QUALITY SYSTEM
SIRIM
MALAYSIA
ISO/IEC GUIDE 62 1996
QS 0212 1999 CB 01
MS ISO 9001:2000 REG NO.AR 1405

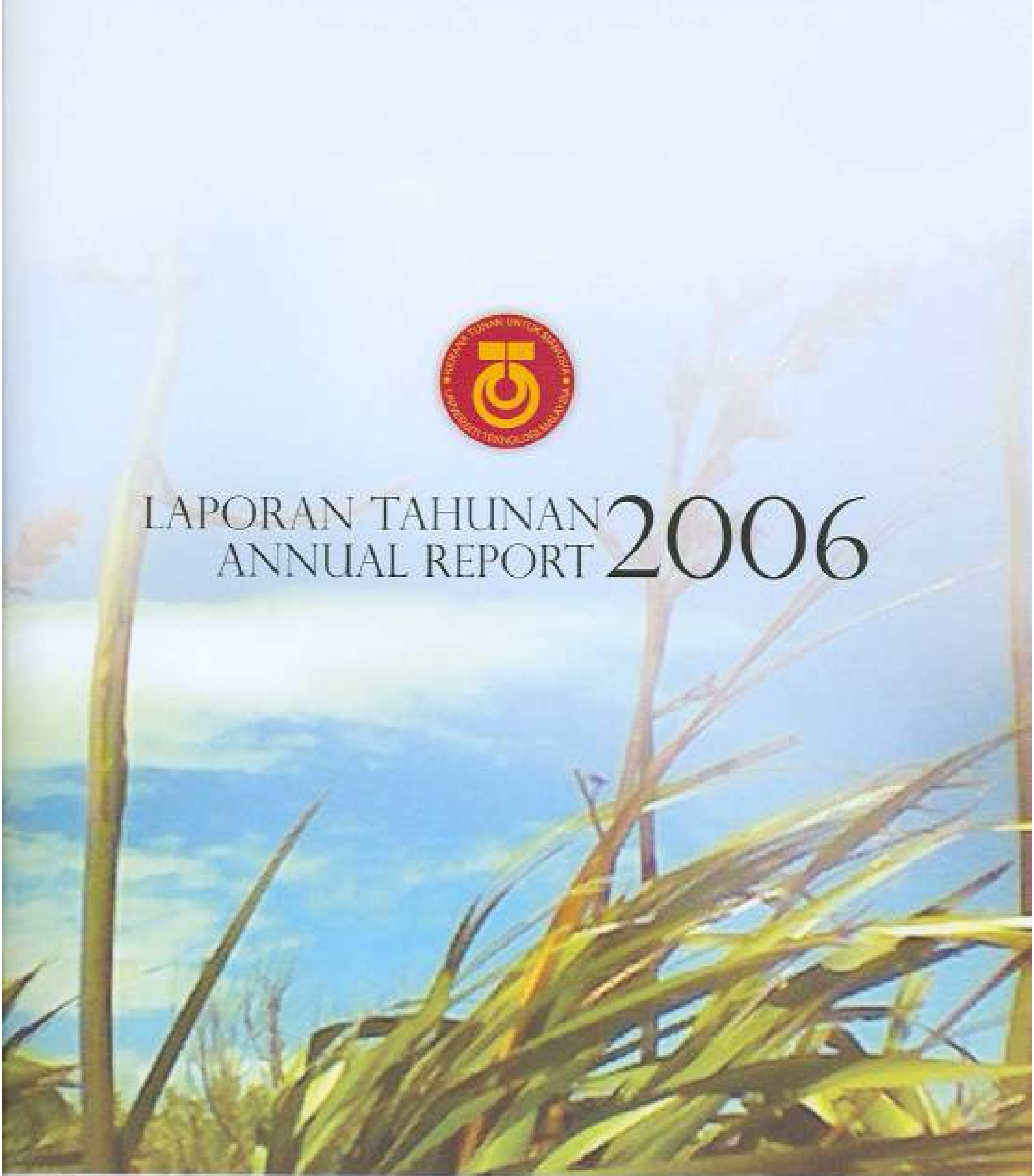
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA
http://portal.psz.utm.my/psz

PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH

LAPORAN TAHUNAN 2006

Annual Report

Information Excellence



LAPORAN TAHUNAN ANNUAL REPORT 2006

Hakcipta © 2006
Hakcipta Terpelihara. Tiada Suatu bahagian pun daripada Laporan Tahunan ini boleh diterbitkan semula tanpa kebenaran bertulis daripada Perpustakaan Sultanah Zanariah.

ISBN 983-9119-77-X

Copyright © 2006
All Right Reserved. No part of this Annual Report may be produced without permission in writing from the Perpustakaan Sultanah Zanariah.

ISBN 983-9119-77-X

Isi Kandungan
CONTENTS

ISI KANDUNGAN	*CONTENTS*	*i*
ALUAN	*FOREWORD*	1
KUMPULAN PENGURUSAN	*MANAGEMENT TEAM*	2
PENTADBIRAN ORGANISASI	*ORGANISATION ADMINISTRATION*	6
LATAR BELAKANG	*BACKGROUND*	8
HALATUJU	*DIRECTION*	10
• Polisi & Objektif Kualiti	• *Quality Policy & Objectives*	11
• Piagam Pelanggan	• *Client Charter*	13
LAPORAN PENGURUSAN	*MANAGEMENT REPORT*	14
• Ke Arah Kualiti Cemerlang	• *Towards Excellence in Quality*	15
• Kajian Indeks Kepuasan Pelanggan	• *Customer Satisfaction Index Survey*	18
• Kajian Penguasaan Kemahiran Perpustakaan	• *Library Skills Survey*	19
• Pembangunan Sumber Manusia	• *Human Resource Development*	20
KOLEKSI	*COLLECTION*	23
• Buku dan Monograf	• *Books and Monograph*	24
• Jurnal dan Pengkalan Data	• *Journal and Online Database*	25
• Peminjaman Bahan	• *Borrowing Material*	27
• Inter Library Loan	• *Inter Library Loan*	28
PERKHIDMATAN	*SERVICES*	29
• Promosi	• *Promotion*	30
• Automasi Perpustakaan	• *Library Automation*	35
CABARAN 2007	*2007 CHALLENGES*	36
• Perancangan Strategik	• *Strategic Planning*	37
• Penambahbaikan Berterusan	• *Continuous Improvement*	38
PERPUSTAKAAN CAWANGAN PSZ	*BRANCH LIBRARIES*	40

Kata Aluan

FOREWORD

Tahun 2006 merupakan tahun yang amat bermakna kepada Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) kerana banyak berlaku peristiwa penting. Yang amat meyakinkan daripada segi kualiti perkhidmatan ialah apabila Pensijilan ISO 9001 : 2000 untuk elemen pengurusan dan proses yang diperolehi sejak tahun 2002 telah dapat dipertahankan apabila PSZ berjaya melepasi Audit Pemantauan Pensijilan oleh SIRIM QAS International Sdn. Bhd. pada 29 Ogos 2006.

Di antara usaha penambahbaikan berterusan yang dilakukan oleh PSZ untuk mengekalkan tahap kualitinya ialah dengan terbentuknya 'Innovative and Creative Circle' dan pelaksanaan 'Customer Satisfaction Index'.

Status PSZ sebagai Perpustakaan Digital yang telah dilancarkan dalam tahun 2005 terus diperkukuhkan melalui usaha naiktaraf kemudahan infrastruktur teknologi maklumat (IT). Sistem Aplikasi Perpustakaan Atas Talian yang boleh diakses melalui Portal PSZ telah dijadikan perintis kepada penyediaan sistem yang lebih 'mesra pelanggan' ini.

Peranan PSZ terus berkembang apabila beberapa buah Fakulti, Pusat Pembelajaran dan Pusat Kecemerlangan Universiti mula menjadikan pusat sumber atau perpustakaan masing-masing sebagai perpustakaan cawangan PSZ. Di antaranya ialah Perpustakaan Fakulti Alam Bina, Pusat Sumber Business Advance Technology Centre Kuala Lumpur, Pusat Sumber di Pusat Loji Pandu Kejuruteraan Kimia; Sekolah Pendidikan Profesional dan Pendidikan Berterusan dan beberapa buah Fakulti serta Pusat Kecemerlangan lain yang sedang di dalam proses pembentukannya.

Dalam tahun ini juga PSZ telah menambah usaha untuk meningkatkan kesedaran tentang kepentingan perpustakaan dan budaya membaca serta menyediakan perkhidmatan bimbingan kemahiran penggunaan kemudahan perpustakaan kepada pelanggan-pelanggannya.

Dari segi kempen kesedaran, PSZ telah menganjurkan beberapa siri promosi di antaranya seperti Program Muzikalisasi Puisi Gapura Diri bersama Dato' A. Aziz Deraman, mantan Ketua Pengarah Dewan Bahasa dan Pustaka, Hari Bersama Pelanggan UTM dan Hari Bersama Fakulti. Sementara dari segi bimbingan kemahiran pengguna, PSZ telah memantapkan modul pengajaran pencarian maklumat dan mengadakan bengkel-bengkel seperti Kelas Kemahiran Asas, Kemahiran Lanjutan dan Bengkel Pengurusan Pusat Sumber kepada pelanggan-pelanggannya.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan penghargaan terutama kepada pihak pengurusan Universiti, Fakulti, Pusat Pembelajaran dan Pusat Kecemerlangan Universiti serta semua pihak yang telah memberi kerjasama dan sokongan sama ada secara langsung atau tidak langsung. Semoga penerbitan Laporan Tahunan 2006 Perpustakaan Sultanah Zanariah kali ini akan memberi impak kepada semua pihak ke arah menjayakan halatuju PSZ.

Ketua Pustakawan
Pn. Hjh. Kamariah binti Nor Mohd Desa
B.L.Sc. (UiTM), M.A.Library & Info. Studies
(Loughborough, U.Kingdom.)

The year 2006 has been a momentous year for Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ). The most notable event is our success in maintaining the ISO 9001:2000 Certification for quality service in process management, which we obtained in 2002, in a Surveillance Audit by SIRIM QAS International Sdn Bhd on 29 August 2006.

In striving to maintain quality service, PSZ has undertaken several continuous improvement efforts. Among them are the formation of the Innovative and Creative Circle and the implementation of the Customer Satisfaction Index.

The status of PSZ as a Digital Library, launched in 2005, is further enhanced by continuous upgrading of the Information Technology (IT) infrastructure. This has resulted in a more customer-friendly Online Library Application System that can be accessed through the PSZ Portal.

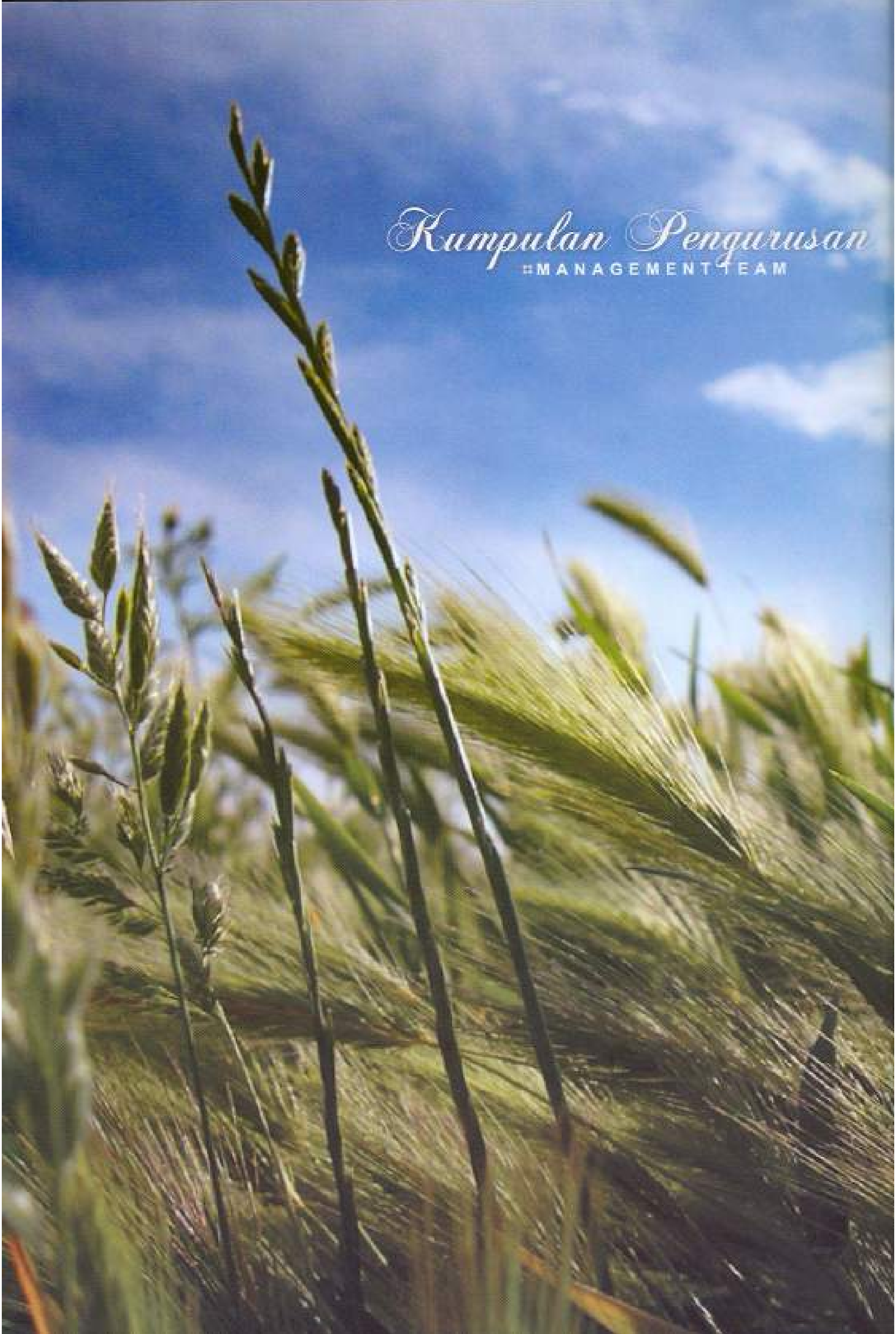
The decision by several faculties, learning centres and Centres of Excellence to convert their resource centres or libraries as a branch of PSZ has contributed to the expansion of PSZ. These include the Faculty of Built Environment Library, Resource Centre of the Business Advance Technology Centre, Kuala Lumpur; Resource Centre of the Chemical Engineering Power Plant (CEPP) and the School of Professional and Continuing Education.

This year, PSZ has also doubled efforts towards increasing awareness on the importance of the library and the reading culture as well as in providing services on the use of library facilities to library users.

Among the campaigns organised by PSZ were programmes such as 'Muzikalisasi Puisi Gapura Diri' with Dato' A. Aziz Deraman, former Director of Dewan Bahasa dan Pustaka, Hari Bersama Pelanggan UTM and Hari Bersama Fakulti. Efforts towards improving services on the use of library facilities to library users included improvements of the information searching module, conducting workshops on Basic and Advanced Library Skills and Workshops on the Management of Resource Centres.

It is my hope that this annual report, together with the support from all parties, would spur PSZ, towards achieving its vision. I would also like to take this opportunity to express my appreciation to the management of the university, the faculties and Centres of Excellence and all parties that have given their support to PSZ.

Chief Librarian
Pn. Hjh. Kamariah binti Nor Mohd Desa
B.L. Sc. (UiTM), M.A. Library & Inf. Studies
(Loughborough, U. Kingdom)



Kumpulan Pengurusan
MANAGEMENT TEAM

Kumpulan Pengurusan

MANAGEMENT TEAM

Ketua Perpustakawan
Chief Librarian

Kamariah Binti Nor Mohd Desa
M.A. Library & Info. Studies (Loughborough, UK)
B.L. Sc. (UiTM)
phone : +607-5530101
e-mail : kamariah@mel.psz.utm.my

Ketua Jabatan Pembangunan Sumber
Head, Dept. of Resource Development

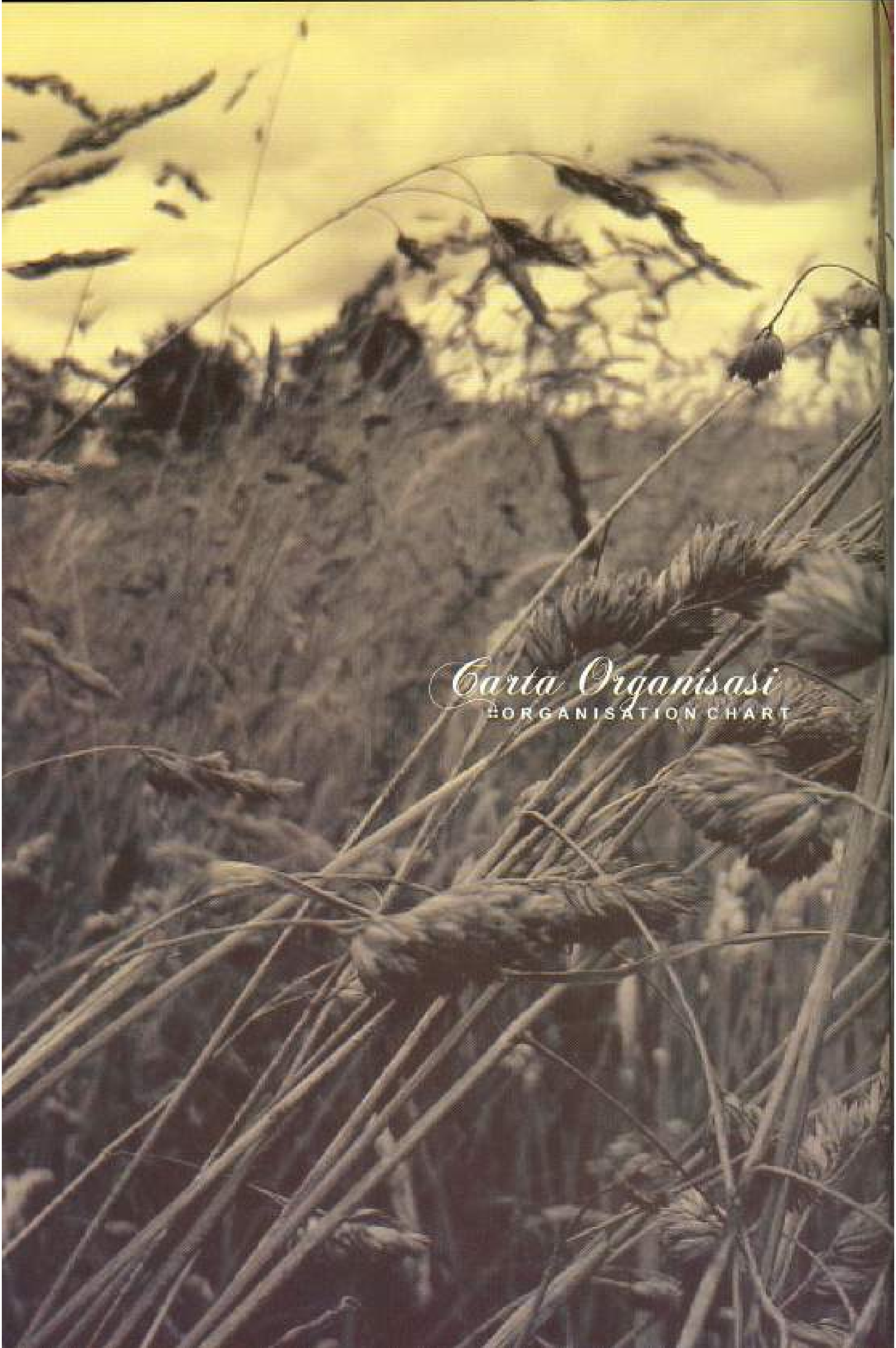
Anuar bin Talib
M.Sc. (IT) - Library & Info. Services (UTM)
Post Graduate Diploma in Computer Science (UTM)
B.L.Sc. (UiTM)
phone : +607-5530102
e-mail : anuar@mel.psz.utm.my

Ketua Jabatan Perkhidmatan Maklumat
Head, Dept. of Information Service

Noraziah binti Sharuddin
M.Sc. Library and Info. Studies (Loughborough, UK)
B.L. Sc. (UiTM)
phone : +607-5530104
e-mail : azie@mel.psz.utm.my

Ketua Jabatan PSZ *City Campus* Kuala Lumpur
Head, City Campus Kuala Lumpur

Badariah binti Borham
Bachelor in Human Science (UKM)
Post Graduate in Info. Science (UiTM)
phone : +603-26154292
e-mail : badria@mel.psz.utm.my



Carta Organisasi

ORGANISATION CHART

ORGANISATION CHART
PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH

UTM

CHIEF LIBRARIAN OFFICE

- **FINANCE & ADMINISTRATION**
  - Human Resource Development Unit
  - Finance, Building Safety & Maintenance Unit
- **RESOURCE DEVELOPMENT DEPARTMENT**
  - Acquisition Unit
  - Journal & Electronic Media Unit
  - Technical Management Unit
  - Digital Document Management Unit
- **INFORMATION SERVICE DEPARTMENT**
  - Information Consultancy Unit
  - Promotion Unit
  - Information Management Unit
  - Faculty Library
- **AUTOMATION DEVELOPMENT DEPARTMENT**
  - Library Management System Unit
  - Acquisition & Computer Maintenence Unit
  - Server & Computer Network Unit
  - Application & Multimedia Unit
- **RESEARCH SUPPORT DEPARTMENT**
  - Database Service Unit
  - Research Support Unit
  - Centres of Excellence Library
  - SPS Centres Library
- **COLLECTION MANAGEMENT DEPARTMENT**
  - Circulation Unit
  - Special Collection Unit
  - Media Preservation & Conservation Unit
- **PSZ UTM, *City Campus***
  - Administration Unit
  - Circulation & Information Consultancy Unit
  - SPACE Library Resource Development Unit

Pentadbiran Organisasi

ORGANISATION ADMINISTRATION

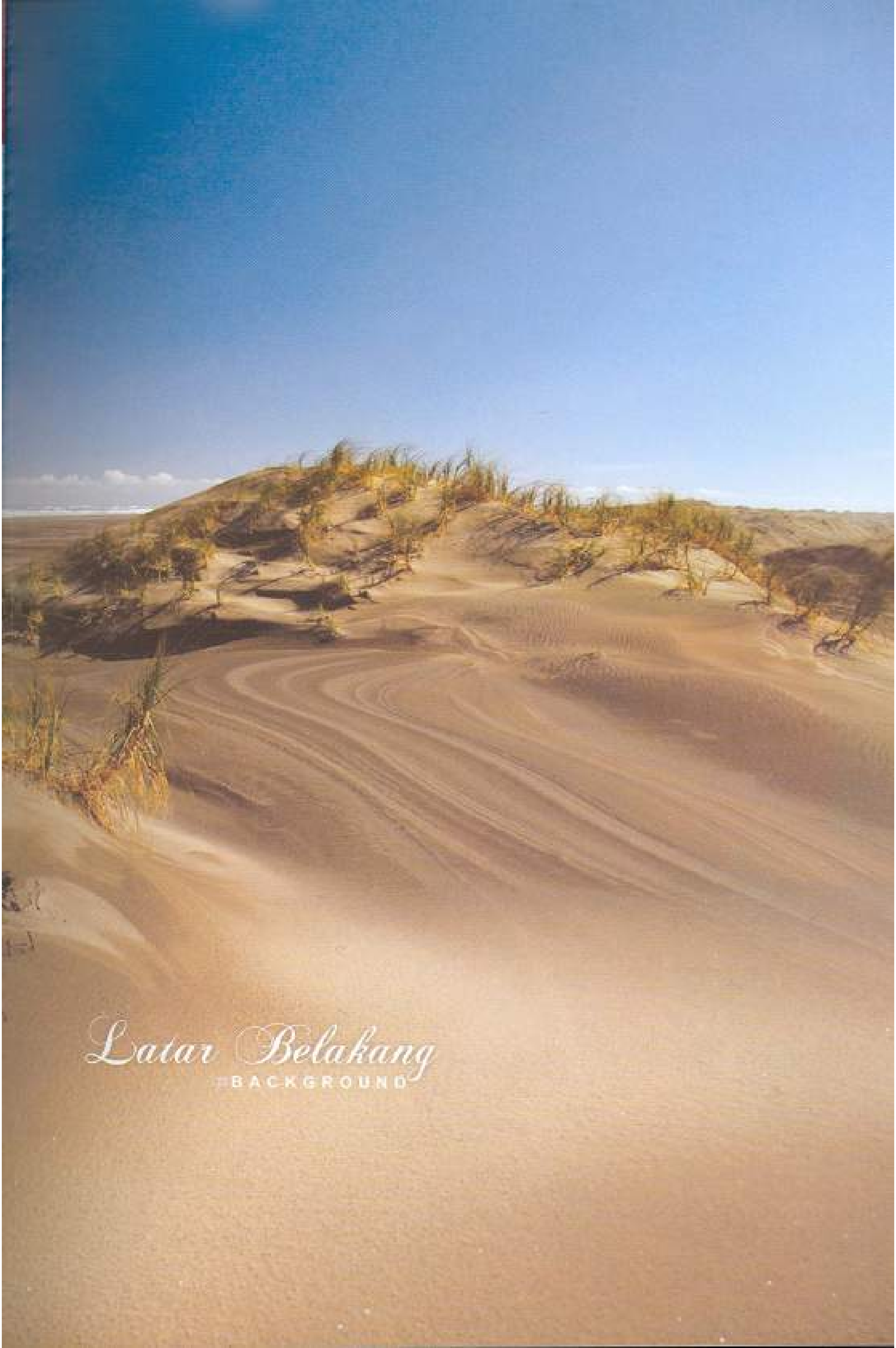
Ahli Jawatankuasa Tetap Senat Mengenai Perpustakaan 2006

Pengurusan dan pentadbiran PSZ sebenarnya adalah di bawah nasihat dan dikawalselia oleh pihak Universiti melalui Jawatankuasa Tetap Senat Mengenai Perpustakaan. Berikut adalah senarai Ahli Jawatankuasa Tetap Senat Mengenai Perpustakaan bagi sesi 2006.

Library Senate 2006

The Library Senate, on behalf of the university, oversees the management and administration of PSZ. Members of the Library Senate for the year 2006 are:

- Prof. Ir. Dr. Siti Hamisah Tapsir - Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa).
- Prof. Dr. Supian bin Ahmad - Dekan Fakulti Alam Bina.
- Prof. Dr. Ahmad bin Darus - Dekan Fakulti Kejuruteraan Elektrik.
- Prof. Dr. Mohd. Salleh bin Abu - Dekan Fakulti Pendidikan.
- Prof. Dr. Safaai Deris - Sekolah Pengajian Siswazah.
- Prof. Dr. Ghazali Sulong Sekolah Pendidikan Profesional dan Pendidikan Berterusan.
- Prof. Madya Dr. Abdul Kadir Marsono - Fakulti Kejuruteraan Awam.
- Prof. Madya Dr. Noordin Mohd Yusof - Fakulti Kejuruteraan Mekanikal.
- Prof. Madya Dr. Nik Rumzi Nik Idris - Fakulti Kejuruteraan Elektrik.
- Prof. Madya Dr. Ismail Omar - Fakulti Kejuruteraan & Sains Geoinformasi.
- Prof. Madya Dr. Abdul Samad Hj. Ismail - Fakulti Sains Komputer & Sains Maklumat.
- Prof. Madya Dr. Zulkafli Othaman - Fakulti Sains.
- Prof. Madya Dr. Mohd Zaki bin Kamsah - Pusat Pengajaran & Pembelajaran.
- Prof. Madya Dr. Shaharuddin Salleh - Pusat Pengurusan Penyelidikan.
- Prof. Madya Mazlan Mohamad Abdul Hamed - Program Pengajian Diploma.
- Dr. Hairul Nizam Ismail - Fakulti Alam Bina.
- Dr. Azeman Mustafa - Fakulti Kejuruteraan Kimia & Kejuruteraan Sumber Asli.
- Dr. Zaidah Zainal - Fakulti Pengurusan & Pembangunan Sumber Manusia.
- Encik Abdul Razak Idris - Fakulti Pendidikan.
- Puan Kamariah Nor Mohd Desa - Ketua Pustakawan, PSZ.
- Encik Ahmad Said - Bendahari.
- Tuan Hj. Samsudin Nyat - Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi.
- Puan Noraziah Sharuddin -Ketua Jabatan Perkhidmatan Maklumat, PSZ.



Latar Belakang

BACKGROUND

Latar Belakang

BACKGROUND

Perpustakaan Sultanah Zanariah, PSZ terletak di tengah-tengah kampus Universiti Teknologi Malaysia Skudai dan mempunyai beberapa cawangannya termasuklah di UTM *City Campus* Kuala Lumpur dan di beberapa buah Fakulti, Pusat Pembelajaran dan Pusat Kecemerlangan Universiti. PSZ telah dimasyhurkan oleh Duli Yang Maha Mulia Baginda Sultanah Zanariah binti Almarhum Tunku Ahmad, Canselor UTM pada 3 Februari 1991.

PSZ di Skudai mempunyai sebuah bangunan empat tingkat yang mampu menempatkan 3,422 orang pengguna pada satu-satu masa dengan koleksi berjumlah hampir setengah juta naskhah. PSZ kini mempunyai sejumlah 173 orang staf secara keseluruhannya.

PSZ merupakan antara komponen utama dalam menyokong proses pembelajaran, pengajaran, penyelidikan, perundingan dan penerbitan di UTM. Pembangunan Koleksi PSZ serta perkhidmatannya adalah bagi memenuhi keperluan maklumat sains dan teknologi yang menjadi teras UTM. Walau bagaimanapun, PSZ kini juga mempunyai koleksi dalam bidang sains sosial dan kemanusiaan yang mantap bagi menyokong beberapa Fakulti yang mengendalikan kursus-kursus yang berkaitan dalam bidang tersebut.

Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) occupies a central location at the Universiti Teknologi Malaysia (UTM) main campus in Skudai. It has a branch at the UTM City Campus, Kuala Lumpur and also branches at several faculties, learning centres and Centres of Excellence. PSZ was officiated by Her Majesty Sultanah Zanariah, the Chancellor of Universiti Teknologi Malaysia on 3 rd February 1991

The library is a four-storey building with a seating capacity of 3,422 and a collection of nearly half a million volumes. It has a total of 173 staff.

As an integral component of the academic program, PSZ supports the university's teaching, learning, research, consultancy and publication activities. Its services and collection development activities are geared towards fulfilling the need for library materials and information in the university's core area of Science and Technology. Nevertheless, PSZ also has a good Humanities and Social Science collection to support courses in these areas which are offered by several faculties.

Proses mengautomasikan PSZ telah bermula semenjak tahun 1986 lagi dan hingga kini hampir keseluruhan sistem perpustakaan berfungsi menggunakan sistem berkomputer. Kesemua proses perolehan bahan, pengindeksan, sirkulasi dan pencarian maklumat dilakukan melalui Sistem Berkomputer Perpustakaan yang dikenali sebagai INFOLAN2. Maklumat bahan yang terdapat di PSZ boleh diakses melalui INFOLAN2 yang boleh dicapai melalui http://portal.psz.utm.my/psz

Selain daripada pencarian maklumat bahan bercetak, kemudahan pencarian maklumat elektronik melalui pangkalan data CD-ROM serta atas talian juga merupakan antara perkhidmatan yang diberi kepada pelanggan. Kini dengan perkembangan teknologi Internet, PSZ turut menyediakan kemudahan tersebut melalui komputer peribadi. PSZ juga menyediakan kemudahan multimedia, VCD dan juga cakera laser kepada pengguna dalam membantu proses pembelajaran, pengajaran, penyelidikan, perundingan dan penerbitan di UTM.

Selain perkhidmatan kepada masyarakat UTM, PSZ juga turut memberi perkhidmatan kepada sektor industri dan korporat. Perkhidmatan ini adalah bagi memberi peluang sektor tersebut turut mengguna koleksi dan kemudahan yang terdapat di PSZ bagi membantu proses penyelidikan dan pembangunan di sektor masing-masing. Dengan tenaga profesional yang terdapat di PSZ, pengguna perpustakaan diberi bimbingan bagi memahirkan diri dalam penggunaan Sistem Berkomputer Perpustakaan (INFOLAN2) serta bahan elektronik yang lain bagi membolehkan mereka memanfaatkan koleksi dan perkhidmatan yang disediakan sepenuhnya.

Kecekapan perkhidmatan PSZ telahpun diakui melalui penganugerahan Kualiti Pensijilan MS ISO 9002:1994 oleh SIRIM pada Mei 1998. Pada tahun 2002, PSZ juga telah berjaya menaik taraf kualiti perkhidmatannya apabila berjaya dianugerah Pensijilan MS ISO 9001:2000.

PSZ juga adalah penerima pertama Anugerah Kualiti Naib Canselor pada tahun 1999. Anugerah ini diberikan kepada PSZ sebagai mengiktiraf kecemerlangan dalam pengurusan dan perkhidmatan kepada pelanggan secara keseluruhannya. PSZ juga telah dinobatkan sebagai pemenang Anugerah Perpustakaan Cemerlang 2005 anjuran Persatuan Pustakawan Malaysia. Anugerah kali ini adalah pengiktirafan di atas kecemerlangan PSZ sebagai sebuah perpustakaan akademik yang giat berusaha memberi perkhidmatan terbaik, aktif daripada aspek pendidikan pengguna dan aktiviti kemasyarakatan.

Pada Disember 2006, PSZ juga tekah memenangi tempat kedua pertandingan Perkhidmatan Kaunter Terbaik sempena minggu kualiti UTM dan pemenang kedua (kumpulan teknikal) Konvension Kumpulan Inovasi dan Kreatif UTM.

PSZ UTM, *City Campus*

The process of library automation at PSZ started in 1986. Today most of the library's operations and services are computerized. All processes including materials acquisition, indexing, circulation and information searching are conducted through the Computerized Library System known as INFOLAN2. Information on all materials available at PSZ can be accessed through INFOLAN2 at http://portal.psz.utm.my/psz

Apart from information search of printed materials, other facilities available to library patrons include electronic information search through CD-ROM databases as well as online searches. With the advancement in Internet technology, PSZ has made these facilities accessible via personal computers (PC). Multimedia, VCD and laser discs are also available to library patrons for teaching, learning, research, consultancy and publication activities.

The services PSZ provides to the UTM community are also made available to industry and corporate sectors. In doing so, these sectors are able to use the facilities available at PSZ to support their research and development activities. The professional staff at PSZ also provides assistance to encourage all users to become familiar with the computerised library system (INFOLAN2) and also to explore the wealth of materials available in the library collection.

Being awarded the MS ISO 9002:1994 Quality Certification by SIRIM in May 1998, is testimony of the efficient service PSZ provides. Further evidence of this is the successful upgrading of its quality service when PSZ was awarded the MS ISO 9001:2001 Certification in 2002.

In recognition for excellence in management and service, PSZ emerged the winner of the 1st Vice-Chancellor's Quality Award in 1999. In 2005, PSZ was declare the winner of the Excellent Library Award by the Librarians Association of Malaysia for its excellence in providing excellent service and in educating library users and community service.

PSZ was also the first runner up (Technical Group) in the 1st UTM Innovative & Creative Circle. On December 2006, PSZ was second place in Best Counter Service Competition in Conjunction with UTM's Quality Week.

Halatuju
DIRECTION

Halatuju
DIRECTION

Halatuju Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) adalah diasaskan kepada kenyataan-kenyataan Visi, Misi, Polisi dan Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan.

The Direction of Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) is based on its vision, mission, Objectives, Quality, Policy, Quality Objectives and Client Charter.

Visi

Perpustakaan sebagai pusat ilmu terulung dalam bidang sains dan teknologi.

Vision

To be the knowledge centre of excellence in science and technology.

Misi

Menyumbang kepada peningkatan ilmu melalui penyediaan akses mudah, penyebaran dan perkongsian maklumat sains dan teknologi.

Mission

To contribute to the enhancement of knowledge through easy access, dissemination and sharing of resources in science and technology.

Objektif

1. Memberi perkhidmatan berasaskan maklumat kepada pelanggan.
2. Mengurus maklumat yang menepati keperluan pembelajaran, pengajaran, penyelidikan, perundingan dan penerbitan UTM.
3. Mempromosi perkhidmatan maklumat kepada masyarakat dalam dan luar UTM.
4. Memupuk budaya ilmu dan kecemerlangan minda di kalangan masyarakat dalam dan luar UTM.

Objectives

1. *To provide information based services for its users.*
2. *To manage information in line with the learning, teaching, research, consultancy and publication of the university.*
3. *To promote information services UTM's internal and external community*
4. *To nurture a knowledge-based culture towards excellent mindset amongst UTM's internal and external community.*

Motto

Information Excellence

Motto

Information Excellence

Polisi Kualiti

Perpustakaan Sultanah Zanariah memberi perkhidmatan kepada pelanggan berpandukan kepada perlunya kepuasan pelanggan dan pembaharuan berterusan yang boleh dicapai dengan memastikan:

- Staf PSZ beretika, mahir dan professional.
- Peruntukan dan penyediaan sumber mencukupi.
- Keselamatan sumber terpelihara.
- Proses kerja berkesan dan cekap.
- Penggunaan teknologi di tahap intensif.

Quality Policy

Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) strives to continuously improve the services it provides through:

- *Professional, competent and ethical staff*
- *Adequate allocation and provision of resources*
- *Ensured security of resources*
- *Efficient and effective work processes*
- *Intensive use of technology*

Objektif Kualiti

Usaha mencapai kepuasan pelanggan dan penambahbaikan berterusan diterjemahkan kepada objektif yang disemak dari masa ke semasa seperti berikut:

- Mempertingkatkan pengurusan sumber ilmu dengan secara beransur melengkapkan Koleksi Khas sehingga tahun kini.
- Mengindeks semua penulisan UTM, berperingkat-peringkat sehingga tunggakan sifar.
- Mengimbas dokumen dari tahun kini hingga kebelakangan.
- Memantau dan menganalisis penggunaan sumber elektronik dua kali setahun.
- Mengaudit pembekal sekali setahun.
- Memantau dan menganalisis pelaksanaan komponen-komponen perpustakaan digital.
- Menggandakan aktiviti sebaran dan perkongsian ilmu.
- Mengaudit pelaksanaan Standard People Practices sekurang-kurangnya 1 kali setahun.

Perancangan teratur dan analitik akan membawa PSZ ke arah perkhidmatan yang melepasi tahap ekspetasi pelanggan dan pihak-pihak yang tertentu yang berkepentingan kepada PSZ. Oleh itu, sangatlah penting semua staf memahami, melaksana dan mengutamakan Polisi Kualiti PSZ.

Quality Objectives

Continuous efforts are taken towards achieving customer satisfaction through the following objectives:

- *Improving knowledge management of resources towards increasing the Special Collection until current year.*
- *Indexing of all UTM publication towards achieving zero back-log.*
- *Scanning of all documents from current year onwards.*
- *Auditing of suppliers once a year.*
- *Checking and analysing implementation components of digital library.*
- *Increasing activities for disseminating and sharing of knowledge.*
- *Auditing the implementation of Standard People Practices at least once a year.*

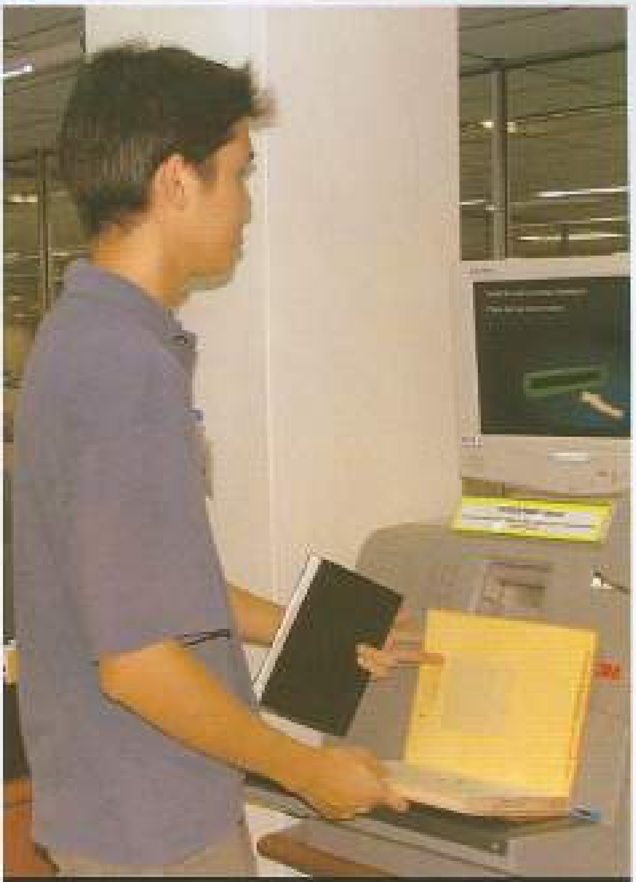
Analytical and systematic planning will spur PSZ to provide services beyond the expectation of its patrons. As such, it is important that all staff of PSZ understand the emphasis on the implementation of the Quality Policy of PSZ.

Piagam Pelanggan

Menyedari pelanggan Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) memerlukan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki, staf PSZ adalah komited kepada usaha memberi perkhidmatan yang cemerlang serta bersedia melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan seperti berikut:

Memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan peka kepada keperluan dan kepuasan pelanggan dengan:

- Memastikan semua permohonan untuk pembelian bahan dapat dipertanggungkan sebelum bulan September setiap tahun.
- Memastikan semua bahan diproses dengan segera supaya tunggakan sifar.
- Membekalkan perkhidmatan maklumat terkini dengan terang, lengkap dan mengikut jangkamasa yang ditetapkan.
- Menentukan setiap pangkalan data yang disediakan dapat diakses oleh pelanggan.
- Memastikan pelanggan diberi layanan dalam proses pemulangan bahan dalam masa tiga (3) minit pada keadaan biasa.
- Mengamalkan sikap positif dan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan.
- Melaksanakan langkah pembaharuan yang berterusan bagi mempertingkatkan perkhidmatan.
- Meningkatkan kemahiran dan kewibawaan staf melalui latihan.



Sistem pinjaman berkomputer
Computer Borrowing System

Client Charter

Realising that Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) patrons require efficient and quality service in searching for information, the staff of PSZ are committed in their effort to provide excellent service.

In order to provide quality service that meets the needs of the clients, PSZ undertakes/pledges to:

- *Ensure that all requests for materials acquisitions are processed before September each year.*
- *Ensure that all materials are processed immediately with zero back-log.*
- *Provide the latest and complete information service within a specified time frame.*
- *Ensure that all databases available at the library*
- *Ensure that library patrons returning materials are attended to within three (3) minutes under normal circumstances.*
- *Practice ethical and positive values.*
- *Take initiatives to improve service provided.*
- *Provide training for staff to upgrade skills.*

Laporan Pengurusan
MANAGEMENT REPORT

Laporan Pengurusan
MANAGEMENT REPORT

Ke arah Kualiti Cemerlang

PSZ telah meningkatkan usahanya di dalam melakukan proses penambahbaikan yang berterusan dalam menyediakan produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Pengiktirafan pencapaian yang paling membanggakan adalah kejayaan PSZ mempertahankan Persijilan MS ISO 9001:2000 setelah melepasi proses pengauditan yang dilakukan oleh SIRIM QAS International Sdn. Bhd. pada 29 Ogos 2006.

Pengauditan tersebut telah memberi fokus kepada sistem audit dalaman, aduan pelanggan, tindakan pencegahan, penambahbaikan berterusan serta kawalan dokumen dan rekod. Bagi proses penzahiran produk, Prosedur Pengurusan Bengkel Kemahiran Pencarian Maklumat Penyelidikan dan Prosedur Pelaksanaan Kelas Kemahiran Pencarian Maklumat telah dipilih untuk diaudit. Hasil audit telah mendapati PSZ patuh kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan dan berkesan serta menurut tahap pematuhan yang tinggi di dalam aktiviti teras, aktiviti sokongan di samping mengekalkan pelaksanaan pengukuran, analisis dan penambahbaikan.

Dalam tahun ini juga, PSZ telah memenangi tempat kedua di dalam Pertandingan Anugerah Perkhidmatan Kaunter Terbaik sempena Minggu Kualiti UTM. Majlis penyampaian hadiah telah disempurnakan oleh Prof. Dr. Ismail Kailani, Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) UTM pada 28 Disember 2006. Anugerah ini secara tidak langsung telah memperakui perkhidmatan kaunter PSZ adalah antara yang terbaik di UTM. PSZ akan terus memastikan layanan serta khidmat terbaik daripada segala aspek termasuklah khidmat pelanggan, khidmat di kaunter dan khidmat sokongan, amalan-amalan baik staf kaunter, sokongan pengurusan dan usaha mengenalpasti keperluan dan ekspetasi pelanggan demi kebaikan bersama.

Sistem sokongan kualiti telah dimantapkan lagi apabila Laman Web Sistem Pengurusan Kualiti PSZ di http://ekspress.psz.utm.my/kualiti secara rasmi dipaparkan di portal PSZ pada 24 Julai 2006. Laman web ini menyediakan maklumat terpilih berkaitan dokumentasi kualiti, berita semasa, penglibatan staf dan pelbagai perkara lain yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti PSZ.

Bersesuaian dengan objektif utama penubuhan laman web kualiti iaitu untuk memudahkan pengaksesan maklumat di samping mengawal keselamatan dokumen yang berkaitan, satu Panduan Dokumen Digital bagi semua prosedur telah dihasilkan dalam bentuk cetak dan atas talian. Ia boleh dirujuk dari masa ke semasa melalui laman web ini bermula pada 30 Jun 2006.

Towards Excellence in Quality

PSZ has always strived to provide quality products and services through continues improvements. The most commendable achievement is its success in maintaining the MS ISO 9001:2000 Certifications after being audited by SIRIM QAS International Sdn Bhd on 29 August 2006.

The audit focused on the internal audit system, customer complaints, preventive actions/measures, continuous improvement, record keeping and documentation. Process manuals selected for the audit were the Management Procedure on Information Search for Research and Implementation Procedure for Information Search Classes. The audit found that PSZ had a consistent and high level of compliance with its Quality Management System in both core and support activities including in the implementation, measurement, analysis and improvement aspects.

This year also saw PSZ winning 2nd place in the Best Counter Service Competition in conjunction with UTM's Quality Week. The award was presented by Prof. Dr. Ismail Kailani, the Deputy Vie-Chancellor (Development), UTM on 28 December 2006. The award recognizes of the quality counter service at PSZ as among the best in UTM. The award will definitely encourage PSZ to continue providing and maintaining quality service in all aspects of customer and counter service to meet the needs and expectations of its patrons.

The quality of the support system was enhanced when the PSZ Quality Management System Website: http://ekspress.psz.utm.my/kualiti was officially included in the PSZ Portal on 24 July 2006. The website provides information on selected quality documents, current news on staff involvement in areas related to PSZ Quality Management System.

Inline with the main objective of the website which is to provide easier access to information and security of related documents. A Guide on Digital Documents of all procedures was produced in print as well as online. This can be accessed from time to time on the website from 30 June 2006.

Bagi memudahkan proses pendigitalan prosedur serta memberikan kesedaran dan pemahaman awal berkaitan rujukan maklumat Sistem Pengurusan Kualiti secara atas talian, dua sesi taklimat untuk semua pemilik proses dan staf lain yang terlibat diadakan pada 12 Jun dan 4 Julai 2006. Maklumat yang terdapat di laman web ini dikemaskini dari masa ke semasa mengikut keperluan.

PSZ terus menjalankan Program 'Standard People Practice' pada tahun 2006. Sistem amalan seragam samada dalam bentuk perlakuan mahupun cara berkomunikasi ini telah diadakan pada 19 Disember 2006 sempena Minggu Kualiti UTM yang berlangsung dari 26 November hingga 28 Disember 2006. Program telah dihadiri oleh seramai 152 orang peserta dari pelbagai Jabatan dan Fakulti di UTM.

Melalui program sebegini PSZ berharap dapat berkongsi pengalaman dan pengetahuan mengenai amalan praktik seragam yang kini bukan menjadi milik PSZ sahaja tetapi ia juga memberi peluang kepada semua warga UTM memahami dan mencetus idea untuk mempraktikkannya di pejabat atau jabatan di UTM untuk kegunaan diri dan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan sedia ada. Usaha sebegini juga dapat menghasilkan kualiti perkhidmatan yang cemerlang serta imej yang baik kepada semua warga UTM.

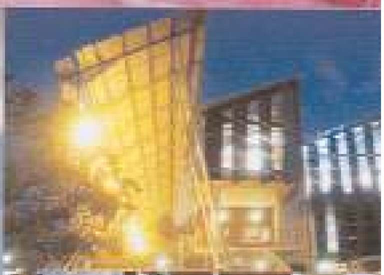
PSZ telah menggerakkan kumpulan 'Innovative and Creative Circle' di kalangan staf bagi memberi peluang meningkatkan kualiti perkhidmatan melalui idea kreatif dan kerja berpasukan. Semua Jabatan di PSZ telah bekerjasama menubuhkan kumpulan masing-masing. Di antara kumpulan yang ditubuhkan di PSZ adalah Kumpulan Cat 8 & Jurnal De Jari di Jabatan Pembangunan Sumber, Kumpulan ProSmart di Jabatan Perkhidmatan Maklumat, Kumpulan Computer Maintenance Crew (CM Crew) di Jabatan Pembangunan Automasi dan Kumpulan USK 5K & Warisan Ilmu di Jabatan Pengurusan Koleksi.

In order to facilitate the process of digitalising the procedures and to provide awareness and a basic understanding of the On-line Quality Management System, two briefing sessions were conducted for process owners and other staff on 12 June and 4 July 2006. Information on the website was also updated when needed.

In the year 2006, PSZ continued with the implementation of its Standard People Practices programme. This programme which involves standard practices and communication was held on 19 December 2006 in conjunction with the university's Quality Week from 26 November 28 December 2006. A total of 152 people from various departments and faculties in UTM participated in the programme.

Through such programmes, PSZ hopes to share knowledge and experiences on standard practices and to provide opportunities to the UTM community to understand and brainstorm ways for self-development as well as to improve the quality of services which are currently provided. It is hoped that such efforts would enhance the image and generate excellence in the quality of services provided to the UTM community.

The library has initiated an Innovative and Creative Circle groups among its staff with the aim of improving service quality thru creative ideas and team work. Among the groups formed namely Cat & Jurnal De Jari (Resources Development Department), ProSmart (Information Services Department), Computer Maintenance Crew (Automation Development Department) and USK 5K and Warisan Ilmu (Collection Management Department).



Lawatan Ketua Pustakawan PSZ Ke Australia
Chief Librarian of PSZ visit to Australia

PSZ sentiasa berusaha memantapkan operasi dan aktiviti yang dijalankannya bagi melaksanakan program yang dapat membantu kecekapan dan keberkesanan staf dalam tugas-tugas seharian mereka. Justeru, satu sesi lawatan kerja oleh Ketua Pustakawan PSZ, Pn. Kamariah Bte. Nor Mohd Desa ke pusat-pusat dan unit yang terlibat di universiti ternama di Queensland, Australia pada 19 hingga 30 Julai 2006 adalah tepat pada waktunya.

Di antara tempat yang telah dilawati adalah Queensland University of Technology dan University of Sunshine Coast Library, lawatan ke perpustakaan cawangan The University of Queensland iaitu Ipswich Campus Library, Gatton Campus Library dan Social Sciences Library. Beberapa aspek telah dipelajari ialah mengenai segala aspek kemudahan, perkhidmatan, polisi dan perancangan pelaksanaan sistem perpustakaan.

Satu lagi petunjuk yang membanggakan ialah program 'attachment' pustakawan luar di PSZ. Di antaranya ialah seorang pustakawan kanan dari Perpustakaan Universiti Khartoum, Sudan iaitu Cik Nagwa Mohamed el-Khidir Suliman telah mengikuti program *attachment* di PSZ bermula dari 19 Jun hingga 14 Julai 2006. Beliau telah memilih PSZ kerana kagum dengan perkhidmatan yang disediakan, aktiviti pendidikan kepenggunaan dan pembangunan automasi yang dijalankan oleh PSZ.

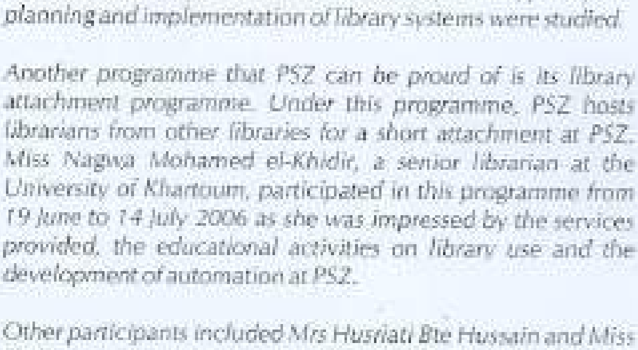
Manakala pustakawan dari Universiti Sains Malaysia iaitu Puan Husriati bte Hussain dan Cik Radia Banu Bte. Jan Mohamad telah mengikuti program latihan sangkut di PSZ bermula dari 11 sehingga 15 September 2006. Mereka telah dibawa meninjau semua unit di PSZ dan melihat sendiri teknik pemprosesan bahan-bahan di PSZ serta mendalami mengenai prosedur serta kerja-kerja yang dilakukan di PSZ.

In an effort to continuously improve its operations and staff efficiency in performing their daily tasks, the working visit by the Chief Librarian of PSZ, Pn. Kamariah Bte. Nor Mohd Desa, to centres and units of renowned universities in Queensland, Australia from 19-30 July 2006 was indeed timely.

Among the universities visited were the Queensland University of Technology, the University of Sunshine Coast Library, Ipswich Campus Library - a branch of the University of Queensland, Gatton Campus Library and the Social Sciences Library. Several aspects which are facilities, service, policy and planning and implementation of library systems were studied.

Another programme that PSZ can be proud of is its library attachment programme. Under this programme, PSZ hosts librarians from other libraries for a short attachment at PSZ. Miss Nagwa Mohamed el-Khidir, a senior librarian at the University of Khartoum, participated in this programme from 19 June to 14 July 2006 as she was impressed by the services provided, the educational activities on library use and the development of automation at PSZ.

Other participants included Mrs Husriati Bte Hussain and Miss Radia Banu Bte. Jan Mohamed, librarians from Universiti Sains Malaysia, who were at PSZ from 11-15 September 2006. While at PSZ, they were taken on a tour of all units in PSZ to get first-hand experience of materials acquisition process and a better understanding of the work procedure at PSZ.



Kajian Indeks Kepuasan Pelanggan

Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan, PSZ telah mengadakan satu kajian kepuasan pelanggan pada bulan Julai 2006. Ini adalah kajian kali kedua selepas kajian yang sama dilakukan pada tahun 2002.

Hasil analisis data menunjukkan prestasi indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhannya pada tahap 75% iaitu kenaikan sebanyak 9.56% berbanding petunjuk prestasi indeks keseluruhan Disember 2002 iaitu sebanyak 62.44%. Kajian ini juga telah banyak membantu PSZ dalam memperbaiki kelemahan yang ada serta membantu mempertingkat kecekapan staf PSZ menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan.

Customer Satisfaction Index Survey

In July 2006, PSZ conducted a second Customer Index Survey on services and facilities provided. A similar survey was conducted in the year 2002.

Analysis of the results showed an overall customer satisfaction index of 75%, an increase of 9.56% compared to the overall index of 62.44% in December 2002. Results of the survey were useful in helping PSZ address weaknesses and in improving the efficiency of services provided.

Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori tahun 2002/2006
Customer Satisfaction Index by Category for the Year 2002/2006

No.	Kategori/*Category*	July 2002 CSI (%)	July 2006 CSI (%)	CSI Varian/ *Variance* (%)
1	Staf/*Staff*	72.12	82.5	10.38
2	Perkhidmatan/*Services*	59.15	68.1	53
3	Kemahiran Informasi/ *Information Skills*	63.5	67.0	3.5
4	Produk/*Products*	47.01	57.3	10.29
5	Persekitaran/*Environment*	70.4	85.1	14.7

Petunjuk / *legend*

- % CSI July 2002
- % CSI July 2006

Bengkel Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfaction Workshop

Kajian Penguasaan Kemahiran Perpustakaan 2005/2006

Pada tahun 2006, PSZ telah melaksanakan kajian susulan mengenai Penguasaan Kemahiran Perpustakaan di kalangan pelajar yang berada pada semester 11 sesi 2005/2006 yang sebelum ini diadakan pada pelajar sesi 2004/2005. Bertujuan mengenalpasti tahap kemahiran perpustakaan di kalangan pelajar baru UTM.

Kajian dilakukan secara soalselidik kemahiran generik di kalangan pelajar baru kemasukan semester 11 sesi 2005/2006 yang melibatkan sejumlah 1585 responden. Antara elemen kemahiran generik yang dikaji ialah penggunaan perpustakaan, kemahiran pencarian maklumat, kemahiran komputer, pembacaan dan kefahaman, etika penggunaan maklumat dan kemahiran komunikasi.

Hasil kajian mendapati wujud kecenderungan para pelajar semester 11 sesi 2005/2006 mengunjungi perpustakaan untuk mentelaah pelajaran. Didapati juga pelajar ini masih memerlukan tunjukajar penggunaan perpustakaan meskipun mereka telah diarah mengikuti Kelas Kemahiran Pencarian Maklumat Asas Perpustakaan. Dari aspek pembacaan dan kefahaman, PSZ boleh menggunakan maklumat ini untuk menambahbaik modul pengajaran bibliografi agar pelajar lebih mahir dalam menyenaraikan bahan bacaan mereka secara sistematik dan berkesan. Malah PSZ berharap dapat membantu meningkatkan kemahiran pelajar dalam menggunakan aplikasi multimedia dalam tugasan mereka dari aspek kemahiran menggunakan komputer. Didapati juga etika pengunaan maklumat pelajar berkenaan masih pada tahap yang rendah apabila kepekaan (awareness) mengenai prinsip Harta Intelek pada tahap yang rendah. Namun dari aspek komunikasi, reaksi positif diterima dari para pelajar apabila menunjukkan prestas,i pada tahap yang tinggi.

Justeru, PSZ berharap kajian ini dapat membantu PSZ dalam usaha meningkatkan prasarana kemudahan dan perkhidmatan yang dapat memberi keselesaan kepada semua pelajar UTM disamping membuat penambahbaikan yang dapat membantu proses pengajaran dan pembelajaran di UTM.

Library Skills Survey 2005/2006

In the year 2006, PSZ conducted a follow-up survey to identify UTM students' library skills during the second semester of the 2005/2006 session. The first survey was conducted on students of the 2004/20005 session.

The questionnaire survey on generic skills involved 1585 new students of the semester II, 2005/2006 session student intake. Among the generic skills components surveyed were library use, information search, computer skills, reading comprehension, ethical use if information and communication skills.

The survey found that students of semester II, 2005/2006 session had a tendency to spend time at the library to study. Students were also found to need further assistance on how to use the library even though they had attended the Basic Library Skill Course. Information obtained from the reading comprehension component is useful in helping PSZ improve the module on bibliography to provide students with the skills to compile their readings in a more efficient and systematic way. PSZ hopes to improve students' multimedia application skills in their assignments in terms of their computer skills. PSZ also found that students had a low level of awareness on the ethical use of information in terms of Intellectual Property. On the other hand, the communication skills component received a high rating and positive feedback form the students.

PSZ hopes that the findings of the survey would be useful in its efforts to provide better facilities and services towards creating a more conducive environment for all UTM students in the teaching and learning process at UTM.

Perbandingan Kemahiran Komunikasi Pelajar Semester 1 & Semester 2, 2005/2006

Student Comparison of Communication Skill for Semester 1 & Semester 2, 2005/2006

- F1 Saya boleh menulis dalam Bahasa Melayu dengan baik
- F2 Saya boleh menulis dalam Bahasa Inggeris dengan baik
- F3 Saya boleh berkomunikasi dalam Bahasa Melayu dengan baik
- F4 Saya boleh berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris dengan baik
- F5 Saya boleh memahami teks yang ditulis dalam Bahasa Inggeris
- F6 Saya selalu berurusan dalam Bahasa Inggeris

Skor Median Sem 1_05/06

Skor Median Sem 2_05/06

Pembangunan Sumber Manusia

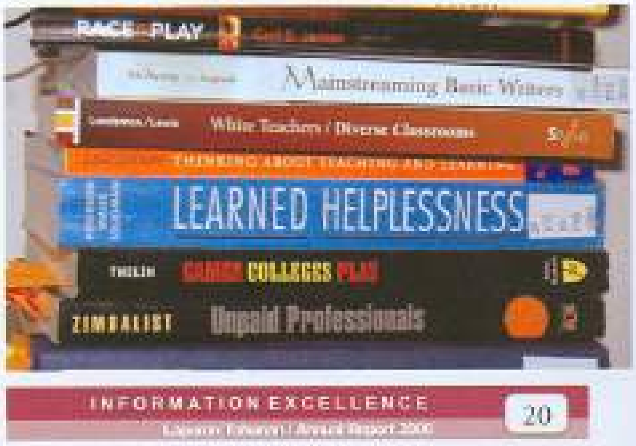
Sepanjang tahun 2006, urusan yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia telah dikendalikan dengan baik. Di antara yang telah diuruskan adalah pengesahan jawatan, pemberian taraf pekerja berpencen, permohonan pinjaman perumahan / komputer / kenderaan Kerajaan / Universiti dan lain-lain. Begitu juga urusan yang berkaitan dengan anjakan gaji kerana lulus penilaian tahap kecekapan, emolumen, elaun-elaun, bonus dan pelarasan gaji telah diuruskan dengan sempurna.

Peruntukan yang besar telah disediakan bagi tujuan memperkasa staf PSZ melalui program latihan yang mantap. Sebanyak RM40,970.30 diperuntukkan untuk latihan di dalam negara (anjuran luar atau UTM dan dalaman PSZ di bawah peruntukan PSZ) manakala selebihnya iaitu RM19,526.00 adalah untuk latihan di luar negara (peruntukan perjalanan luar negara daripada UTM). Usaha-usaha tersebut adalah merupakan proses penambahbaikan berterusan. PSZ telah merancang supaya lebih banyak lagi kursus dan latihan pendek diadakan secara dalaman untuk mengurangkan kos di samping staf berpeluang memperolehi latihan dalam berbagai bidang di bawah skop tugas secara berterusan.

Selain daripada memberi penekanan kepada pengurusan sumber manusia, turut diberi perhatian adalah merancang dan memilih latihan/kursus yang diperlukan oleh staf bagi meningkatkan prestasi diri, jabatan dan Universiti secara berterusan.

Dalam tahun 2006 juga PSZ telah menganjurkan program "Pembangunan Integriti" untuk semua staf. Program ini telah disertai oleh hampir semua staf PSZ. Program ini khusus diadakan bagi memberi pendedahan tentang kepentingan integriti dalam menjalankan tugas seharian. Malah untuk memenuhi keperluan latihan staf, PSZ telah menghantar staf menghadiri program latihan yang dianjurkan oleh Unit Pembangunan Sumber Manusia, UTM dan anjuran luar UTM.

PSZ telah menganjurkan beberapa sesi penjanaan ilmu sepanjang tahun 2006. Sesi Penjanaan Ilmu bertajuk Psikologi dan Kecemerlangan Organisasi telah disampaikan oleh Prof. Madya Syed Mohamad Shafeq bin Syed Mansor, Ketua Klinik Kaunseling & Psikoterapi, Fakulti Pendidikan pada 28 Jun 2006. Sesi penjanaan ilmu ini telah memberi maklumat yang dapat dikongsi bersama terutama dalam membina pemikiran positif serta pengaruhnya dalam peningkatan prestasi organisasi.



Promosi PSZ di Fakulti Pendidikan
PSZ Promotion at Faculty of Education

Human Resource Development

Activities related to human resource development were conducted throughout the year 2006. These included staff confirmation / staff on pension scheme / loan applications for housing, computer, government / university vehicles and others. Other activities included salary increments, emolument, allowances, bonuses and salary adjustments.

A large amount was allocated for staff training programmes. A total of RM40,970.30 was allocated for training locally (organised by either UTM of other agencies and in PSZ using the PSZ allocation) while RM19,526.00 was allocated for training abroad (UTM allocation for overseas travel expenses). PSZ uses this allocation for activities towards its efforts for continuous improvement. In order to minimise cost, PSZ plans to organise more in-house training and short courses to provide opportunities for PSZ staff to undergo training in all aspects related to their job scope.

In addition to human resource management, emphasis is also given to the planning and selection of training/courses needed for continued increase in personal, departmental and university performance.

In the year 2006, PSZ also conducted the Integrity Development Programme for its staff. The programme focused on the importance of integrity in performing daily tasks. Under this programme, PSZ staff participated in courses organised by the Human Resource Development Unit of UTM and also courses organised by other agencies.

In addition, PSZ organised other types of training session throughout the year. One such course was Psychology and Organisational Excellence which was conducted by Associate Professor Syed Mohamed Shafeq bin Syed Mansor, Head of the Counseling and Psychotherapy Clinic, Faculty of Education on 28 June 2006. This session provided participants with information on building positive thinking and its effect on improving organisational performance.

Perjawatan Tahun 2006 / *2006 Post*

Bil	Jawatan/*Post*	Gred/ Grede	Peruntukan/ *Allocation*	Skudai	KL	CEPP	Alam Bina	BATC KL
1	Ketua Pustakawan	S54	1	1	–	–	–	–
2	Timbalan Ketua Pustakawan	S52	1	–	–	–	–	–
3	Timbalan Ketua Pustakawan	S48	5	2	1	–	–	–
4	Pustakawan Kanan	S44	7	6	1	–	–	–
5	Pustakawan	S41	24	23	1	–	1	1
6	Pegawai Sistem Maklumat	F41	–	1	–	–	–	–
7	Penolong Pendaftar	N41	1	1	–	–	–	–
8	Pegawai Eksekutif	N32	1	1	–	–	–	–
9	Penolong Pegawai Perpustakaan	S27	1	1	–	1	–	–
10	Penolong Pegawai Perpustakaan	S26	2	–	–	–	–	–
11	Pemb. Tadbir (Kesetiausahaan)	N22	1	1	–	–	–	–
12	Pembantu Perpustakaan Kanan	S22	6	5	1	–	–	–
13	Pembantu Perpustakaan	S17	85	81	–	1	1	2
14	Pembantu Pemuliharaan	S17	6	5	1	–	–	–
15	Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan)	N17	1	1	–	–	–	–
16	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)	N17	1	1	–	–	–	–
17	Pembantu Penerbitan	N17	2	2	–	–	–	–
18	Juruteknik	J17	5	5	–	–	–	–
19	Jurufoto Mikrofilem	B17	1	1	–	–	–	–
20	Pemb. Tadbir Rendah (Jurutaip)	N14	1	1	–	–	–	–
21	Pemb. Tadbir Rendah (Jurutaip)	N11	14	13	1	–	–	–
22	Pembantu	R3	1	–	–	–	–	–
23	Pembantu Am Rendah	N1	11	7	1	–	–	–
	Jumlah/*Total*		**178**	**159**	**7**	**2**	**2**	**3**

PSZ juga telah menjalankan beberapa program penjanaan ilmu khusus untuk faedah staf. Di antaranya ialah Program Sehari Bersama Badan Pencegah Rasuah yang telah diadakan pada 10 Mei 2006 bertempat di Dewan Senat, UTM Skudai. Penceramah yang telah dijemput untuk berkongsi pengalaman dan pengetahuan ialah Encik Mohd Radzi bin Omar dari Badan Pencegah Rasuah Johor Bahru. Antara skop ceramah ialah aspek perbuatan rasuah dan penyelewengan yang perlu diberi perhatian oleh penjawat awam.

Ceramah Dadah di PSZ City Campus, Kuala Lumpur pula telah diadakan pada 15 Mac 2006. Skop yang difokuskan ialah mengenai aktiviti polis dalam usaha membanteras dadah di negara ini yang telah disampaikan oleh Ketua Inspektor, Lee Chong Beng dari Polis Diraja Malaysia Bukit Aman.

PSZ bersama dengan Persatuan Pustakawan Malaysia (Kumpulan Selatan) telah mengadakan Bengkel Pengurusan Pusat Sumber / Pusat Maklumat yang telah berlangsung pada 6 hingga 7 Disember 2006 bertempat di Bilik Seminar 3, PSZ Skudai. Bengkel yang julung kali diadakan ini merupakan pemangkin terbaik bagi memberi pengetahuan asas kepada pembantu perpustakaan / staf mengenai pengurusan perpustakaan pusat sumber / pusat maklumat, memberi garis panduan mengenai amalan pengkatalogan dan pengkelasan serta mendedahkan mereka dengan persekitaran yang boleh membantu dalam mengendalikan pusat sumber secara lebih berkesan. Bengkel tersebut telah dihadiri oleh Pustakawan dan staf pusat sumber / pusat maklumat di sekitar Johor.

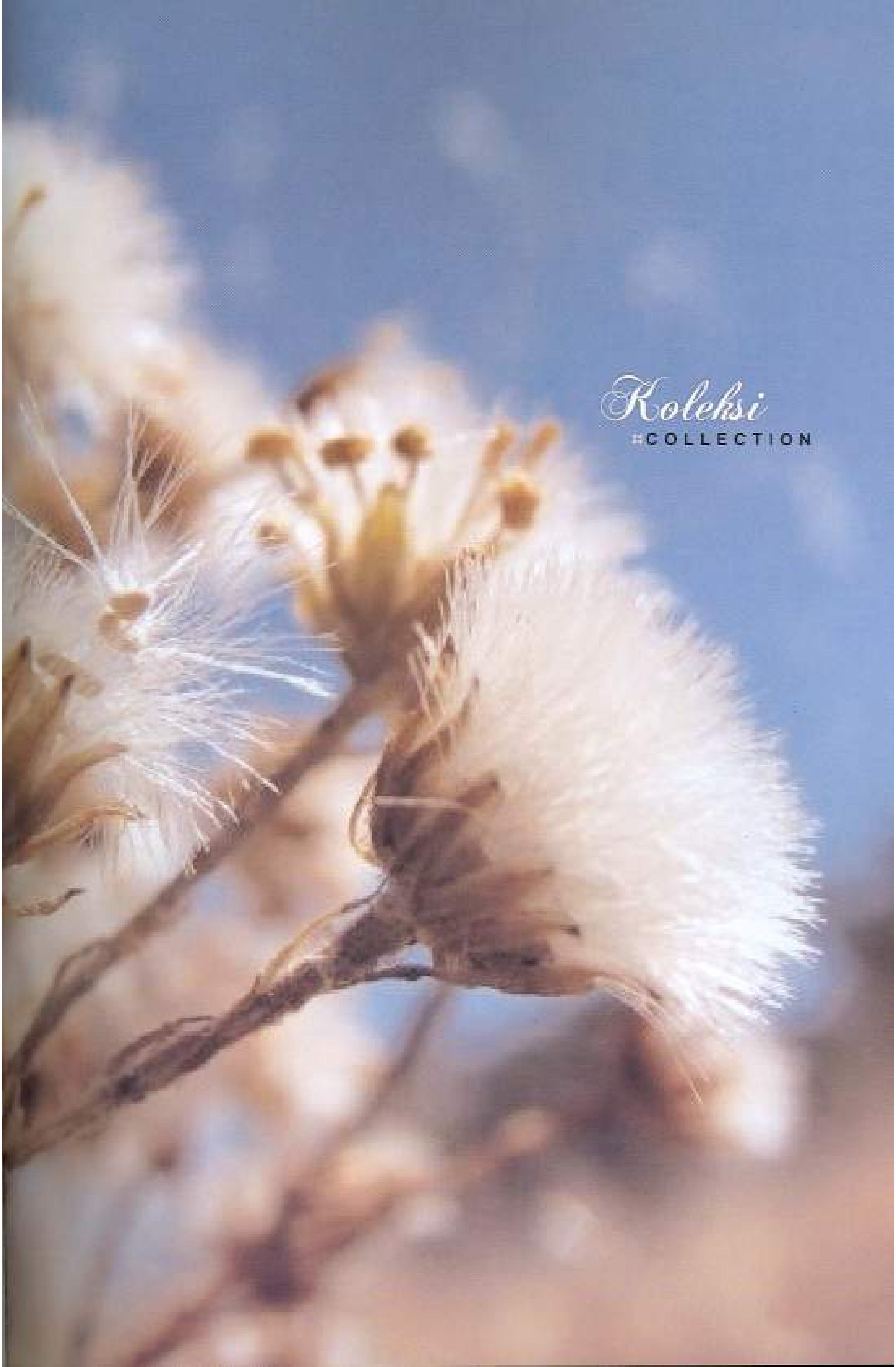
PSZ also organised a series of talks for the benefit of its staff. One such programme was 'A Day with the Anti-Corruption Agency' held on 10 May 2006 at the Dewan Senat, UTM Skudai. The speaker was Mr Mohd Radzi bin Omar, who is attached to the ACA office in Johor Bahru. The talk included a topic on the acts of corruption which civil servants need to be aware of.

At the PSZ City Campus, Kuala Lumpur, a talk on drugs was held on 15 March 2006. The talk by Chief Inspector Lee Chong Beng of the Royal Malaysian Police, Bukit Aman, focused on police activities on drug prevention in the country.

In collaboration with the Librarians Association of Malaysia (Southern Group), PSZ organised a Workshop on the Management of Resource Centres/ Information Centres at the Seminar Room 3, PSZ Skudai from 6-7 December 2006. The 'one-of its kind' workshop was attended by librarians and staff of Resource and Information Centres around Johor. The workshop provided a platform to disseminate basic information to library assistants / staff on the management of resource/ information centres, guidelines on cataloguing and classification practices, as well as the environment necessary for an efficient management of resource centres.

Program Pembangunan Staf Tahun 2006
Staff Development Programmes For The Year 2006

Bil	Program / *Programmes*	Tarikh/Date
1.	Taklimat ICC	8 hb Mac 2006
2.	Kesedaran Kualiti	29 hb Mac2006
3.	Integriti Staf	10 hb Mei 2006
4.	Latihan SPP	30 hb Jun 2006
5.	Taklimat ISO	1 hb Julai 2006
6.	Bengkel Kaedah Audit Dalam	20 hb Julai 2006
7.	Kursus Adobe Photoshop	7 - 8 hb Ogos 2006
8.	Ceramah Semarak Ramadhan	20 hb September 2006
9.	Bengkel Asas Fotografi	8 hb November 2006
10.	Kesedaran Kualiti	28 hb November 2006
11.	Perancangan Strategik PSZ	30hb Nov - 1 hb Dis 2006
12.	Latihan Asas TCL	20 hb November 2006


Koleksi
COLLECTION

Koleksi

COLLECTION

Buku dan Monograf

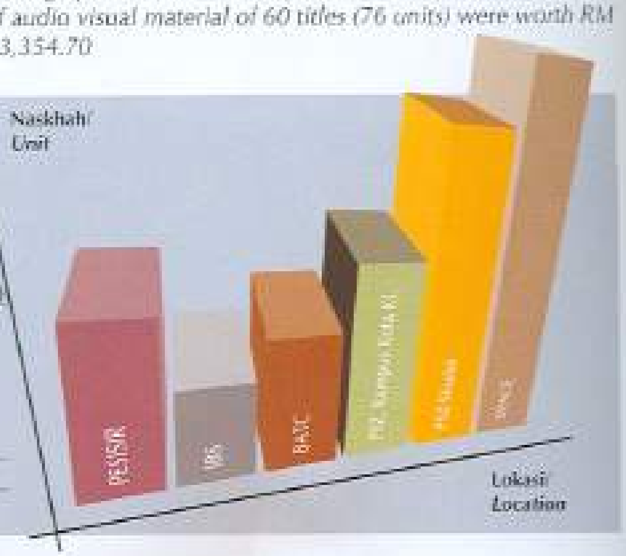
Dalam tahun 2006, jumlah penerimaan bahan adalah 11,184 judul (16,598 naskhah) iaitu 11,051 judul (15,071 naskhah) merupakan penerimaan bagi pesanan tahun 2006 dan 1,527 judul (1,527 naskhah) penerimaan bagi pesanan tahun 2005. Tahun 2006 menunjukkan terdapat pertambahan sebanyak 5.97% bagi koleksi monograf. Keseluruhan penerimaan bahan audio visual pula ialah 60 judul (76 unit) dengan nilai RM22,354.70.

Book and Monograph

In the year 2006, a total of 11,184 titles (16,598 copies) were acquired. From this, 11, 051 titles (15,071 copies) were acquisitions for the year 2006 and 1,527 titles (1,527 copies) for the year 2005. There was an increase of 5.97% in the monograph collection for the year 2006. The total acquisitions of audio visual material of 60 titles (76 units) were worth RM 23,354.70

Taburan Koleksi Hingga 2006
Collection Distribution For The Year 2006

Lokasi/*Location*	Judul/*Title*	Naskhah/*Unit*	Jumlah/*Total* (RM)
SPACE	1109	1115	328,845.87
PSZ Skudai	9,741	10,333	2,763,050.82
PSZ Kampus Kota, KL	854	3,706	463,695.04
BATC	112	133	36,231.78
IBS	28	50	18,454.70
PESISIR	316	869	251,242.50
Jumlah/*Total*	**11,051**	**15,071**	**3,532,674.84**

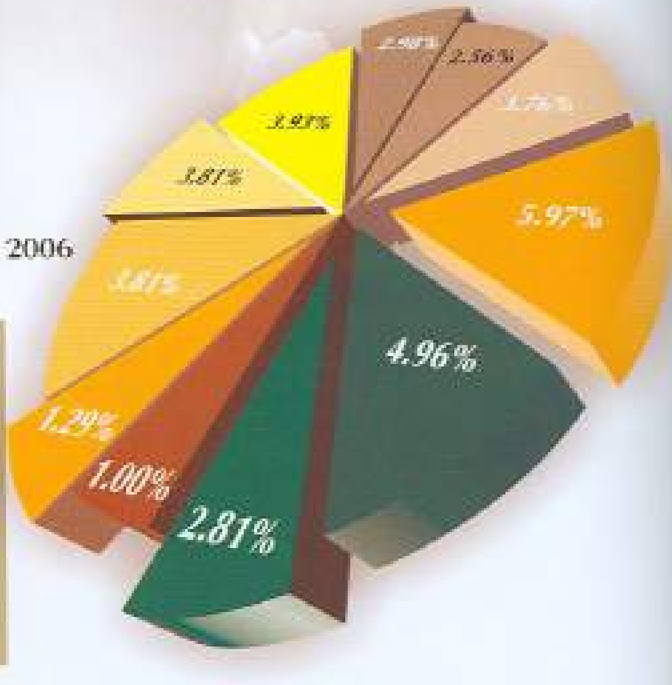


Perolehan bahan diperolehi daripada Pesta Buku Antarabangsa Kuala Lumpur pada 27-29 Mac 2006, pameran di Fakulti, bahan nota hantaran dan senarai cadangan pembelian dari Fakulti.

Materials acquisition were done through the International Book Fair, Kuala Lumpur, 27-29 March 2006, promotion programmes at faculties, order forms and proposed titles from faculties.

Peratus Pertambahan Koleksi Monograf sehingga 2006
Total Collection Until 2006

Petunjuk *Legend*	Tahun/ *Year*	Jumlah/ *Total*	Tambahan/ *Increase*	% Tambahan/ *% Increase*
	1996	200,426	7,274	3.76%
	1997	206,402	7,976	2.98%
	1998	212,202	5,800	2.81%
	1999	214,531	2,329	1.00%
	2000	217,298	2,737	1.29%
	2001	224,190	7,092	3.27%
	2002	232,739	8,549	3.81%
	2003	238,847	6,108	2.56%
	2004	248,246	9,399	3.93%
	2005	261,193	12,947	4.96%
	2006	277,291	16,598	5.97%



Jurnal Dan Pangkalan Data

Jumlah jurnal bercetak langganan terkini yang menjadi koleksi PSZ pada tahun 2006 termasuk langganan keahlian adalah sebanyak 302 judul. Terdapat pengurangan sebanyak 28 judul iaitu jurnal bercetak digantikan langganan melalui akses pangkalan data atas talian.

Bagi jurnal hadiah, sebanyak 1,691 isu telah diterima bagi 73 judul hadiah aktif semasa dan 74 judul baru bersiri yang diterima sepanjang tahun 2006. Selain itu, penerimaan bahan monograf hadiah sebanyak 317 naskhah juga telah diterima.

Terdapat empat judul pangkalan data baru yang dilanggan oleh PSZ. Ia menyediakan kemudahan akses teks penuh iaitu Malaysian Standards, Geo Science World, Wiley Interscience dan MIT Press Art & Design Package. Dengan langganan baru pangkalan data yang mengandungi jurnal elektronik ini, angka terkini judul elektronik meningkat sebanyak 56.5% iaitu dari 5,200 kepada 11,893.

Journal and Online Database

The total of subscribed printed journals in the PSZ collection in 2006 inclusive of membership subscription is 302 titles. This is a decrease of 28 printed journal titles which was replaced by online or database subscription.

As for gift journals, a total of 1,691 issues were received from 73 current journal titles and 74 issues were received from new title series. In addition, 317 copies of monographs were received.

PSZ had also subscribed to four new databases which provide access to full texts to the Malaysian Standards, Geo Science World, Wiley Interscience and MIT Press Art & Design Package. This new subscription increases the number of electronic journal titles from 5,200 to 11,893, an increase of 56.5%.

Jurnal & Media Elektronik Sehingga Disember 2006
Journal & Electronic Media Stock Until December 2006

Majalah (Judul)/ *Magazine (Title)*	Unit/ *Unit*
Langganan/Keahlian (Aktif) Subscription/Membership (Active)	302
Jurnal Electronik (CD) Electronic Journals (CD)	1,796
Jurnal Electronik (Online) Electronic Journals (Online)	9,281
Hadiah (Aktif) Gifts (Active)	73
Koleksi Khas Special Collection	41
TOTAL	11,893

Langganan Pangkalan Data
Subscription Of Database

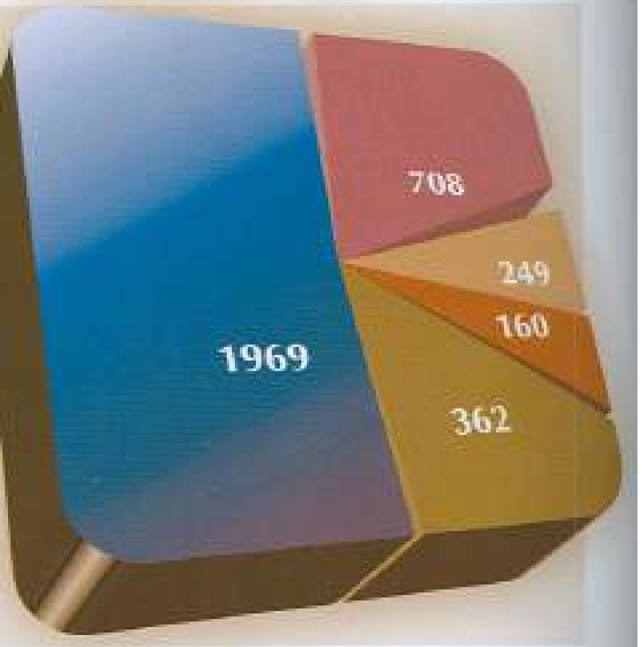
Jenis/*Type*	Unit/*Unit*
1. Cakera Padat/CD	15
2. Atas Talian/*Online*	41
Jumlah/*Total*	56

Dalam usaha membangunkan sumber maklumat digital, PSZ juga telah menyediakan maklumat digital yang boleh dicapai melalui portal PSZ. Sehingga Disember 2006, jumlah terkini maklumat digital yang boleh diakses adalah seperti berikut :

In an effort toward developing its digital information resources, PSZ has allowed access to digital information through the PSZ Portal. Until December 2006, digital information that can be accessed is shown in the table.

Maklumat Digital Sehingga Disember 2006
Digital Information Until 2006

Maklumat Digital/*Digital Information*	Unit/*Unit*
Laporan Penyelidikan UTM *UTM Research Report*	708
Penyelidikan UTM yang dijalankan *UTM on-going Research*	362
Tesis Digital UTM *UTM Digital Theses*	160
Penulisan dan Sitasi *Publication and Citation*	
Penerbitan Metodologi Penyelidikan *Research Methodology Publication*	249
Paten Pengkalan Data *Database of Patents*	
Jurnal Penyelidikan Berimpak Tinggi *High Impact Research Journal*	1969



PSZ bertanggungjawab membangun dan menguruskan dokumen dalam bentuk digital bagi menyokong proses pembelajaran, pengajaran, penyelidikan, perundingan dan penerbitan UTM. Antara dokumen digital berkenaan adalah seperti di jadual berikut.

PSZ is also responsible for developing and managing digital documents to support the learning, teaching, research, consultancy and publication activities in UTM. The types of digital documents are shown in the table below:

Jenis Dokumen Digital Tahun 2005 Dan 2006
Types Of Digital Documents For The Years 2005 & 2006

Bahan/*Material*	Tahun/*Year* 2005		Tahun/*Year* 2006	
	Judul/*Title*	Halaman/*page*	Judul/*Title*	Halaman/*page*
Kertas Soalan Peperiksaan UTM *UTM Exam Papers*	322	2374	1181	10523
Tesis Pasca Ijazah *Post Graduate Theses*	54	12078	47	9380
Artikel Jurnal UTM *UTM Journal Articles*	406	5281	0	0
Laporan Penyelidikan *Research Reports*	0	0	110	559

PSZ telah pun mengadakan Kajian Keberkesanan Penggunaan CD-ROM untuk mengenalpasti gelagat pengguna CD-ROM untuk tempoh 2000-2006. Hasil laporan berkenaan, daripada 57 judul CD-ROM dalam tahun 2005, hanya 24 judul sahaja yang dikenalpasti aktif.

PSZ carried out a Survey on the Effectiveness of CD-ROM Use to identify the trend in CD-ROM user-behavior for 2000-2006. It was reported that out of the 57 CD-ROM titles available in the year 2005, only 24 titles were identified as active.

Peminjaman Bahan

Peminjaman bahan bagi tahun 2006 adalah berjumlah 398,724 iaitu peningkatan sebanyak 10.4% jika dibandingkan dengan jumlah pinjaman 357,068 pada tahun 2005.

Pembahagian mengikut kategori bahan menunjukkan pinjaman buku Layanan Terbuka secara keseluruhannya berjumlah 334,909 iaitu kenaikan sebanyak 13.5% berbanding sebanyak 289,837 pada tahun 2005. Pinjaman majalah jilid dan kini meningkat sebanyak 4.6% iaitu 3,154 pada 2006 berbanding 3,010 pada 2005. Peningkatan penggunaan berkait rapat dengan penambahan peruntukan dalam pembelian bahan pada tahun ini.

Borrowing Material

The year 2006 also saw an increase in the total number of borrowings of 398,724 from 357,068 in 2005, an increase of 10.4%. Total open access borrowings were 334,909, an increase of 13.5% from 289,837 in 2005 while borrowings of periodicals increased by 4.6% i.e. 3,154 in 2006 compared to 3,010 in 2005. This increase in total borrowings correlates with the increase in the allocation for library acquisition.

Jumlah Pinjaman Mengikut Kategori Koleksi Tahun 2006
Total Borrowings By Collections Category 2006

Kategori / *Category*	Jumlah/ *Total*
Koleksi Advance Management	849
Jurnal / *Journal*	3154
Koleksi Khas / *Special Collection*	539
Koleksi Khas Tesis / *Thesis Special Collection*	1127
Koleksi Khas Tesis (-2001) / *Thesis Special Collection (-2001)*	48
Media / *Media*	1715
Koleksi Kreatif / *Creative Collection*	10994
Koleksi Layanan Terhad / *Open Shelves Collection*	4885
Koleksi Layanan Terbuka / *Open Shelves Collection*	334909
Koleksi Peta / *Map Collection*	210
Koleksi Rujukan / *Reference Collection*	539
Lukisan Teknik / *Technical Drawing*	3
Jabatan Sokongan Penyelidikan / *Management Support Researches*	3
Jumlah/ *Total*	**359080**

Peminjaman oleh pelajar Ijazah Sarjana Muda masih merupakan kategori ahli yang paling banyak meminjam iaitu berjumlah 281,310 iaitu peningkatan pinjaman sebanyak 8.2% dibandingkan 258,156 pada tahun 2005. Ini diikuti dengan kategori lain seperti Pelajar Sarjana 44,486 dan Staf Akademik 12,085.

Borrowings by undergraduates remain the highest with a total of 281,310. This is an increase of 8.2% compared to 258,156 in borrowings in the year 2005. This is followed by borrowings by graduate students 44,486 and academic staff 12,085.

Jumlah Pinjaman Mengikut Kategori Ahli Tahun 2006
Total Borrowings By Members Category 2006

Bagi tahun 2006, jumlah pengguna PSZ ialah 654,212 iaitu peningkatan sebanyak 17.3% jika dibandingkan dengan tahun 2005, sebanyak 541,198 pengguna. Peningkatan yang ketara ini memberi petunjuk bahawa meningkatnya kemudahan di PSZ, seperti pertambahan koleksi buku baru dan peningkatan promosi.

For the year 2006, PSZ had 654,212 users, an increase of 17.3% compared to 53,198 users in 2005. This marked increase in the number of users could be attributed to improvements in facilities at PSZ such as the increase in the number of new books and also intensive promotional activities.

Kategori/*Category*	Jumlah/*Total*	
Staf Tingkatan Kanan	423	Staf/ Staff
Staf Akademik	12885	
Tutor	1192	
Staf Am	4797	
Pelajar Diploma	827	Pelajar/ Student
Pelajar Diploma Lanjutan	392	
Pelajar Ijazah	281310	
Pelajar Sarjana	44486	
Pelajar Doktor Falsafah	7872	
Pelajar PJJ Sijil/Diploma	201	
Pelajar PJJ Ijazah	3519	
Pelajar PJJ Sarjana/PhD	263	
Peserta Kursus	96	Lain-lain/ Others
Pembantu Pegawai Penyelidik	121	
Pegawai Penyelidik	303	
Keahlian Luar	330	
Ahli Keluarga UTM	195	
Jumlah/Tot[al]	**358,412**	

Inter Library Loan

Pada tahun 2006, pelajar peringkat ijazah adalah kategori pengguna yang paling banyak membuat permohonan 'Interlibrary Loan' (ILL) iaitu sebanyak 326 permohonan terdiri daripada 240 permohonan buku, 86 permohonan artikel dari dalam dan luar negara. Ini diikuti dengan pelajar pasca ijazah sebanyak 168 permohonan yang terdiri dari 140 permohonan buku, 24 permohonan artikel dan 4 permohonan ke British Lending and Document Supply Centre. Dari segi peratusan, pelajar peringkat ijazah paling banyak membuat permohonan ILL iaitu 59%, diikuti pelajar pasca ijazah 31%, pensyarah 9% dan staf 1%.

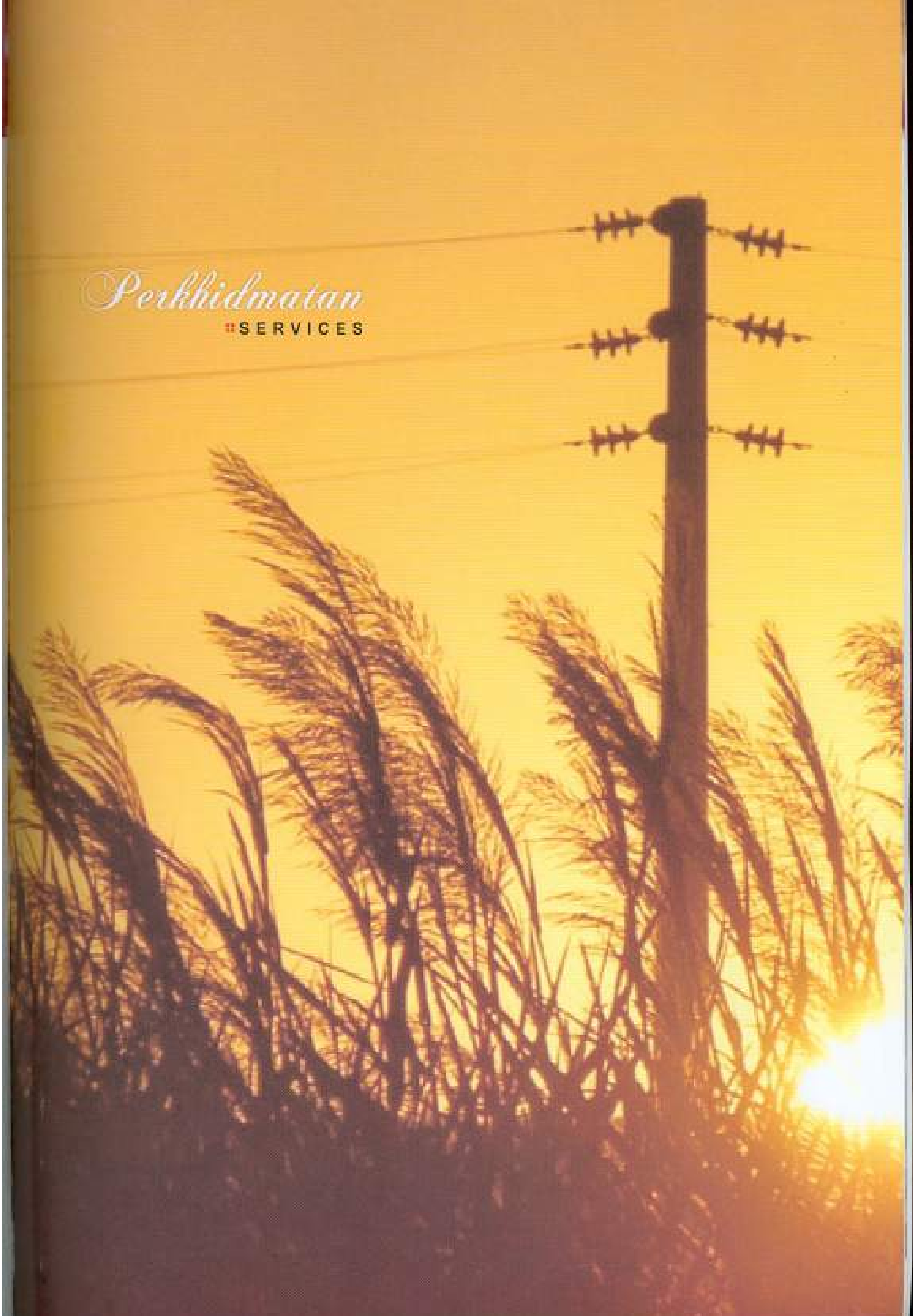
Inter Library Loan

In the year 2006, undergraduates made up the largest group of library users requesting Interlibrary Loan (ILL). A total of 326 requests were made; comprising of 240 requests for books, 86 requests for articles in the country and overseas. This was followed by 168 requests by graduate students. Out of this number, 140 requests were for books, 24 requests for articles and 4 requests were made to the British Lending and Documents Supply Centre. In terms of percentage requests for ILL, 59% were from undergraduates, 31% from graduate students, 9% from lecturers and 1% from other staff.

Permohonan ILL Mengikut Kategori Pengguna
ILL Request By User Category

Kategori/Category	BLDSC	Buku/Book	Artike/Article	%
Pensyarah/Lecturers	3	34	10	9
Pelajar Pasca Ijazah/ *Post graduates Student*	4	140	24	31
Pelajar Ijazah/ *undergraduates student*	1	240	85	59
Staf/staff	1	2	4	1
Jumlah/Total	**9**	**416**	**123**	**100**

Perkhidmatan
SERVICES



PROMOSI

Aktiviti Galakan Membaca

PSZ terus meningkatkan usahanya untuk membudayakan masyarakat dalam dan luar UTM supaya suka membaca dan suka mengunjungi perpustakaan terutamanya ke PSZ. Di antara promosi menyeluruh yang akan memberi rangsangan kepada penyebaran maklumat yang telah dijalankan dalam tahun ini ialah Muzikalisasi Puisi Gapura Diri, Pertandingan Bacaan Kegemaran Saya, Galakan Membaca Menerusi Pertandingan Puisi, Sesi Penjanaan Ilmu, Aktiviti Bersama Persatuan Pustakawan Malaysia (Kumpulan Selatan), Bengkel Perpustakaan / Pusat Sumber dan Promosi PSZ di laman web 'e-learnng' UTM.

PSZ dengan kerjasama Unit Kebudayaan, UTM serta Dewan Bahasa dan Pustaka, Wilayah Selatan telah mengadakan Program Muzikalisasi Puisi Gapura Diri bersama Dato' A. Aziz Deraman, mantan Ketua Pengarah Dewan Bahasa dan Pustaka pada 15 Ogos 2006. Program tersebut turut diselitkan dengan persembahan bicara karya buku yang berjudul 'Gapura Diri' selain beberapa acara menarik seperti deklamasi puisi beserta gamelan, deklamasi puisi muzikal yang dipersembahkan oleh En. Dwiono Hermantoro, Karyawan Tamu UTM, persembahan koir dan penyampaian hadiah Pertandingan Bacaan Kegemaran Saya dan Pertandingan Puisi, Hari PSZ Bersama Fakulti dan Hari PSZ Bersama Pelanggan UTM.

Naib Canselor UTM dan isteri telah turut sama memeriahkan program ini. Melalui program sebegini PSZ berharap dapat menarik minat warga UTM khususnya dan masyarakat amnya untuk menghargai karya-karya seni dan membudayakan amalan membaca sebagai satu budaya hidup.

PSZ turut mengadakan Pertandingan Bacaan Kegemaran Saya sempena Sambutan Bulan Membaca Kebangsaan 2006. Salah satu daripada objektif utama program ini diadakan ialah untuk menjana idea kreatif di kalangan warga universiti melalui pembacaan dan penulisan. Menerusi program ini peserta diminta untuk memberi kritikan dan ulasan yang berkualiti terhadap bahan bacaan yang menjadi kegemaran mereka. Sebahagian besar penyertaan adalah terdiri daripada pelajar Universiti Teknologi Malaysia.

PROMOTION

Reading Habit Activities

PSZ organised several activities to promote the reading culture and frequent use of the library, in particular PSZ, among the internal UTM community and also the external community. The activities, in the form of competitions, included the Muzikalisasi Puisi Gapura Diri, Pertandingan Bacaan Kegemaran Saya (My Favourite Book Competition), Galakan Membaca Menerusi Pertandingan Puisi (Promoting Reading Through Poetry), Sesi Penjanaan Ilmu, Aktiviti Bersama Persatuan Pustakawan Malaysia (Kumpulan Selatan) (Collorative Acvtivities with the Librarians Association of Malaysia (Southern Group, Library / Resource Centres Workshops and Promoting PSZ through the UTM e-learning website.

PSZ, in collaboration with the Cultural Unit of UTM and the Dewan Bahasa dan Pustaka, Southern Region, organised a programme - Muzikalisasi Puisi Gapura Diri with Dato' A. Aziz Deraman, former Director of Dewan Bahasa dan Pustaka on 15 August 2006. Highlights of the programme were a discussion of the book Gapura Diri, a poetry recital accompanied by the gamelan, a musical poetry recital by Mr Dwiono Hermantoro, UTM's Visiting Poet, performance by the choir and the prize presentation for the Bacaan Kegemaran Saya Competition, Poetry Competition, Hari PSZ Bersama Fakulti and Hari PSZ Bersama Pelanggan UTM.

The Vice-Chancellor of UTM together with his wife was among those who attended the programme. Through such programmes, PSZ hopes to be able to attract the interest of the community, in particular the UTM community to appreciate works of art and the reading culture as a way of life.

PSZ also organised Pertandingan Bacaan Kegemaran Saya (My Favourite Book Competition), in conjunction with National Reading Month for 2006. One of the main objectives of the programme is to generate creative ideas among the university community through reading and writing. In this competition, participants, who were mainly UTM students, were required to submit a critical review of their favourite book.

Program Muzikalisasi Puisi Gapura Diri
Muzikalisasi Puisi Gapura Diri programme

Sempena sambutan Bulan Membaca tersebut PSZ telah mengadakan Pertandingan Deklamasi Puisi daripada buku 'Gapura Diri'. Pertandingan terbuka kepada semua pelajar UTM untuk menanamkan semangat jati diri dan cintakan negara melalui penyampaian puisi. Rakaman penghargaan turut diberikan kepada Majlis Perwakilan Pelajar UTM kerana telah menjadi penganjur bersama dalam membantu kelancaran majlis ini.

Promosi Ke Fakulti

PSZ mengambil inisiatif untuk menemui para pelanggan di setiap Fakulti melalui program 'Hari PSZ Bersama Fakulti' bermula Julai 2006. Program ini terbuka kepada semua warga UTM dan dilaksanakan di Fakulti secara berperingkat selama beberapa hari mengikut tarikh serta tempat yang sesuai. Promosi program dibuat melalui portal PSZ, 'e-learning' UTM, Buletin Perpustakaan, edaran surat kepada pensyarah di Fakulti yang terlibat, 'e-board' perpustakaan, poster, brosur dan 'flyers'.

PSZ telah ke Fakulti Kejuruteraan Kimia & Kejuruteraan Sumber Asli pada 4 hingga 6 April 2006 manakala ke Pusat Pengurusan Penyelidikan sempena Hari Bersama Pelanggan pada 13 April 2006. PSZ juga telah ke Fakulti Pendidikan pada 25 hingga 26 April 2006. Sementara itu pada 13 hingga 14 September 2006 pula PSZ telah mengunjungi Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia.

Hari Bertemu Pelanggan

PSZ juga telah menyertai program Hari Bertemu Pelanggan UTM pada 19 Julai 2006 bertempat di Dewan Sultan Iskandar, UTM Skudai. Program ini telah berjaya menjadi penghubung di antara PSZ dan pelanggannya untuk menyalurkan permasalahan secara telus kepada pihak pengurusan PSZ. Antara pameran dan aktiviti yang diadakan pada hari berkenaan ialah aktiviti semakan rekod pelanggan, keahlian perpustakaan, dendaan dan kelewatan, aktiviti cadangan pembelian bahan perpustakaan dan 'live demo' pangkalan data langganan PSZ, penerangan mengenai portal PSZ dan Sistem Aplikasi Perpustakaan.

Beberapa lokasi yang lain juga telah dipilih oleh PSZ untuk Hari Bersama Pelanggan ini. Antara lokasinya ialah di Pameran INATEX 2006 dan pameran sempena Pesta Konvokesyen ke-37 pada 29 Ogos hingga 4 September 2006 di Padang Kawad, UTM Skudai.

Another activity organised by PSZ was the Poetry Recital Competition from the book Gapura Diri. The aim of the competition, which was opened to all UTM students, was to inculcate love for the nation. A token of appreciation goes to the UTM Student Representative Council, co-organiser of the competition, in helping to ensure the success of the programme.

Promotion to Faculties

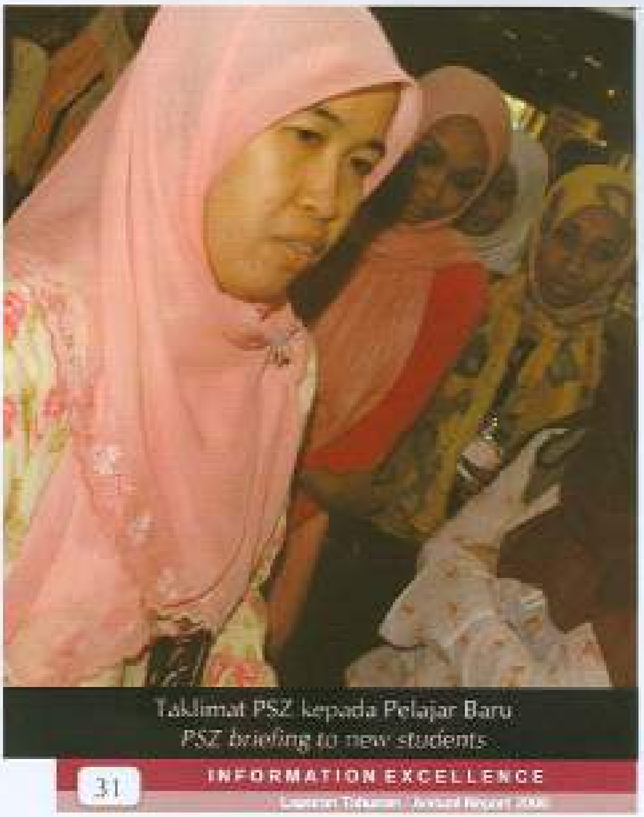
PSZ also took initiatives to meet its 'customers' at each faculty through the Hari PSZ Bersama Fakulti beginning in July 2006. The faculty-based programme which is open to the UTM community was implemented in stages. Promotion of the programme was done through the PSZ Portal, the UTM e-learning website, Library Bulletin, letters to academic staff, library e-board, posters, brochures and flyers.

The programme was held at the Faculty of Chemical and Natural Resources Engineering from 4 - 6 April 2006. This was followed by the Research Management Centre on 13 April 2006, the Faculty of Education from 25-26 April 2006 and the Faculty of Management and Human Resource Management from 13-14 September 2006.

Hari Bertemu Pelanggan

PSZ also participated in the programme Hari Bertemu Pelanggan UTM on 19 July 2006 at the Dewan Sultan Iskandar, UTM Skudai. Among the exhibits and activities held were the checking of loan records, library membership drive, fines, suggestion for materials acquisition and a demonstration of databases subscribed by PSZ; information about the PSZ Portal and Library Application System. The programme also succeeded in providing a platform for PSZ customers to express their grievances to the PSZ management.

The programme was also held at other selected locations such



Taklimat PSZ kepada Pelajar Baru
PSZ briefing to new students

Rujukan Melalui Mel

PSZ telah meningkatkan jumlah perkhidmatan rujukan melalui e-mel. Peningkatan yang tertinggi iaitu sebanyak 358% bagi tahun 2006 iaitu 275 pertanyaan berbanding hanya 60 pertanyaan bagi tahun 2005. Pertanyaan rujukan diterima daripada perbagai saluran seperti pertanyaan rujukan elektronik daripada pelanggan berdaftar dan tidak berdaftar yang diterima melalui mel 'public', saluran 'Ask the Librarian' dan di bawah 'Patron Function' dalam INFOLAN2.

Pertanyaan rujukan yang diterima adalah berkisar kepada perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan oleh PSZ. Peningkatan pertanyaan rujukan yang diterima menunjukkan pengguna kini peka terhadap saluran komunikasi yang disediakan oleh PSZ. Maklumbalas ini banyak memberi input kepada pengurusan PSZ untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatannya.

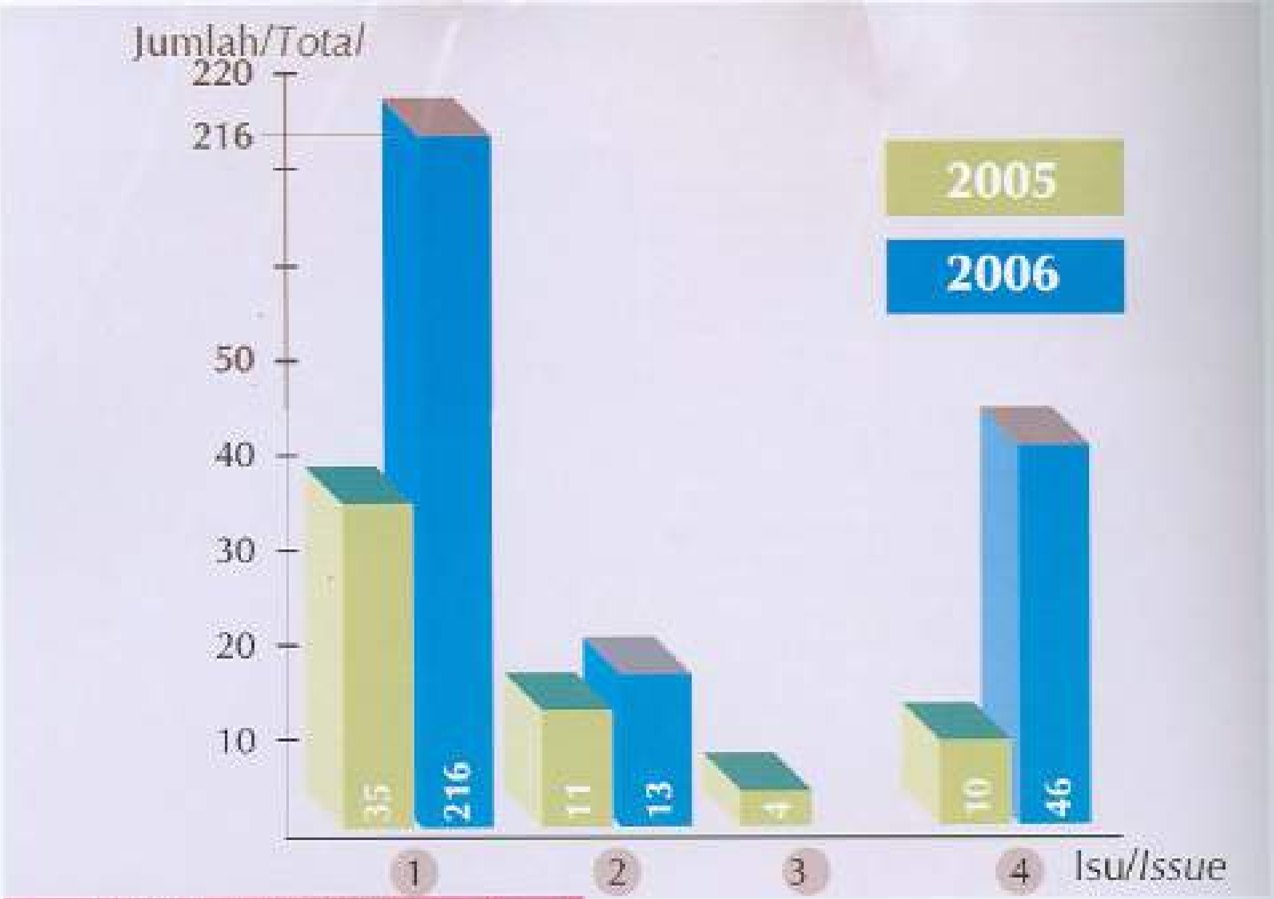
Reference Through Mail

PSZ had reported an increase in its e-mail enquiry service. The highest increase was in the year 2006 which showed a 358% increase which is 275 enquiries compared to only 60 enquiries in the year 2005. The enquiries were made through various channels such as the Electronic Reference Enquiry by both registered and unregistered users, via public mail, "Ask the Librarian" and "Patron Function" on INFOLAN2.

Reference enquiries were mainly on the services and facilities provided at PSZ. The increase in the number of Reference Enquiries indicated that library users are now more aware of the communication channels provided by PSZ. The feedback provides useful input for the management of PSZ in improving the quality of services provided.

Taburan Maklum Balas
Feedbacks Distribution

Bil	Isu/*Issue*	2005	2006
1	Perkhidmatan & kemudahan *Facilities & Services*	35	216
2	Koleksi Collection	11	13
3	Staf *Staff*	4	0
4	Lain-Lain *Others*	10	46
	Jumlah/*Total*	60	275



Promosi di 'E-Learning' UTM

Ruang di portal 'e-learning UTM' telah diperkenalkan oleh PSZ. Maklumat dan perkhidmatan PSZ dipaparkan dan dikemaskini di web 'e-learning' UTM melalui kategori subjek 'Library Resources'. Subjek umum ini dimasukkan ke dalam senarai subjek yang telah didaftarkan oleh pelajar secara automatik.

Semakan melalui akaun pelajar digunakan secara rambang dari masa ke semasa bagi memastikan 'Library Resources' berada di dalam senarai subjek mereka. Sebarang masalah yang timbul daripada semakan yang dibuat telah dilaporkan kepada Penyelaras web 'e-learning' di Pusat Pengajaran dan Pembelajaran melalui e-mel. Secara tidak langsung, maklumat berkaitan PSZ dapat diakses oleh pensyarah dan pelajar tanpa perlu melayari secara terus portal PSZ.

Promotion Through E-Learning UTM

PSZ also promotes the library through the UTM e-learning portal. Information about the library and the services provided can be accessed under the subject heading 'Library Resources'. This allows lecturers and students to access information related to the library without having to access the PSZ Portal.

'Library Resouces' is included in the list of subjects that students are automatically registered for. A random, periodical check of students' accounts is conducted to ensure that 'Library Resources' is included in students' subject list. Problems that arise during this process are reported via e-mail to the Coordinator of the e-learning website at the Centre for Teaching and Learning.

PSZ Portal

Kelas Kemahiran Perpustakaan

Tahun 2006 juga menunjukkan peningkatan ketara bagi kehadiran ke Kelas Kemahiran Perpustakaan dan ini amat membanggakan. Jumlah kelas meningkat sebanyak 66.8% pada tahun 2006 berbanding pada tahun 2005 di mana PSZ telah mengendalikan 242 kelas dengan 5,853 orang pelajar berbanding hanya 145 kelas pada tahun lalu. Jumlah pelajar turut meningkat 87.2% berbanding dengan tahun lepas.

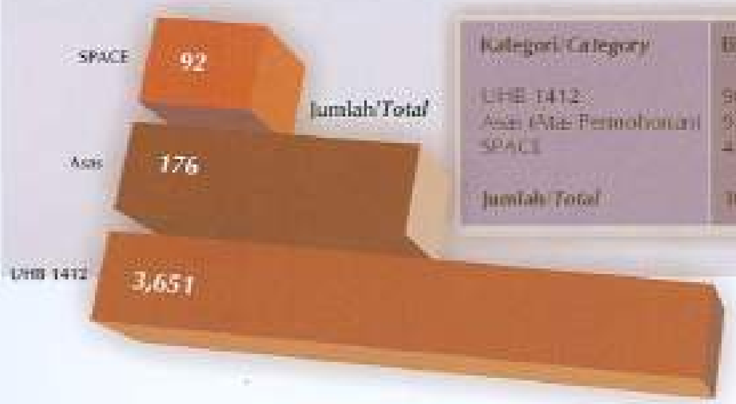
Jumlah kelas dan pelajar kelas asas telah meningkat dalam tahun 2006 kerana statistik mengambilkira jumlah semester 2 sesi 2005/06 dan semester 1 sesi 2006/07. Peningkatan jumlah dan pelajar kelas kemahiran lanjutan menunjukkan bahawa Fakulti memberi maklumbalas yang menggalakkan dalam memastikan pelajar tahun akhir menghadiri kelas tersebut sebagai langkah persediaan untuk projek sarjana muda.

Library Skills Classes

The year 2006 also showed a marked increase in the attendance of the Library Skills Classes. There was an increase of 66.8% in the number of classes conducted which is 242 classes to only 145 classes in 2005. In tandem with this, the number of students who attended the classes also increased to 5,853, an increase of 87.2% compared to the provious year.

The total number of classes and students in the Basic Library Skills Classes increased in the year 2006 as it took in account figures for Semester 2, 2005/2006 Session and Semester, 2006/2007 Session. The increase in the number of students for the Advanced Library Skills Classes is a result of the positive feedback from faculties in ensuring that final year students attend the classes in preparation for the Bachelors Degree Project.

Penyertaan Kelas Kemahiran Asas Tahun 2006
Participation In Basic Library Skills Classes 2006



Kategori/Category	Bil Kelas/No Classes	Jumlah Peserta/*Total Participants*
UHB 1412	90	3,651
Asas (Atas Permohonan)	5	176
SPACE	4	92
Jumlah/*Total*	103	**3,919**

Penyertaan Kelas Kemahiran Lanjutan Tahun 2006
Participation In Advanced Library Skills Classes 2006

Fakulti/ *Faculty*	Bil Kelas/ *No. of Clases*	Jumlah Pelajar/ *Total Participants*
FAB	4	55
FKA	0	0
FKSG	16	262
FS	9	197
FKE	48	806
FKKKSA	2	33
FKM	14	207
FP	10	194
FPPSM	0	0
PPPS	3	53
FSKSM	5	80
Jumlah/Total	**111**	**1,887**

Peningkatan jumlah kelas dan kehadiran pelajar yang menggalakkan ini adalah berkait rapat dengan usaha agresif PSZ dalam mempromosi kepentingan kelas ini ke Fakulti. Setiap semester PSZ melalui Perantara Fakulti akan mengedar surat promosi berkaitan dengan Kelas Kemahiran Lanjutan kepada Dekan semua Fakulti.

Sebanyak 111 kelas telah dijayakan dalam tahun 2006 dengan kehadiran 1,887 pelajar. Perincian Kelas Kemahiran Lanjutan mengikut fakulti adalah seperti jadual di atas.

PSZ takes aggressive steps to promote the importance of library skills classes to the faculties. Each semester, PSZ sends out promotional letters on the Advanced Library Skills Classes to the Deans of Faculties through its Faculty Liaison Officer.

This has resulted in an increase in the number of classes offered and the number of students attending these classes. A total of 111 classes were conducted in the year 2006 with a total number of 1,887.

Pelajar antarabangsa dari Holland di PSZ
International Student at PSZ from Holland

Automasi Perpustakaan

Mula 2006, Pusat Sumber Business Advance Technology Centre telah menjadi salah sebuah cawangan PSZ. Beberapa dasar dan polisi di sini yang melibatkan Sistem Perpustakaan Elektronik telah diselaras agar bersesuaian dengan sistem yang digunakan di PSZ Skudai. Semakan parameter dan kemaskini di sistem telah dilakukan secara beperingkat.

Server OPAC yang beroperasi di atas Sun Enterprise 3500 (Dual 400 MHz) telah ditukar kepada SunFire V240yang telah dilakukan pada 4 dan 5 Disember 2006. Pengujian ke atas semua fungsi utama yang terdapat di INFOLAN2 telah dijalankan dan telah beroperasi sepenuhnya seperti biasa.

Library Automation

In the year 2006, the Resource Centre of the Business Advance Technology Centre was made a branch of PSZ. This move required several adjustments in policies related to the Electronic Library System to ensure that it is compatible with the system used at PSZ. Parameter checks and system updates will be implemented in stages.

The OPAC server which operates on Sun Enterprise 3500 (Dual 400 MHz) was replaced by the Sun FireV240 on 4 & 5 December 2006. Testing of all key functions on INFOLAN2 was conducted to ensure that the system was functioning smoothly.

Cabaran 2007
#2007 CHALLENGES

Cabaran 2007

2007 CHALLENGES

PERANCANGAN STRATEGIK

Bengkel Perancangan Strategik PSZ 2007-2008 telah diadakan pada 30 November hingga 1 Disember 2006 bertempat di Bilik Seminar 3, PSZ Skudai dengan bimbingan Prof. Dr. Ismail bin Rejab, Dekan Business Advance Technology Centre. Seramai 40 peserta terdiri daripada Pustakawan PSZ Skudai dan City Campus, Kuala Lumpur serta wakil-wakil dari Pusat Loji Pandu Kejuruteraan Kimia, Fakulti Alam Bina dan Business Advance Technology Centre Kuala Lumpur.

Bengkel tersebut telah mengenalpasti tujuh Bidang Hasil Utama ('Key Result Area', KRA) yang dijadikan asas dalam merancang dan melaksanakan strategi ke arah kecemerlangan PSZ. Tujuh KRA bagi PSZ adalah :-

- Perancangan berasaskan keperluan pembangunan negara.
- Penggunaan sumber secara optimum.
- Mendapatkan maklumat keperluan pengguna yang lengkap.
- Memantapkan jalinan dengan agensi luar.
- Membina dan mengekalkan budaya ilmu.
- Melaksanakan operasi yang produktif dan efektif.
- Penambahbaikan pencapaian dan peningkatan produktiviti staf.

Bengkel perancangan strategik ini juga telah menggariskan pelbagai strategi dan pelan tindakan yang perlu disempurnakan untuk tempoh tiga tahun bagi memastikan visi dan misi PSZ akan tercapai.

STRATEGIC PLANNING

The PSZ Strategic Planning Workshop for 2007-2008 was held from 30 November 1 December 2006 at Seminar Room 3, PSZ Skudai. The workshop was led by Prof. Dr. Ismail Rejab, Dean of Business Advance Technology Centre. The workshop was attended by 40 participants comprising of PSZ librarians from the Skudai and City Campus as well as representatives from the Chemical Engineering Power Plant, Faculty of Built Environment and the Business Advance Technology Centre.

The workshop identified seven Key Result Area (KRA) which formed the basis of planning and implementation of PSZ excellence strategy. The seven KRA's are:

- *Planning to be based on the needs of national development.*
- *Optimising the use of resources.*
- *Getting complete needs of library patrons.*
- *Improving networking with other agencies.*
- *Inculcating and nurturing a knowledge-based culture.*
- *Implementing effective and productive operations.*
- *Improving staff achievement and productivity.*

The workshop also outlined strategies and plans to be undertaken within three years to ensure that PSZ achieves its mission and vision.

Peserta Bengkel Perancangan Strategik PSZ 2006
Participant of PSZ 2006 Strategic Planning

Bengkel Perancangan Strategik yang telah diadakan pada Disember 2006
Library participant in Disember 2006 Strategic Planning.

Penambahbaikan Berterusan

Kejayaan-kejayaan PSZ dari segi pengekalan pengiktirafan Pensijilan ISO 9001 : 2000 oleh SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dan pelbagai anugerah lain seperti pemenang tempat pertama Anugerah Kualiti Naib Canselor pada tahun 1999, pemenang Anugerah Perpustakaan Cemerlang 2005 anjuran Persatuan Pustakawan Malaysia dan seumpamanya adalah di antara bukti-bukti pencapaian dan kecemerlangan PSZ.

PSZ masih tidak boleh berpuas hati dengan pencapaian-pencapaian di atas kerana ia tidak terlepas daripada menghadapi cabaran-cabaran dalam usaha memenuhi visi dan misinya. Di antaranya ialah meningkatkan usaha penambahbaikan yang berterusan dari segi kemudahan dan perkhidmatan berkualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggannya. Pelbagai usaha terus dilakukan dengan menaiktaraf kemudahan fizikal dan prasarana IT bagi memudahkan maklumat diakses.

Begitu juga dengan cabaran untuk menjadikan PSZ sebagai institusi contoh dan rujukan kepada perpustakaan dalam negara dan di negara-negara jiran. Usaha yang mantap terus dilakukan bagi memastikan sistem, teknologi, dan kepakaran staf boleh memberi keyakinan untuk menjadikan PSZ sebagai pusat perundingan perpustakaan serantau.

Satu lagi cabaran utama yang juga merupakan tanggungjawab sosial dihadapi oleh PSZ seiring dengan agenda negara ialah untuk melahirkan masyarakat berilmu. Usaha promosi terus dipergiatkan untuk menggalakkan budaya membaca, amalan suka memanfaatkan perpustakaan dan aktiviti yang secara langsung atau tidak langsung ingin membongkar khazanah ilmu secara menyeluruh.

Segala cabaran ini akan lebih mudah ditangani sekiranya PSZ diberi kepercayaan dan disokong untuk melaksanakan segala strateginya secara bersepadu daripada semua pihak sama ada dari dalam atau luar UTM.

Continuous Improvement

PSZ has achieved excellence in many areas. Among them is its success in maintaining the ISO 9001:2000 Certification from SIRIM QAS International Sdn. Bhd. In addition, PSZ has also won the Vice-Chancellor's Award in 1999 and the Librarians Association of Malaysia's Excellent Librarian Award in 2005.

Despite having achieved excellence in these areas, PSZ cannot afford to remain complacent. It has to strive futher to meet the challenges towards achieving its vision and mission. This includes increasing efforts to continuously improve its facilities and the quality of services it provides to its patrons by upgrading its physical and IT facilities for better access to information.

PSZ has also taken initiatives to upgrade its system, technology and staff expertise in a concerted effort to establish PSZ as a role model and resource centre not only for libraries in Malaysia but also in the region.

Another challenge for PSZ is its social responsibility to produce a knowledgeable society in-line with the national aspiration of creating a knowledgeable society. This can be achieved by organising activities to encourage and promote the reading culture through increased library use in the quest for knowledge.

All these challenges can be met if PSZ is given the mandate and support by all parties in and outside UTM to implement its strategies.

Lampiran 1

2006 Basic Information of The Library

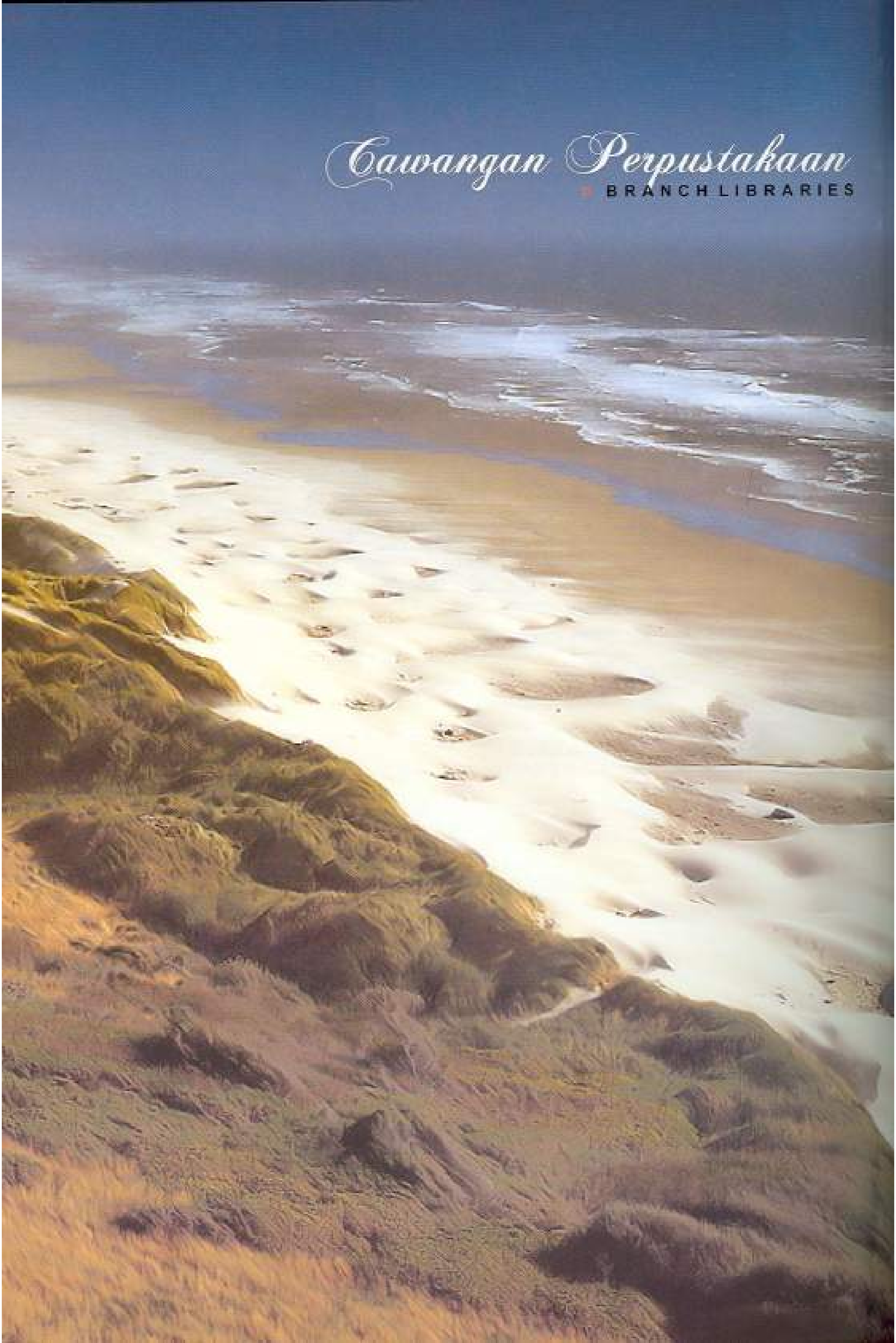
No.	Item	Main Branch	First Branch	Second Branch	Third Branch	Fourth Branch
1.	Name of Public Higher Institution	UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA				
2.	Name of Library	Perp. Sultanah Zanariah	PSZ, KL City Campus	CDPP	FAB Resource Center	Perpustakaan BATC
3.	Location	Skudai	Kuala Lumpur	Skudai	Skudai	Kuala Lumpur
4.	Year of Establishment	1930	1972	2004	2006	2005
5.	Area					
	i. Square Feet					
	ii. Square Meter	18,828 km	8971.18	202m	404m	200m
6.	Operational Hour	8.00-10.30 pm	8.00-10.30 pm	8.00-5.00 pm	8.00-5.00 pm	8.00-5.00 pm
7.	Maximum Capacity at One Time	3,477	1,000	22	48	10
8.	No. of Staff (2006)	150	25	2	2	2
	a. Officer (by grades)					
	i. JUSA C	-	-	-	-	-
	ii. S54	1	-	-	-	-
	iii. S52	1	-	-	-	-
	iv. S48	3	1	-	-	-
	v. S44	8	1	-	-	-
	vi. S41	21	1	-	1	1
	vii. F48	-	-	-	-	-
	viii. F44	-	-	-	-	-
	ix. F41	1	-	-	-	-
	x. N48	-	-	-	-	-
	xi. N44	-	-	-	-	-
	xii. N41	1	-	-	-	-
	b. Support Staff					
	i. S Group	79	18	2	1	1
	ii. F Group	-	-	-	-	-
	iii. N Group	34	3	-	-	-
	iv. W Group	-	-	-	-	-
	v. J Group	5	-	-	-	-
	vi. R Group	1	-	-	-	-
9.	No. of Training/Course for Staff (2006)					
	i. Local (Outside UTM)	34	1	4	-	-
	ii. Oversea	2	-	-	-	-
10.	No. of Collection Title (Cumulative)					
	a. Printed					
	i. Book	372,341	59,352	988	1380	7580

Lampiran 1

Bil.	Item	Perpustakaan Sultanah Zanariah	PSZ, KL City Campus	CDPP, SKUDAI	FAB Resource Center	BATC, KL
	ii. Reference Collection	41,357	8,481	291	-	-
	iii. Journal/Serial (2006)	8065	5675	47	161	1
	iv. Gift Journal	201	-		30	
	v. Thesis	33,258	-	55	3704	181
	vi. Map	6,933	185	-	-	-
	vii. Measured Drawing	349	-	-	-	-
	viii. Research Report	207	-	-	-	-
	ix. Others		-	-	-	-
	b. Electronic					
	i. Electronic Book	342	342	342	-	-
	ii. Subscribed Online Database	36	30	342	-	-
	iii. Full text Electronic Journal	4972 *	4972 *	4972 *	4972 *	4972 *
	iv. CD-ROM Database	21	-	-	-	-
	v. Internal Database (Digitization)		5379*	5379*	5379*	5379*
	vi. Audio Visual Material					
	- Film	1734	-	-	-	-
	- Video Cassette	2399	749	-	-	-
	- Audio Cassette	2523	-	-	-	-
	- Compact Disc	11,100	7,100	-	-	-
	- Micro Material		-	-	-	-
	- Slide	135,316	-	-	-	-
	- Learning Kit	13	-	-	-	-
	- Others	33,088	-	-	-	-
11.	Facilities (Infrastructure)					
	i. Carrel Room	58	40	-	-	-
	ii. Discussion Room	11	8	-	-	-
	iii. Seminar Room	3	-	-	-	-
	iv. Audio Visual Room	6	-	-	-	-
	v. Music Room	1	-	-	-	-
	vi. TV/Video Viewing Area	1	1	-	-	-
	vii. Surau	1	1	-	-	-
	viii. Viewing Room	2	-	-	-	-
	ix. Computer Lab	2	1	-	-	-
	x. 24 Hour Room	1	-	-	-	-
	xi. Meeting Room	1	1	-	-	-
	xii. Executive Room(Professor)	1	-	-	-	-
	xiii. Electronic Locker	-	-	-	-	-

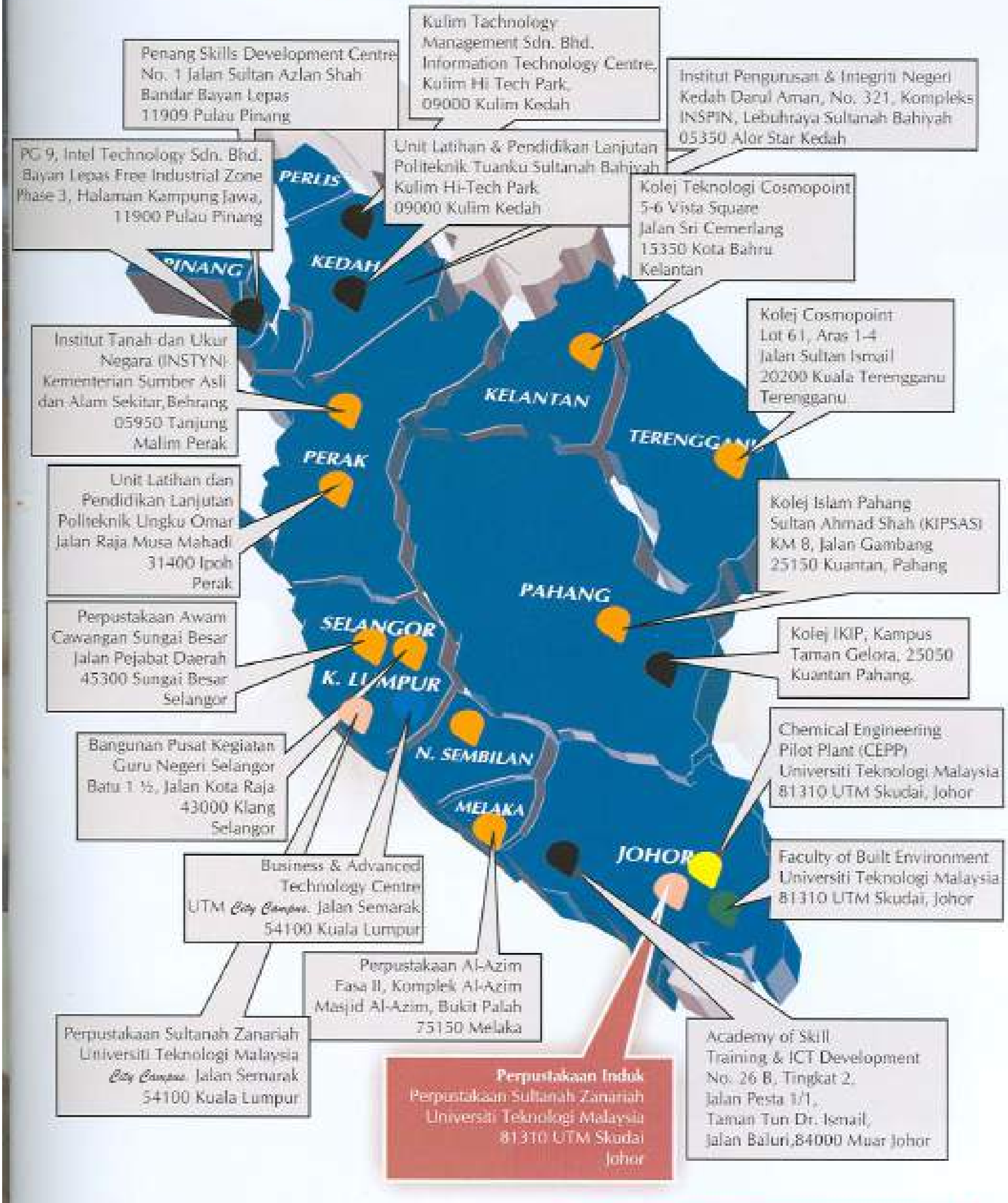
* Network joint usage

Cawangan Perpustakaan
BRANCH LIBRARIES



Cawangan Perpustakaan

BRANCH LIBRARIES



CAWANGAN PERPUSTAKAAN
BRANCH LIBRARIES

- PSZ *City Campus* Skudai Johor
- Chemical Engineering Pilot Plant Resource Centre
- BATC Resource Centre, Kuala Lumpur
- Faculty of Built Environment
- Branch Libraries (For ***SPACE*** Student)
- Branch Libraries (School of Post Graduate Studies)

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Perpustakaan Sultanah Zanariah UTM Skudai
81310 Johor, Malaysia
Tel : 07-5533 333 Faks : 07-5572 555
Web : http://portal.psz.utm.my/psz

Information Excellence

QUALITY SYSTEM SIRIM

MALAYSIA ISO/IEC GUIDE 62 : 1996 QS 02121999 CB 01

MS ISO 9001:2000 REG NO. AR 1405

Rekabentuk & Cetakan Oleh
MyNA PRINTING SDN. BHD.
No. 102, Jalan Bintang,
Taman Bintang, 81400 Senai, Johor