campaigns as policy instruments". *Journal of Policy Analysis and Management*, 13(1), 82-119. <https://doi.org/10.2307>
- Yusof Boon & Mohd Sahlan Selamat. *Budaya Membaca Dalam Kalangan Pelajar – Pelajar 4 SPH Program Khas Pensiswazahan Guru Universiti Teknologi Malaysia*. (2010): 1-6. (Unpublished).
- Zuridah Hanim Md. Akhir, Mohd. Hasani Dali & Khaliza Saidin. "Faktor yang mempengaruhi peranan pengetua dalam meningkatkan amalan membaca menerusi program NILAM". *Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences*, 7 (1) (2017): 42-58.



# **KAJIAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN KEPADA GENERASI BELIA**

**Syazwani Abdullah**

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia*

*syazwani@pnm.gov.my*

**Ruzilah Ehsan**

*Ketua Sektor Sumber Maklumat Penyelidikan*

*Institut Kesihatan Negara*

*ruzilah.e@moh.gov.my*

**Adam Zulkarnain Saleng**

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia*

*adam@pnm.gov.my*

---

## **Abstrak**

Kajian ini bertujuan mengkaji keperluan perkhidmatan perpustakaan kepada generasi belia terutama di kawasan Lembah Klang. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti trend penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan belia, mengenal pasti keperluan perkhidmatan perpustakaan kepada golongan belia dan mengenal pasti tahap kepuasan golongan belia terhadap perkhidmatan perpustakaan. Pendekatan kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini dengan mengedarkan borang soal selidik melalui Google form kepada responden. Kajian ini melibatkan sebanyak 409 responden dalam kalangan belia. Hasil kajian mendapati trend penggunaan perpustakaan dalam kalangan belia menunjukkan masih kurang di mana 258 responden (63%) masih belum lagi berdaftar sebagai ahli perpustakaan. Ke kerapannya mengunjungi perpustakaan dalam tempoh sebulan dapat dilihat agak rendah iaitu sebanyak 213 responden (52.1%) mengunjungi perpustakaan hanya 1 hingga 3 kali sahaja. Waktu pilihan responden mengunjungi perpustakaan pada siang hari bermula dari waktu pagi hingga petang dan memperuntukkan selama 30 minit hingga 3 jam 59 minit dalam sehari. Keperluan perkhidmatan perpustakaan golongan belia adalah seperti kemudahan berasaskan ICT yang terkini, bahan bacaan seperti buku fiksyen, buku bukan fiksyen, koleksi tesis, surat khabar, e-Buku dan e-Jurnal serta kemudahan dan persekitaran seperti ruang bacaan, bilik karek, bilik perbincangan dan juga ruang santai bagi memenuhi tujuan mereka berkunjung ke perpustakaan manakala bilik pandang dengar dan bilik tayangan kurang menjadi pilihan. Selain daripada itu, perkhidmatan kafe, surau, tandas, perkhidmatan fotokopi dan mesin air minuman juga diperlukan oleh responden. Bagi keperluan aktiviti yang dijalankan oleh perpustakaan, Program Galakan Membaca, Bengkel Literasi Media dan Maklumat serta Program Komuniti amat diperlukan. Majoriti responden (87.3%) berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan. Responden turut menunjukkan minat

minat untuk perkhidmatan baharu yang diperlukan seperti Kelas Bahasa dan Kelas Persediaan Kerjaya. Dengan adanya perkhidmatan tambahan sebegini, mungkin ia boleh menarik minat lebih ramai belia untuk melibatkan diri dalam aktiviti di perpustakaan.

**Kata kunci:** Perkhidmatan Perpustakaan, Perpustakaan, Generasi Belia Pengenalan

## Pengenalan

Menurut Kamus Dewan edisi keempat (2007), perpustakaan bermaksud bangunan atau bilik yang mengumpulkan buku-buku untuk bacaan dan lain-lain. Umumnya, perpustakaan merupakan gedung ilmu yang menyimpan pelbagai koleksi buku-buku dari pelbagai bidang dan tugasnya menyediakan sumber maklumat terkini kepada masyarakat. Perpustakaan ialah institusi yang berfungsi memperoleh, mengumpul dan memproses segala maklumat dan bahan ilmiah dalam pelbagai format supaya mudah dicapai oleh pengguna perpustakaan. Namun begitu, ledakan teknologi maklumat dan kemunculan pelbagai aplikasi yang canggih memerlukan perpustakaan menaiktaraf perkhidmatan sedia ada bagi memenuhi keperluan pengguna. Perpustakaan tidak boleh ketinggalan dalam kepesatan teknologi. Hal ini kerana penambahan teknologi yang 20 tahun dahulu difikirkan mustahil kini menjadi realiti dengan kemajuan teknologi semasa.

Perubahan teknologi yang pantas seperti cendawan tumbuh selepas hujan memerlukan perpustakaan dilengkapi dengan bahan digital, WEBOPAC, komputer yang mempunyai perisian yang canggih dan lain-lain keperluan ICT. Impak dari pembangunan teknologi membawa kepada permodenan sesebuah perpustakaan kepada sebuah perpustakaan digital seperti yang kita ketahui sekarang. Segala informasi dan bahan-bahan bacaan boleh diakses dihujung jari dengan menggunakan telefon bimbit. Proses pemindahan maklumat dan pembelajaran juga jauh lebih efisien dan efektif. Oleh itu, perpustakaan perlu sentiasa mengemaskini maklumat, koleksi, perkhidmatan dan kemudahan seiring perkembangan teknologi agar dapat memenuhi keperluan dan kepuasan pengguna khususnya golongan belia.

Golongan belia adalah antara pengguna perpustakaan yang memberi impak terhadap perkhidmatan perpustakaan secara dua hala; sama ada kepada perpustakaan atau kepada golongan belia sendiri secara khususnya. Belia membawa maksud muda, pemuda dan golongan muda secara keseluruhannya (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2007). Golongan belia ini tergolong dalam 'Generasi Y' lahir di antara tahun 1977 sehingga tahun 1997 juga digelar sebagai 'millennials' dan 'Generasi Z' lahir selepas tahun 1998 (Tapscott, 1999). Mereka adalah kelompok penting dalam sesebuah masyarakat dan negara yang akan memainkan peranan utama sebagai agen perubahan, pembangunan ekonomi dan juga penerimaan inovasi teknologi. Peranan perpustakaan dalam dunia pekerjaan juga amatlah penting iaitu membantu golongan belia mendapatkan bahan rujukan dalam bidang pekerjaan masing-masing. Bukan sahaja bahan-bahan bacaan bahkan perkhidmatan rujukan tetapi bilik komputer dan bilik perbincangan yang boleh dimanfaatkan oleh para belia. Secara tidak langsung, mereka dapat menyiapkan tugas yang diberikan dengan menggunakan perkhidmatan perpustakaan. Natijahnya, perpustakaan berperanan besar dalam menyokong pembentukan golongan belia kerana mereka adalah pelapis masyarakat yang akan mencorakkan negara pada masa akan datang.

## Latar Belakang Kajian

Kewujudan sebuah perpustakaan dalam sesebuah masyarakat adalah sesuatu yang tidak asing lagi pada masakini. Bagi seseorang yang bermula dengan pendidikan formal sejak dari kecil sehinggalah ke peringkat dewasa, pasti akan memanfaatkan perkhidmatan perpustakaan sekurang-kurangnya sekali. Hal ini kerana jika diteliti susur galur kewujudan sesebuah perpustakaan, ianya bermula sebagai sebuah bangunan atau bilik untuk menyimpan rekod-rekod peradaban manusia (Miao & Wang Bassham, 2007).

Semenjak pertengahan kurun ke-20 sehingga kini, perpustakaan berubah dan berevolusi dari segala aspek kepada sebuah perpustakaan moden seperti mana yang kita semua kenali sekarang. Menurut Miao & Wang Bassham (2007), fungsi perpustakaan bukan lagi hanya sebuah ruang simpanan data dan buku semata-mata bahkan sebagai satu pusat informasi dan penjaga kebudayaan sesuatu kelompok masyarakat. Tanpa sebuah perpustakaan, sesuatu kelompok peradaban manusia tidak akan utuh untuk mengekalkan kemandirian mereka kerana jejak mereka semuanya akan lenyap ditelan arus peredaran zaman. Malah kini wujud beberapa jenis perpustakaan seperti perpustakaan awam, perpustakaan khusus, perpustakaan akademik dan perpustakaan sekolah.

Tujuan asas sesebuah perpustakaan adalah untuk membawakan buku kepada manusia, dan manusia kepada buku. Jadi sebagai sebuah institusi ilmu, perpustakaan masa kini tidak akan dapat mengelak daripada beroperasi dengan konsep perkhidmatan kepada para penggunanya. Adalah suatu kewajipan bagi sebuah perpustakaan untuk menyediakan sumber rujukan dan informasi yang bertepatan dengan keperluan pengguna bagi merencanakan percambahan segenap bidang ilmu. Selain daripada itu, perpustakaan juga secara tidak langsung bertindak sebagai satu pusat interaksi sosial, kerana dengan cara inilah perpindahan ilmu dari satu sumber kepada sumber yang lain akan berlaku.

Atmodiwirjo, Yatmo, & Paramita (2012) menekankan pentingnya penambahbaikan perpustakaan sebagai fasiliti pendidikan kerana pentingnya ia untuk menyokong proses pembelajaran. Kualiti perpustakaan sememangnya perlu dititikberatkan untuk mencapai penggunaan yang optimum oleh komuniti sekitar. Kaedah tradisional yang mengukur kualiti sesebuah perpustakaan berdasarkan saiz koleksi dan statistik penggunaan semata-mata tidak lagi boleh digunakan (Sahu, 2007). Bahkan, penilaian yang lebih mendalam terutamanya impak pada pengguna perpustakaan yang perlu lebih difahami. Antaranya ialah dengan mengambil pendekatan untuk memahami kualiti perpustakaan yang dirasai oleh pengguna sendiri dengan memberi peluang mereka menzahirkan kepuasan hati mereka sendiri (Roslah Johari & Zainab A.N., 2007).

Salah satu golongan sasaran pengguna perpustakaan yang penting ialah golongan belia Malaysia sendiri. Golongan belia ialah individu yang berusia 15 tahun ke atas sehingga sebelum umur 30 tahun menurut definisi Kementerian Belia dan Sukan Malaysia (2015). Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) mentafsirkan belia terdiri daripada mereka yang berumur antara 15 tahun hingga 25 tahun (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2006). Pertubuhan Komanwel pula mengkatégorikan belia sebagai mereka yang berumur antara 15 tahun hingga 29 tahun (Commonwealth Youth Program, Strategic Plan, 2003-2006). Pentingnya belia dalam sebuah negara kerana mereka ialah pewaris kepimpinan negara pada masa hadapan yang bakal menggantikan barisan kepimpinan sedia ada. Oleh itu, adalah penting bagi perpustakaan untuk dimanfaatkan semaksima mungkin oleh generasi belia bagi memenuhi keperluan akademik mahupun dari segi aspek lain.

## **Pernyataan Masalah**

Matlamat perpustakaan adalah untuk memperkasakan penyampaian sumber maklumat yang berkualiti melalui perkhidmatan perpustakaan kepada setiap lapisan masyarakat. Kajian yang bertujuan untuk mengkaji keperluan perpustakaan kepada generasi belia adalah penting dijalankan bagi menilai tahap perkhidmatan perpustakaan terhadap golongan muda. Ini bagi memastikan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan adalah mengikut piawaian dan keperluan terkini golongan belia dari semua aspek seperti pinjaman bahan, ketersediaan bahan rujukan, kemudahan ICT dan sumber maklumat. Setiap kekurangan yang ada pada setiap perkhidmatan ini perlu dikenal pasti supaya dapat menambah baik mutu perkhidmatan dan seterusnya menaikkan indeks kepuasan pengguna. Sekiranya ada bahagian yang tidak lengkap yang menyebabkan kurangnya kebergantungan generasi belia kepada perpustakaan, situasi ini akan memberi impak negatif pada masa hadapan selagi tiada tindakan proaktif diambil untuk mendorong golongan belia datang ke perpustakaan.

Berdasarkan perangkaan Perpustakaan Negara Malaysia (2016), data tahun 2014 hingga 2016 menunjukkan perkembangan yang menarik untuk diperhatikan. Ini menjadikannya satu lagi sebab yang kukuh untuk menjalankan kajian terhadap golongan belia. Keahlian fizikal menurun dengan mendadak dari 58,491 orang pada tahun 2014 kepada 19,960 orang pada tahun 2016. Hal ini amat ketara dilihat pada keahlian dewasa berbanding keahlian kanak-kanak. Walaupun begitu, keahlian PNM u-Pustaka meningkat secara mendadak dari 5,913 orang pada 2014 kepada 59,457 orang pada tahun 2016. Keahlian PNM Digital juga menunjukkan arah aliran yang sama iaitu meningkat dari 7,268 orang kepada 19,074 orang. Dari rujukan data keahlian ini, secara kasarnya ia menunjukkan bahawa golongan belia lebih banyak mencapai sumber informasi digital berbanding lawatan fizikal ke perpustakaan. Walaupun berlakunya ledakan pertambahan keahlian digital PNM, namun bilangan pengunjung saban tahun dari 2014 hingga 2016 masih berada pada aras yang lebih kurang sama.

Kajian ini bertujuan menganalisis keperluan golongan belia kepada perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan bagi memenuhi keperluan mereka, di samping memahami kepenggunaan perkhidmatan perpustakaan sedia ada. Dapatan kajian ini juga boleh dijadikan ukuran indeks kepuasan pelanggan daripada golongan belia. Ini boleh dijadikan sebagai instrumen untuk menilai tahap perkhidmatan perpustakaan sama ada menepati permintaan golongan belia supaya piawaian atau polisi tersedia boleh ditambah baik.

## **Objektif Kajian**

- I. Mengetahui penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan belia;
- II. Mengetahui keperluan perkhidmatan perpustakaan kepada golongan belia; dan
- III. Mengetahui tahap kepuasan golongan belia terhadap perkhidmatan perpustakaan yang telah disediakan.

## **Soalan Kajian**

- I. Apakah trend penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan belia?
- II. Apakah perkhidmatan perpustakaan yang diperlukan oleh golongan belia?
- III. Apakah tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan yang telah disediakan?

## **Skop Kajian**

Kajian ini menasasarkan golongan belia di seluruh Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya berumur lingkungan umur 15 hingga 40 tahun. Responden dipilih secara rawak tanpa mengira jenis jantina, bangsa, taraf pendidikan dan taraf pekerjaan. Namun begitu, responden terdiri daripada golongan belia sahaja bagi menepati kehendak dan objektif kajian ini. Kajian ini telah dilaksanakan dengan edaran borang soal selidik pada waktu perkhidmatan perpustakaan sama ada pada hari bekerja dan hujung minggu dan melalui borang atas talian. Kajian ini dilaksanakan pada tahun 2018.

## **Limitasi Kajian**

Oleh kerana tempoh kajian yang sangat terhad, kajian ini tidak dapat dilaksanakan pada skala yang lebih besar dan menyeluruh. Kajian ini tidak dapat dijalankan di seluruh Malaysia akibat kekangan masa dan juga kewangan. Kajian ini hanya memfokuskan kepada golongan belia berumur 15 hingga 40 tahun yang tinggal di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya sahaja. Kaedah kajian ini dilaksanakan menggunakan instrumen borang soal selidik yang diedarkan di secara rawak kepada golongan belia.

## Kajian Literatur

Merujuk kepada kajian terdahulu yang bertajuk “Library as Changing Place: Viewpoint from University Undergraduates” yang ditulis oleh Gelfand (2005) yang bertujuan untuk mengetahui pandangan pelajar terhadap perpustakaan serta penggunaan dan keperluan perpustakaan. Kajian ini mendapati bahawa pelajar mahukan kemudahan teknologi yang lengkap dan canggih, ruang untuk belajar yang selesa, sistem peminjaman buku yang lebih efisien dan tidak terhad iaitu secara atas talian dan para pelajar menyatakan sesi pengenalan perpustakaan tidak jelas yang disampaikan oleh staff perpustakaan.

Kajian yang bertajuk “Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan dan Kemudahan Di Pusat Sumber Institusi Pendidikan Guru Kampus Batu Lintang (IPG KBL) oleh Umbit (2011) yang menggunakan kajian ‘deskriptif’ yang berbentuk tinjauan dengan melaporkan maklumat melalui borang soal selidik mendapati beberapa faktor penting seperti perkhidmatan, koleksi dan kemudahan yang perlu diambil kira supaya dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna. Tujuan kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Pusat Sumber IPG KBL. Hasil kajian ini mendapati bahawa pelajar memberikan maklum balas pada tahap kepuasan yang tinggi kepada layanan staf tetapi tahap kepuasan yang sederhana bagi kemudahan komputer serta WEBOPAC.

Luo & Buer (2015) menjalankan kajian mengenai “Reference Service Evaluation at an African Library: The User Perspective” yang bertujuan untuk menilai perkhidmatan perpustakaan dari segi perspektif pengguna dan memberi tumpuan kepada pengguna menggunakan dan memahami perkhidmatan tersebut. Kajian berskala besar itu dijalankan di University of Education, Winneba (UAE) di Ghana menggunakan borang soal selidik telah mendapati bahawa perkhidmatan rujukan mempunyai kadar penggunaan yang tinggi.

Selain itu, terdapat kajian terdahulu yang ditulis oleh Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim dan Mahadzirah Mohamad (2015) yang bertajuk Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian Konseptual. Kajian ini bertujuan membincangkan dan mengulas tentang literature dan mencadangkan kerangka konseptual yang menghubungkan kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan Perpustakaan Awam Negeri Terengganu (PPAT). Instrumen soal selidik “LibQual” merupakan alat kajian utama bagi pengumpulan maklumat daripada responden. Hasil kajian ini dijangka memberi rujukan dan penanda aras kepada pihak perpustakaan awam untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka.

## Kaedah Kajian

Kajian ini dilaksanakan menggunakan kaedah kuantitatif, iaitu lebih memfokuskan kepada dapatan data secara numerikal yang diperoleh daripada semua responden. Dalam kajian ini, instrumen utama yang digunakan ialah borang soal selidik yang mempunyai kelebihan lebih efektif dan efisien (Wood & Kerr (2011). Skala Likert digunakan untuk responden untuk memberikan pendapat mereka berkenaan topik yang diketengahkan. Soal selidik ini direka untuk menjawab objektif kajian dan soalan kajian. Soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk pengumpulan data. Responden sasaran dalam kajian ini melibatkan golongan belia dan pengunjung perpustakaan di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya yang berusia 15 hingga 40 tahun. Saiz sampel dikira menggunakan formula saiz sampel Krejcie & Morgan (1970). Formula ini banyak dirujuk dalam kajian sains sosial. Formula ini menggunakan kebarangkalian,  $p=0.05$  yang mana kebarangkalian berlakunya ralat jenis 1 sepanjang kajian adalah kurang daripada 5% atau  $p < 0.05$ . Nilai P, atau kebarangkalian dikira, adalah piawai kebarangkalian yang digunapakai dalam kajian untuk menentukan tahap kebolehpercayaan sesuatu dapatan kajian sama ada dapatan tersebut adalah signifikan ataupun tidak.

Menurut statistik yang dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia, sehingga 2016 terdapat seramai 369,700 orang belia di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya merangkumi Melayu, Cina, India dan lain-lain. Memandangkan jumlah populasi telah melebihi 100,000 orang, Krejcie & Morgan (1970) menekankan bahawa jumlah minima yang sesuai adalah sebanyak 384 orang. Dalam kajian ini, sebanyak 409 responden yang telah memberi maklum balas melalui borang soal selidik yang diedarkan melalui dalam talian. Kajian ini menggunakan satu (1) instrumen iaitu borang soal selidik berstruktur. Borang soal selidik atas talian melalui aplikasi Google Form digunakan bagi memudahkan edaran kepada golongan belia yang tinggal di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.

Jadual1: Struktur Kandungan Borang Soal Selidik

Bil.	Bahagian	Perkara
1.	Bahagian 1A	Maklumat Am (Profil Demografi)
2.	Bahagian 2A	Trend Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan
3.	Bahagian 2B	Keperluan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan

## Dapatan Kajian

Sebanyak 409 responden dalam kalangan belia yang terlibat dalam kajian ini di mana, 276 (67.5%) adalah perempuan dan 133 (32.5%) adalah lelaki. Daripada jumlah tersebut juga, majoriti responden terdiri daripada Melayu sebanyak 349 orang (85.3%), Cina 29 orang (7.1%), lain-lain 23 orang (5.6%) serta India lapan (8) orang (2.0%).

Jadual 2: Demografi Responden

Bil.	Profil Demografi	(n=409)	Peratus %
1.	<b>Keahlian Perpustakaan</b>		
	Ya	151	36.9
	Tidak	258	63.1
2.	<b>Jantina</b>		
	Lelaki	133	32.5
	Perempuan	276	67.5
3.	<b>Bangsa</b>		
	Melayu	349	85.3
	Cina	29	7.1
	India	8	2.0
	Lain-lain	23	5.6
4.	<b>Umur (tahun)</b>		
	15-19	74	18.1
	20-24	95	23.2
	25-30	103	25.2
	31-34	65	15.9
	35-40	72	17.6

Bil.	Profil Demografi	(n=409)	Peratus %
5.	<b>Pekerjaan</b>		
	Kerajaan	106	25.9
	Swasta	88	21.5
	Bekerja sendiri	34	8.3
	Tidak bekerja	14	3.4
	Pelajar	164	40.1
	Lain-lain	3	0.8
6.	<b>Pendidikan</b>		
	Tiada pendidikan formal	1	0.2
	UPSR	1	0.2
	PMR	32	7.8
	SPM	57	13.9
	STPM	31	7.6
	Sijil	8	2.0
	Diploma	77	18.8
	Ijazah Sarjana Muda	146	35.7
	Sarjana	47	11.5
	PhD	4	1.0
	Lain-lain	5	1.3

Dapatan kajian ini menjawab kepada objektif kajian seperti berikut.

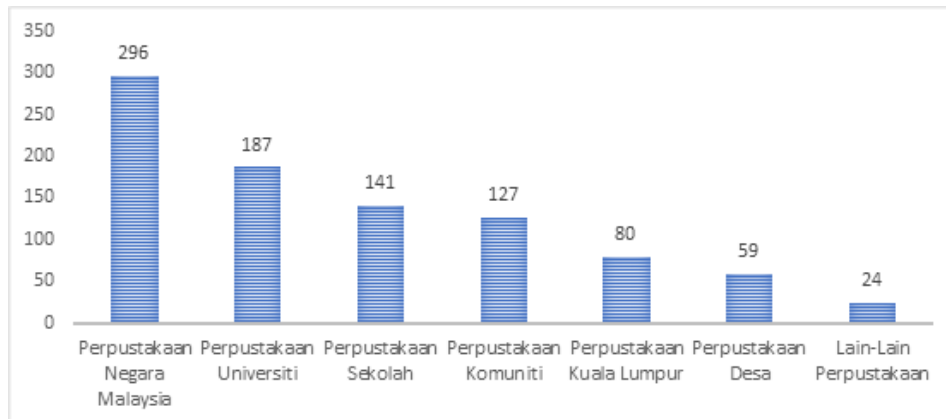
1. Trend penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan belia

**i. Jenis perpustakaan yang dikunjungi.**

Sebanyak 296 responden (32.4%) mengunjungi Perpustakaan Negara Malaysia (PNM) dan diikuti dengan perpustakaan universiti sebanyak 187 orang responden (20.5%). Selain itu, perpustakaan sekolah mencatatkan 15.4% iaitu bersamaan 141 orang responden yang mengunjungi perpustakaan tersebut. Manakala, perpustakaan komuniti mencatatkan 13.9%, 127 orang responden dan Perpustakaan Kuala Lumpur sebanyak 80 orang responden (8.8%). Bagi perpustakaan desa (PD) dikunjungi oleh 59 orang responden (6.5%) dan bagi lain-lain perpustakaan sebanyak 24 orang responden (2.6%). Lain-lain perpustakaan terdiri daripada perpustakaan khusus gunasama di jabatan kerajaan dan juga perpustakaan awam negeri selain Kuala Lumpur dan Putrajaya.



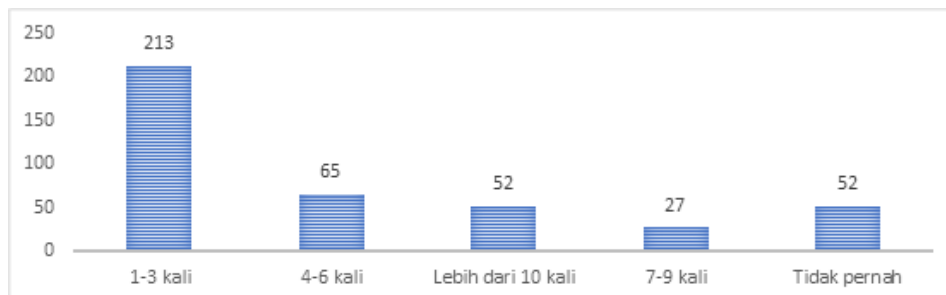
Rajah 1: Jenis Perpustakaan yang Dikunjungi



### ii. Kekerapan mengunjungi dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan.

Sebanyak 52.1% atau 213 responden mengunjungi dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan hanya 1-3 kali dalam tempoh sebulan. Sebanyak 65 responden (15.9%) pula mengunjungi dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan 4-6 kali dalam tempoh sebulan. Hanya 52 responden (12.7%) mengunjungi dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan dalam tempoh sebulan lebih dari 10 kali. Manakala sebilangan kecil iaitu 27 responden (6.6%) mengunjungi dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan sebanyak 7-9 kali dalam tempoh sebulan. Selebihnya 52 responden (12.7%) tidak pernah mengunjungi perpustakaan dalam tempoh sebulan.

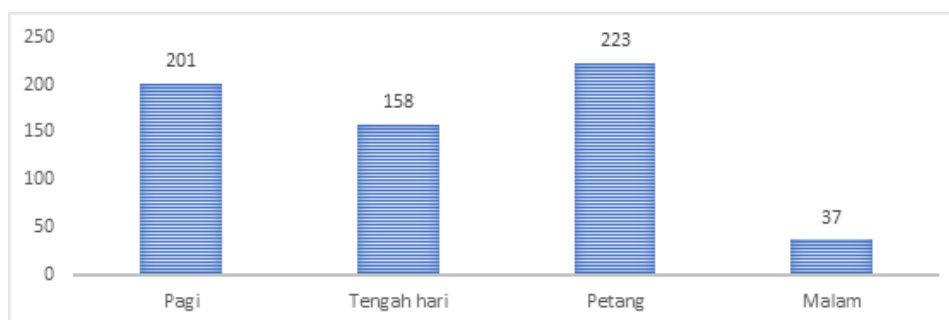
Rajah 2: Kekerapan Mengunjungi dan Menggunakan Perkhidmatan Perpustakaan



### iii. Waktu mengunjungi perpustakaan.

Waktu pilihan responden mengunjungi perpustakaan iaitu pagi, tengah hari, petang dan malam. Melalui hasil dapatan kajian mendapati bahawa responden lebih banyak mengunjungi ke perpustakaan pada waktu petang. Sebanyak 223 responden (36%) mengunjungi perpustakaan pada waktu petang (2.00 – 6.59 petang). Manakala waktu pagi (9.00 – 11.59 pagi) sebanyak 201 responden (32.5%) dan diikuti dengan waktu tengah hari (12.00 – 1.59 tengah hari) sebanyak 158 responden (25.5%). Pada waktu malam iaitu 7.00 hingga 10.00 malam hanya mencatatkan jumlah 37 responden yang mengunjungi perpustakaan (6%).

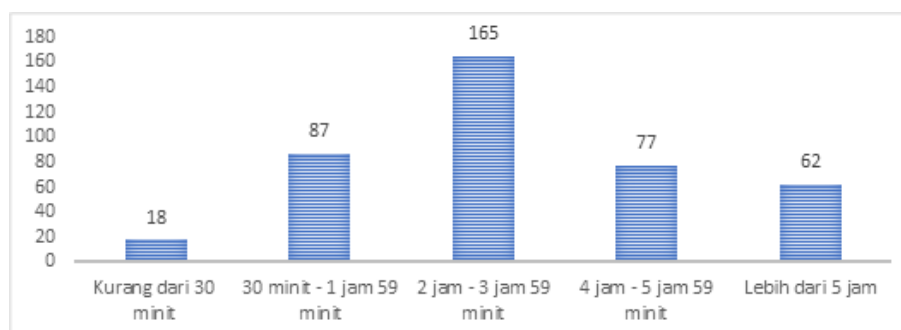
Rajah 3: Waktu Mengunjungi Perpustakaan



#### iv. Masa diperuntukkan berada di perpustakaan dalam sehari.

Masa diperuntukkan semasa berada di perpustakaan dalam sehari menunjukkan bahawa seramai 165 responden (40.3%) memperuntukkan 2 jam hingga 3 jam 59 minit di perpustakaan. Manakala 87 responden (21.3%) memperuntukkan 30 minit hingga 1 jam 59 minit dan 77 responden (18.8%) memperuntukkan 4 jam hingga 5 jam 59 minit di perpustakaan dalam masa sehari. Selain itu, 62 responden (15.2%) memperuntukkan lebih dari 5 jam di perpustakaan dalam sehari. Hanya 18 responden (4.4%) mengunjungi perpustakaan kurang dari 30 minit dalam sehari.

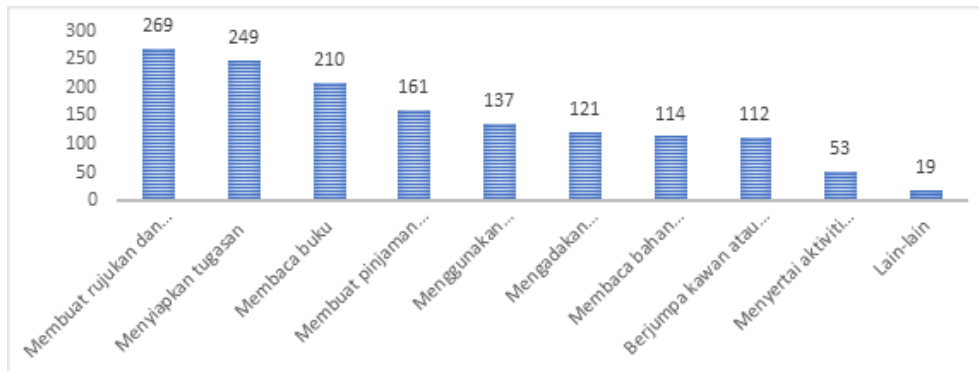
Rajah 4: Masa Diperuntukkan Berada di Perpustakaan dalam Sehari



#### v. Tujuan mengunjungi perpustakaan.

Dapatan kajian menunjukkan tujuan utama responden mengunjungi perpustakaan adalah untuk membuat rujukan dan mencari maklumat iaitu 269 responden (18.6%). Manakala 249 responden (17.2%) mengunjungi perpustakaan bertujuan untuk menyiapkan tugas dan 210 orang (14.5%) untuk membaca buku. Selain itu, 161 responden (11.1%) mengunjungi perpustakaan dengan tujuan untuk membuat pinjaman dan pembaharuan pinjaman atau membuat pemulangan bahan bacaan. Sebanyak 137 responden (9.5%) memilih tujuan mengunjungi perpustakaan kerana menggunakan kemudahan ICT yang disediakan dan 121 responden (8.4%) adalah untuk mengadakan perbincangan atau mesyuarat. Membaca bahan bacaan ringan seperti majalah atau surat khabar mencatatkan sebanyak 114 responden (7.9%) dan berjumpa kawan atau tempat bertemu sebanyak 112 responden (7.8%). Hanya 53 responden (7.8%) mengunjungi perpustakaan untuk tujuan menyertai aktiviti yang dilaksanakan oleh pihak perpustakaan. Bagi kategori lain-lain mencatatkan 19 responden (1.3%) sahaja di mana responden menyatakan tujuan mengunjungi perpustakaan kerana menghantar anak mengulangkaji pelajaran, tempat untuk anak bermain, mengulangkaji untuk menghadapi peperiksaan dan sebahagian dari jawapan lain-lain tidak dinyatakan.

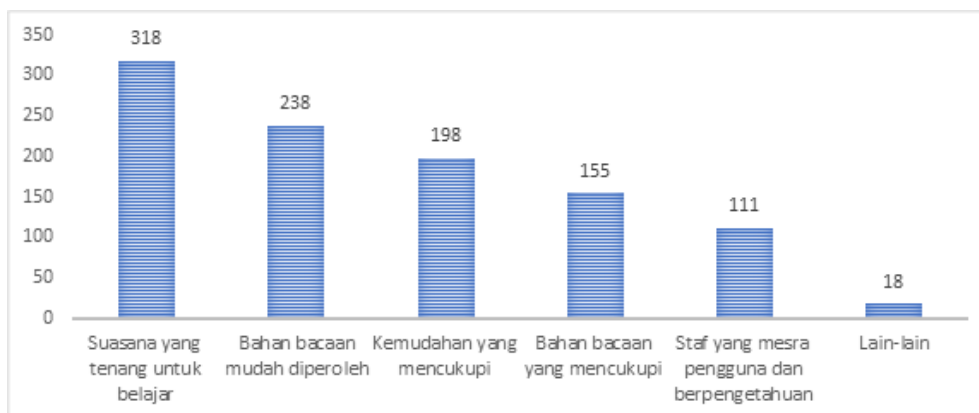
Rajah 5: Tujuan Mengunjungi Perpustakaan



#### vi. Gemar mengunjungi perpustakaan.

Suasana yang tenang untuk belajar mencatatkan jumlah tertinggi iaitu 318 orang responden (30.6%) dan diikuti dengan bahan bacaan mudah diperoleh iaitu 238 orang responden (22.9%). Selain itu, responden juga gemar mengunjungi perpustakaan kerana kemudahan yang mencukupi dengan jumlah 198 orang responden (19.1%) dan juga bahan bacaan yang mencukupi iaitu 155 orang responden (14.9%). Responden juga menyatakan staf yang mesra pengguna dan berpengetahuan membuatkan mereka gemar mengunjungi perpustakaan iaitu sebanyak 111 orang responden (10.7%) dan hanya 18 orang responden (1.73%) memilih lain-lain sebab mereka gemar datang ke perpustakaan. Antara sebab lain yang dinyatakan adalah seperti minat membaca dan membuat pinjaman buku, kemudahan tempat letak kereta, dapat melihat aktiviti yang dilaksanakan, lokasi di tengah bandar, perkhidmatan komputer dan internet percuma.

Rajah 6: Gemar Mengunjungi Perpustakaan



## 2. Perkhidmatan perpustakaan yang diperlukan oleh golongan belia

### i. Perkhidmatan Kaunter Sirkulasi

Peratus purata bagi keperluan perkhidmatan kaunter sirkulasi adalah 76.3%. Kebanyakan responden bersetuju terhadap perkara-perkara berikut:

Jadual 3: Keperluan Penggunaan Perkhidmatan Kaunter Sirkulasi

Bil.	Perkhidmatan Kaunter Sirkulasi	Peratus %
1.	Pinjaman dan pemulangan	82.2
2.	Rujukan / penasihat pengguna	78.2
3.	Penerangan	77.1
4.	Pendaftaran Keahlian	72.1
5.	Tempahan bahan bacaan	71.9
	<b>Purata</b>	<b>76.3</b>

### ii. Perkhidmatan Berasaskan ICT

Kemudahan berasaskan ICT terdiri daripada perkhidmatan komputer, internet, sumber elektronik (CD, DVD) dan juga tablet (iPad, Kindle, Surface). Peratus purata bagi keperluan perkhidmatan ini adalah 73.5 %, di mana penggunaan komputer dan internet mendapat peratus yang agak tinggi iaitu 86-88 % berbanding sumber elektronik dan tablet hanya 62-67 % keperluan. Kebanyakan responden bersetuju terhadap perkara-perkara berikut:

Jadual 4: Keperluan Penggunaan Perkhidmatan Berasaskan ICT

Bil.	Perkhidmatan Berasaskan ICT	Peratus %
1.	Komputer	86.6
2.	Internet	88.3
3.	Katalog awam atas talian (OPAC)	74.6
4.	Tablet (iPad, Kindle, Surface)	67.8
5.	Sumber elektronik (CD, DVD)	62.9
6.	Berbual secara online dengan Pustakawan	60.9
	<b>Purata</b>	<b>73.5</b>

### iii. Koleksi Bahan Bacaan

Koleksi bahan bacaan mengandungi tujuh jenis bahan bacaan iaitu Buku fiksyen, Buku bukan fiksyen, Koleksi tesis, Majalah, Surat khabar, Laman media sosial/blog dan Bahan digital seperti (e-Buku, e-Jurnal, e-Majalah, buku audio). Berdasarkan dapatan kajian, kesemua koleksi bahan bacaan diperlukan oleh responden. Hasil dapatan kajian adalah seperti berikut:

Jadual 5: Keperluan Koleksi Bahan Bacaan

Bil.	Koleksi Bahan Bacaan	Peratus %
1.	Bukan fiksyen	85.6
2.	Surat khabar	85.6
3.	Fiksyen	84.1
4.	Bahan digital	82.9
5.	Majalah	78.7
6.	Koleksi tesis	78.0
7.	<b>Laman media sosial/blog</b>	<b>76.5</b>
	<b>Purata</b>	<b>81.6</b>

#### iv. Kemudahan Perkhidmatan dan Persekitaran

Kemudahan dan persekitaran yang diperlukan oleh responden untuk kegunaan mereka di perpustakaan. Bahagian ini terdiri daripada ruang bacaan, bilik karek, bilik perbincangan, bilik pandang dengar, bilik tayangan, ruang santai, kiosk, ruang pameran, gelongsor buku, perkhidmatan fotokopi, penjilidan atau percetakan, auditorium, dewan serbaguna atau bilik serbaguna, kafe, surau, tandas dan mesin air minuman. Hasil dapatan kajian adalah seperti berikut.

Jadual 6: Keperluan Kemudahan Perkhidmatan dan Persekitaran

Bil.	Kemudahan Perkhidmatan	Peratus %
1.	Ruang bacaan	92.2
2.	Tandas	86.5
3.	Ruang santai	86.0
4.	Bilik karek	85.1
5.	Surau	84.8
6.	Bilik perbincangan	84.3
7.	Mesin air minuman	83.6
8.	Kafe	82.6
9.	Perkhidmatan fotokopi, penjilidan, percetakan	80.5
10.	Kiosk maklumat	79.5
11.	Kemudahan OKU	77.8
12.	Ruang pameran	77.6
13.	Gelongsor buku (book drop)	76.5
14.	Bilik tayangan	75.0
15.	Auditorium, dewan serbaguna, bilik serbaguna	74.3
16.	Bilik pandang dengar	73.4
	Purata	81.2

#### v. Program/Aktiviti

Beberapa aktiviti dan program disenaraikan di bahagian ini bagi mengenal pasti keperluan aktiviti yang diperlukan oleh golongan belia. Aktiviti-aktiviti ini antara aktiviti utama yang sering dilaksanakan oleh pihak perpustakaan. Pelbagai sub-aktiviti boleh dianjurkan dengan objektif utama program itu sendiri. Peratusan aktiviti dan program adalah seperti berikut.

Jadual 7: Keperluan Program/Aktiviti

Bil.	Program/Aktiviti	Peratus %
1.	Program Galakan Membaca	81.4
2.	Bengkel Literasi Media dan Maklumat	79.0
3.	Program Komuniti	76.0
4.	Bengkel Penulisan	75.5
	<b>Purata</b>	<b>78.0</b>

### 3. Tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan yang telah disediakan

Majoriti responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan. Sebanyak 357 responden berpuas hati dengan perkhidmatan sedia ada iaitu bersamaan 87.3% berbanding hanya 52 responden yang masih tidak berpuas hati dengan perkhidmatan di perpustakaan iaitu 12.7% sahaja.

Jadual 8: Kepuasan responden terhadap perkhidmatan perpustakaan

Bil.	Tahap Kepuasan	Peratus %
1.	Berpuas hati	87.3
2.	Tidak berpuas hati	12.7

Antara beberapa sebab telah dinyatakan oleh responden yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan. Antaranya adalah seperti berikut.

Jadual 9: Sebab responden tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan perpustakaan

Bil.	Perkara
1.	Kebersihan tandas yang kurang memuaskan.
2.	Koleksi buku yang tidak mencukupi.
3.	Kelajuan internet yang tidak memuaskan.
4.	Kemudahan di perpustakaan sedia ada perlu diperbaiki.
5.	Terdapat buku yang koyak.
6.	Koleksi bahan bacaan terletak di bangunan lain.
7.	Suasana di perpustakaan tidak moden seiring dengan perkembangan teknologi.
8.	Suasana dan persekitaran yang kurang kondusif.
9.	Sistem perpustakaan yang tidak diselenggara dengan baik.
10.	Perkhidmatan perpustakaan digital yang tidak memuaskan.
11.	Perkhidmatan atas talian yang tidak mengikut perkembangan semasa.
12.	Lebihkan suasana hijau, kawasan yang boleh diklasifikasikan sebagai tenang dan seronok serta ingin dikunjungi, perlukan lagi perubahan sedikit daripada segi pembaharuan warna warni kawasan, kafe yang bersih dan pelbagai aneka makanan, pengawal yang sopan serta beretika, penunjuk arah yang tepat.
13.	Waktu operasi yang singkat
14.	Koleksi bahan bacaan luar negara tidak banyak.
15.	Ruang santai untuk perbincangan secara terbuka untuk golongan belia perlu diwujudkan. Wujudkan dua zon iaitu zon senyap dan zon bising untuk lebih santai.
16.	Kekerapan program untuk golongan belia sangat kurang.
17.	Ruang tempat letak kereta tidak mencukupi bagi sesetengah perpustakaan.
18.	Staf perpustakaan yang tidak mesra pengguna.
19.	Perkhidmatan fotokopi tidak disediakan untuk pengguna.
20.	Bangunan uzur dan tidak moden.
21.	Tiada pengakutan awam untuk ke perpustakaan.

#### 4. Perkhidmatan yang diperlukan tetapi masih belum ditawarkan di perpustakaan.

Terdapat beberapa cadangan yang diberikan oleh responden bagi perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan seperti kelas persediaan kerjaya, kelas bahasa, tuisyen, Bengkel kemahiran komputer dan maklumat, robotic dan seni digital, kelas penulisan kreatif, seni tari, jahitan dan lain-lain. Responden merasakan perpustakaan perlu dijadikan sebagai tempat yang menawarkan kursus-kursus kepada pengguna memandangkan perpustakaan sebagai tempat maklumat yang banyak untuk diperoleh. Responden juga mencadangkan beberapa perkhidmatan-perkhidmatan lain yang diperlukan di perpustakaan seperti berikut:

- i. Kiosk makanan segera seperti Subway, Starbuck dan lain-lain;
- ii. Rakan PNM - aktiviti untuk mendekatkan ahli terutama kanak-kanak dan remaja untuk mengetahui perkhidmatan PNM dan juga untuk memperkenalkan bidang kerjaya kepustakawanan kepada mereka;
- iii. Aktiviti sukan;
- iv. Melaksanakan aplikasi teknologi terkini dan moden pada perkhidmatan perpustakaan;
- v. Aktiviti untuk kanak-kanak istimewa; dan
- vi. Ceramah keibubapaan untuk ibu bapa muda.

## Kesimpulan dan Rumusan

### Trend penggunaan perkhidmatan perpustakaan dalam kalangan belia.

Hasil daripada semua maklum balas responden kajian ini, trend penggunaan perpustakaan dalam kalangan belia telah dikenal pasti dari beberapa sudut. Daripada 409 orang responden yang terlibat, sebanyak 258 responden (63%) masih belum lagi berdaftar sebagai ahli perpustakaan. Kekerapan mengunjungi perpustakaan dalam tempoh sebulan dapat didapati agak rendah, di mana sebanyak 213 responden (52.1%) mengunjungi perpustakaan sebanyak 1 hingga 3 kali berbanding 144 responden (35.2%) yang lebih kerap mengunjungi perpustakaan. Sementara itu, Terdapat 52 responden (12.7%) yang tidak pernah mengunjungi perpustakaan dalam tempoh sebulan.

Waktu pilihan responden untuk mengunjungi perpustakaan adalah pada siang hari bermula dari waktu pagi sehingga petang. Waktu malam tidak menjadi pilihan responden memandangkan tidak banyak perpustakaan yang beroperasi sehingga malam dan terdapat kekangan lain. Selain daripada itu, majoriti responden (61.6%) memperuntukkan masa dari 30 minit hingga 3 jam 59 minit di perpustakaan dalam sehari. Tempoh masa ini sudah cukup bagi mereka untuk memenuhi keperluan penggunaan utama mereka seperti membuat rujukan, mencari maklumat, menyiapkan tugas dan membaca buku. Kadar penyertaan responden dalam aktiviti perpustakaan masih lagi rendah iaitu hanya sekitar 3.7%. Suasana yang tenang untuk belajar dan akses bahan bacaan yang mudah adalah dua faktor utama responden gemar mengunjungi perpustakaan.

### Keperluan perkhidmatan perpustakaan kepada golongan belia.

Terdapat beberapa perkhidmatan yang lebih diperlukan oleh responden agar dilaksanakan di perpustakaan. Untuk kaunter sirkulasi yang menyediakan perkhidmatan pinjaman dan pemulangan bahan bacaan merupakan perkhidmatan yang paling diperlukan oleh responden, tanpa meniadakan keperluan perkhidmatan lain seperti pendaftaran keahlian, tempahan bahan bacaan dan lain-lain.

Kemudahan berasaskan ICT pula adalah keperluan utama responden yang mendahului semua perkhidmatan lain yang disediakan. Majoriti responden sangat bersetuju bahawa komputer dan internet perlu disediakan oleh perpustakaan untuk kegunaan pengunjung, seiring dengan era digital masa kini. Sumber elektronik seperti CD dan DVD mungkin sudah tidak diperlukan berbanding dahulu kerana dengan kandungan bahan sedemikian boleh juga diperoleh melalui internet.



Untuk kemudahan dan persekitaran yang disediakan oleh pihak perpustakaan, responden sangat memerlukan ruang bacaan, bilik karek, bilik perbincangan dan juga ruang santai bagi memenuhi tujuan mereka berkunjung ke perpustakaan manakala bilik pandang dengar dan bilik tayangan kurang menjadi pilihan. Selain daripada itu, perkhidmatan kafe, surau, tandas, perkhidmatan fotokopi dan mesin air minuman juga sangat diperlukan oleh responden. Dengan adanya perkhidmatan sedemikian, responden boleh meluangkan masa dengan lebih lama di perpustakaan. Bagi keperluan aktiviti yang dijalankan oleh perpustakaan, majoriti responden bersetuju bahawa Program Galakan Membaca, Bengkel Literasi Media dan Maklumat, Program Komuniti serta Bengkel Penulisan adalah diperlukan dan perlu terus dilaksanakan.

#### **Tahap kepuasan golongan belia terhadap perkhidmatan perpustakaan yang telah disediakan.**

Secara keseluruhannya, majoriti responden (87.3%) berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan. Hanya 52 responden (12.7%) yang meluahkan rasa tidak puas hati. Walaupun ini angka yang kecil, apa jua penambahbaikan yang perlu dilaksanakan oleh pihak perpustakaan masih perlu diteliti bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada para pengguna. Selain itu, responden turut menunjukkan minat untuk perkhidmatan baharu yang diperlukan. Kelas Bahasa mendapat maklum balas yang tertinggi (23.4%) diikuti oleh Kelas Persediaan Kerjaya (20.5%). Dengan adanya perkhidmatan tambahan sebegini, mungkin ia boleh menarik minat lebih ramai belia untuk melibatkan diri dalam aktiviti di perpustakaan.

## Rujukan

- Atmodiwirjo, P., Yatmo, Y. A., & Paramita, K. D. "My Library: Involving Children in the Improvement of School Library Space". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (38) (2012): 31–39. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.321>.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. *Kamus Dewan (4th ed.)*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2007.
- Gelfand, J. "Library as Changing Place: Viewpoints from University Undergraduates". *Library Hi Tech News* Iss. 22 (4) (2007): 10–12. <https://doi.org/10.1108/07419050510604620>
- Roslah Johari & Zainab A.N. "Identifying What Services Need to be Improved by Measuring the Library's Performance". *Malaysian Journal of Library & Information Science*. 12(1) (2007): 35–53.
- Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim & Mahadzirah Mohamad. "Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu" Kajian Konseptual. *Journal of Malaysian Librarians*. (9) (2015): 1–12.
- Kementerian Belia dan Sukan Malaysia. "Dasar Belia Malaysia. Putrajaya". 2015. <http://www.kbs.gov.my/my/akta-pekeliling/dasar.html?download=86%3Adasar-belia-malaysia>.
- Krejcie, R. V, & Morgan, D. W. "Determining Sample Size for Research Activities. Education and Psychological Measurement". (30) (1970): 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Luo, L., & Buer, V. B. "Reference service evaluation at an African academic library: the user perspective". *Library Review*, 64(8/9) (2015): 552–566. <https://doi.org/10.1108/LR-04-2015-0046>.
- Miao, H., & Wang Bassham, M. "Embracing customer service in libraries". *Library Management*, 28(1/2) (2007): 53–61. <https://doi.org/10.1108/01435120710723545>.
- Perpustakaan Negara Malaysia. *Laporan Tahunan 2016*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia, 2017.
- Perpustakaan Negara Malaysia. *Perangkaan Perpustakaan Di Malaysia 2016*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia, 2016.
- Sahu, A. K. "Measuring service quality in an academic library: an Indian case study". *Library Review*, 56(3) (2007): 234–243. <https://doi.org/10.1108/00242530710736019>
- Tapscott, D. "Growing Up Digital: The Rise of the Net Generation: McGraw-Hill". 1999
- Umbit, A. F. "Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan dan Kemudahan Di Pusat Sumber IPG Kampus Batu Lintang". *Jurnal Penyelidikan*, jilid 10 (Isqae), (2011): 1–14. <http://www.ipbl.edu.my/portal/penyelidikan/jurnalpapers/jurnal2011/agatha.pdf>.
- Wood, M. J., & Kerr, J. C. "Basic steps in planning nursing research: from question to proposal". Jones and Bartlett, 2011.

# **FLEKSIBILITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN PASCA COVID-19: PEMBANTU PUSTAKAWAN BUKAN SEKADAR MEMBANTU**

**Anis Mat Saad**

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa*

*Perpustakaan Negara Malaysia*

*anis@pnm.gov.my*

**Norhasliza Haji Mohd Razali**

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Pembangunan Modal Insan,*

*Perpustakaan Negara Malaysia*

*norhasliza@pnm.gov.my*

**Nurul Suhaiza Nain@Abdul Salam**

*Bahagian Khidmat Nasihat dan Perundingan*

*Perpustakaan Negara Malaysia*

*suhaiza@pnm.gov.my*

---

## **Abstrak**

Pembantu Pustakawan sinonim sebagai tulang belakang kepada sesebuah perpustakaan khususnya dalam memastikan keberkesanan dan kelancaran operasi dan perkhidmatan perpustakaan itu sendiri. Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sepanjang pandemik COVID-19 dan pasca pandemik masa kini menuntut Pembantu Pustakawan meningkatkan kemahiran, kompetensi dan pengetahuan kerana golongan ini menjadi aset penting dalam memastikan kesinambungan perkhidmatan perpustakaan kepada masyarakat dalam apa jua keadaan. Hal ini juga adalah sejajar dengan usaha memastikan perpustakaan relevan sebagai medium utama saluran maklumat dan bahan bacaan kepada segenap lapisan masyarakat. Walaupun sektor sosial dan ekonomi Negara diperluas dengan mengambilkira status program vaksinasi lengkap rakyat Malaysia yang mencatatkan 64.2 peratus atau lebih 15.03 juta daripada populasi dewasa sehingga 31 Ogos 2021 dan kadar penurunan kes positif Covid, situasi negara adalah masih tidak dapat dipastikan. Objektif penulisan ini disediakan adalah bagi tujuan mengaitkan kewajaran warga perpustakaan termasuk Pembantu Pustakawan untuk sentiasa bersiap sedia dengan sebarang tuntutan perubahan urus tadbir dan perkhidmatan Pasca Pandemik selaras untuk memastikan fleksibiliti perpustakaan itu sendiri agar dapat kekal relevan berdasarkan perubahan globalisasi dan tuntutan masa kini.

Kata kunci: Pembantu Pustakawan, perkhidmatan pasca pandemik, fleksibiliti perpustakaan, kompetensi Pembantu Pustakawan

## Pengenalan

Situasi wabak Covid-19 dilihat masih tidak menentu dan merekodkan peningkatan di seluruh dunia. Menurut data statistik daripada World Health Organization (WHO), sehingga 22 Ogos 2021, jumlah kumulatif mencatatkan 221 juta kes dan kematian mencecah 4.4 juta di seluruh negara. Terlalu awal untuk sektor perpustakaan menjangkakan bahawa norma perkhidmatan perpustakaan akan kembali seperti asal walaupun Kerajaan Malaysia menerusi kenyataan YAB Perdana Menteri Datuk Seri Ismail Sabri Yaakob berhasrat untuk beralih daripada status pandemik ke arah status endemik sebaik sahaja minimum 90% populasi dewasa di seluruh negara lengkap divaksin menjelang Oktober 2021. Objektif penulisan ini pada dasarnya menjurus kepada pendekatan dalam penyampaian perkhidmatan perpustakaan hasil daripada norma baharu bermula fasa pertama sehinggalah fasa pasca pandemik oleh semua sektor perpustakaan di Malaysia dilihat harus diteruskan dan dipertingkatkan dengan mengambil kira sinergi sinergi jangka masa panjang dalam menyesuaikan dengan kaedah penyampaian perkhidmatan yang lebih fleksibel dalam memastikan perkhidmatan dapat diakses oleh semua golongan masyarakat dalam situasi negara yang masih tidak menentu. Fleksibiliti perkhidmatan perpustakaan ini juga menuntut Pembantu Pustakawan untuk lebih fleksibel dalam melengkapkan diri dengan kemahiran, kompetensi dan pengetahuan baharu selaras dengan usaha membantu Pustakawan dan Ketua Jabatan untuk terus menjadikan perpustakaan lebih berdaya saing dan kekal relevan.

## Pandemik Dan Tuntutan Ke Arah Operasi Perkhidmatan Perpustakaan Yang Fleksibel

Menurut hasil Kaji Selidik Ruang Kerja Global (Global Workspace Survey) 2019 oleh International Workplace Group (IWG), bekerja secara fleksibel adalah norma baharu. Perubahan lanskap operasi sektor perpustakaan di Malaysia yang juga memberi kesan kepada Pembantu Pustakawan sepanjang tempoh pandemik Covid-19 telah diterjemahkan menerusi aspek:

### 1) Adaptasi budaya kerja berdasarkan norma baharu

Bekerja dari rumah (BDR), jarak jauh atau remote work juga menjadi cabaran baru kepada warga perpustakaan untuk memastikan produktiviti dan budaya korporat atau corporate value dapat dikekalkan. Adaptasi ini juga melibatkan aktiviti pemantauan proses kerja daripada Pengurusan Atasan/Penyelia ke atas kakitangan menerusi kaedah dan elemen berikut:

- i) Laporan daftar masuk dan laporan tugas harian bagi kakitangan yang BDR;
- ii) Perbincangan/percambahan fikiran/komunikasi dua hala menerusi medium dalam talian menggunakan Webex, Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Streamyard, aplikasi WhatsApp dan lain-lain;
- iii) Tumpuan menjurus kepada dorongan moral dan emosi sokongan kepada kakitangan; dan
- iv) Perubahan proses kerja yang memberi penekanan kepada kaedah dalam talian dan berasaskan kemahiran ICT.

### 2) Memperkukuh Perkhidmatan Perpustakaan dalam Era Digital

Pandemik juga dilihat menjadi medan penting serta titik tolak bagi perpustakaan untuk menilai kembali kemudahan infrastruktur dan infostruktur sedia ada dalam mendepani operasi perpustakaan secara digital. Perpustakaan tidak boleh lagi teragak-agak dalam menyokong perubahan perkhidmatan digital di mana ia juga merupakan tuntutan untuk sektor sosial dan sektor ekonomi dunia secara menyeluruh. Pada tahun 2021 juga, dapat dilihat bahawa berlaku defisit peruntukan perbelanjaan dalam agensi Kerajaan disebabkan gelombang baru kes Covid-19 yang dilihat memberi tekanan jangka masa panjang ke atas sektor ekonomi negara. Sudah pasti sektor perpustakaan sendiri tidak dapat meramalkan samaada defisit ini adalah sementara atau dalam tempoh waktu yang panjang. Ini menjadi salah satu cabaran utama bagi perpustakaan untuk memastikan sinergi-sinergi baharu dalam transformasi digital perlu dilakukan dengan cara yang betul dan tepat dengan mengawal kos

yang terlibat dalam meningkatkan kecekapan operasi. Petunjuk prestasi atau Key Performance Indicator (KPI) perpustakaan dengan mengambil kira setiap kategori perjawatan di perpustakaan perlu dinilai dengan situasi semasa. Sasaran Kerja Tahunan (SKT) kakitangan di sektor perpustakaan juga perlu dilihat semula dengan mengambilkira proses kerja dalam tempoh pandemik dan pasca pandemik.

Dalam menyesuaikan diri dengan perkhidmatan perpustakaan pasca pandemik, antara elemen penting yang perlu dinilai semula adalah melibatkan:

- i. Penyatuan fizikal-digital dalam persekitaran kerja dan perkhidmatan perpustakaan;
- ii. Pemeraksanaan kandungan digital;
- iii. Pemeraksanaan program secara maya dan hubungan komunikasi perpustakaan dengan pengguna, komuniti perpustakaan dan pihak berkepentingan;
- iv. Pemeraksanaan pemeliharaan dan pemuliharaan koleksi Perpustakaan; dan
- v. Pemeraksanaan kawalan keselamatan dan kendiri dalam kalangan kakitangan dan pengguna Perpustakaan

## **Mewujudkan Ekosistem Kerja Cemerlang Dalam Tempoh Pandemik Dan Pasca Pandemik Antara Ketua Jabatan/Pustakawan Dan Pembantu Pustakawan**

Secara umumnya, Pembantu Pustakawan bertanggungjawab dalam membantu anggota perpustakaan lain terutamanya Pustakawan/Ketua Bahagian dalam skop tugas seperti mengendali dan menyelia pendokumentasian bahan, kewangan perpustakaan, sumber maklumat, penggunaan aplikasi ICT, promosi perkhidmatan, susun atur bahan, perkhidmatan sirkulasi, perolehan bahan, statistik perpustakaan, urusan pemuliharaan dan keselamatan sumber Perpustakaan, penjilidan bahan dan tugas-tugas lain yang diarahkan Pustakawan/Ketua Jabatan. Di sini dapat dilihat, komunikasi antara Pustakawan/Ketua Jabatan dengan Pembantu Pustakawan sebagai kakitangan sokongan menjadi elemen penting dalam memastikan nilai-nilai organisasi serta misi dan visi organisasi dipegang kuat di kedua-dua pihak.

Pengurus juga perlu merangsang intelektual pekerja dengan mendorong mereka yang di bawah seliaannya agar sentiasa berusaha untuk meningkatkan ilmu, melakukan pendekatan yang baru serta mempunyai pemikiran yang imaginatif, kreatif dan inovatif sesuai dengan cabaran dan peredaran zaman; bertimbang rasa dengan menekankan kepada keperluan pekerja dan memahami kebolehan pekerjanya bagi memberikan kepuasan kepada mereka (Bass 1985; Rasid 2007).

Dalam situasi norma baharu pandemik ini, proses komunikasi perlu dititik beratkan agar setiap anggota perpustakaan termasuk Pembantu Pustakawan dapat merasai bahawa peranan dan sumbangan mereka amatlah penting dalam membantu menjalankan peranan dan fungsi perpustakaan sebaik mungkin dalam apa sahaja situasi dan keadaan.

## **Keperluan Latihan Yang Bersesuaian Bagi Melahirkan Pembantu Pustakawan Yang Berdaya Saing: Mengambil Kira Praktis Perpustakaan Negara Malaysia (PNM)**

Merujuk kepada Fungsi Perpustakaan Negara Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Perpustakaan Negara 1972 (Akta 80) (Mengandungi segala pindaan hingga 1 Januari 2006) Seksyen 4 (1) adalah seperti berikut:

### **(I) Menyediakan latihan untuk meningkatkan profesionalisme dalam perkara perpustakaan.**

PNM juga pada dasarnya bertanggungjawab dalam membangunkan kompetensi dan perkembangan bidang kepustakawanan kepada semua anggota perkhidmatan awam terutama bagi pegawai skim sosial (S) yang terdiri dari Pustakawan, Penolong Pustakawan serta Pembantu Pustakawan seluruh negara. Maka pelbagai program latihan seperti yang dicadangkan melalui Analisa Keperluan Latihan (TNA) yang bertujuan untuk mengenal pasti keperluan latihan yang wajar dilaksanakan secara tahunan. TNA ini amat penting dengan mengambilkira keperluan anggota perpustakaan pelbagai gred bagi merangka penyediaan Pelan Operasi Latihan (POL) agar dapat dijalankan berasaskan kepada keperluan dan memberi penekanan kepada pengetahuan asas, memperkukuhkan serta meningkatkan kualiti kerja pengurusan di Perpustakaan.

Pada tahun 2020 misalnya, 37 kursus generik dan fungsian telah dijalankan secara bersemuka dan dalam talian dengan penyertaan seramai 944 orang berbanding penganjuran yang sepenuhnya dalam talian (kemaskini Januari sehingga Ogos 2021), 63 kursus telah diadakan dan seramai 3,408 orang telah mendapat manfaat untuk meningkatkan kompetensi dan kerjaya disamping memenuhi hasrat kerajaan selaras dengan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005: Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam. Pembantu Pustakawan seluruh negara dilihat perlu sentiasa bersifat progresif dalam usaha mendapatkan ilmu pengetahuan sepanjang hayat terutama yang melibatkan kursus/latihan/bengkel dan pembangunan diri melalui Pembelajaran Berterusan, Program Latihan Sangkutan dan Penempatan, Program Mentor Menti atau Cuti Belajar Bergaji Penuh Dengan Biasiswa Kumpulan Pelaksana (CBBPDBKP).

## **Keperluan Kompetensi Dan Kemahiran: Cabaran Ke Arah Pembangunan Profesionalisme**

Walaupun corak tenaga kerja bagi perpustakaan berbeza-beza mengikut konteks tugas di Kementerian/ Jabatan Institusi, Pembantu Pustakawan boleh menyumbang dengan berkesan jika mempunyai kemahiran berikut:

### **i) Bidang Pengurusan Perpustakaan**

- Asas Pengkelasan dan Pengkatalogan
- Literasi Media dan Maklumat/ Literasi ICT
- Media sosial dan Pemasaran Perpustakaan
- Katalog Induk Kebangsaan (KIK)/ RDA
- Akta Dan Perundangan yang berkaitan Perpustakaan dan Kepustakawanan
- Pengurusan koleksi
- Perkhidmatan Perpustakaan Digital/u-Pustaka

### **ii) Bidang Perkhidmatan Awam**

- Dasar Kerajaan Semasa
- Pengetahuan Organisasi
- Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- Pengurusan Sumber Kewangan
- Pengurusan Sumber Manusia Dan Organisasi

### iii) Bidang Pengurusan Interpersonal dan Personal

- Integriti dan Akauntibiliti
- Berdisiplin
- Kecerdasan Emosi
- Kesetiaan
- Ketelusan
- Penekanan Kepada Perkhidmatan Pelanggan
- Sosial Sensitiviti
- Toleransi

Lain - lain kompetensi, kemahiran, nilai dan etika yang difikirkan perlu kepada seorang Pembantu Pustakawan boleh dijadikan panduan bagi mewujudkan profesionalisme ke arah efektif governan dalam perkhidmatan awam kerana kita mesti memainkan peranan dalam memberikan komitmen yang tinggi serta beriltizam untuk membangunkan pelbagai kecekapan di Perpustakaan dengan mematuhi Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993, Perintah-perintah Am, Pekeliling dan Surat Pekeliling (Peraturan) dan arahan-arahan lain yang dikuatkuasakan kerajaan dari semasa ke semasa.

## **Perubahan Minda Dan Cara Kerja Pembantu Pustakawan Dalam Menghadapi Norma Baharu Perkhidmatan Pasca Pandemik**

Bagi merealisasikan matlamat perpustakaan untuk kekal relevan dengan perubahan mengikut trend semasa, Pembantu Pustakawan yang merupakan Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP) perlu mengambil saranan Tan Sri Mohd Khairul Adib Abd Rahman, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (KPPA) bersempena majlis amanat kepada penjawat awam pada 13 Januari 2021 iaitu mereka perlu melakukan perubahan minda dan tingkah laku serta cara kerja yang baharu. Organisasi yang tidak membuat perubahan dengan cepat akan ketinggalan dan gagal. Antara tiga (3) perkara utama atau perkara asas yang diberi penekanan oleh KPPA yang boleh di jadikan penanda aras dalam diri anggota perpustakaan ialah:

- i) Meningkatkan integriti semasa bekerja di rumah (BDR);
- ii) Tidak takut bertindak dan menjaga perkhidmatan perpustakaan serta tidak semata-mata mengharapkan ganjaran; dan
- iii) Memperkemaskan sistem dan standard prosedur operasi. Proses dan prosedur kerja yang panjang, tiada ketelusan dalam membuat keputusan, polisi yang kurang/tidak relevan, serta tiadanya keupayaan membuat keputusan merupakan antara masalah birokrasi yang dihadapi di tempat kerja.

Dalam konteks ini, Pembantu Pustakawan perlu berani dan menyesuaikan diri dengan perubahan semasa seiring dengan keperluan semasa. Sokongan padu Pembantu Pustakawan dalam membantu urus tadbir organisasi akan memandu Perpustakaan mencapai misi dan visi yang ditetapkan. Dalam usaha memastikan peranan dapat dimainkan dalam apa jua situasi dan keadaan, maka Pembantu Pustakawan perlulah melengkapkan diri dengan elemen berikut:

- i) Memahami visi dan misi organisasi;
- ii) Memiliki integriti, nilai-nilai murni dan etika kerja yang baik; dan
- iii) Menguasai kompetensi, kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan

Tempoh pandemik ini menjadi salah satu tempoh penting Pembantu Pustakawan dalam memberi pandangan dan menyatakan situasi sebenar memandangkan kepantasan tindakan bagi memastikan perkhidmatan dapat disediakan berdasar norma baharu dapat direalisasikan. Antara elemen penting yang perlu difikirkan adalah:



- (i) Bagaimana memudahkan proses dan prosedur kerja sedia ada dengan mengambilkira peraturan yang sedang berkuatkuasa;
- (ii) Bagaimana membantu organisasi menguar-uarkan dan memperjelaskan proses dan inisiatif lain yang disediakan perpustakaan dalam tempoh norma baharu;
- (iii) Beradaptasi dengan zaman Revolusi Industri Keempat (IR4.0), kepintaran buatan (artificial intelligence), data raya (big data) dalam usaha mereformasikan program/aktiviti dan perkhidmatan perpustakaan; dan
- (iv) Sentiasa cakna akan inisiatif perpustakaan lain bagi disesuaikan dengan perkhidmatan di perpustakaan sendiri serta membuat jangkaan tentang perubahan yang berlaku di masa hadapan selain menjalinkan kerjasama persepakatan dan perkongsian sumber.

## **Peranan Pembantu Pustakawan Dalam Melangkaui Jangkaan Organisasi Dan Masyarakat Serta Cabaran Pandemik Global**

Dalam memastikan kesinambungan fungsi perpustakaan, kakitangan sokongan seperti Pembantu Pustakawan yang berkemahiran tinggi menjadi salah satu faktor utama yang perlu diberi penekanan. Mengambilkira teknologi dan aplikasi terkini, Pembantu Pustakawan yang lebih berpendidikan dan mempunyai kemahiran khusus diperlukan untuk membantu menyelaraskan aktiviti perpustakaan dengan berkesan. Pembantu Pustakawan memainkan peranan penting dalam membantu organisasi menyesuaikan diri dengan kaedah penyampaian perkhidmatan berdasarkan tingkah laku pengguna semasa norma baharu iaitu kecenderungan pengguna dalam:

- i) mengakses koleksi digital
- ii) menggunakan aplikasi dalam talian
- iii) mengikuti kursus/latihan/bengkel/program secara dalam talian
- iv) berhubung menerusi Media sosial

Kemahiran dan pengetahuan Pembantu Pustakawan perlu dipertingkatkan dalam tempoh pasca pandemik dengan sama-sama memberi pandangan serta membantu Pustakawan menyelaras program dan perkhidmatan secara dalam talian yang diantaranya adalah seperti berikut:

- i) Program Pendidikan Pengguna
- ii) Perkhidmatan Kesedaran Semasa (CAS)
- iii) Promosi koleksi dan perkhidmatan
- iv) Perkhidmatan rujukan dan perujukan
- v) Penulisan, Montaj Video, Ayat Promosi (Copywriting)
- vi) Komunikasi bersama pelanggan menerusi aplikasi telefon pintar, media sosial seperti Facebook, Skype, LinkedIn, Instagram, Messenger dan e-mel.
- vii) Proses pendokumentasian bahan secara jarak jauh (remote working)
- viii) Perkhidmatan Pinjaman koleksi Fizikal secara temu janji atau pandu lalu (pick up services)
- ix) Proses pendigitalan bahan

Sebagai usaha merencana perkhidmatan perpustakaan pasca pandemik atau semasa negara memasuki era endemik, Pembantu Pustakawan memainkan peranan dalam menjadikan usaha Perpustakaan mengharungi cabaran dalam penyampaian perkhidmatan fizikal dan digital satu realiti. Antara perkara yang perlu diberi perhatian dalam tempoh pengoperasian perkhidmatan fizikal perpustakaan adalah seperti berikut:

- i) Memberi fokus kepada fleksibiliti susun atur peralatan dengan mengambil kira penjarakan sosial, aspek mesra pengguna dan keselamatan;
- ii) Keperluan peralatan dan sudut khas seperti pemeriksaan suhu dan cecair pembasmi kuman atau hand sanitizer perlu diambil kira sebagai sebahagian daripada konsep rekabentuk perpustakaan masa kini;

- iii) Mematuhi tatacara pembersihan dan disinfeksi yang ditetapkan oleh KKM dan MKN bagi ruang perkhidmatan, pejabat dan koleksi;
- iv) Memaparkan maklumat kesedaran semasa berkaitan langkah - langkah keselamatan;
- v) Mengenalpasti teknologi terkini dan menilai semula tahap ketersediaan sumber elektronik 24/7 yang disediakan perpustakaan; dan
- vi) Telus dalam menilai impak dan keberkesanan perkhidmatan, kemudahan dan program yang dijalankan untuk pengguna.

## **Penutup**

Secara umumnya juga, kegagalan melaksanakan perubahan dengan mengambil kira keperluan semasa akan menjurus kepada tidak relevannya sesebuah perpustakaan. Perpustakaan perlu memahami keperluan semasa dan tidak terlalu fokus untuk mencipta sesuatu yang baharu sehingga mengabaikan keperluan asas masa kini yang perlu ada dan disediakan oleh perpustakaan. Kelemahan-kelamahan yang dikenal pasti sepanjang tempoh pandemik ini merupakan tempoh terbaik untuk memperbetulkan gerak kerja sedia ada dan menetapkan pelan tindakan dan strategi baharu dalam usaha menambahbaik perkhidmatan sedia ada. Kakitangan sokongan seperti Pembantu Pustakawan yang merupakan peratusan populasi terbesar dalam sektor perpustakaan tidak boleh dipinggirkan sama ada dari segi penyediaan latihan atau peluang memberi pandangan memandangkan mereka merupakan komuniti terbesar dalam sektor perpustakaan yang terlibat dengan proses kerja sebenar dan berhadapan dengan realiti sebenar penyampaian perkhidmatan kepada pengguna. Penawaran perkhidmatan perpustakaan perlulah selari dengan evolusi perpustakaan masa kini dan ini juga memerlukan tindakan dan sokongan semua Pembantu Pustakawan dalam melaksanakan perubahan cara kerja berdasarkan trend dan tuntutan semasa.

## Rujukan

- “Akta Perpustakaan Negara 1972 (Akta 80) (Mengandungi segala pindaan hingga 1 Januari 2006)” *Portal Rasmi Perpustakaan Negara Malaysia*. Perpustakaan Negara Malaysia. Diakses pada 24 September 2021. <https://www.pnm.gov.my/index.php/pages/vi>.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. Full range of leadership: Manual for the Multi-factor Leadership Questionnaire. California: Mind Garden, Inc. 1995.
- “Coronavirus disease (COVID-19) pandemic latest update”. Diakses pada 22 Ogos 2021. <https://covid19.who.int/>
- “Garis Panduan Perpustakaan Khusus 2010”. Portal Rasmi Perpustakaan Negara Malaysia, Perpustakaan Negara Malaysia, Diakses pada 24 September 2021. [https://www.pnm.gov.my/pnm/resources/UploadFile/Warga\\_PNM/GarisPanduanPer\\_pustakaanKhusus.pdf](https://www.pnm.gov.my/pnm/resources/UploadFile/Warga_PNM/GarisPanduanPer_pustakaanKhusus.pdf).
- “Global Workspace Survey 2019 (Mac 2019)”. *International Workplace Group (IWG)*. Diakses pada 15 September 2021. <https://www.iwgplc.com/global-workspace-survey-2019>.
- Kenyataan akhbar KPK 31 Ogos 2021”. *Situasi semasa jangkitan penyakit Coronavirus 2012 (Covid-19) di Malaysia (31 Ogos 2021)*. Diakses pada 2 September 2021 <https://kpkkesihatan.com/2021/08/31/kenyataan-akhbar-kpk-31-ogus-2021-situasi-semasa-jangkitan-penyakit-coronavirus-2019-covid-19-di-malaysia/>
- “Pelan Strategik PNM 2019 – 2023”. *Portal Rasmi Perpustakaan*. Diakses pada 24 September 2021. <https://www.pnm.gov.my/index.php/pages/view/150>
- Rasid Muhamad. *Kepimpinan transformasional: Konsep dan aplikasinya dalam memantapkan pengajaran dan pembelajaran*. Universiti Teknologi MARA Pahang, 2007.
- Wan Aishah Wan Mohd Nowalid et al. *Peranan Pengurus dalam Membangunkan Kerja Pekerja di Institut Agama Islam di Negeri Sembilan dan Kuala Lumpur: Satu Analisis Kualitatif*, 2017. <http://journalarticle.ukm.my/11316/1/18535-52548-1-SM.pdf>
- Tan Sri Mohd Khirul Adib Abd Rahman. “2001: Mendepani Cabaran, Melangkaui Ekspektasi.” Diakses pada 16 September 2021 [https://docs.jpa.gov.my/docs/pelbagai/Artikel/2021/Teks\\_Amanat\\_KPPA\\_2021.pdf](https://docs.jpa.gov.my/docs/pelbagai/Artikel/2021/Teks_Amanat_KPPA_2021.pdf)

# **PERKHIDMATAN SOKONGAN PENYELIDIKAN PERPUSTAKAAN SEMASA PANDEMIK COVID-19 : PENGALAMAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**

Asma Wati Ibrahim  
Mohd Nasir Md Rashid  
Cik Ramlah Che Jaafar  
Noor Adilah Azmi  
Mohd Kamal Mohd Napiah,  
Shahriza Fadly Misaridin  
Rosnani Ahmad  
*Perpustakaan Hamzah Sendut,  
Universiti Sains Malaysia, Minden, Pulau Pinang*

Nurul Azurah Mohd Roni  
*Perpustakaan Hamdan Tahir,  
Kampus Kesihatan USM, Kelantan*

Jamilah Hassan Basri  
Noor Anisah Khadiri  
*Perpustakaan Kejuruteraan,  
Kampus Kejuruteraan USM, Pulau Pinang*

Lizawati Muhammadan  
*Institut Perubatan dan Pergigian Termaju,  
Universiti Sains Malaysia, Bertam, Pulau Pinang*

## **Abstrak**

Penularan pandemik Covid-19 yang melanda pada penghujung Disember 2019 telah memberikan impak yang sangat besar kepada kehidupan masyarakat dunia. Ia menukar gaya hidup dan cara kerja masyarakat dalam sektor politik, sosial, dan ekonomi termasuk juga sektor pendidikan. Perpustakaan USM sebagai perpustakaan akademik yang menyokong agenda USM selaku Universiti Penyelidikan juga perlu mengadaptasi pelbagai kaedah baharu bagi memastikan perkhidmatannya sampai kepada pengguna. Berpaksikan kepada slogan "Information at Your Doorstep", pelbagai inisiatif dan inovasi telah dilaksanakan oleh pustakawan bagi menyokong aktiviti pengajaran, pembelajaran, penyelidikan dan perundingan agar sentiasa berjalan lancar. Perkhidmatan pendidikan pengguna, sokongan penyelidikan, perkhidmatan perbekalan artikel dan pengurusan data penyelidikan telah ditransformasikan perkhidmatan sepenuhnya secara dalam talian.

Perhubungan komunikasi antara perpustakaan dan pengguna juga menggunakan aplikasi dalam talian yang tersedia bagi mendekati dan memberi ruang penyampaian perkhidmatan secara terus kepada pengguna. Kesimpulannya, peningkatan penggunaan perkhidmatan sokongan penyelidikan sepanjang pandemik Covid-19 memberikan indikasi bahawa inisiatif dan inovasi yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan USM dalam tempoh tersebut telah memberikan impak yang besar dan anjakan paradigma baharu berkenaan peranan perpustakaan agar sentiasa kekal relevan sepanjang masa, fleksibel, dan mesra pengguna.

**Kata kunci:** Covid-19, Perintah Kawalan Pergerakan, Perpustakaan Universiti Penyelidikan, Perkhidmatan Pendidikan Pengguna, Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan, Pengurusan Data Penyelidikan, Perkhidmatan Perbekalan Dokumen (Artikel), Perkhidmatan Dalam Talian, Program Dalam Talian

## Pengenalan

Penularan wabak baharu dan berbahaya yang dikenali sebagai Coronavirus 2019 (Covid-19) bermula di Wuhan, China pada Disember 2019 telah mengejutkan seluruh masyarakat dunia tidak terkecuali Malaysia. Kes positif pertama di Malaysia telah dikenalpasti pada 24 Januari 2020 melalui warga China yang masuk ke Malaysia dari Singapura. Pada peringkat awal, penularan penyakit ini dapat dikawal dengan baik sehinggalah berlaku peningkatan kes secara mendadak yang dikaitkan dengan Perhimpunan Tabligh di Masjid Seri Petaling (Khalid, 2020). Pada 18 Mac 2020, Kerajaan Malaysia mengambil langkah drastik untuk melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) atau “kuarantin Malaysia” yang telah menyebabkan aktiviti dan penyampaian perkhidmatan di pelbagai sektor termasuk ekonomi, sosial dan pendidikan tergendala dan lumpuh. Bagi menyokong usaha untuk memutuskan rantaian penyebaran pandemik dan memastikan penyampaian perkhidmatan masih dapat diteruskan semasa tempoh PKP, Seksyen Sokongan Akademik dan Penyelidikan, Perpustakaan Universiti Sains Malaysia (USM) telah mengambil tindakan proaktif dan agresif dengan membuat beberapa inisiatif di bawah jenama Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan.

Perkhidmatan sokongan penyelidikan di Perpustakaan USM merupakan transformasi kepada perkhidmatan rujukan yang bersifat konvensional dan mula diperkenalkan bermula 23 Januari 2013. Ketika itu, pustakawan dan staf perpustakaan secara kolektif telah membuat evolusi inovasi dengan mengemaskini penyampaian perkhidmatan sedia ada, pengembangan ilmu serta perhubungan pelanggan kepada pendekatan media baharu dan pendekatan elektronik. Di antara perkhidmatan yang terlibat termasuklah Perkhidmatan Pendidikan Pengguna, Sokongan Penyelidikan, Perbekalan Artikel, Pengurusan Data Penyelidikan serta media perhubungan dan komunikasi perpustakaan kepada penggunaannya.

Merujuk kepada Zeng et al. (2019), kebanyakan perpustakaan akademik telah menyediakan pelbagai strategi sokongan penyelidikan dengan bermatlamat untuk menawarkan perkhidmatan maklumat yang inovatif sepanjang proses penyelidikan. Didasari oleh setiap ruang lingkup serta fasa di dalam kitaran sesebuah penyelidikan, penyelidik akan memperolehi manfaat sama ada dari saat teretusnya idea, pelaksanaan hingga penyebaran, dan kembali kepada idea itu semula (Gessner et al, 2017). Aktiviti yang sering dikaitkan dengan Perkhidmatan sokongan penyelidikan di perpustakaan akademik termasuklah bibliometrik, tinjauan sistematik, pengurusan data, pemeliharaan dan kurasi digital, platform akses terbuka dan penerbitan jurnal terbuka, pengurusan data penyelidikan, akses terbuka, penerbitan ilmiah, panduan penyelidikan, perundingan penyelidikan dan cadangan alat bantuan penyelidikan (Raju et al., 2019).

Kandungan kertas kerja ini akan membincangkan dengan lebih terperinci berkenaan strategi serta program yang dilaksanakan oleh Perpustakaan USM dalam mendepani cabaran pandemik Covid-19 terutamanya melibatkan Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan.

## TRANSFORMASI RANGKAIAN KOMUNIKASI PELANGGAN

### Komunikasi Utama Melalui Perkhidmatan Live Chat

Perpustakaan USM telah menawarkan perkhidmatan Live Chat bermula April 2018 walaubagaimanapun ianya terhad untuk aktiviti sokongan penyelidikan sahaja. Fungsi Live Chat ketika itu hanya boleh dilayari oleh pengguna di Research Support Portal. Sejak sahaja PKP diumumkan pada Mac 2020, Pasukan Pengurusan Tertinggi Perpustakaan USM telah mengambil keputusan selangkah ke hadapan dengan menjadikan Live Chat sebagai medium utama perhubungan pelanggan. Fungsi Live Chat telah dialihkan ke laman sesawang utama perpustakaan di pautan [www.lib.usm.my](http://www.lib.usm.my). Sepanjang tempoh PKP fasa pertama tahun 2020, perkhidmatan ini telah menjadi platform utama bagi pelanggan mendapatkan maklumat dan mengetahui perkembangan terkini perpustakaan. Soalan-soalan yang diterima melalui platform ini merangkumi pertanyaan berkenaan sirkulasi seperti pinjaman dan pemulangan bahan, kaedah pencarian bahan perpustakaan, kaedah penulisan dan penerbitan jurnal akademik, akses kepada bahan sumber maklumat perpustakaan secara dalam talian dan Research Support Training.

Perkhidmatan ini telah berjaya mengurangkan kerisauan pelajar dan penyelidik USM dalam menghadapi kesukaran berhadapan PKP yang membantutkan proses pembelajaran dan penyelidikan mereka. Kebergantungan yang tinggi dengan perkhidmatan Live Chat sepanjang tempoh tersebut terbukti melalui peningkatan statistik yang mendadak dan drastik berbanding tahun sebelum, iaitu melebihi 500%. Statistik pada bulan pertama pelaksanaan PKP meningkat melebihi 1,000 peratus di mana jumlah pertanyaan yang diterima adalah sebanyak 161 berbanding hanya 12 pada bulan Februari 2020. Trend peningkatan pertanyaan di medium Live Chat terus kekal tinggi pada April hingga Disember 2020 iaitu sebanyak 2,181 pertanyaan berbanding 376 sahaja dalam tempoh yang sama tahun 2019. Rajah 1 menunjukkan statistik perbandingan perkhidmatan Live Chat bagi tahun 2019 dan 2020.



Rajah 1: Perbandingan statistik Perkhidmatan Live Chat 2019/2020

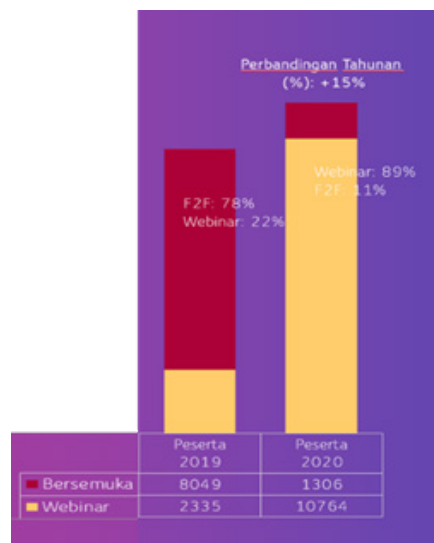
Selain perkhidmatan Live Chat, platform media sosial rasmi perpustakaan iaitu Facebook dan Instagram turut menjadi tumpuan pengguna. Facebook Perpustakaan USM sentiasa menerima pertanyaan daripada pengguna USM dan luar USM melalui Message Box yang tersedia ada di platform tersebut. Hebahan dan promosi setiap perkhidmatan perpustakaan akan dihebahkan kepada pengguna melalui Facebook dan Instagram.

## TRANSFORMASI PENYAMPAIAN PROGRAM PENDIDIKAN PENGGUNA

### Perkhidmatan Pendidikan Pengguna Dalam Talian

Transformasi mod penyampaian perkhidmatan Perpustakaan USM secara bersemuka kepada kaedah dalam talian atau webinar telah bermula pada tahun 2018. Walaubagaimanapun, ketika itu, mod secara bersemuka masih menjadi medium utama. Pengalaman awal dalam menganjurkan webinar menjadikan Perpustakaan USM berada dalam keadaan yang agak bersedia dan menyebabkan penganjuran kelas pendidikan pengguna tidak tebantut sama sekali walaupun semasa tempoh PKP.

Malah, perkhidmatan pendidikan pengguna secara webinar mendapat sambutan yang sangat baik oleh warga USM sepanjang tempoh pandemik. Ini terbukti melalui peningkatan jumlah peserta iaitu sebanyak 15% pada tahun 2020 (12,070 orang) berbanding hanya 10,384 orang pada tahun 2019. Kelas secara webinar yang dianjurkan pada tahun 2019 adalah sebanyak 52 sesi iaitu 22% sahaja daripada keseluruhan sesi. Manakan pada tahun 2020, sebanyak 150 sesi telah dijalankan secara atas talian iaitu 89% daripada keseluruhan sesi. Rajah 2 menunjukkan statistik perbandingan jumlah peserta yang menyertai kelas pendidikan pengguna bagi tahun 2019 dan 2020.



Rajah 2: Perbandingan penyertaan sesi dalam talian dan secara bersemuka tahun 2019/2020

### Pemeriksaan Modul Sokongan Penyelidikan

Pada tahun 2013, Pengurusan Tertinggi Perpustakaan USM telah menubuhkan Pasukan Strategik Sokongan Penyelidikan (SPiReSS) bertujuan untuk menambah baik perkhidmatan rujukan dan pendidikan pengguna yang pada ketika itu terhad kepada dua modul sahaja iaitu modul Literasi Maklumat dan Pengurusan Bibliografi Menggunakan Perisian Endnote. Pasukan SPiReSS bertanggungjawab untuk mengenal pasti modul-modul baru yang diperlukan bagi meningkatkan kompetensi diri penyelidik dan seterusnya dilatih sebagai tenaga pengajar modul tersebut. Selepas dua tahun, SPiReSS telah berjaya menghasilkan beberapa modul baru yang dinamakan sebagai Modul Sokongan Penyelidikan dan mula menjalankan kelas pendidikan pengguna secara percuma kepada warga USM. Antara modul yang telah diperkenalkan termasuk Mendeley, Google Scholar for Research, Open Access Publication dan lain-lain. Jadual 1 menunjukkan statistik peserta dan jumlah sesi bengkel pendidikan pengguna yang ditawarkan mengikut Modul Sokongan Penyelidikan pada tahun 2020.



Jadual 1: Jumlah sesi dan peserta yang telah menghadiri kelas pendidikan pengguna mengikut modul bagi tahun 2020

<b>Modul Sokongan Penyelidikan</b>	<b>Jumlah Sesi</b>	<b>Jumlah Peserta</b>
Krisalis (Kelas Pencarian Maklumat)	24	1,632
Bengkel Kemahiran Literasi Maklumat (Am-Terbuka)	130	4,899
Bengkel Kemahiran Literasi Maklumat (Khusus-Atas Permintaan)	47	3,343
Bengkel Jerayawara Ke Pusat Pengajian	12	208
Program Library Research Ambassador	15	1,507
Bengkel Mendeley	50	2,754
Bengkel Google Scholar for Research	4	174
Bengkel Google Drive for Research	10	407
Bengkel Thesis Formatting Template	45	1,862
Bengkel Open Access Publication	9	341
Bengkel Analisa Data SPSS	6	400
Bengkel Evidence-Based Medicine	2	145
	<b>354</b>	<b>17,672</b>

Satu program baharu yang dikenali sebagai Library Research Ambassador (LRA) turut diperkenalkan pada tahun 2020 bertujuan untuk memperkayakan modul sedia ada serta mengembangkan liputan topik kompetensi penyelidik bagi kelas pendidikan pengguna Perpustakaan USM. Melalui program ini, lapan orang LRA dengan kepakaran berbeza telah dilantik di kalangan pelajar pasca siswazah serta pensyarah USM. LRA yang telah dilantik ini telah menjadi tenaga pengajar bagi beberapa sesi kelas pendidikan pengguna mengikut jadual yang telah ditetapkan. Sepanjang tahun 2020, sebanyak 9 sesi LRA telah dijalankan dengan kehadiran peserta seramai 1,145 orang. Jadual 2 menyenaraikan tujuh modul baru yang diperkenalkan di bawah program ini beserta dengan statistik sesi/peserta bagi tahun 2020.

Jadual 2: Senarai modul-modul yang ditawarkan di bawah program Library Ambassador dan jumlah sesi/peserta yang telah menyertai program pada tahun 2020

<b>Modul Library Research Ambassador (LRA)</b>	<b>Jumlah Sesi</b>	<b>Jumlah Peserta</b>
Academic Publishing with Open Journal System	1	47
Academic Writing Tools	1	402
Academic Writing Using Latex	3	157
ATLAS.ti for Literature Review	1	200
Graduate on Time: Challenging & Milestones	1	149
How to Conduct a Systematic Literature Review (SLR)	1	115
Structural Equation Modelling Using MPlus	1	75
	<b>9</b>	<b>1,145</b>

## Pembelajaran Berterusan Melalui Massive Open Online Courses (MOOC)

PKP telah membataskan masyarakat dalam pelbagai aspek. Namun dalam mendepani situasi ini, tidak bermakna proses pembelajaran dan pengajaran juga menjadi terbatas dan kini pembelajaran secara maya bukan lagi sekadar gaya atau pilihan. Sebaliknya, ia sudah menjadi keperluan, terutama dalam suasana PKP dan seluruh dunia dilanda wabak Covid-19. Mod pembelajaran secara maya ini bukanlah baru bermula malah sebenarnya telah dipraktikkan oleh Perpustakaan USM melalui Massive Open Online Courses (MOOC) bermula tahun 2018.

MOOC atau kursus terbuka dalam talian ini direka bagi memenuhi keperluan pelajar dalam membina kepakaran untuk mendapatkan maklumat dan menyaring maklumat hasil yang diperoleh daripada pelbagai sumber seperti pangkalan data perpustakaan, pencarian tesis dalam atau luar negara, katalog bahan bercetak dalam talian Online Public Access Catalog (OPAC) dan sebagainya yang merupakan medium utama pelajar membina dan mengukuhkan pengumpulan maklumat bibliografi bagi tugas pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan di universiti. Secara tidak langsung kesan penawaran kursus dalam talian ini telah membangunkan kepakaran dan kemahiran pustakawan dalam pengendalian aplikasi pembelajaran secara dalam talian, merekacipta video dan grafik yang menarik dan bersesuaian dengan minat pelajar untuk mengikuti program ini.

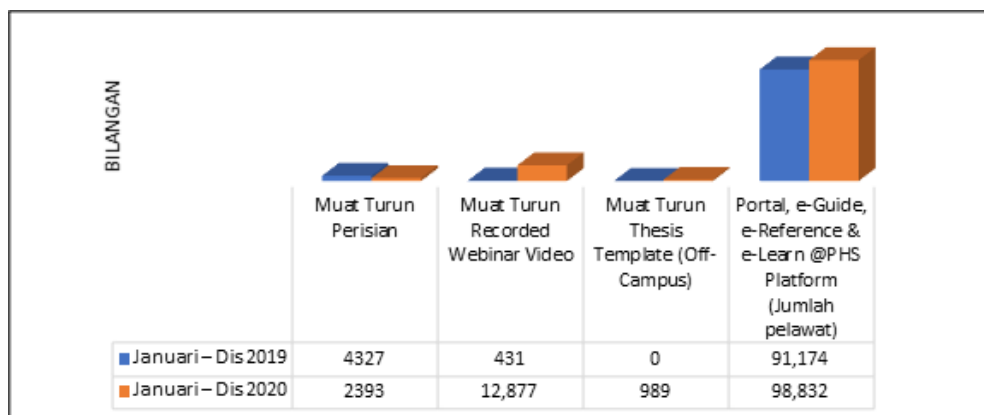
Penyertaan yang sentiasa meningkat untuk kursus dalam talian yang ditawarkan secara berterusan kepada pengguna perpustakaan bagi memenuhi keperluan untuk mengakses maklumat dengan cepat dan efisien, sekaligus membuktikan Perpustakaan USM dan universiti amnya berada di landasan yang betul dalam aspek Pembelajaran Dalam Talian Global seperti digariskan dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi). Dengan kata lain, sistem pembelajaran secara maya ini lebih interaktif dan efektif sesuai dengan keperluan semasa sekarang. Secara jelas, kaedah ini memberi lebih fleksibiliti kepada pelajar dan pensyarah di mana sahaja mereka berada, bila-bila masa tanpa terhad kepada kelas fizikal dan berbeza seperti sistem pendidikan konvensional. Sehingga kini, Perpustakaan USM mempunyai tiga modul MOOC iaitu Literature Search for Beginner, Jom Cari Maklumat @Perpustakaan dan Essential Publishing Tools for Researchers. Rajah 3 menunjukkan ilustrasi MOOC Perpustakaan USM yang boleh diakses melalui pautan <https://referencephsusm.wordpress.com/online-learning/>.



Rajah 3: Modul MOOC Perpustakaan USM

## Sokongan Penyelidikan melalui Online Learning@PHS

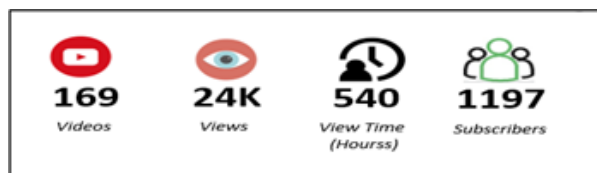
Perkhidmatan Online Learning@PHS juga menjadi salah satu medium yang popular dalam kalangan pengguna perpustakaan. Perkhidmatan ini telah mencatatkan kenaikan peratusan yang sangat tinggi termasuk perkhidmatan muat turun Recorded Webinar Video yang memberi indikasi positif terhadap kelas pendidikan pengguna yang dianjurkan Perpustakaan USM. Platform ini membolehkan pengguna menghadiri kelas dan bengkel tanpa batasan masa dan tempat. Bagi tahun 2020, jumlah video yang dimuat turun oleh pengguna adalah sebanyak 12,877 berbanding tahun 2019 iaitu sebanyak 431, ini adalah peningkatan yang sangat ketara (peningkatan 2,887%). Selain daripada itu, jumlah pelawat yang mengunjungi platform Online Learning Portal yang menyediakan maklumat seperti e-Learn@PHS, e-Guide, e-Reference juga meningkat dari 91,174 kepada 98,832 pada tahun 2020 iaitu peningkatan sebanyak 8.3% dari tahun sebelumnya. Jadual 3 menunjukkan perbandingan bagi aktiviti muat turun Webinar Recorded Video dan jumlah pengguna melawat Online Learning Portal Perpustakaan USM sepanjang tahun 2019/2020.



Jadual 3: Perbandingan muat turun melalui Webinar Recorded Video dan jumlah pengguna melawat Online Learning Portal Perpustakaan USM bagi tahun 2019/2020

## Pembelajaran Pantas di USM Library TV @YouTube Channel

Medium pembelajaran melalui saluran YouTube juga adalah menjadi salah satu mod yang popular dalam kalangan pengguna kerana ciri-ciri penyampaian dalam mod rakaman yang boleh di ulang siar dan modul-modul yang dikongsi melalui medium ini adalah yang terkini mengikut arah aliran semasa. USM Library TV@Youtube telah berjaya dibangunkan pada Mac 2020, hasil kerjasama Bahagian Rujukan dan pasukan SPiReSS. Video tutorial dan pengajaran pendidikan literasi maklumat telah dihasilkan dan dimuat naik ke USM Library TV@Youtube secara berkala. Sehingga 31 Disember 2020, sebanyak 169 video e-Tutorials telah dimuatnaik dan 10 playlist telah dibina merangkumi modul-modul bertemakan seperti Searching Strategy, Publishing, Mendeley, Webinar, Google Scholar dan lain-lain kandungan yang berinformatif untuk membantu pengguna perpustakaan mendalami setiap aspek pembelajaran. Saluran ini telah mendapat 24,300 jumlah tontonan terkumpul dengan 540 jam ulang tayang rakaman dan dilanggan seramai 1,197 pengguna YouTube di seluruh dunia, seperti yang digambarkan dalam rajah 4 di bawah.



Rajah 4: Statistik Mac – Disember 2020 USM Library TV @YouTube Channel  
(Pautan: <https://www.youtube.com/channel/UCPG8oo0UpXHHvjOP1N0THg>)

## **TRANSFORMASI KAEDAH PERKHIDMATAN PERUNDINGAN PERPUSTAKAAN**

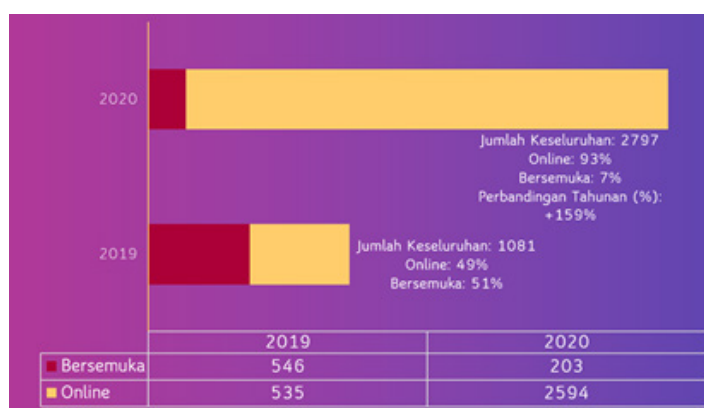
### **Perundingan dan Konsultasi Secara Dalam Talian**

Perkhidmatan perundingan merupakan salah satu perkhidmatan penting yang sedari awal memainkan peranan yang amat signifikan dalam membantu para penyelidik di USM. Secara umumnya perkhidmatan perundingan ini dijalankan dengan objektif untuk membantu para penyelidik menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan penyelidikan mereka secara rundingan perseorangan atau secara personal dan bersemuka.

Apabila pihak perpustakaan menyedari tentang pertambahan yang mendadak terhadap permintaan perkhidmatan perundingan ini, maka corak perkhidmatan ini ditambah baik dengan menjalankan Research Consultation Day yang berkonsepkan hari terbuka untuk para pelanggan berpeluang hadir dan bertemu dengan para pustakawan bagi menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Konsep baharu ini membuka ruang yang luas kepada para penyelidik kerana pihak penganjur akan menyediakan ruang yang spesifik mengikut bidang atau modul pengajaran sokongan penyelidikan yang sedia ada dijalankan oleh perpustakaan selama ini. Manakala setiap ruang atau seksyen akan dikendalikan oleh pakar-pakar yang telah dikenalpasti dalam kalangan fasilitator modul berkenaan. Perkhidmatan ini mendapat sambutan yang amat menggalakkan daripada pengguna perpustakaan.

Kesan pandemik Covid-19 secara tidak langsung telah merubah sekali lagi konsep penyampaian perkhidmatan ini. Sebagai sebuah institusi yang sentiasa peka dan fleksibel terhadap keperluan para pelanggan, Perpustakaan USM telah memperkenalkan perkhidmatan perundingan dalam bentuk maya bagi memastikan para penyelidik tidak menghadapi masalah untuk berhubung dengan para pustakawan. Selain saluran biasa seperti e-mel dan telefon, perkhidmatan perundingan ini dijalankan juga dalam bentuk perjumpaan dalam talian (online meeting) bagi menggantikan perjumpaan secara bersemuka. Memandangkan pustakawan telah terbiasa dengan online meeting tools seperti Webex, Zoom, Microsoft Teams dan Google Meet dalam sesi pengajaran, maka para perunding diberi kebebasan untuk memilih mekanisme yang difikirkan sesuai untuk menjayakan perundingan masing-masing.

Bagi memastikan kelancaran perkhidmatan perundingan secara bersemuka dalam talian ini, setiap pengguna yang ingin mendapatkan perkhidmatan tersebut perlu mengisi borang tempahan perundingan yang disediakan di laman sesawang Perpustakaan USM. Melalui borang ini, fasilitator atau perunding yang berkaitan dengan topik pilihan akan dikenalpasti dan perunding dikehendaki memberi maklum balas melalui emel tentang kesediaan beliau untuk menjalankan perundingan mengikut tarikh dan masa yang dicadangkan oleh pemohon berserta dengan pautan perundingan maya berkenaan (link to online meeting). Akhirnya, perkhidmatan perundingan akan berjalan mengikut jadual yang telah dipersetujui oleh kedua-dua pihak, dan tiada tempoh masa tertentu yang ditetapkan bagi perundingan ini dan ianya bergantung kepada kadar kerumitan sesuatu masalah yang dihadapi oleh penyelidik. Rajah 5 menunjukkan statistik perbandingan perkhidmatan perundingan dan konsultasi secara bersemuka/ secara atas talian bagi tahun 2019/2020.



Rajah 5: Statistik perbandingan perkhidmatan perundingan dan konsultasi secara bersemuka/ secara atas talian bagi tahun 2019/2020

## TRANSFORMASI PERKHIDMATAN PINJAMAN DAN PERBEKALAN BAHAN PERPUSTAKAAN

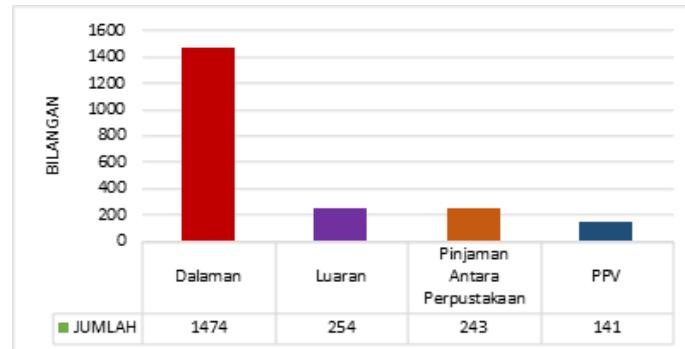
### Perkhidmatan Pinjaman Antara Perpustakaan

Kepelbagaian perkhidmatan perpustakaan telah ditawarkan untuk memenuhi keperluan pengguna perpustakaan. Bagi melengkapkan sumber maklumat perpustakaan, perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan dan perkhidmatan perbekalan dokumen (artikel) telah dilaksanakan secara optima untuk memenuhi keperluan pengguna perpustakaan. Pinjaman antara perpustakaan merupakan perkhidmatan pinjaman buku antara perpustakaan universiti awam di Malaysia. Perkhidmatan ini adalah ditawarkan secara percuma kepada pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan boleh menggunakan perkhidmatan ini dengan memohon secara dalam talian melalui borang yang disediakan di laman sesawang perpustakaan. Mereka juga boleh memohon melalui platform rangkaian komunikasi perpustakaan sediakan. Tempoh pinjaman bahan pula bergantung kepada perpustakaan yang membekalkan bahan tersebut. Sepanjang 2020, sebanyak 243 permohonan telah diterima oleh perpustakaan daripada warga USM. Di awal penularan wabak Covid-19, perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan telah tergendala buat sementara waktu sepanjang tempoh PKP. Aktiviti pembekalan dan penghantaran bahan yang melibatkan Perpustakaan USM dan perpustakaan universiti awam lain telah dihentikan. Namun begitu, selepas Kerajaan Malaysia mengumumkan perkhidmatan sektor pendidikan dibenarkan untuk kembali beroperasi, perkhidmatan ini telah diteruskan seperti biasa.

### Perkhidmatan Perbekalan Dokumen (Artikel)

Perkhidmatan perbekalan dokumen dalam disediakan bagi pemohon warga USM dan pemohon bukan warga USM. Perkhidmatan ini mendapat permintaan yang tinggi memandangkan dalam tempoh penularan wabak pergerakan awam adalah terhad dan terbatas. Perkhidmatan ini memberi peluang kepada pengguna perpustakaan sentiasa mendapat sumber rujukan walaupun tidak hadir secara fizikal ke perpustakaan. Rajah 6 menunjukkan sebanyak 1,474 permohonan telah diterima daripada warga USM bagi mendapatkan artikel yang tiada dalam langganan USM, manakala 254 permohonan daripada bukan warga USM. Setiap pemohon dalam akan menerima maklumat status permohonan dalam tempoh 4 hari bekerja. Terdapat perkhidmatan nilai tambah bagi pemohon warga USM dalam kalangan pensyarah dan pelajar ijazah lanjutan. Sekiranya artikel yang dimohon tiada dalam langganan USM dan tidak dapat dibekalkan oleh institusi yang dipohon, mereka dibenarkan memohon artikel melalui Pay-Per-View (PPV). Pihak perpustakaan akan mendapatkan artikel tersebut secara terus kepada penerbit jurnal atau penyedia artikel.

Kos pembelian artikel tersebut menggunakan peruntukan kewangan perpustakaan. Pada tahun 2020 sebanyak 141 permohonan pembelian artikel telah diterima melalui perkhidmatan PPV sebagaimana yang ditunjukkan dalam Rajah 6. Sehingga kini perkhidmatan yang disediakan sentiasa mendapat sambutan yang menggalakkan daripada pengguna perpustakaan.



Rajah 6: Permohonan pinjaman antara perpustakaan dan perkhidmatan perbekalan dokumen (artikel) 2020

## TRANSFORMASI PERKHIDMATAN PENGURUSAN DATA PENYELIDIKAN

Pengurusan Data Penyelidikan juga merupakan salah satu perkhidmatan penting perpustakaan yang merupakan penyumbang utama dalam membantu universiti membuat pemantauan hasil penerbitan pensyarah dan penyelidik di USM. Walaupun dalam kekalutan memerangi wabak Covid-19, Perpustakaan USM terus memberikan perkhidmatan kepada pelajar dan penyelidik dari segi pengurusan data penyelidikan. Antara inisiatif yang dijalankan sepanjang tempoh tersebut termasuk pemantapan profil penyelidik @Directory of Expertise USM, pengemaskinian maklumat jurnal berindeks mengikut subjek @Research Data Management Portal, video pembelajaran di USM Library TV@Youtube Channel serta penyediaan infografik poster @Research Data Management Portal dan pembangunan kompetensi penyelidikan berkenaan pengurusan data penyelidikan.

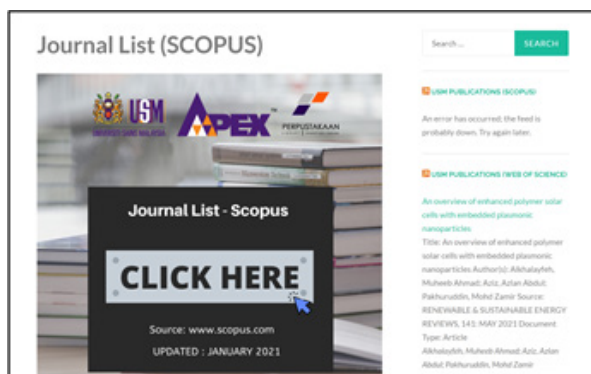
### Pemantapan profil penyelidik @Directory of Expertise USM

Projek ini memberikan fokus kepada penggabungan Scopus ID penyelidik yang lebih daripada satu yang mana menyebabkan paparan penyelidik pada platform USM Expert kurang memuaskan dan memberi kesan kepada ketepatan data output penyelidikan serta sitasi seseorang penyelidik. Pemilikan data yang pelbagai akan menyukarkan kebolehsasaran hasil penerbitan USM. Selain daripada itu, senarai penyelidik yang mempunyai kepakaran tertentu tidak dapat dilihat dan seterusnya memberi impak kepada kedudukan ranking sesebuah Universiti. Antara objektif projek ini adalah menggabungkan Author ID penyelidik yang lebih daripada satu dan membantu penyelidik membina dan mengemaskini profil penyelidik mereka. Terdapat sebanyak 124 penyelidik membuat permohonan untuk penggabungan Scopus ID dan sebanyak 202 Scopus ID telah berjaya digabung, dibuang dan juga ditambah baik. Antara hasil penambahbaikan projek ini adalah seperti berikut:

- Paparan Directory of Expertise lebih kemas dan mantap
- Kerjasama penyelidikan dan kolaborasi dapat ditingkatkan
- Keciciran data penerbitan dan sitasi dapat dielakkan
- Keterlihatan penyelidik USM kepada umum dapat ditingkatkan
- Prestasi penyelidik dapat dipantau di peringkat pusat tanggung jawab dan universiti

## Penyediaan maklumat jurnal berindeks mengikut subjek @Research Data Management Portal

Perpustakaan turut mengambil inisiatif membantu penyelidik dan pelajar pasca siswazah dalam menerbitkan artikel mereka di dalam jurnal berindeks. Jurnal yang disediakan adalah daripada Scopus, Web of Science dan MyCite beserta quartile jurnal berkenaan. Sebanyak empat buah pusat pengajian yang telah membuat permohonan iaitu Pusat Pengajian Pengurusan, Pusat Pengajian Sains Komputer, Pusat Pengetahuan Teknologi Maklumat dan Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam yang merangkumi 31 subjek. Rajah 7 menunjukkan ilustrasi maklumat jurnal berindeks mengikut subjek di Research Data Management Portal



Rajah 7: Maklumat jurnal berindeks mengikut subjek @Research Data Management Portal  
(Pautan: <https://rdmusm.wordpress.com/>)

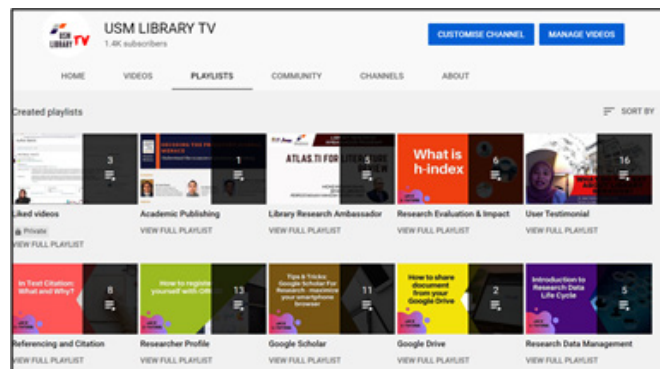
## Pembangunan video pembelajaran di USM Library TV@Youtube Channel dan Poster Infografik @Research Data Management Portal

Perpustakaan juga sangat komited di dalam membantu para penyelidik dan pelajar di USM. Antara perkhidmatan yang disediakan untuk membantu dalam segi pembelajaran adalah menyediakan rakaman video serta mencipta poster dalam bentuk infografik berkenaan Research Data Management (RDM). RDM merupakan perkhidmatan yang baharu di Malaysia. Justeru itu, Perpustakaan USM telah mengorak langkah ke hadapan seiring dengan perpustakaan di luar negara dalam memberi kesedaran kepada para penyelidik di USM berkenaan RDM. Sebanyak empat rakaman video berkenaan RDM telah dihasilkan oleh pustakawan untuk rujukan para penyelidik dan pelajar. Rakaman video tersebut adalah berkenaan Introduction to research data life cycle, how to download Data Management Plan, How to use Figshare dan How to use Mendeley Data dan lain-lain.

Selain itu, perpustakaan juga mencipta poster-poster yang menarik dan berbentuk infografik bertemakan kepada RDM dan seterusnya mempromosikan poster-poster berkenaan melalui hebahan Pentadbir Emel kepada para pensyarah dan pelajar, melalui sosial media perpustakaan seperti Facebook dan Instagram. Sebanyak 20 poster berbentuk infografik telah dibuat dan dilakukan hebahan promosi kepada pengguna perpustakaan. Antara poster-poster yang telah dicipta adalah seperti What is RDM, Benefits and Importance of RDM, storage and backup, data security serta senarai jurnal beserta Quartile yang diindeks di dalam Scopus, Web of Science dan Excellence in Research for Australia.

Justeru itu, inisiatif ini dapat membantu penyelidik dan pelajar di dalam menerbitkan hasil penyelidikan mereka serta menjadi panduan kepada penyelidik baru di dalam menjalankan penyelidikan. Sepanjang tempoh pandemik, tugas di dalam penyediaan data penerbitan USM masih berjalan seperti biasa memandangkan aktiviti ini boleh dilakukan secara atas talian. Rajah 8 menunjukkan RDM Video Playlist di USM Library TV@Youtube.





Rajah 8: RDM Video Playlist di USM Library TV@Youtube  
(Pautan: <https://www.youtube.com/channel/UCPG8oo0UpXHHvjOP1N0THg>)

## Pembangunan Kompetensi Penyelidik Berkenaan Pengurusan Data Penyelidikan

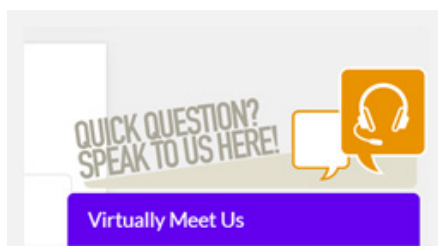
Perpustakaan juga banyak mengadakan bengkel secara dalam talian (webinar) dan taklimat jerayawara kepada pengguna supaya maklumat yang terkini dan tepat dapat disampaikan kepada pengguna perpustakaan. Bengkel RDM and MyRA@USM anjuran MyPHT 2020: Connect, Discover, Inspire (Library Research Made Easy I), Webinar on Publication Strategy for Academicians (Essential Publishing Tools for Researchers) dan taklimat jerayawara di pusat pengajian merupakan salah satu perkhidmatan kepada para penyelidik USM di dalam memberi kesedaran berkenaan Research Data Management dan keperluan Malaysia Research Assessment (MyRA). Bengkel yang dilaksanakan telah banyak membantu penyelidik sedar akan kepentingan menerbitkan setiap penyelidikan dan mengumpul data-data penyelidikan secara berpusat agar ia dapat dikongsi bersama yang memberi manfaat kepada pembangunan universiti dan negara dari aspek penjimatan masa, kos dan penggunaan sumber secara optima.

## TRANSFORMASI PERKHIDMATAN SELEPAS SETAHUN PANDEMIK

Penyampaian perkhidmatan yang mencabar semasa tempoh pandemik telah menjadi tanda aras baharu cara penyampaian perkhidmatan sokongan penyelidikan Perpustakaan USM. Pengalaman sepanjang tempoh tersebut telah membina kepakaran baharu dan membuka ruang untuk memahami kesukaran akses kepada perkhidmatan sokongan penyelidikan yang disediakan oleh perpustakaan di kalangan pelajar dan penyelidik USM yang tidak berada di Malaysia. Pada tahun 2021, Perpustakaan USM menetapkan matlamat baharu untuk mengembangkan Research Support ke peringkat antarabangsa melalui sosial media dan teknologi baharu.

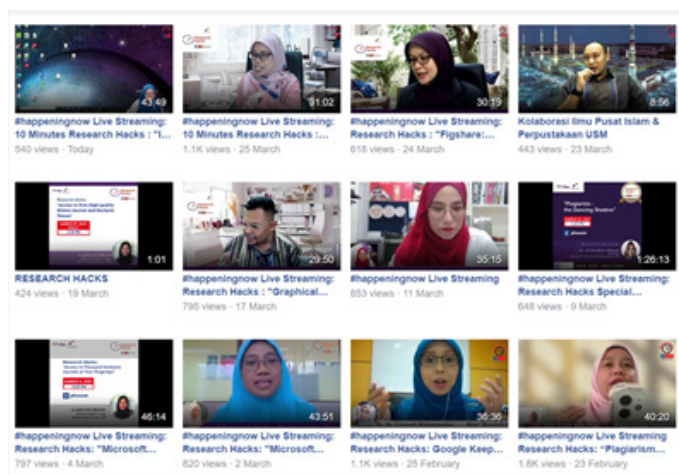
Perkhidmatan kaunter turut diperkasakan melalui pengenalan kepada perkhidmatan Virtual Counter di mana pengguna dapat berkomunikasi dan bersemuka dengan pustakawan secara maya. Perkhidmatan ini mula ditawarkan bermula 1 Februari 2021 dan masih di peringkat percubaan di mana Perpustakaan USM sedang mengenalpasti platform dan perisian yang bersesuaian. Rajah 9 menunjukkan fungsi Virtual Counter di Laman Web Rasmi Perpustakaan USM.





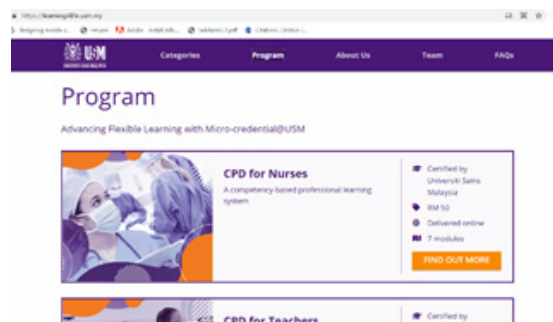
Rajah 9: Fungsi Virtual Counter di Laman Web Rasmi Perpustakaan USM  
(Pautan: [www.lib.usm.my](http://www.lib.usm.my))

Research Support @Facebook telah dijalankan bermula 12 Februari 2021 di mana perkongsian berkenaan pelbagai perisian yang menyokong aktiviti penyelidikan dikongsikan secara Live di platform Facebook rasmi perpustakaan. Tujuan utama program memastikan perkhidmatan sokongan penyelidikan Perpustakaan USM dapat sampai sehingga ke peringkat global. Rajah 10 menunjukkan ilustrasi bagi program 10 Minutes Research Hacks di Facebook Perpustakaan USM.



Rajah 10: Program 10 Minutes Research Hacks @Facebook  
(Pautan: <https://www.facebook.com/phusm/>)

Bagi memantapkan perkhidmatan pendidikan pengguna, Perpustakaan USM telah memulakan proses untuk membangunkan program Micro-Credential untuk kompetensi penyelidik. Tujuan utama program tersebut adalah untuk menyokong pembelajaran sepanjang hayat, menyediakan platform untuk peningkatan kemahiran secara Continuous Professional Development dan penjanaan kewangan. Perpustakaan USM meletakkan sasaran untuk melancarkan sekurang-kurangnya lima modul Micro-Credential pada Oktober 2021. Rajah 11 menunjukkan platform rasmi bagi Micro-Credential USM.



Rajah 11: Platform rasmi Micro-Credential USM  
(Pautan: <https://learning4life.usm.my/>)

Bagi Perkhidmatan Pengurusan Data Penyelidikan, Open Science initiatives telah dimulakan bagi menyokong aktiviti pembangunan platform Open Science di peringkat Kementerian Sains Teknologi dan Inovasi (MOSTI). Sebagai permulaan, Perpustakaan USM dengan Kerjasama Bahagian Penyelidikan dan Inovasi USM dan Akademi Sains Malaysia telah menganjurkan Symposium on Open Science bagi Penyelidik USM pada 4 Mac 2021 dengan kehadiran peserta seramai 200 orang. Enam orang Pustakawan USM bersama-sama empat orang penyelidik USM juga telah berjaya dilatih sebagai Data Steward di bawah Program Training of Trainers on Data Stewardship for Open Science. Data Steward berperanan untuk mengurustadbir data penyelidikan di seluruh Malaysia. Rajah 12 menunjukkan poster bagi program Symposium on Open Science yang dianjurkan pada 4 Mac 2021.



Rajah 12: Penganjuran Symposium on Open Science pada 4 Mac 2021

## **CABARAN DAN IMPAK TRANSFORMASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PENYELIDIKAN PERPUSTAKAAN**

Sebelum kehadiran pandemik Covid-19, Perpustakaan USM telah pun menyediakan platform perkhidmatan pembelajaran dalam talian bagi menyokong pengajaran dan penyelidikan kepada warga USM namun ia hanya merupakan pilihan sahaja dan tidak wajib diikuti oleh semua. Setelah penguatkuasaan PKP dilaksanakan di seluruh Malaysia, pembelajaran secara dalam talian ini telah menjadi satu keperluan penyampaian dan pengajaran maklumat kepada warga USM. Perpustakaan turut terkesan dengan perubahan arus sistem penyampaian maklumat ini agar ia selaras dengan keperluan pengajaran dan pembelajaran pusat pengajian dan pusat tanggungjawab yang terlibat.

Pelbagai cabaran yang perlu ditempuhi oleh Perpustakaan USM bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan memenuhi keperluan pengguna. Namun setiap cabaran yang dihadapi memberikan impak yang tinggi bagi meningkatkan profesionalisme pustakawan yang terlibat secara langsung khususnya dan pustakawan yang turut serta secara tidak langsung membantu dalam pengendalian perkhidmatan yang ditawarkan.

### **Capaian dan akses kepada Internet**

Rangkaian internet yang berkelajuan tinggi merupakan aspek yang paling penting dan utama dalam pelaksanaan perkhidmatan sokongan penyelidikan secara dalam talian yang ditawarkan oleh Perpustakaan USM. Sepanjang tempoh PKP 1.0, semua pustakawan yang merupakan tenaga pengajar kelas sokongan penyelidikan tidak dibenarkan hadir ke pejabat dan kelas secara dalam talian perlu dilaksanakan dengan segera dan berterusan bagi memenuhi permintaan dan keperluan pengguna perpustakaan terutamanya pelajar yang perlu menghantar kerja kursus (assignment), peperiksaan yang bakal diduduki dan tesis yang perlu diserahkan bagi memenuhi keperluan tamat tempoh pengajian. Oleh sebab itu, sekiranya

capaian internet yang disediakan tidak berkelajuan tinggi ia memberi kesan pengendalian kelas secara dalam talian dan memberi gangguan kelancaran kelas. Manakala tenaga pengajar juga perlu mempunyai kemudahan internet di rumah terutama WiFi yang dapat menampung internet berkapasiti tinggi. Sekiranya hanya bergantung kepada data internet di telefon bimbit sahaja ia kurang efektif dan kelancaran kelas akan terjejas. Kesannya semasa kelas dijalankan talian akan terputus-putus, suara kurang jelas, video yang dipaparkan akan tersekat dan hands-on session akan tergendala. Pustakawan yang terlibat dalam pengajaran telah berkongsi idea dan platform yang bersesuaian agar semua perancangan dapat dijalankan. Semangat berpasukan secara tidak langsung dapat dipupuk walaupun dalam keterbatasan masa dan jarak.

## **Kemahiran dan Pengetahuan Aplikasi Komunikasi dan Teknologi Maklumat**

Perubahan teknologi maklumat yang sentiasa bergerak pantas merupakan cabaran yang perlu ditangani dengan tangkas dan pantas. Mekanisme dalam penyampaian pengajaran seperti Webex, Zoom, Google Meets dan Microsoft Teams perlukan latihan dalam mengendalikan aplikasi tersebut agar komunikasi dan interaksi antara fasilitator dan peserta berjalan lancar dan kandungan modul-modul yang disampaikan dapat difahami.

Selain daripada itu, sesi penyebaran kemahiran sokongan penyelidikan yang dilaksanakan secara langsung di laman Facebook rasmi Perpustakaan USM juga memerlukan penguasaan kemahiran menggunakan aplikasi tertentu bagi memastikan sesi yang dijalankan itu berjalan dengan lancar. Pustakawan juga perlu mempelajari teknik-teknik penghasilan video menggunakan aplikasi tertentu untuk menghasilkan video tutorial untuk dimuatnaik dalam USM Library TV @YouTube. Secara tidak langsung kemahiran dan pengetahuan pustakawan semakin meningkat dari aspek penggunaan komunikasi dan teknologi maklumat. Ini merupakan impak yang besar dalam bidang kepustakawan yang sentiasa berkemahiran dalam kepelbagaian bidang mengikut arus semasa. Kolaborasi dan kerjasama dengan pelbagai pihak juga dapat diwujudkan bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan sampai kepada semua pengguna perpustakaan dan hubungan bersama Pusat Pengetahuan Komunikasi dan Teknologi, USM juga turut meningkat dan diperkukuhkan dengan perbincangan pementapan perkhidmatan.

Pustakawan yang mengajar dan mengendalikan kelas perlu sentiasa peka terhadap perkembangan dan trend terkini aplikasi-aplikasi yang tersedia dan boleh digunapakai untuk semua perkhidmatan secara dalam talian. Mereka juga perlu bersedia untuk mempelajari dan menguasai cara penggunaan aplikasi tersebut. Pelbagai aplikasi boleh didapati secara percuma dalam talian untuk digunapakai bagi membantu pengajaran dalam talian. Pustakawan perlu mampu menilai aplikasi yang sesuai dan senang digunakan serta dipelajari memandangkan tidak semua tenaga pengajar yang terlibat mempunyai latar belakang dan kemahiran teknologi maklumat. Penggunaan aplikasi yang sesuai dapat membantu tenaga pengajar mengendalikan kelas dengan cepat dan lancar serta memudahkan peserta menyertai kelas yang ditawarkan. Pendedahan dan pemilihan aplikasi yang tersedia memberi impak kepada pustakawan menjadi lebih berkemahiran dan berkemampuan dalam mengendalikan aplikasi yang baharu walaupun tidak mendapat latihan secara langsung daripada pihak berkemahiran.

## **Peralatan dan Perkakasan Komputer**

Peralatan yang bersesuaian dan perkakasan yang lengkap juga merupakan cabaran dalam menentukan kelancaran sesuatu kelas yang dilaksanakan. Perkakasan seperti headset, mikrofon dan kamera merupakan perkakasan utama. Contohnya, penggunaan mikrofon yang kurang kalis bunyi persekitaran akan mengganggu suara tenaga pengajar untuk sampai kepada pendengar. Kecekapan pengendalian peralatan dan perkakasan komputer juga merupakan cabaran kepada pustakawan agar tidak mengganggu maklumat yang ingin disampaikan. Peralatan dan perkakasan yang digunapakai akan menentukan kualiti

penyampaian dan pengendalian kelas yang dijalankan. Pemilihan dan penggunaan perkakasan serta peralatan yang dioperasi dapat meningkatkan kemahiran pengendalian peralatan dan penyelenggaraan tanpa melibatkan kos yang besar hasil perkongsian maklumat bersama pustakawan yang lain.

## **Persekitaran dan Sokongan**

Persekitaran yang kondusif semasa melaksanakan kelas secara dalam talian juga turut membantu kelancaran sesuatu sesi. Suasana persekitaran yang tidak kondusif akan memberi kesan penyampaian dan emosi tenaga pengajar. Masalah persekitaran yang bising, ruang yang sempit dan perkakasan yang tidak lengkap membantutkan penyampaian tenaga pengajar. Cabaran di musim PKP banyak memberi kesan kualiti penyampaian maklumat dan perkhidmatan yang disediakan. Persekitaran yang selesa dan kondusif amat diperlukan sehingga pihak pengurusan perpustakaan telah menyediakan studio khusus untuk melaksanakan kelas secara komprehensif dan efektif. Mengambil berat faktor persekitaran sebagai aspek utama dalam penyampaian maklumat secara dalam talian, studio yang kondusif dan dilengkapi dengan peralatan telah diwujudkan bagi memastikan semua perkhidmatan berjalan lancar.

## **Inovasi dan bakat**

Inovasi dan dayacipta dalam kalangan pustakawan telah terhasil secara tidak langsung bagi membantu pelaksanaan perkhidmatan dan kelancaran program yang dirancang. Cetusan idea baharu dan perkongsian maklumat telah memberi Langkah baharu dalam memantapkan tawaran perkhidmatan kepada pengguna perpustakaan. Keterlibatan pelbagai peringkat dalam menyediakan perkhidmatan dalam talian dapat dicungkil melalui bakat penyampaian dan dayacipta aplikasi serta penyelesaian masalah untuk menyebarkan maklumat dan perkhidmatan kepada pengguna. Semua pihak terlibat secara langsung dan tidak langsung bagi memastikan semua perkhidmatan berjalan lancar dan tanpa batasan.

## **PENUTUP**

Secara kesimpulannya, perkhidmatan perpustakaan perlu diteruskan walaupun pelbagai cabaran yang perlu dihadapi. Sokongan dan bantuan daripada semua pihak amat diperlukan bagi menjayakan setiap perkhidmatan yang ditawarkan sama ada secara fizikal atau secara dalam talian. Faktor penyumbang ke arah keterbatasan pelaksanaan setiap perkhidmatan perlu diambil berat dan dinilai bagi memastikan sistem penyampaian maklumat tidak terjejas dan memberi impak positif kepada semua pengguna perpustakaan. Pelbagai inovasi dan inisiatif perlu diambil untuk menambahbaik perkhidmatan selaras dengan perkembangan dan keperluan pengguna semasa.

Cabaran dan kekangan yang muncul secara tiba-tiba ada kalanya memberi impak yang mendalam dalam membina profesionalisme kepustakawanan sebagaimana penularan wabak Covid-19 dan PKP. Transformasi perkhidmatan perpustakaan yang ditawarkan memberi ruang dan peluang kepada pustakawan mempelajari sesuatu kemahiran dan pengetahuan yang baharu. Perkembangan teknologi yang pantas dan lambakan maklumat dalam talian menyebabkan pustakawan bertindak tangkas menyediakan perkhidmatan sokongan penyelidikan dalam talian secara berterusan.

Diharapkan transformasi perkhidmatan sokongan penyelidikan yang disediakan dapat membantu meningkatkan kualiti pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan USM yang memenuhi keperluan warga USM dan dalam masa yang sama turut menyumbang sebarluaskan maklumat kepada warga luar USM. Perpustakaan sebagai pusat perkhidmatan sokongan universiti sentiasa bersedia memberi perkhidmatan dan sokongan untuk mencapai visi dan misi sebuah universiti.

## Rujukan

- Gessner, G. C., Eldermire, E., Tang, N., & Tancheva, K. *The Research Lifecycle and the Future of Research Libraries*. In *at the Helm: Leading Transformation: The Proceedings of the ACRL 2017 Conference* (pp. 533-543). 2017.
- Khalid, M. A. "Covid-19: Malaysia Experience and Key Lessons." *Asian Economic Papers*, 2020: 1-26.
- Raju, R., Adam, A., Johnson, G., Miller, C., & Pietersen, J. (Eds.). (2015). *The quest for deeper meaning of research support*. Cape Town: University of Cape Town Libraries. 2015.
- Si, L., Zeng, Y., Guo, S., & Zhuang, X. "Investigation and analysis of research support services in academic libraries." *The Electronic Library*. 2019.
- "Statistik Perpustakaan USM 2019/2020. (tidak diterbitkan)." Pulau Pinang: Perpustakaan Universiti Sains Malaysia.

# **KAJIAN KEBERKESANAN PERPUSTAKAAN KHUSUS GUNASAMA DI JABATAN KERAJAAN**

*Syazwani Abdullah*

*Penolong Pengarah*

*Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia*

*syazwani@pnm.gov.my*

*Ruzilah Ehsan*

*Ketua Sektor Sumber Maklumat Penyelidikan*

*Institut Kesihatan Negara*

*ruzilah.e@moh.gov.my*

*Adam Zulkarnain Saleng*

*Penolong Pengarah,*

*Bahagian Penyelidikan, Perpustakaan Negara Malaysia*

*adam@pnm.gov.my*

---

## **Abstrak**

Kajian ini bertujuan mengkaji keberkesanan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti trend penggunaan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan, mengenal pasti tahap kepuasan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan dan mengenal pasti keberkesanan perkhidmatan Meja ke Meja yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan. Pendekatan kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini dengan mengedarkan borang soal selidik melalui Google form kepada responden. Kajian ini melibatkan sebanyak 1,458 responden dalam kalangan kakitangan jabatan kerajaan. Hasil kajian mendapati trend penggunaan Perpustakaan Khusus Gunasama adalah baik kerana 61.3% mengatakan mereka pernah ke perpustakaan lebih 4 kali dalam setahun walaupun kekerapan mengunjungi perpustakaan melebihi 10 kali hanya 38.6%. Tahap kepuasan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama pula dari segi kualiti petugas adalah 84.4% berada dalam tahap baik. Manakala, kualiti perkhidmatan iaitu koleksi pada tahap hanya sederhana sahaja iaitu purata 54.7% dan kemudahan ICT juga dilihat masih berada pada tahap rendah iaitu purata hanya mendapat 48.7%. Dari segi persekitaran majoriti responden memberikan maklum balas bahawa persekitaran perpustakaan berada pada tahap yang baik iaitu purata 72.9%. Perkhidmatan Meja ke Meja juga rendah penggunaannya iaitu hanya 39.8% sahaja. Secara kesimpulannya, Pustakawan Perpustakaan Khusus Gunasama perlu proaktif dalam mengimarahkan penggunaan perpustakaan pada tahap maksimum dengan merancang pelbagai program yang sesuai dengan jabatan masing-masing. Perancangan yang bijak akan dapat memberi impak yang positif daripada kakitangan jabatan itu sendiri dan secara tidak langsung peranan perpustakaan itu dapat dirasai oleh jabatan.

**Kata kunci:** Perkhidmatan Perpustakaan, Perpustakaan Khusus, Perpustakaan Khusus Gunasama

## Pengenalan

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang ditubuhkan di jabatan-jabatan kerajaan atau swasta yang khusus dalam sesuatu bidang. Menurut Sulisty Basuki (1991) “Perpustakaan Khusus adalah perpustakaan yang diselenggara oleh sesebuah jabatan kerajaan, institusi, organisasi, ataupun agensi swasta”. Secara dasarnya, perpustakaan merupakan suatu tempat yang menyediakan pelbagai maklumat dan bahan bacaan kepada masyarakat. Penggunaan perpustakaan dan keperluan pustakawan telah mengalami perubahan pesat di dunia ekoran penggunaan ICT dalam perkhidmatan perpustakaan sejak dekad ini. Perkembangan ini juga memberi kesan kepada profession pustakawan. Perpustakaan khusus merupakan pusat sumber ilmu dan maklumat yang utama dalam sesebuah organisasi diiktiraf bagi menyediakan perkhidmatan khusus kepada staf organisasi dan para penggunanya (Jawatankuasa Pemurniaan Garis Panduan Perpustakaan Khusus, 2010). Walaupun perpustakaan khusus yang ditempatkan di jabatan adalah berbeza tetapi objektif utama adalah untuk menyalurkan maklumat dan sumber rujukan kepada penggunanya. Antara jabatan kerajaan yang menempatkan perpustakaan khusus adalah seperti Jabatan Perdana Menteri, Kementerian Kesihatan Malaysia dan Jabatan Peguam Negara.

Penubuhan perpustakaan khusus adalah bertujuan untuk mengumpul, dan menyediakan semua bentuk maklumat yang berkaitan dengan subjek atau bidang sesebuah jabatan kerajaan mahupun swasta. Perpustakaan khusus menyediakan sumber dan perkhidmatan kepada staf sesebuah organisasi atau industri. Perpustakaan khusus dibangunkan untuk menyokong misi organisasi dan koleksi mereka kebiasaannya menyokong subjek tertentu dan perkhidmatan lebih disasarkan untuk memenuhi keperluan organisasi (Zawiyah Baba, 2017). Berdasarkan perangkaan Perpustakaan Khusus Gunasama (2020) terdapat sebanyak 550 buah Perpustakaan Khusus Gunasama di Malaysia. Perpustakaan khusus ini terletak di agensi kerajaan sama ada di kementerian, jabatan, institut latihan dan institut pendidikan. Sehingga tahun 2020 statistik Perpustakaan Khusus Gunasama iaitu jumlah koleksi keseluruhan adalah sebanyak 18,567,598 yang diselia oleh 167 pustakawan dan 1,008 kakitangan pelaksana serta 245 staf lain-lain gred selain daripada perjawatan pustakawan. Jadual 1 menunjukkan data perangkaan Perpustakaan Khusus Gunasama bagi tahun 2020.

Jadual1: Statistik Perpustakaan Khusus Gunasama Tahun 2020

Bil.	Parameter	Jumlah
1.	Bilangan Perpustakaan	550
2.	Staf Perpustakaan	1,420
3.	Kumulatif Ahli Berdaftar	2,089,365
4.	Jumlah Pengunjung	3,224,186
5.	Jumlah Pengguna	1,410,754
6.	Jumlah Pinjaman Bahan	277,444
7.	Jumlah Bahan Dirujuk	3,112,641
8.	Kumulatif Koleksi	18,567,598
9.	Bilangan Aktiviti	1,660
10.	Bilangan Penyertaan (orang)	242,833

(Sumber: Laporan Perangkaan Perpustakaan Khusus Gunasama 2020)



## Latar Belakang Kajian

Perpustakaan Khusus merujuk kepada perpustakaan yang cenderung kepada satu subjek tertentu atau kategori subjek. Perpustakaan Khusus mempunyai ciri-ciri yang dinyatakan oleh Murray (2013) iaitu pertama penggunaannya terdiri daripada kakitangan jabatan. Kedua, Perpustakaan Khusus mempunyai koleksi khas seperti koleksi perubatan, pertanian, perladangan dan lain-lain. Sebagai contoh, jabatan undang-undang koleksinya terdiri daripada buku perundangan, bagi jabatan kesihatan pula, koleksinya terdiri daripada buku perubatan dan bagi jabatan pertanian mempunyai koleksi-koleksi pertanian. Ciri ketiga perpustakaan khusus adalah menyediakan perkhidmatan hanya kepada kakitangan jabatan seperti perkhidmatan mencari maklumat, penggunaan capaian internet dan lain-lain. Walau bagaimanapun, pengguna luar boleh mengakses perpustakaan tersebut dengan mendapat kelulusan jabatan.

ICT memainkan peranan yang penting dalam perkhidmatan Perpustakaan Khusus terutama dalam meningkatkan produktiviti kerja pustakawan serta menyediakan perkhidmatan yang cekap kepada penggunaannya. Dengan wujudnya perpustakaan khusus, jabatan dapat menjimatkan masa dan usaha seseorang untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan dalam melaksanakan tugas. Perkhidmatan yang baik adalah perkhidmatan yang memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pengguna. Kelebihan dan kekurangan perpustakaan ditentukan melalui perkhidmatan yang disediakan.

Perpustakaan khusus di Malaysia dikategorikan kepada dua kategori utama iaitu Perpustakaan Khusus Gunasama di bawah agensi kerajaan dan Perpustakaan Khusus Swasta iaitu perpustakaan di bawah Badan Berkanun dan Agensi Swasta. Sebanyak 550 Perpustakaan Khusus Gunasama yang terdapat di agensi kerajaan yang merangkumi enam (6) kluster iaitu Kluster Akademik, Kementerian dan Jabatan, Mahkamah dan Perundangan, Institusi Keselamatan, Institut Latihan dan Penyelidikan serta Perubatan dan Kesihatan. Manakala Perpustakaan Khusus Swasta terdapat dua kluster iaitu Kluster Badan Berkanun dan Agensi Swasta. Berikut adalah pecahan jumlah Perpustakaan Khusus Gunasama pada tahun 2020.

Jadual 2: Statistik Perpustakaan Khusus Gunasama di Agensi Kerajaan Tahun 2020

Bil.	Kluster	Jumlah
1.	Akademik	149
2.	Kementerian/Jabatan	119
3.	Mahkamah/Perundangan	42
4.	Institusi Keselamatan	57
5.	Institut Latihan/Penyelidikan	130
6.	Perubatan/Kesihatan	53
	Jumlah	550

(Sumber: Laporan Perangkaan Perpustakaan Khusus Gunasama 2020)

Perkhidmatan Meja ke Meja diperkenalkan untuk menggalakkan perpustakaan menyediakan akses yang lebih holistik kepada pengguna perpustakaan. Perkhidmatan Meja ke Meja adalah satu usaha berterusan untuk mendekatkan perkhidmatan perpustakaan dengan pengguna terutama di Perpustakaan Khusus Gunasama. Satu buku garis panduan telah disediakan sebagai panduan kepada perpustakaan bagaimana untuk melaksanakan Perkhidmatan Meja ke Meja. Antara objektif Perkhidmatan Meja ke Meja ini diperkenalkan adalah untuk meningkatkan tahap kesedaran dan kefahaman pengguna di agensi kerajaan terhadap fungsi dan perkhidmatan yang disediakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama. Perkhidmatan Meja ke Meja boleh difafsirkan sebagai perkhidmatan sirkulasi secara fizikal dan dalam talian melalui Portal u-Pustaka terus ke meja pengguna dan perkhidmatan yang merangkumi program, aktiviti dan perkhidmatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan secara outreach bagi memperkukuhkan budaya membaca dalam kalangan pengguna perpustakaan.

## Pernyataan Masalah

Langkah dan usaha yang perlu diambil agar perpustakaan khusus dapat memberi perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan kepada pengguna iaitu dengan meningkatkan perkhidmatan sedia ada. Oleh itu, Perpustakaan Khusus Gunasama harus memainkan peranan seiring dengan perkembangan maklumat terkini. Justeru, kajian ini ingin melihat keberkesanan Perpustakaan Khusus Gunasama sama ada ianya dapat memenuhi keperluan dan tujuan jabatan seperti yang telah ditetapkan dalam matlamat jabatan. Memandangkan Perpustakaan Khusus Gunasama memainkan peranan penting kepada sesebuah jabatan kerajaan, maka langkah dan usaha perlu diambil kira supaya dapat memastikan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan dapat memenuhi keperluan dan kepuasan jabatan. Faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan perkhidmatan seperti kualiti petugas dan kualiti perkhidmatan perpustakaan serta tahap kepuasan pengguna perpustakaan. Kajian ini dilaksanakan bagi mengenal pasti tahap kualiti petugas dan kualiti perkhidmatan perpustakaan yang disediakan di Perpustakaan Khusus Gunasama.

## Objektif Kajian

Kajian ini telah menggariskan tiga (3) objektif utama iaitu:

- i. Mengetahui trend penggunaan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan.
- ii. Mengetahui tahap kepuasan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan.
- iii. Mengetahui keberkesanan perkhidmatan Meja ke Meja yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan.

## Soalan Kajian

- i. Apakah trend penggunaan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan?
- ii. Apakah tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan?
- iii. Adakah perkhidmatan Meja ke Meja yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan berkesan?

## Limitasi Kajian

Kajian ini mensasarkan penjawat awam jabatan kerajaan yang mempunyai perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan mereka. Penjawat awam yang bekerja di Perpustakaan Khusus Gunasama tidak dibenarkan untuk menjawab soalan selidik kajian ini. Kajian ini melibatkan enam kluster Perpustakaan Khusus Gunasama iaitu Kluster Akademik, Kementerian dan Jabatan, Mahkamah dan Perundangan, Institusi Keselamatan, Institut Latihan dan Penyelidikan serta Perubatan dan Kesihatan. Kajian ini tidak melibatkan perpustakaan khusus di agensi swasta.

## Kepentingan Kajian

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan kajian, terdapat beberapa kepentingan kajian yang boleh dikongsi melalui pelaksanaan kajian ini:

- i. Kajian ini dapat mengenal pasti tahap kualiti petugas dan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama.
- ii. Kajian ini ada mengetahui trend penggunaan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama dalam kalangan penjawat awam.
- iii. Penemuan kajian ini menyumbang kepada kajian literatur dengan mengkaji dan memperluaskan dapatan kajian dalam konteks baru.
- iv. Kajian ini dapat membantu Perpustakaan Khusus Gunasama merungkai permasalahan yang berlaku dengan solusi lebih baik agar dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan perpustakaan sedia ada
- v. Cadangan dan pendapat daripada pengguna Perpustakaan Khusus Gunasama diperlukan demi meningkatkan mutu perkhidmatan pada masa akan datang.

## **Kajian Literatur**

Menurut Simamora (2018) dan Surachman (2005), Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibangunkan oleh sesebuah agensi sama ada kerajaan atau swasta yang cenderung kepada satu subjek tertentu atau kategori subjek. Dalam artikel yang ditulis oleh Tambunan (2013), Perpustakaan khusus boleh ditafsirkan sebagai suatu organisasi maklumat yang dibiayai oleh suatu institusi sama ada pihak swasta ataupun kerajaan. Perpustakaan tersebut berfungsi sebagai mengumpul, menyimpan, dan menyebarkan maklumat dengan memberi tumpuan koleksinya pada suatu bidang tertentu dan bidang-bidang yang berhubungan dengan bidang tersebut.

Pembangunan perpustakaan khusus di Malaysia bermula pada 1901, di mana antara perpustakaan khusus terawal diwujudkan adalah Perpustakaan Jabatan Pertanian Persekutuan Tanah Melayu pada tahun 1095, Perpustakaan Institut Penyelidikan Getah (RRI) pada tahun 1925 dan Perpustakaan Institut Penyelidikan Perhutanan Malaysia (FRIM) 1929. Sehingga kini, perkembangan perpustakaan khusus telah bertambah dengan melihat kepada kepentingan perpustakaan tersebut di sesebuah agensi.

Bagi memperkukuhkan lagi perkhidmatan perpustakaan khusus Nashihuddin & Aulianto (2016) mengatakan kompetensi pustakawan perpustakaan khusus memerlukan beberapa strategi yang tepat iaitu (1) meningkatkan prestasi secara berterusan, (2) membina komunikasi dalaman yang berkesan, (3) mencipta idea perpustakaan yang inovatif, (4) menyertai program atau kursus berkaitan pustakawan, dan (5) menjalankan pembangunan kerjaya profesional.

Selain daripada memperkukuhkan kompetensi pustakawan perpustakaan khusus, menurut Collison (1952), perkhidmatan maklumat adalah keupayaan perpustakaan khusus untuk menyediakan sejumlah besar bahan yang terdapat dalam jabatan. Begitu juga dengan peralatan dan infrastruktur teknikal yang menyokong fungsi perpustakaan khusus harus sesuai dan berfungsi dengan baik (Skretas, 2005). Ini termasuk rangkaian telekomunikasi dan komputer dengan sokongan teknikal yang sesuai untuk keadaan yang teratur dan tidak dijangka untuk melindungi perkhidmatan maklumat perpustakaan. Teknologi maklumat perpustakaan adalah satu bahagian dalam perpustakaan yang mempunyai reka bentuk, pembangunan, pengurusan dan penyelenggaraan persekitaran teknologi yang fleksibel (University of Michigan, 2015).

Perpustakaan khusus harus mempunyai persekitaran yang kondusif seperti menyediakan persekitaran yang selesa untuk kakitangan perpustakaan. Perkhidmatan perpustakaan yang baik dan berkualiti akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap perpustakaan yang dilawati dan seterusnya boleh mempengaruhi mereka untuk lebih setia datang ke perpustakaan

Kepuasan pengguna adalah salah satu kaedah untuk menilai keberkesanan perkhidmatan perpustakaan. Keberkesanan sesebuah perpustakaan dalam sebuah organisasi akan membantu proses pelaksanaan kerja agar lebih mudah dan lancar, seterusnya menaikkan indeks prestasi kerja (O'Brien & Toms, 2010).

## Kaedah Kajian

Kajian ini dilaksanakan menggunakan kaedah kuantitatif melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada 542 Perpustakaan Khusus Gunasama di Malaysia merangkumi enam (6) kluster Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan sahaja. Responden kajian adalah terdiri daripada kakitangan atau Ketua Jabatan yang menyelia perpustakaan dan pustakawan yang menguruskan Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan. Jangka masa kajian ini dijalankan bermula pada bulan April sehingga Disember 2018 iaitu selama lapan (8) bulan untuk disiapkan.

Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden dan hasil daripada maklum balas responden, sebanyak 1,458 responden yang terlibat. Dalam Bahagian 2B, data yang dikumpul menggunakan skala Likert berskala 1 hingga 5 iaitu dari sangat tidak memuaskan sehingga sangat memuaskan. Secara asasnya, soal selidik ini mengandungi beberapa struktur kandungan seperti yang dijelaskan dalam Jadual 3 berikut.

Jadual 3: Struktur Kandungan Borang Soal Selidik

Bil.	Bahagian	Perkara
1.	Bahagian 1	Maklumat Am (Profil Demografi)
2.	Bahagian 2A	Trend Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan
3.	Bahagian 2B	Kepuasan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan
4.	Bahagian 2C	Perkhidmatan Perpustakaan ke Pejabat/Meja/Bahagian
5.	Bahagian C	Cadangan penambahbaikan

## Dapatan Kajian

Berdasarkan analisis data yang telah dijalankan, jumlah sebenar responden yang sah dan tepat adalah sebanyak 1,458 orang responden. Ini kerana terdapat 121 orang responden yang tidak diambil kira data mereka berikutan berkhidmat di Perpustakaan Khusus Gunasama dan data tersebut tidak boleh digunakan sebagai dapatan. Sasaran kajian yang diperlukan bagi mengkaji keberkesanan Perpustakaan Khusus Gunasama di jabatan kerajaan adalah kakitangan yang bukan berkhidmat di perpustakaan tersebut. Dapatan kajian berkaitan demografi responden adalah seperti Jadual 4 berikut.

Jadual 4: Demografi Responden

Bil.	Profil Demografi	(n=1458)	Peratus %
1.	<b>Keahlian Perpustakaan</b>		
	Ya	151	36.9
	Tidak	258	63.1
2.	<b>Jantina</b>		
	Lelaki	133	32.5
	Perempuan	276	67.5
3.	<b>Umur (tahun)</b>		
	20 tahun dan ke bawah	20	1.4
	21-30	140	9.6
	31-40	738	50.6
	41-50	392	26.9
	51 dan ke atas	168	11.5

Bil.	Profil Demografi	(n=1458)	Peratus %
<b>4.</b>	<b>Pendidikan</b>		
	UPSR	0	0
	PMR	3	0.2
	SPM	227	15.6
	STPM	76	5.2
	Sijil	53	3.6
	Diploma	316	21.7
	Ijazah Sarjana Muda	396	27.2
	Sarjana	365	25.0
	PhD	22	1.5
	Lain-lain	0	0

Dapatan kajian ini menjawab kepada objektif kajian seperti berikut.

### 1. Trend Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan.

#### i. Trend Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan sebanyak 94.8% responden tahu mengenai kewujudan perpustakaan di kementerian/jabatan mereka dan hanya 5.2% sahaja yang tidak tahu atau tidak peka dengan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama ada disediakan. Daripada 94.8% atau sebanyak 1,382 responden 38.3% mengunjungi perpustakaan lebih dari 10 kali dalam setahun. Manakala, 28.1% mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama 1-3 kali, 15.8% 4-6 kali, 7.2% 7-9 kali dan 5.3% tidak pernah ke Perpustakaan Khusus Gunasama dalam setahun.

Jadual 5: Kekerapan ke Perpustakaan Khusus Gunasama

Bil.	Kekerapan ke Perpustakaan	(n=1458)	Peratus %
1.	Lebih dari 10 kali setahun	559	38.3
2.	7-9 kali	105	7.2
3.	4-6 kali	231	15.8
4.	1-3 kali	409	28.1
5.	Tidak pernah	154	10.6

#### ii. Waktu ke Perpustakaan Khusus Gunasama

Ramai responden gemar mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama pada waktu pagi iaitu 47% diikuti waktu petang (31.2%). Manakala seramai 562 orang responden (29.9%) yang gemar mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama di waktu tengah hari. Hanya sebilangan kecil kakitangan jabatan sahaja yang mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama pada waktu malam iaitu 35 orang responden (1.9%). Antara Perpustakaan Khusus Gunasama yang beroperasi pada waktu malam adalah Kolej Matrikulasi dan Politeknik.

Jadual 6: Waktu ke Perpustakaan Khusus Gunasama

Bil.	Waktu ke Perpustakaan	(n=1458)	Peratus %
1.	Malam (7.00 pm – 10.00 pm)	2.4	38.3
2.	Petang (2.00 pm – 6.59 pm)	40.5	7.2
3.	Tengah Hari (12.00 pm – 1.59 pm)	38.5	15.8
4.	Pagi (9.00 am – 11.59 am)	47%	28.1

## 2. Tahap Kepuasan Perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama.

Tahap kepuasan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama ini diukur berdasarkan dua (2) aspek utama iaitu dari segi kualiti petugas dan kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan merangkumi pelbagai sub-aspek lain seperti kualiti koleksi, kualiti kemudahan ICT, kualiti aktiviti promosi serta pameran, dan juga kualiti persekitaran perpustakaan.

### i. Kualiti Petugas Perpustakaan Khusus Gunasama

Bagi tahap kualiti petugas, majoriti responden memberi maklum balas yang sangat baik dengan memilih sangat setuju dan setuju dari segi kekemasan penampilan petugas, kemesraan petugas dan lain-lain. Seperti jadual 7, secara purata kualiti petugas bagi semua kategori yang dinyatakan adalah 84.4% berada dalam tahap baik.

Jadual 7: Kualiti petugas Perpustakaan Khusus Gunasama

Bil.	Kualiti petugas	Peratus %
1.	Penampilan petugas yang kemas	85.3
2.	Petugas memberikan layanan mesra	86.5
3.	Petugas cekap dan mahir	85.6
4.	Petugas mempunyai pengetahuan	85.1
5.	Petugas memberi tunjuk ajar dan penerangan yang jelas	82.7
6.	Petugas dapat memenuhi keperluan dan kehendak pengguna	82.9
7.	Petugas perpustakaan dikenali oleh kakitangan jabatan	82.4
	Purata	84.4

### ii. Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama

#### • Koleksi (Bahan bacaan)

Dari segi kualiti koleksi Perpustakaan Khusus Gunasama, maklum balas responden menunjukkan bahawa tahapnya berada pada tahap hanya sederhana sahaja iaitu purata 54.7%.

Jadual 8: Koleksi Perpustakaan Khusus Gunasama

Bil.	Koleksi	Peratus %
1.	Terbitan terkini	52.6
2.	Mudah diakses	66.6
3.	Bahan dari pelbagai sumber buku	60.6
4.	Bahan dari pelbagai sumber digital	47.2
5.	Bahan dari sumber atas talian	46.4
	Purata	54.7

• Kemudahan ICT Perpustakaan Khusus Gunasama

Kualiti kemudahan ICT juga dilihat masih berada pada tahap rendah iaitu purata hanya mendapat 48.7% dan belum cukup memuaskan pengguna yang menggunakan perkhidmatan ICT yang disediakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama.

Jadual 9: Kemudahan ICT Perpustakaan Khusus Gunasama

Bil.	Kemudahan ICT	Peratus %
1.	Menyediakan kemudahan komputer	60.2
2.	Menyediakan komputer yang mencukupi	49.3
3.	Menyediakan kemudahan ICT seperti scanner, printer	41.3
4.	Mempunyai kemudahan internet/wifi	57.5
5.	Kemudahan internet yang laju	44.3
6.	Menyediakan perisian/aplikasi dalam komputer	43.0
7.	Perkhidmatan u-Pustaka	45.6
	Purata	48.7

iii. Persekitaran Perpustakaan Perpustakaan Khusus Gunasama

Faktor penting yang menentukan kualiti perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama ialah persekitaran perpustakaan. Majoriti responden memberikan maklum balas bahawa persekitaran perpustakaan berada pada tahap yang baik iitu purata 72.9%.

Jadual 10: Persekitaran Perpustakaan Khusus Gunasama

Bil.	Persekitaran	Peratus %
1.	Perpustakaan yang selesa dan kondusif	73.1
2.	Susun atur yang kemas dan menarik	71.8
3.	Bersih dan ceria	73.9
	Purata	72.9



### 3. Perkhidmatan Meja ke Meja

Perkhidmatan Meja ke Meja ini merangkumi peminjaman, pemulangan, pembaharuan, program, aktiviti dan perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama secara outreach bagi memperkukuhkan budaya membaca dalam kalangan pengguna atau warga di Kementerian/Jabatan/Agensi. Dapatan kajian menunjukkan bahawa hanya sebanyak 39.8% responden sahaja yang pernah menggunakan perkhidmatan ini oleh Perpustakaan Khusus Gunasama dan 60.2% mengatakan mereka tidak pernah menggunakan perkhidmatan ini.

Jadual 11: Perkhidmatan Meja ke Meja

Bil.	Perkhidmatan Meja ke Meja	Peratus %
1.	Pernah guna	39.8
2.	Tidak pernah guna	60.2

Kekerapan perkhidmatan ini dilaksanakan adalah kurang dari 5 kali setahun (67.5%) berbanding responden yang menggunakan perkhidmatan ini lebih dari 5 kali setahun hanya 32.5% sahaja. Dapatan ini menunjukkan Perpustakaan Khusus Gunasama tidak aktif menjalankan perkhidmatan meja ke meja di jabatan/kementerian masing-masing. Antara kaedah pelaksanaan perkhidmatan Meja ke Meja ini adalah pinjaman dan pembaharuan buku (21.6%) diikuti oleh pendaftaran keahlian perpustakaan (18.1%) dan pemulangan buku (16.8%), wakaf buku juga sering dilaksanakan oleh kakitangan perpustakaan iaitu 9.6% dan pendaftaran keahlian u-Pustaka iaitu 7.7%. Taklimat perkhidmatan perpustakaan turut dilaksanakan iaitu 11.7%. Kaedah mobile librarianship juga dipraktikkan dengan peratusan 7.4% dan nasihat perundingan 5.9%.

Selain daripada kaedah pelaksanaan yang dinyatakan di atas, kaedah lain adalah seperti berikut:

- i. Library on wheels;
- ii. Makluman rujukan dan koleksi buku terkini yang ada di perpustakaan;
- iii. Sembang buku dan mengajar teknik asas menulis buku;
- iv. Pinjaman berkelompok untuk sekolah;
- v. Program dan aktiviti seperti Kempen Galakan Membaca melibatkan sekolah yang berhampiran dan aktiviti untuk kakitangan dan anak-anak staf;
- vi. Hebahan melalui emel dan mulut ke mulut;
- vii. Promosi buku di setiap kementerian;
- viii. Bengkel memperkenalkan u-Pustaka kepada kakitangan;
- ix. Menyampaikan maklumat terkini berkaitan aktiviti-aktiviti perpustakaan.;
- x. Program Everyone Can Borrow, Program dan Anugerah Peminjam Buku; dan
- xi. Permohonan kemudahan bilik perpustakaan.

Secara keseluruhan, walaupun perkhidmatan Meja ke Meja kurang dilaksanakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama namun, 97.6% responden menyatakan mereka berpuas hati dengan perkhidmatan tersebut.

## Rumusan dan Kesimpulan

### Trend penggunaan perkhidmatan Perpustakaan khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan

Trend penggunaan Perpustakaan Khusus Gunasama menunjukkan adanya kesedaran penggunaan perpustakaan yang tinggi dalam kalangan kakitangan kerajaan. Sebilangan besar kakitangan jabatan mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama lebih daripada 10 kali setahun membuktikan bahawa mereka memanfaatkan Perpustakaan Khusus Gunasama sebagai sumber untuk memenuhi keperluan

tugasan mereka. Hal ini dibuktikan lagi apabila 98.14% pengguna memilih untuk mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama pada waktu siang hari yang bertepatan dengan waktu kerja pejabat. Sebilangan kecil pengguna yang mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama pada waktu malam bagi perpustakaan di Kolej Matrikulasi dan Politeknik yang dibuka pada waktu tertentu seperti di waktu peperiksaan bagi memudahkan pelajar mengulangkaji pelajaran.

Sungguhpun begitu, majoriti pengguna yang mengunjungi Perpustakaan Khusus Gunasama tidak sekerap 10 kali setahun tidak boleh dipandang enteng. Pelbagai aspek yang dibincangkan dalam bahagian sebelum ini boleh ditambah baik untuk menarik minat golongan ini supaya kekerapan kunjungan mereka ke Perpustakaan Khusus Gunasama bertambah bagi memaksimumkan fungsi Perpustakaan Khusus Gunasama sebagai gudang ilmu. Merujuk dapatan kajian ini, majoriti responden mengunjungi perpustakaan untuk membuat rujukan, membaca bahan bacaan ringan dan buku, membuat pinjaman serta mengadakan mesyuarat. Penggunaan kemudahan ICT dan penyertaan aktiviti yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama masih rendah dalam kalangan pengunjung. Oleh itu, aspek ini boleh diteliti dengan mendalam untuk menarik minat lebih ramai pengguna untuk terlibat sama dalam pelbagai program yang dianjurkan oleh Perpustakaan Khusus Gunasama.

### **Tahap Kepuasan Perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama di Jabatan Kerajaan**

Responden turut memberi maklum balas dari segi cadangan penambahbaikan yang perlu diambil perhatian dan tindakan oleh pihak perpustakaan. Input cadangan hendaklah tidak dipandang remeh demi menambahbaik perkhidmatan yang disediakan. Cadangan untuk penambahbaikan perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama ini terbahagi kepada tiga (3) kategori utama iaitu kualiti perkhidmatan, kualiti petugas dan kemudahan ICT. Antara cadangan yang diberikan oleh responden kajian ini adalah seperti berikut:

#### **i. Kualiti Petugas**

Pegawai yang bertugas di Perpustakaan Khusus Gunasama perlu mempunyai kelayakan yang diperlukan supaya pengurusan perpustakaan lebih teratur dengan petugas yang berpengetahuan dan berpengalaman. Peruntukan yang mencukupi untuk penjawatan perpustakaan juga diperlukan bagi mengelakkan kakitangan penjawatan lain tidak dibebankan dengan bidang perpustakaan yang tidak meliputi skop kerja hakiki mereka. Petugas Perpustakaan Khusus Gunasama juga boleh didedahkan dengan kursus-kursus yang berkaitan dengan pengurusan perpustakaan dan juga pengurusan khidmat pelanggan bagi menambah kadar kecekapan petugas.

#### **ii. Kualiti Perkhidmatan**

##### **a. Koleksi (Bahan Bacaan)**

Pihak Perpustakaan Khusus Gunasama perlu menambah koleksi bahan bacaan yang baru dan terkini. Pilihan koleksi bahan bacaan juga boleh dipelbagaikan lagi untuk memenuhi trend keperluan masa kini kerana terdapat jabatan memerlukan bahan bacaan teknikal khusus untuk jabatan tersebut. Bahan bacaan berformat digital dan juga akses e-Jurnal perlu diperbanyakkan. Koleksi berformat digital termasuklah untuk surat khabar boleh memudahkan pengguna mengaksesnya dari pelbagai lokasi dan tidak terhad di ruang perpustakaan sahaja.

Tempoh pinjaman juga dicadangkan untuk dipanjangkan bagi memudahkan penjawat awam yang mempunyai kekangan masa untuk kerap ke Perpustakaan Khusus Gunasama. Petugas Perpustakaan Khusus Gunasama juga boleh menghubungi para peminjam melalui aplikasi Whatsapp atau emel untuk memberikan peringatan mesra kepada mereka sebelum tempoh pinjaman buku tamat.

##### **b. Kemudahan ICT**

Perpustakaan Khusus Gunasama perlu menyediakan kemudahan komputer yang mencukupi dan berkeadaan baik untuk kegunaan pengunjung perpustakaan. Kemudahan peralatan komputer

perlu diselenggara secara berkala untuk memastikan tiada kerosakan terhadap komputer yang disediakan. Kemudahan capaian Wi-fi yang baik juga adalah sangat penting untuk kegunaan pengunjung perpustakaan. Wi-fi perpustakaan hendaklah dalam kelajuan yang mencukupi untuk menampung keperluan para pengunjung secara serentak.

### iii. Persekitaran Perpustakaan

Antara perkara yang perlu diambil perhatian dalam menyediakan persekitaran yang kondusif di Perpustakaan Khusus Gunasama, beberapa cadangan yang perlu dilihat seperti berikut:

- a. Susun atur ruang perpustakaan memainkan peranan yang penting untuk menghidupkan suasana di dalam Perpustakaan Khusus Gunasama. Pihak perpustakaan boleh mengubah susun atur supaya lebih mesra pengunjung dan lebih ceria. Kata-kata motivasi boleh digunakan untuk menghiasi ruang perpustakaan bagi menghidupkan suasana yang positif.
- b. Lokasi Perpustakaan Khusus Gunasama serta lokasi kotak gelungsur buku (Book Drop) juga perlu berada di kedudukan yang strategik dan senang untuk dikunjungi pengguna. Lokasi yang boleh dipertimbangkan adalah seperti berdekatan kafeteria, masjid dan surau. Kedudukan Perpustakaan Khusus Gunasama mudah dikunjungi dan tidak perlu tersekat dengan kebenaran pihak atasan. Pelaksanaan 'mobile library' juga boleh mencapai tujuan yang sama.
- c. Bagi Perpustakaan Khusus Gunasama yang belum menyediakan bilik perbincangan untuk pengguna, perkhidmatan ini boleh dipertimbangkan di perpustakaan yang memerlukan.
- d. Jabatan yang mempunyai kakitangan atau pengunjung yang ramai, perpustakaan mini bagi menyokong perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama wajar disediakan di ruang yang bersesuaian seperti di kawasan lobi atau ruang menunggu jabatan.
- e. Perpustakaan Khusus Gunasama boleh menambah dan mempelbagaikan fungsi perpustakaan seperti pelaksanaan jualan buku, penjagaan anak atau ruang kafeteria mini.
- f. Perpustakaan Khusus Gunasama boleh mempertimbangkan untuk menyatukan perpustakaan bahagian-bahagian berlainan sebagai satu pusat dokumentasi yang lebih mudah untuk diakses oleh pengguna.

### **Perkhidmatan Meja ke Meja**

Perpustakaan Khusus Gunasama perlu membuat pengisian dalam perkhidmatan Meja ke Meja. Perpustakaan Khusus Gunasama juga perlu mengkaji semula waktu operasi perpustakaan supaya pengguna dapat berkunjung pada waktu rehat tengah hari dengan pelaksanaan waktu rehat secara fleksibel bagi petugas perpustakaan supaya mereka boleh keluar rehat secara bergilir. Cadangan untuk melanjutkan waktu operasi sehingga malam atau waktu cuti bagi Perpustakaan Khusus Gunasama kluster akademik seperti Institut Perguruan, Kolej Komuniti dan lain-lain boleh dipertimbangkan sekiranya jabatan memerlukan akses kepada perpustakaan diluar waktu kerja. Dalam pada itu, penjawat awam juga digalakkan ke perpustakaan pada waktu pejabat bagi memenuhi keperluan tugas.

Langkah promosi untuk perkhidmatan Perpustakaan Khusus Gunasama perlu dipertingkatkan lagi supaya dapat menarik minat lebih ramai pengunjung ke perpustakaan. Ianya perlu dilaksanakan secara berkala dan konsisten supaya pengguna sentiasa mengetahui perkembangan semasa perpustakaan. Promosi boleh dilakukan dengan lebih kreatif dan inovatif seperti menggunakan infografik dan video. Hebahkan boleh dirancarkan melalui:

- E-mel;
- Laman web jabatan;
- Sosial media rasmi;
- Aplikasi Whatsapp; dan
- Slot perhimpunan bulanan.

Program anjuran Perpustakaan Khusus Gunasama juga boleh ditambah lagi untuk menarik lebih ramai pengunjung. Antara program yang dicadangkan adalah seperti:

- Program anugerah komitmen pembaca;
- Pelaksanaan tema untuk perpustakaan sempena sambutan hari bertema;
- Pertandingan membaca antara bahagian jabatan;
- Pertandingan membaca dan bercerita untuk anak-anak kakitangan jabatan;
- Penganjuran aktiviti untuk anak-anak kakitangan semasa cuti sekolah;
- Program ulasan buku daripada syarikat penerbitan atau pengarang buku; dan
- Program bedah buku secara berkala.

Perpustakaan Khusus Gunasama boleh melaksanakan kerjasama yang lebih erat dengan perpustakaan khusus yang lain dari segi pelaksanaan program dan juga prosedur pinjaman. Hubungan yang luas antara bahagian, jabatan mahupun kementerian memberikan akses lebih meluas kepada pengguna kepada sumber koleksi dan juga aktiviti yang boleh mereka sertai.

## Rujukan

- Collison, R. *Information Services: Their Organisation and Administration (Repr.)*. London: Clark, 1952.
- “Jawatankuasa Pemurniaan Garis Panduan Perpustakaan Khusus.” *Garis Panduan Perpustakaan Khusus (2nd ed.)*. Kuala Lumpur, 2010.
- Murray, T. E. “What’s So Special About Special Libraries?” *Journal of Library Administration*, 53(4) (2013): 274–282. <https://doi.org/10.1080/01930826.2013.865395>.
- Nashihuddin dan Aulianto. “Strategi Peningkatan Kompetensi Dan Profesionalisme Pustakawan Di Perpustakaan Khusus.” *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 24(2) (2016): 51-58. DOI:10.21082/jppv24n22015.p51-58.
- O’Brien, H. L., & Toms, E. G. “The Development and Evaluation of a Survey to Measure User Engagement.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(1) (2010): 50–69. <https://doi.org/10.1002/asi.21229>.
- Perpustakaan Negara Malaysia. *Laporan Perangkaan Perpustakaan Khusus Gunasama 2020*. Kuala Lumpur, 2021.
- Simamora, V. Y. *Ketersediaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan RSUD Dr. Pirngadi Medan*, 2018.
- Skretas, G. “Factors affecting the full use of library and information management systems by library personnel.” *Program: electronic library and information systems*, 39(2), (2005): 139–146. <https://doi.org/10.1108/00330330510595715>
- Sulistyo-Basuki. “Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum,” 1991
- Surachman, A. “Pengelolaan Perpustakaan Khusus.” *Academia*, 2005. [https://www.academia.edu/467893/Pengelolaan\\_Perpustakaan\\_Khusus\\_Special\\_Library\\_Management](https://www.academia.edu/467893/Pengelolaan_Perpustakaan_Khusus_Special_Library_Management).
- Tambunan, K. “Kajian perpustakaan khusus dan sumber informasi di Indonesia. BACA.” *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 34(1) (2013): 29-46.
- Zawiyah Baba. “Libraries in Malaysia: towards transformation and community outreach.” Kuala Lumpur, 2017.

# LANDSKAP TERAPI: PENDEKATAN TERHADAP KUALITI DI PERPUSTAKAAN AWAM MALAYSIA

*Haslinda Husaini*

*Pensyarah Kanan*

*Fakulti Pengurusan Maklumat, Universiti Teknologi MARA Shah Alam*

*haslinda3145@uitm.edu.my*

*Dr. Sharmila Mohamed Shuhidan*

*Pensyarah Kanan*

*Fakulti Pengurusan Maklumat, Universiti Teknologi MARA Shah Alam*

*shamila@uitm.edu.my*

*Profesor Madya Dr. Siti Arpah Noordin*

*Pensyarah Kanan*

*Fakulti Pengurusan Maklumat, Universiti Teknologi MARA Shah Alam*

*arpah@fskm.uitm.edu.my*

---

## Abstrak

Kajian ini adalah bertujuan untuk menilai kualiti terapeutik landskap di perpustakaan awam di Malaysia. Kajian ini akan mengenal pasti elemen yang bersesuaian digunakan di dalam skop perpustakaan. Ia bagi menilai persekitaran perpustakaan serta arkitek landskap dan kesihatan serta kesejahteraan. Dalam pengoperasian perpustakaan yang berorientasikan perkhidmatan kepada pelanggan, keutamaan dan kepuasan pelanggan menjadi misi utama. Secara umumnya, perpustakaan awam adalah organisasi yang terlibat secara aktif dalam pembangunan modal insan dan merupakan elemen penting di dalam membantu kehidupan masyarakat hari ini. Era globalisasi baru, kepesatan pembangunan sosioekonomi yang semakin mencabar mengakibatkan semakin ramai yang terdedah kepada masalah sosial. Tekanan kehidupan sebagai masyarakat moden dan lebih menakutkan adalah peningkatan jumlah penyakit mental. Walaupun banyak kajian dilakukan mengenai kualiti perkhidmatan perpustakaan tetapi tumpuan kurang dilihat dari aspek landskap terapi. Berasaskan teori terapeutik landskap yang diperkenal oleh Gesler pada tahun 1992, penyelidik mengambil inisiatif untuk melihat perkhidmatan dan kemudahan serta maklumat di perpustakaan dari sudut kualiti landskap terapi di perpustakaan khususnya perpustakaan awam di Malaysia. Adaptasi dan pendekatan menggunakan teori SERVQUAL turut dilaksanakan bagi mengukur kepuasan terapi pengguna. konsep penyelidikan berpotensi, dan seterusnya membina instrument dan model kajian.

**Kata kunci:** Perpustakaan awam, landskap terapi, persekitaran binaan semula jadi perpustakaan, persekitaran sosial perpustakaan, persekitaran kerohanian perpustakaan, kepuasan terapeutik perpustakaan, kepuasan pengguna, SERVQUAL

## Pengenalan

Kecanggihan teknologi dan perubahan norma baharu di dalam kehidupan pada hari ini, memerlukan semua organisasi memainkan peranan yang penting. Justeru, perpustakaan awam sebagai sebuah organisasi yang paling dekat dengan masyarakat perlu memainkan meningkatkan keupayaan kemudahan dan perkhidmatan bersesuaian dengan norma baharu hari ini. Peranan perpustakaan awam di dalam membantu ramai orang tanpa mengira individu mahupun masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan suasana dunia yang semakin moden dan mencabar ternyata semakin ketara terutama ketika pandemik melanda dunia pada tahun 2019. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti dimensi landskap terapi bagi perpustakaan awam. Hari ini, telah banyak perpustakaan berperanan selaku perantara yang menghubungkan antara individu dengan maklumat dan peluang pembelajaran, mendorong pengembangan dan inovasi serta berfungsi sebagai penghubung kepada masyarakat. Di Malaysia, terdapat lebih kurang 13,819 pelbagai jenis perpustakaan di seluruh negara, 1,708 darinya adalah perpustakaan awam di mana adanya kehadiran dan infrastruktur fizikal yang signifikan untuk memanfaatkan kejayaan jangka panjang. Perpustakaan awam yang juga berada di bawah kategori perpustakaan negeri dan cawangannya serta mempunyai perpustakaan desa atau perpustakaan masyarakat mempunyai kuasa pentadbiran di bawah pemerintahan negeri atau pihak berkuasa tempatan dan peranan Perpustakaan Negara Malaysia. Tujuannya adalah untuk menyalurkan dan memantau pembangunan dan operasi bagi pihak Kerajaan Persekutuan. Peranan perpustakaan hari ini telah banyak berkembang dan berubah. Perpustakaan awam pada hari ini lebih berperanan sebagai organisasi yang aktif yang terlibat dengan pembangunan kesejahteraan sosial masyarakat dalam menyokong keperluan maklumat, pendidikan, budaya dan rekreasi masyarakat dengan memberikan perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti untuk memenuhi keperluan maklumat pendidikan dan keperluan rekreasi pengguna (Brewster, 2014). Oleh yang demikian, dengan segala peruntukan sumber yang ada, perpustakaan awam diharapkan dapat mengurangkan kadar jenayah dan penyakit sosial serta dapat meningkatkan status masyarakat.

Sebelum ini, kualiti dan keberhasilan sesebuah perpustakaan diukur melalui koleksi bahan bacaan dan saiz perpustakaanannya. Walau bagaimanapun, dengan pelaksanaan SERVQUAL yang diangunkan oleh A.Parasuraman, Valarie A. Zeithmal dan Leonard L.Berry pada tahun 1988 adalah kaedah penilaian kualiti perpustakaan bertukar dari tradisi mengukur jumlah koleksi dan menghitung kekerapan penggunaan kepada, meneroka bagaimana persekitaran terutama landskap memberikan unsur terapi dan kesihatan kepada pengguna (Husaini, H. 2021 & Brewster, 2014). Landskap terapi telah digunakan dalam pelbagai industri perkhidmatan, termasuk perpustakaan awam kerana perkhidmatan komuniti bukan komersial telah dikenal pasti sebagai lokasi yang boleh menjadi pemulihan dan santai (Korpela & Ylen, 2007). Bagi arkitek landskap pula, kerangka konsep menceritakan berkenaan dengan persekitaran perpustakaan menerusi tiga elemen utama. Kerangka konsep terhasil daripada penyelidikan terhadap kajian dan cadangan serta kehendak daripada para pengamal iaitu pustakawan serta pengguna atau pelanggan (Husaini, H., 2019).

Reka bentuk perpustakaan hari ini telah mengambil kira keperluan pelanggan daripada pelbagai aspek termasuklah kesihatan. Ciri serta elemen ini telah pun dipraktiskan dan diterapkan di dalam pembangunan sesebuah perpustakaan. Ini jelas kelihatan apabila, perpustakaan mengambil kira untuk mewujudkan ruangan rehat dan santai, menambah landskap bercirikan taman, menyediakan pelbagai kemudahan kepada pengguna seperti kafe, ruangan rehat yang selamat, menambah pemasangan dan kawalan CCTV bagi memastikan keselamatan pengguna, Kawasan rehat yang terbuka serta pelbagai lagi kemudahan dan perkhidmatan yang mengambil kira aspek keselamatan dan kesihatan.

Adalah penting bagi perpustakaan untuk mengetahui serta mengukur tahap terapi, kesihatan dan keselamatan bagi kemudahan, perkhidmatan dan koleksi bacaannya dengan mendapatkan maklum balas daripada pengguna kerana ianya merupakan faktor utama bagi kejayaan perpustakaan dalam konteks prestasi terapi.



Kajian ini turut mengadaptasi teori SERVQUAL yang disesuaikan untuk mengkaji kualiti landskap terapi bagi perpustakaan awam. Dalam situasi masyarakat moden sekarang, perubahan dalam pembangunan ekonomi dan masyarakat akan mempengaruhi golongan muda yang terdedah kepada pelbagai jenis penganiayaan dan kejadian trauma; di mana biasanya golongan muda ini akan mengalami lebih dari satu situasi yang menjadikan mereka sebagai mangsa (Husaini H, Noordin S.A & Shuhidan S.M, 2015). Perubahan pesat pembangunan ekonomi dan perubahan sosial boleh menyebabkan banyak masalah psikologi di Malaysia. Pengaruh negatif ini boleh menyebabkan pelbagai bentuk penyakit sosial dan malangnya ia meningkat dalam kalangan anak muda yang memerlukan perhatian dari penjaga. Kanak-kanak hari ini adalah sumber insan masa depan kerana mereka adalah pemacu utama dalam pembangunan masyarakat berpengetahuan. Untuk memenuhi keperluan anak-anak kita, adalah penting untuk kita memantau perkembangan mereka terutama dalam era digital dan persekitaran tanpa sempadan sekarang. Anak-anak akan melalui pelbagai jenis pengalaman dan cabaran sepanjang proses tumbesaran mereka (Husaini H, Noordin S.A & Shuhidan S.M, 2015). Di sinilah, perpustakaan awam harus menjadi ejen penting dalam membantu kehidupan masyarakat yang dapat mengubah dan meningkatkan kualiti kehidupan menerusi kesihatan dan kesejahteraan minda dan fizikal berdasarkan sumber dan perkhidmatan serta koleksi yang disediakan.

## **Landskap Terapi**

Idea landskap terapi telah digunakan secara meluas untuk menggambarkan hubungan antara tempat, persekitaran dan perkembangan kanak-kanak (Brewster, 2014). Ini disebabkan oleh alasan bahawa orang muda memerlukan persekitaran yang kondusif untuk pertumbuhan dan belajar; landskap terapi akan menjadi salah satu elemen penting dalam mengembangkan minat membaca dan intelektual mereka dan membentuk keperibadian yang mampan (Utaberta et al, 2011). Menurut Wilbert Gesler, pengasas teori landskap terapi, landskap terapeutik bermaksud ruang yang mempunyai kesan positif terhadap kesihatan mental dan kesejahteraan (Gesler, 1993). Aktiviti penyembuhan berkaitan dengan kesihatan dan kesejahteraan. Ia menjadi pengukur bagi menunjukkan kualiti yang diperolehi oleh pengguna. Secara tak langsung kualiti kehidupan ini dilihat sebagai kaedah untuk mengukur tahap kemantapan masyarakat. Ia jelas menunjukkan bahawa elemen penyembuhan di dalam teori Gesler adalah salah satu elemen penting yang menjadi kunci kepada reka bentuk landskap perpustakaan hari ini.

Keprihatinan kerajaan Malaysia untuk membawa negara ke arah pembangunan sosioekonomi yang dimulakan sejak tahun 90-an, telah menjadi teras untuk meningkatkan pengetahuan sosial, budaya, pendidikan dan ekonomi negara. Kajian ini turut menengahkan pembangunan sosial orang muda dengan menggunakan perpustakaan awam yang berperanan sebagai landskap terapi untuk masa depan. Penyelidikan mengenai amalan terbaik untuk perpustakaan awam sebagai landskap terapeutik (Brewster, 2014; Motealleh et al, 2015; Husaini et al., 2015, 2020) dan adaptasi teori landskap terapeutik oleh Wilbert Gesler dilakukan. Konsep asal terapeutik landskap bermula di dalam konteks pemikiran geografi kesihatan. Walau bagaimanapun, telah digunakan dalam pelbagai bidang seperti konteks penjagaan kesihatan, kem musim panas kanak-kanak, budaya bangsa pertama, kebun komuniti & warga tua, taman, yoga termasuk perpustakaan akademik, awam dan khas.

## **Kerangka Kerja**

Kajian ini dimulakan dengan meneroka tinjauan literatur sumber primer atau utama, sekunder atau kajian atau telaah terhadap sumber primer, contohnya; buku, jurnal, karya tulis ilmiah dan lain-lain dan tersier iaitu karya rangkuman dari pelbagai sumber sekunder. Dari tinjauan tersebut, penyelidik mendapati wujudnya teori berpotensi, faktor dan dimensi penting yang terdapat dalam kajian landskap terapeutik. Ianya ditemui sewaktu lawatan kali pertama di perpustakaan awam oleh Brewster, 2014 dengan memberi tumpuan kepada responden di dalam program biblioterapi. Hasil kajian mendapati bahawa peranan perpustakaan awam dari aspek persekitaran serta perkhidmatan dan bagaimana ciri ini membina perpustakaan sebagai

tempat pemerksaan kepada faktor kesihatan dan kesejahteraan. Menurut Brewster (2014) dari kajian ini, perpustakaan awam dapat digabungkan ke dalam kategori mereka iaitu:

- i. Perpustakaan sebagai tempat yang dikenali, terbuka dan mesra pengguna.
- ii. Perpustakaan sebagai selesa dan berupaya mewujudkan rasa tenang di kalangan pengguna.
- iii. Perpustakaan adalah tempat bagi pemerksaan.

Kajian perpustakaan sebagai landskap terapi sebelumnya menunjukkan bagaimana perpustakaan awam menyumbang kepada pembangunan masyarakat dengan menyediakan jenis aktiviti sosial, ruang komuniti bebas, sumber teknologi, hubungan dengan ekonomi tempatan dan kepercayaan masyarakat yang tinggi (Zakaria et al, 2011; Aabo & Audunsun, 2012). Kewujudan ciri elemen landskap terapeutik di persekitaran perpustakaan membantu dalam memupuk daya imaginasi, kreativiti dan perkembangan peribadi masyarakat terutama golongan muda.

Tidak dapat dinafikan bahawa ada hubungan timbal balik antara landskap terapeutik, sosial, persekitaran dan pemulihan manusia (Motealleh, 2015; Conradson, 2005) dapat mempengaruhi kesejahteraan manusia. Sebilangan besar kajian di kawasan tersebut melibatkan kajian kualitatif di mana kajian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai kawasan tersebut. Satu kajian lebih awal dijalankan untuk membantu memvalidasi atau mengesahkan pembinaan elemen dan dimensi berkaitan perpustakaan dan terapi landskap. Beberapa aktiviti dilakukan seperti perbincangan dalam kalangan pasukan pengurusan untuk mengenal pasti punca pelaksanaan elemen landskap terapi dalam pembangunan perpustakaan di kawasan komuniti.

Selain itu, aktiviti berkumpulan secara bertumpu dengan beberapa jenis pengguna seperti, pengguna perpustakaan, ahli akademik di bidang sains perpustakaan, pengamal dan kakitangan yang boleh berbincang untuk menyusun idea dan pendapat yang lebih bagus mengenai perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan awam selain mempunyai pandangan yang lebih bernas mengenai kesahihan kandungan. Pada peringkat akhir, penyelidik akan membuat pengesahan bagi elemen atau item yang dibina dengan pakar serta pengamal industri yang berpengalaman. Seterusnya, proses pengesahan kandungan, konstruk dan pengesahan turut menyumbang kepada pembinaan dimensi yang berkaitan terhadap cadangan kerangka konsep bagi tujuan kajian.

## **Cadangan Konsep Kerangka**

Rekabentuk, kemudahan, perkhidmatan dan koleksi perpustakaan harus dirancang dengan teliti untuk mencerminkan keperluannya. pelbagai aktiviti yang terdapat di perpustakaan awam. Secara tidak langsung, ianya akan mewujudkan ruang pembelajaran dan pengguna yang lebih baik untuk pelanggan dan komuniti setempat. Reka bentuk, persekitaran dan arkitek landskap yang berkaitan dengan kualiti ruang mempengaruhi kepuasan terapi pelanggan dari aspek kesejahteraan minda. Perpustakaan awam sama pentingnya dengan aset masyarakat. Ia harus memainkan pelbagai peranan kepada masyarakat. Kejayaan perpustakaan itu hanya akan dicapai sekiranya para pengguna berpuas hati serta dapat memanfaatkan persekitaran dalaman fizikal (Husaini, H et al., 2015,2019 & Suhar et al, 2012), persekitaran sosial dan persekitaran spiritual sekaligus mempengaruhi kepuasan terapi perpustakaan mereka terhadap perasaan kesejahteraan atau pengurangan tekanan.

Kerangka ini dikonseptualisasikan berdasarkan kajian sebelumnya. Pembolehkan dimensi disesuaikan daripada model landskap terapeutik oleh Gesler, 1998 yang terdiri daripada tiga dimensi iaitu persekitaran semula jadi dan binaan, persekitaran sosial dan persekitaran kerohanian dan disokong oleh kajian empirikal yang dilakukan oleh William, 1998; Palka, 1999; Thurber & Malinowski, 1999; Kearns & Barnet, 1999; Scarpaci, 1999; Kearns & Collins, 2000; Williams, 2002, Wilson, 2003; Miligian et.al., 2004; Martin et.al., 2005; Korpela dan Ylean, 2007; Ravi, 2008; Brewster, 2014; Montealleh P., 2015.

Kerangka ini juga mengadaptasi teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988. Sementara itu, tinjauan LibQUAL berkembang dari model konsep berdasarkan instrumen SERVQUAL dan ditawarkan kepada komuniti perpustakaan oleh Persatuan Penyelidikan Perpustakaan, Persatuan Statistik dan Program Penilaian Penyelidikan Perpustakaan, 2014. Dengan menggunakan teknik kajian SERVQUAL, kajian ini akan menilai kualiti landskap terapi perpustakaan.

Seperti yang disebutkan sebelumnya dalam kerangka konseptual dibangun berdasarkan penelitian sebelumnya dan mengadaptasi teori-teori landskap terapeutik oleh Gesler, 1998 dan SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998. Hasil kajian awal juga disesuaikan dengan pembinaan dimensi. Pada dasarnya, tiga elemen utama dikumpulkan dan dirasionalisasikan dalam kajian ini:

## **A. Dimensi Kualiti Landskap Terapi Perpustakaan**

Landskap terapi perpustakaan seperti yang didefinisikan oleh Brewster, 2014) sebagai persekitaran yang rapat dengan pelanggan dan ramah, suasana sunyi dan tenang, tiada aspek komersial, suasana yang tidak menekan mengenai apa yang harus dibaca; semuanya menyumbang kepada peluang untuk melakukan penyembuhan atau rawatan dengan melarikan diri dari situasi tertekan ke ruang perpustakaan awam yang tenang dan dapat menyumbang kepada aspek kesejahteraan dan kesihatan. Tambahan lagi, bukan hanya perkhidmatan yang diberikan tetapi juga ruang di perpustakaan yang memberi kesan positif kepada kesihatan mental dan kesejahteraan. Ini sesuai untuk peranan perpustakaan awam sebagai tempat refleksi, keinsafan diri dan tempat perlindungan (Gesler, 1993).

Menurut landskap terapeutik oleh Gesler (1998), dimensi terbahagi kepada tiga kategori utama, kerana untuk kajian ini masih merupakan kategori asas. Tiga kategori landskap terapi perpustakaan terdiri daripada:

### **i. Binaan Perpustakaan serta Persekitaran Semulajadi**

Perpustakaan persekitaran secara semula jadi dan binaan yang didefinisikan sebagai landskap secara reabentuk dan semulajadi dan p. Montealleh, P. (2015) menyatakan bahawa faktor persekitaran merangkumi persekitaran manusia dan mempunyai kesan terhadap kualiti hidup. Ia juga menunjukkan hubungan persekitaran landskap masyarakat.

### **ii. Persekitaran Sosial Perpustakaan**

Aarts dan Dijksterhuis, 2003 membincangkannya sebagai pendekatan berorientasikan proses untuk menerokai bagaimana norma dan situasi mempengaruhi tingkah laku sosial. Seperti yang telah dinyatakan bahawa norma dan situasi dapat dilihat sebagai hubungan antara persekitaran dan tingkah laku normatif dalam ingatan yang dibentuk oleh pengaruh sosial.

### **iii. Persekitaran Kerohanian Perpustakaan**

Persekitaran kerohanian perpustakaan merujuk kepada pendekatan holistik yang telah berkembang dan dipraktikkan dalam kemudahan, perkhidmatan serta aktiviti perpustakaan. Ini untuk membentuk minda dan jiwa positif pengguna dan juga suasana. Menurut Patel (2003) bagi banyak orang, spiritual melibatkan beberapa tahap kepercayaan pada kekuatan yang lebih tinggi yang dilabel dengan pelbagai cara.

## Metodologi

Tujuan penulisan ini adalah untuk memberikan pemahaman konseptual mengenai penerapan landskap terapeutik dalam konteks perpustakaan awam dalam pengembangan kesejahteraan masyarakat. Kajian akan menjalankan kaedah percampuran iaitu pada peringkat awal kajian dilaksanakan secara kualitatif dan selepas pembinaan instrument, kajian akan mengedarkan set soalan kepada pengguna perpustakaan awam yang dipilih berdasarkan reputasinya di Malaysia.

Menurut Cresswell (2009), penyelidikan kuantitatif menuntut pemilihan sampel populasi kajian secara rawak dan pemilihan sampel secara rawak kepada pelbagai kumpulan kajian. Persampelan statistik bergantung pada sampel kajian yang lebih terbuka dan umum, yang dapat digeneralisasikan kepada populasi yang lebih besar. Kelebihan hasil yang diperoleh dari pensampelan rawak adalah bahawa penemuan mempunyai kemungkinan besar untuk menjadi generalisasi. Kelemahannya ialah pemilihan rawak memakan masa, dengan hasil banyak kajian menggunakan sampel peluang yang lebih mudah diperoleh (Duffy, 1985), ini akan menghalang kemungkinan generalisasi jika sampel terlalu kecil.

Menurut Cresswell dan Plano (2007), keperluan penyelidikan kuantitatif, untuk pemilihan sampel populasi kajian secara rawak. Pensampelan statistik bergantung pada sampel kajian di mana menghasilkan data lebih umum, yang dapat digeneralisasikan kepada populasi yang lebih besar. Kelebihan keputusan yang diperolehi dari persampelan rawak adalah bahawa penemuan mempunyai berkemungkinan besar adalah data dapat diguna pakai secara umum.

## Kesimpulan

Kajian awal bagi tajuk landskap terapi di perpustakaan menunjukkan bahawa rekabentuk dan persekitaran serta binaan perpustakaan dilaksanakan dengan mengadaptasi dan bercirikan elemen landskap terapi. Walau bagaimanapun, pelaksanaan dan pengukuran kualiti landskap terapi perpustakaan bagi melihat kepada sumbangannya kepada penyembuhan dan kesihatan minda dan kesejahteraan sosial ini masih di peringkat awal. Diharapkan, kajian ini dapat menyumbang kepada pembangunan dan rekabentuk perpustakaan, semoga perpustakaan awam dapat memperluaskan teori landskap terapeutik. Perpustakaan perlu mempunyai perkhidmatan dan kemudahan berimpak tinggi untuk menonjolkan sumbangan dan peranan mereka dalam pembangunan masyarakat berpengetahuan.

## Penghargaan

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Geran Lestari Covid 19, Universiti Teknologi MARA (UiTM), kerana memberi jalan dan peluang kepada kami untuk terus menjalankan projek penyelidikan ini.

## Rujukan

- Aarts, H and Dijksterhuis, AP. "The Silence of the Library: Environment, Situational Norm, and Social Behavior." *Journal of Personality and Social Psychology*. vol 4 (1) (2003): 18-24.
- "Association of Research Libraries Statistics and Assessment Program." LibQUAL+®, 2014, Diakses pada 12 Sept. 2014. [www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info).
- Brewster, Liz. "The Public Library as Therapeutic Landscape: A Qualitative Case Study". *Health & Place* vol. 26 (2014): 94-99.
- Conradson, D. "Landscape, Care and The Relational Self: Therapeutic Encounters in Rural England." *Health & Place*, Vol 11(4) (2005): 337. //Dx.Doi.Org/10.1016/J.Health-Place, 2005.02.004 – 48.
- Commission of the European Communities. *Social Policy Agenda: Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions*. Brussels: Commission of the European Communities, 2000.
- Frederiksen, Lia. "Our Public Library: Social Reproduction and Urban Public Space in Toronto". *Women's Studies International Forum*, vol 48 (2015): 141-153.
- George, D., & Mallery, P. *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 update (4th ed.), Boston: Allyn & Bacon, 2003.
- Gesler, W.M. "Therapeutic Landscapes: Theory and a Case Study of Epidaurus, Greece." *Environment and Planning*, vol 11 (1993): 171–89.
- Gesler, W.M. "Bath's Reputation as a Healing Place", in R.A. Kearns and W.M. Gesler (eds) *Putting Health into Place*." *Syracuse: Syracuse University Press*, (1998): 17–35.
- Glenn Garder, Anne Gardner, Lorna MacLellan, Sonya Osborne. "Reconceptualising the Objective of A Pilot Study for Clinical Research". *International Journal of Nursing Studies*, vol 4(7) (2003): 719 – 724.
- Hernon, P. & Nitecki, D. "Service Quality: A Concept Not Fully Explored". *Library Trends*, 49 (2001): 687-708.
- Husaini, H., & Shuhidan, S.M. *A Preliminary Analysis in The Therapeutic Landscape of Malaysian Public Libraries*. International Conference on Research and Practices in Science, Technology and Social Sciences (I-Crest 2021), 26 June 2021. UiTM, Malaysia, 2021.
- Husaini, H., Noordin, S.A., Shuhidan, S.M. *Accommodating Children's Social Wellbeing through Library Therapeutic Landscape: A Conceptual Framework*: 33rd IBIMA Conference, 10-11 Apr. 2019. Granada, Spain.
- Husaini, H., Noordin, S.A., Shuhidan, S.M., Bahry, F. D.S. *Modelling the Public Library Therapeutic Landscape Quality and Satisfaction*: 33rd IBIMA Conference, 10-11 Apr. 2019. Granada, Spain.
- Husaini H., Noordin, S.A and Shuhidan S.M. *Bibliotherapy in the Malaysian Public Libraries: A Conceptual Framework*. The Asian Conference on Literature and Librarianship 2015, 2-5 Apr. 2015. Osaka.

- Husaini, H., Noordin, S.A., Shuhidan S.M. and Bahry, F. D.S. "Library Therapeutic Landscape Quality Approaches in Public Libraries: A Pilot Study." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(9) (2018): 439-451.
- Husaini H., Noordin, S.A and Shuhidan S.M. "Assessing The Public Library Therapeutic Landscape Quality and Satisfaction: A Conceptual Framework". *International Journal of Computer Science and Electronic Engineering*, Vol 3(5) (2015): 371 – 374.
- Husaini H., Noordin, S.A and Shuhidan S.M. "The Public Library as Therapeutic Landscape: Quality and Satisfaction". *National Invention Innovation Design Research*. Faculty of Information Management, MARA University of Technology, 2015.
- Hassan, Z.A., Schattner, P. and Mazza, D. "Doing Pilot Study: Why Is It Essential?" *Malaysian Family Physician*, vol. 1 (2&3) (2006): 70-73.
- Jiang, Shan. "Therapeutic Landscapes and Healing Gardens: A Review of Chinese Literature in the Relation to the Studies in Western Countries." *Frontiers of Architectural Research*, Vol 3(2) (2014) 141-53.
- "IM Read: Book Talk with PNM". Facebook, dimuatnaik oleh IM read, 7 Jun 2020, [www.facebook.com/IM-Read-112080073799316](https://www.facebook.com/IM-Read-112080073799316)
- "IM Read: U-Pustaka: Generasi Milenial Vs Generasi Z | Book Talk Bersama Encik Ali Bin Rashid". Youtube, dimuatnaik oleh AA Studio, 10 Jun 2020, [www.youtube.com/watch?v=AS7V18tIGV0](https://www.youtube.com/watch?v=AS7V18tIGV0)
- Kearns, R.A. and Barnett, J.R. "Auckland's Starship Enterprise: Placing Metaphor in a Children's Hospital." *Therapeutic Landscapes: The Dynamic Between Place and Wellness*. MD: University Press of America, Inc., (1999): 169-99.
- Kearns, R.A. and Collins, "D.C. "New Zealand Children's Health Camps: Therapeutic Landscapes Meet the Contract State". *Social Science & Medicine*. 5 (7) (2000): 1047-59.
- Korpela, K.M., Ylen M. "Perceived health is associated with visiting natural favorite places in the vicinity." *Health Places* 13 (1) (2007): 138-151.
- Krolak Lisa. *The Role of Libraries in the Creation of Literate Environment*. UNESCO Institute for Education, Hamburg, Germany, 2006.
- Likert, R "A Technique for the Measurement of Attitudes". Archives of Psychology. New York: Columbia University Press, 1931.
- Lucas, C. V., & Soares, L. "Bibliotherapy: A Tool to Promote Children's Psychological Well-being". *Journal of Poetry Therapy*, Vol 26(3) (2013): 137–147. doi:10.1080/08893675.2013.823310
- Malaysian National Library. *The Reading Profile of Malaysians 2006*. Unpublished research by the Malaysian National Library, Kuala Lumpur, 2006.
- Martin, GP., et al. "Place, Policy and Practitioners: On Rehabilitation, Independence and Their Therapeutic Landscape in the Changing Geography of Care Provision to Older People in the UK". *Social and Science Medicine*, Vol 61(9) (2005): 1983-1904.



- Motealleh, P. et. al., "Investigating the Significance of Landscape in Designing Library by Emphasising on the Enhancement of Learning". *House and Building National Research Center Journal*, 2015. doi:10.1016/j.hbrcj.2014.12.007
- Mohamad Yusoff et. al. "Attitude towards Rural Library Services among Youths in Malaysia". *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol 3(6) (2013): 777-782.
- Noordin S.A, Husaini H. and Shuhidan S.M. *Library Therapeutic Landscape Quality of the Public Library*. 27th IBIMA Conference. Milan, 4 - 5 Mei 2016. Itali.
- Nunnally, J. C., & Bernstein. I. H. *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill, 1994.
- Patel Nandish V. "A Holistic Approach to Learning and Teaching Interaction: Factors in the Development of Critical Learners". *The International Journal of Education Management*, Vol 17 (6&7) (2003): 272-28.
- Palka, E. *Accessible Wilderness as a Therapeutic Landscape: Experiencing the Nature of Denali National Park, Alaska*. *Therapeutic Landscapes: The Dynamic Between Place and Wellness*. MD: University Press of America, Inc., 1999: 29-51.
- Parasuraman, A. A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol 64 (1), Jan. 1988.
- SA Noordin, Husaini H. and SM Shuhidan. "*Bibliotherapy in Public Libraries: A Conceptual Framework*". International Conference on Learning and Technology (ICLT), 25-26 Mac. Singapore, 2015.
- Scarpaci, J. *Healing Landscapes: Revolution and Health Care in Post-Socialist Havana*. *Therapeutic Landscapes: The Dynamic Between Place and Wellness*. MD: University Press of America, Inc., 1999: 202-203.
- Suhar et. al., "Towards A Better Design: Physical Interior Environment of Public Libraries In Peninsular Malaysia". *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol 42 (2012):131-143.
- Thurber, C. and Malinowski, J. "Summer Camp as a Therapeutic Landscape. *Therapeutic Landscapes: The Dynamic Between Place and Wellness*". MD: University Press of America, Inc., 1999, m.s. 53-70.
- Tukhareli, Natalia. "Bibliotherapy in a Library Setting: Reach Out to Vulnerable Youth". *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, Vol 6 (1) Jul. 2011.
- Van Teijlingen, E. R. and Hundley, V. "The importance of Pilot Studies". *Social Research Update*, 2001, Diakses pada 2 Okt. 2016. [www.sru.soc.surrey.ac.uk/SRU35.html](http://www.sru.soc.surrey.ac.uk/SRU35.html).
- Van Teijlingen, E. R., Rennie, A-M., Hundley, V. and Graham, W. "The Importance of Conducting and Reporting Pilot Studies: The Example of the Scottish Births". *Survey. Journal of Advanced Nursing*. Vol 34 (3), Mei 2001: 289 – 295.
- Van Teijlingen, E. R. and Hundley, V. "The roles of pilot studies in midwifery research", 2002, [www.rcm.org.uk/news-views-and-analysis/analysis/the-role-of-pilot-studies-in-midwifery-research](http://www.rcm.org.uk/news-views-and-analysis/analysis/the-role-of-pilot-studies-in-midwifery-research) Diakses pada 2 Okt. 2016.



- Williams, A. "Changing Geographies of Care: Employing the Concept of Therapeutic Landscapes as a Framework in Examining Home Space". *Social Science & Medicine*, Vol 55(1) (2002): 141-54.
- Wilson, K. "Therapeutic Landscapes and First Nations Peoples: An Exploration of Culture, Health and Place". *Health & Place*, Vol 9(2) (2003): 83-93.
- Winterson, J. "We Must Protect and Reinvent Our Local Libraries". *The Guardian*, London, 23 Nov. 2012.
- Wood, V.J., et al., "Creating "Therapeutic Landscapes" for Mental Health Careers in Inpatient Settings: A Dynamic Perspective on Permeability and Inclusivity". *Social Science Medicine*, Vol 91 (2013): 122–129.
- Zakaria, Z.; Z.H. Hussin; N. Noordin; M.Z.H.M. Sawal; S.M.A.S. Ahmad Alhady, et al.,. "Service Quality Dimensions In Public Library Northern Area Experienced", *Journal of Social Science*, Vol 7, (2011): 265-270.

**NOTA**  
*NOTES*

# NOTA NOTES

ISSN 0127-1172



**PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA**

232 Jalan Tun Razak, 50572 Kuala Lumpur, Malaysia

☎ 03-2687 1700 • 📠 03-2694 2490

🌐 [www.pnm.gov.my](http://www.pnm.gov.my)



PerpustakaanNegaraMalaysia



pnm\_ramli



PNM\_sosial



blog.pnm.pnm.gov.my



soluansosialipnm