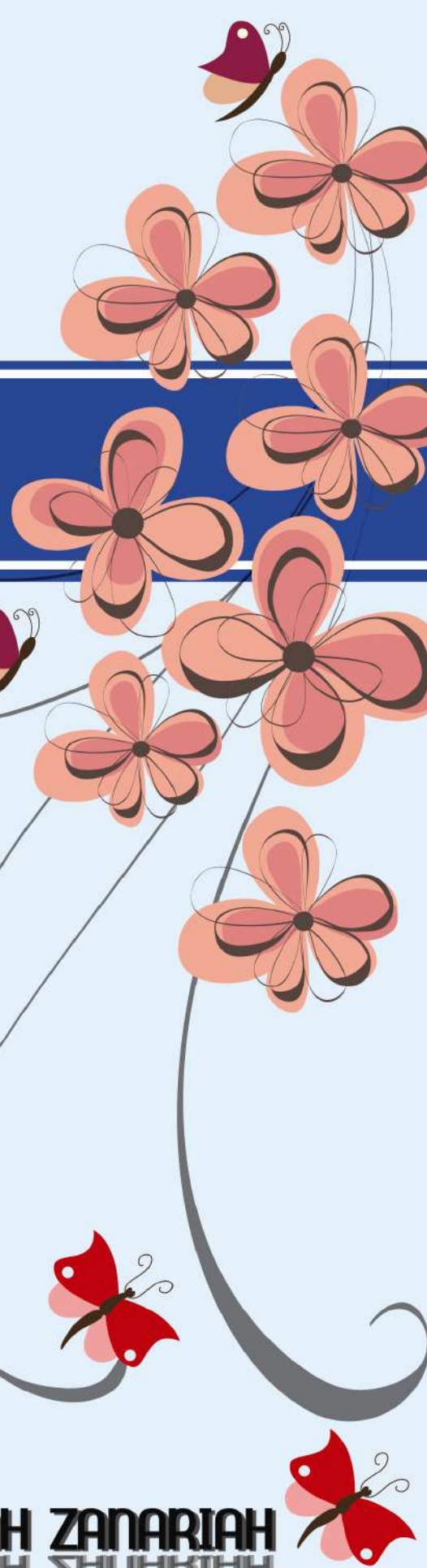


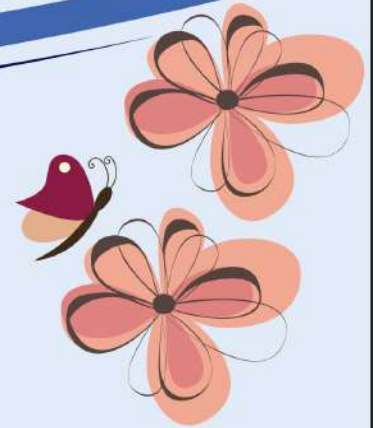


UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

LAPORAN TAHUNAN 2011

PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH
PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH





**LAPORAN TAHUNAN 2011
PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

@ PSZ 2011

Diterbitkan oleh Perpustakaan Sultanah Zanariah
Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru 81310 Johor Darul Ta'zim ,
Malaysia

Hakcipta terpelihara. Tiada kandungan dalam penerbitan ini boleh disalin, disimpan dalam sistem penyimpanan, atau diedarkan dalam apa-apa bentuk atau cara, elektronik, mekanikal, termasuk salinan fotokopi, rakaman, imbasan dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis dari penerbit.

ISBN 983-9119-77-X



ISI KANDUNGAN

ASPIRASI DARI KETUA PUSTAKAWAN	4	PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA	
PROFAL PERPUSTAKAAN		Pemantapan Organisasi Melalui Pengurusan Sumber Manusia	22
Latar belakang	6	Perjawatan	22
Visi, Misi, Moto dan Objektif	7	Kumpulan Inovatif dan Kreatif	22
Objektif Kualiti	8	Program Latihan Dalaman	22
Piagam Pelanggan	9	Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2011	23
Struktur Organisasi	10	Kaji Selidik Indeks Kepuasan Staf	23
Perancangan Strategik 2011	11	Tanggungjawab Sosial Korporat	23
PENCAPAIAN ORGANISASI 2011	12	Sukan	24
PENGURUSAN KUALITI		Lawatan Kerja— <i>Global Outreach Programme</i>	24
Peningkatan Kualiti Melalui MS ISO 9001: 2008	13	PEMBANGUNAN KOLEKSI	
Pembudayaan Kualiti Melalui Program 5S	13	Pembangunan Sumber di PSZ	25
Pelaksanaan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Perpustakaan	14	Koleksi Monograf	25
PENERAPAN BUDAYA PENGETAHUAN		Langganan Jurnal Bercetak dan Pangkalan Data Atas Talian	25
Program Bicara Karya	16	Stok PSZ	26
Program K-Sharing	16	Akses Bahan Atas Talian	26
Program Galakan Membaca	16	PERKHIDMATAN	
Pesta Buku UTM 2011	17	Keahlian Perpustakaan	29
UTM <i>Reading Station</i>	17	Pengunjung Perpustakaan	29
PEMANTAPAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI		Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan	30
Portal dan Aplikasi Media Sosial	19	Khidmat Pelanggan Melalui Perkhidmatan Kaunter	30
Pencapaian UTM-IR di Peringkat Global	19	Pertanyaan Rujukan Elektronik Melalui E-mel	30
Anugerah Webometrik UTM 2010	19	Permohonan ILL Dari Institusi Luar ke UTM	31
Sistem Pengoperasian, Perisian dan Perkakasan	19	Kelas Kemahiran Perpustakaan & Literasi Maklumat	31
Pemantauan dan Penyelenggaraan Peralatan dan Rangkaian Komputer	20	Lawatan Akademik	32
Pembangunan Sistem Aplikasi	20	Pameran	32
Kerjasama Perpustakaan	20	Penambahbaikan Proses Kerja Secara Berterusan	33
		Inovasi Kemudahan dan Perkhidmatan Secara Berterusan	33
		CABARAN ORGANISASI 2012	35-36

ASPIRASI DARI KETUA PUSTAKAWAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Syukur, Alhamdulillah, dengan izinNya, Perpustakaan Sultanah Zanariah, Universiti Teknologi Malaysia berjaya menerbitkan Laporan Tahunan Perpustakaan 2011. Melalui Pelan Strategik UTM 2009-2013 yang telah diterjemahkan ke dalam bentuk Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT), perpustakaan adalah sinonim dengan transformasi yang dijalankan oleh Universiti. Perpustakaan akan bergerak bersama untuk menjayakan visi dan misi mulia UTM. Selaras dengan itu, pada tahun 2011, Perpustakaan telah memainkan peranan penting dalam program utama UTM serta menyokong kepada strategi menarik dan mengekalkan pelajar dan penyelidik yang cemerlang. Selaras dengan status UTM sebagai Universiti Penyelidikan, fokus khas perpustakaan adalah untuk kecemerlangan dan pembangunan berterusan koleksi digital serta perundingan pustakawan dalam membantu pembelajaran dan pengajaran berteraskan penyelidikan.

Pada tahun 2011, Perpustakaan telah menghadapi beberapa audit seperti Audit Malaysia Qualification Agency (MQA) dan audit tahunan persijilan MS ISO 9001: 2008. Pihak MQA telah mendapati perkhidmatan yang disediakan oleh Perpustakaan menepati piawai yang ditetapkan dan amat berpuashati dengan mutu perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.

Perpustakaan juga terus berjaya mengekalkan persijilan MS ISO yang diperolehi sejak dari tahun 1998. Dari segi perkhidmatan pula, bagi tahun 2011, kunjungan secara fizikal ke Perpustakaan berjumlah 941,749, pengaksesan secara maya kepada sumber elektronik Perpustakaan pula mencapai 4,980,684 dan transaksi pinjaman buku sebanyak 251,839. Sejumlah 6,474 orang pelajar telah menghadiri kursus kemahiran maklumat dan bilangan penerbitan yang telah disahkan dalam Sistem e-Repository UTM sepanjang 2011 ialah sebanyak 18,242.

Sementara itu Perpustakaan juga telah menjalankan pelbagai aktiviti pembedayaan ilmu dan kualiti serta penganjuran bengkel dan latihan. Di antaranya ialah Program Bicara Karya dan K-Sharing. Perpustakaan juga telah mengadakan lawatan balas ke Perpustakaan Universiti Tun Hussein Onn (UTHM) dan Arkib Negara Malaysia.

Kejayaan program sepanjang 2011 adalah hasil komitmen tinggi seluruh warga PSZ. Kami juga amat menghargai kerjasama warga UTM dan masyarakat sekeliling serta pelbagai agensi kerajaan dan negeri serta pihak swasta yang memberi kerjasama bermakna kepada PSZ. Saya berharap supaya momentum ini dapat terus dikekalkan dan dipertingkatkan serta dapat memotivasikan gerak usaha kita ke arah transformasi yang lebih cemerlang pada tahun 2012.

Akhirkata, dengan sokongan alumni, pihak berkepentingan dan rakan-rakan PSZ, saya yakin bahawa pembangunan perpustakaan akan menjadi lebih luar biasa. Setinggi tahniah dan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam penghasilan Laporan Tahunan 2011 ini.

Sekian.



**PN. HAJJAH KAMARIAH BINTI NOR MOHD. DESA
KETUA PUSTAKAWAN**



PROFAIL PERPUSTAKAAN





LATAR BELAKANG

Perpustakaan Sultanah Zanariah Universiti Teknologi Malaysia (UTM) diwujudkan untuk menyokong Kementerian Pengajian Tinggi dalam menyempurnakan tanggungjawabnya menjana graduan professional dan antarabangsa. Tanggungjawab ini telah dipenuhi sejak tahun 1972 lagi dengan tertubuhnya Perpustakaan Institut Teknologi Kebangsaan (ITK).

Kini, Perpustakaan Sultanah Zanariah boleh berbangga kerana mempunyai perpustakaan cawangan di Johor dan Kuala Lumpur. Dalam tempoh 40 tahun ini, Perpustakaan Sultanah Zanariah telah menyaksikan perkembangan dan pembaharuan yang amat pesat selaras dengan kemajuan pendidikan tinggi di Negara ini. Tanggungjawab yang digalas perpustakaan ini telah diurus dengan perancangan dan pelaksanaan yang mengambil kira keperluan semua pihak terutamanya pihak universiti.

Dengan koleksi yang kukuh dalam bidang sains dan teknologi, Perpustakaan kini memainkan peranan penting sebagai pembekal dan penyebarkan maklumat untuk memenuhi keperluan masyarakat UTM dan sekitarnya.

Dari permulaan sebagai Kolej Teknikal, perpustakaan hanya mempunyai koleksi 15,000 judul buku dan 80 tajuk jurnal. Sejak itu, pembangunan perpustakaan amat menggalakkan dengan pengembangan koleksi, ruang fizikal pelbagai jenis dan perkhidmatan. Sehingga kini koleksi perpustakaan telah mencapai hampir setengah juta yang merangkumi buku, jurnal, audio visual dan bahan-bahan komputer dan mempunyai kapasiti tempat duduk dan belajar untuk 3,422 pembaca pada satu-satu masa. Kebanyakan operasi dan perkhidmatan Perpustakaan dikendalikan oleh sistem berkomputer perpustakaan. Maklumat bagi koleksi Perpustakaan boleh dicapai melalui LESTARI atau katalog atas talian yang terletak di semua aras dalam perpustakaan.

Perpustakaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dengan mengikuti perkembangan dalam teknologi maklumat untuk mencapai objektif menyediakan yang perkhidmatan dan kemudahan yang terbaik untuk penggunaannya.

OBJEKTIF PERPUSTAKAAN

Visi

Perpustakaan sebagai pusat ilmu terulung dalam bidang sains dan teknologi.

Misi

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

MOTO

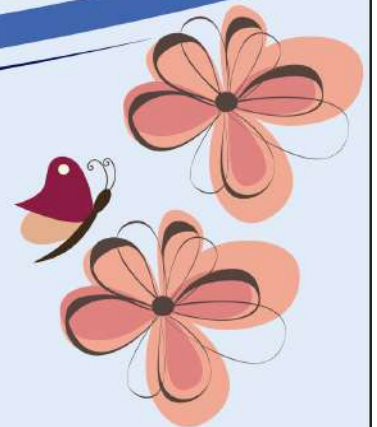
Information Excellence

Dengan visi "Perpustakaan Sebagai Pusat Ilmu Terulung Dalam Bidang Sains Dan Teknologi", perpustakaan mempunyai misi memperoleh kecerlangan informasi dengan menyumbang kepada peningkatan ilmu melalui penyediaan akses mudah, penyebaran dan perkongsian maklumat sains dan teknologi. Justeru, manifestasi ini diterjemahkan melalui objektif PSZ iaitu:

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 kecerlangan minda di kalangan masyarakat dalam dan luar UTM.

Perkembangan teknologi maklumat dan globalisasi telah memberi kesan kepada perpustakaan dalam menyediakan perkhidmatan dan produk baru kepada pelanggan. Oleh itu, objektif yang digarap ini diharap dapat memberi anjakan baru ke arah yang lebih positif. Perpustakaan perlu menggunakan sepenuhnya peluang yang ada seperti kerjasama dan rangkaian yang ada bagi membangunkan perpustakaan. Perpustakaan perlu membangun seiring dengan kemajuan yang ada demi memenuhi keperluan pelanggan.





OBJEKTIF KUALITI

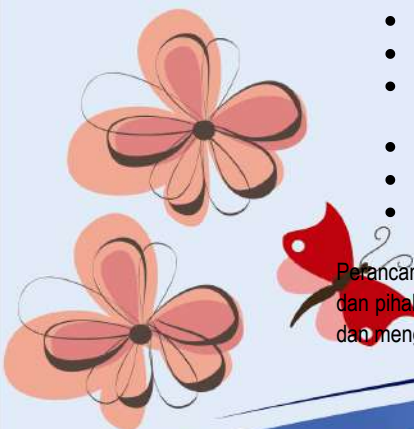
Perpustakaan Sultanah Zanariah memberi perkhidmatan kepada pelanggan berpandukan kepada perlunya kepuasan pelanggan dan pembaharuan berterusan yang boleh tercapai dengan memastikan:

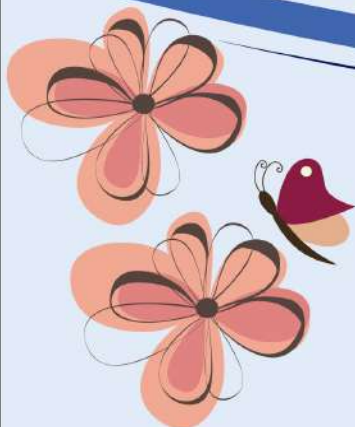
- i) Staf PSZ beretika, mahir dan profesional
- ii) Peruntukan dan penyediaan sumber mencukupi
- iii) Keselamatan sumber terpelihara
- iv) Proses kerja berkesan dan cekap
- v) Penggunaan teknologi di tahap intensif

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

- Mempertingkatkan pengurusan sumber ilmu dengan secara beransur melengkapkan Koleksi Khas dan *UTM Institutional Repository* (UTM-IR) sehingga tahun kini
- Mengkatalog semua penulisan UTM berperingkat-peringkat sehingga tunggakan sifar
- Meningkatkan 5% pendepositan dokumen digital di *UTM Institutional Repository* (UTM-IR) bagi tahun semasa
- Memantau dan menganalisis penggunaan sumber elektronik dua kali setahun
- Memantau dan menganalisis pelaksanaan komponen-komponen perpustakaan digital
- Mencapai 80% tahap kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan dan kemudahan Perpustakaan melalui Kajian Kepuasan Pelanggan
- Mencapai 80% tahap kepuasan pelanggan bagi Program Pendidikan Pengguna
- Mengganda aktiviti sebaran dan perkongsian ilmu
- Mengaudit pelaksanaan *Standard People Practices* sekurang-kurangnya 1 kali setahun.

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





PIAGAM PELANGGAN

Menyadari pelanggan PSZ memerlukan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki, staf PSZ adalah komited kepada usaha dan pembaikan berterusan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Kami berjanji memberi perkhidmatan yang cemerlang serta bersedia melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan seperti berikut:

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

1. Memastikan semua permohonan untuk pembelian bahan dapat dipertanggungjawabkan sebelum pertengahan bulan September bagi peralatan kecuali bahan bacaan setiap tahun
2. Memastikan semua bahan diproses dengan segera supaya tunggakan sifar
3. Membekalkan perkhidmatan maklumat terkini dengan terang, lengkap dan mengikut jangkamasa yang ditetapkan
4. Menentukan setiap pangkalan data yang disediakan dapat diakses oleh pelanggan
5. Memastikan pelanggan diberi layanan di Kaunter Sirkulasi dalam proses pemulangan bahan dalam masa 2.5 minit pada keadaan biasa.

- Mengamalkan sikap positif dan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan.

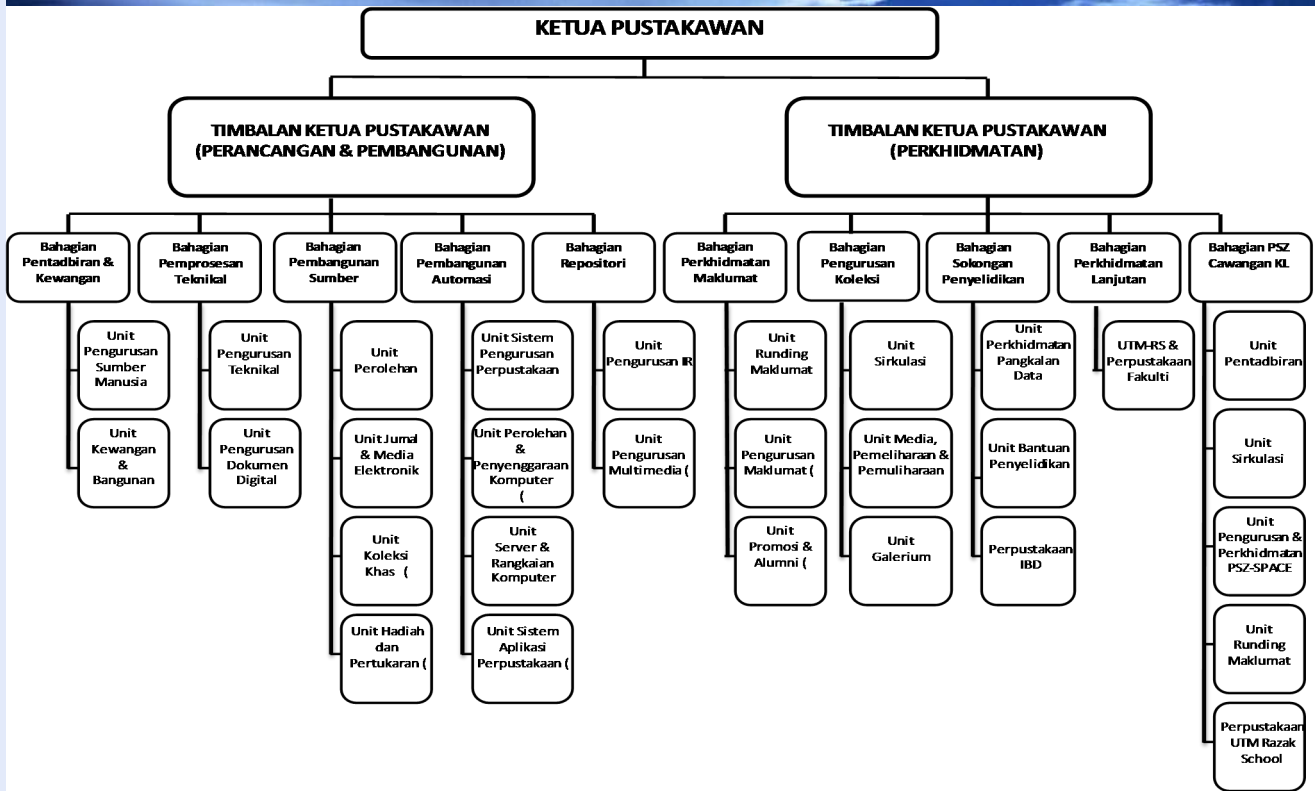
- Melaksanakan langkah pembaharuan yang berterusan bagi mempertingkatkan perkhidmatan.

- Meningkatkan kemahiran dan kewibawaan staf melalui latihan.

- Memastikan persekitaran PSZ selamat dan kondusif.



STRUKTUR ORGANISASI



Perpustakaan mempunyai struktur organisasi yang berfokuskan pelanggan. Perpustakaan diketuai oleh seorang Ketua Pustakawan dibantu oleh dua orang Timbalan Ketua Pustakawan (Perancangan & Pembangunan) dan Timbalan Ketua Pustakawan (Perkhidmatan). Pengurusan perpustakaan merentasi tiga cawangan utama iaitu PSZ UTM Kuala Lumpur, Perpustakaan Sekolah Razak UTM, Pusat Sumber Institut Bioproduk dan perpustakaan fakulti yang terdapat di seluruh kampus UTM.

Di Perpustakaan terdapat dua jabatan besar - Jabatan Perancangan dan Pembangunan dan Jabatan Perkhidmatan, masing-masing diketuai oleh Timbalan Ketua Pustakawan. Setiap jabatan dibahagikan kepada bahagian, yang diketuai oleh Ketua Bahagian, yang dibantu oleh Pustakawan Kanan, diikuti oleh Pustakawan dan staf sokongan. Jumlah keseluruhan staf sehingga Disember 2011 adalah seramai 193 orang.

JAWATANKUASA TETAP SENAT MENGENAI PERPUSTAKAAN

Pengurusan dan pentadbiran Perpustakaan adalah di bawah pengawasan Jawatankuasa Tetap Senat Mengenai Perpustakaan, diketuai oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa), Prof. Ir. Dr Mohd Azraai Kassim (sehingga Disember 2011). Seramai 24 ahli Jawatankuasa Tetap Senat Mengenai Perpustakaan yang mewakili setiap fakulti dan jabatan di Universiti. Fungsi Jawatankuasa ini ialah:

- Membantu Senat UTM dalam hal ehwal perpustakaan.
- Menasihati Perpustakaan bagi perkara-perkara berkaitan matlamat dan pelaksanaan program Perpustakaan selaras dengan halatuju Universiti.
- Memberi maklumbalas atau mencadangkan pelarasan bagi perkara-perkara yang menjadi peraturan dan polisi perpustakaan serta sebarang perubahan berkait dengannya.
- Memantau pembangunan koleksi perpustakaan bagi memastikan keperluan bahan rujukan akademik yang disediakan adalah mengikut keperluan program semasa program baru yang akan diwujudkan.
- Menjadi saluran bagi komunikasi dan kerjasama di antara Perpustakaan dan fakulti.
- Menyemak dan memperakui kertaskerja mengenai Perpustakaan sebelum dibentang di mesyuarat Senat.

PERANCANGAN STRATEGIK 2011



Bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan melaksanakan halatuju yang ditetapkan bagi tahun 2011, agenda Perancangan Strategik PSZ bergerak mengikut kerangka tempoh masa pelaksanaan Transformasi UTM (2009-2013). Perancangan Strategik ini sangat penting sebagai panduan kepada seluruh warga UTM bagi merancang dan melaksanakan pelbagai program berdasarkan kepada strategi yang telah ditetapkan. Ia juga adalah sebagai rujukan kepada pelanggan PSZ yang terdiri daripada pelbagai agensi dan pihak yang berkepentingan. Perancangan Strategik ini menjadi acuan kepada operasi PSZ bagi merealisasikan hasrat UTM untuk menjadikan perpustakaan sebagai pusat ilmu terulung di negara ini.

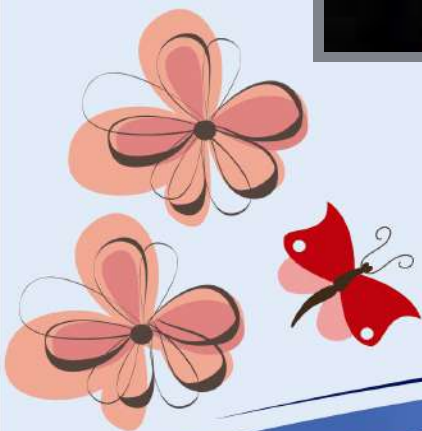
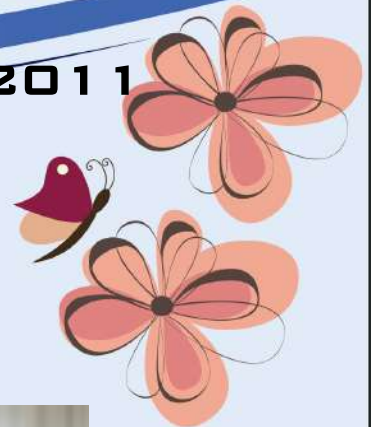
Beberapa teras strategik yang telah dikenalpasti ini menjana inisiatif ke arah pencapaian objektif Transformasi UTM seperti yang digariskan. Inisiatif ini telah menghasilkan beberapa petunjuk prestasi utama (*Key Performance Indicators*) yang perlu dicapai menjelang tahun 2013.

Perancangan Strategik Perpustakaan bermula daripada setiap individu dan diterjemahkan kepada setiap unit atau bahagian di perpustakaan dan seterusnya kepada keseluruhan organisasi. Bagi melaksanakan inisiatif transformasi ini, perpustakaan telah menggandakan usaha meningkatkan potensi dan kompetensi warga stafnya bagi melahirkan penjawat awam yang berilmu pengetahuan, kreatif dan inovatif.

Kesemua perancangan ini menuntut PSZ memiliki keupayaan bagi membangunkan masyarakat dan warga kampus di universiti yang mempunyai ciri modal insan yang berkualiti. Sehubungan itu, tiga teras sandaran yang menjadi perancangan strategik perpustakaan adalah:

1. Sistem penyampaian yang cemerlang menerusi 80% Indeks Kepuasan Pelanggan
2. Kemudahan lengkap (state-of-the-art) prasarana digital iaitu peningkatan sebanyak 12% koleksi Perpustakaan Digital PSZ
3. Persekitaran kerja kondusif Indeks Kepuasan Staf sebanyak 80%.

PENCAPAIAN ORGANISASI 2011



PENGURUSAN KUALITI

PSZ terus menggunakan pengurusan prestasi berdasarkan *Balanced Scorecard* bagi mengukur prestasi organisasi. Pada tahun 2011, kaedah ini diperluaskan bagi meliputi pengurusan prestasi di peringkat unit dan bahagian.



Meningkatkan Kualiti Melalui MS ISO 9001 : 2008



Dalam usaha membina dan mengembangkan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan, PSZ tidak lupa memberikan penekanan pada kualiti, yang dipantau dan disokong oleh Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti PSZ yang diketuai oleh Pengarah Kualiti, Wakil Pengurusan, Urusetia Kualiti dan semua pemilik proses.

Untuk meningkatkan kesedaran dan penghayatan kualiti di PSZ, pelbagai usaha penggalakkan kualiti telah diadakan. Pada tahun ini, PSZ melaksanakan dan memastikan bahawa MS ISO 9001: 2008 terus dipatuhi. Taklimat ISO telah diberikan oleh Wakil Pengurusan kepada semua staf PSZ, Program Audit Dalam pula dijalankan pada 23 Mei 2011 hingga 7 Jun 2011 dan *Surveillance Audit* ISO 9001: 2008 telah dijalankan di PSZ Johor Bahru oleh Ketua Juruaudit SIRIM Bhd, Puan Siti Rahmah Ahmad pada 29 hingga 30 Jun 2011.

Peningkatan kualiti juga dapat dilihat apabila PSZ juga telah menjalani Audit Keselamatan pada Februari 2011.

Pembudayaan Kualiti Melalui Program 5S

Perpustakaan juga berusaha meningkatkan perkhidmatan dan penyampaiannya kepada pelanggan melalui program 5S untuk mewujudkan persekitaran yang kondusif, selesa dan selamat. Program ini telah dimulakan pada Julai 2011 dengan sesi taklimat serta lawatan penandaarasan ke Pejabat Bendahari UTM dan Pejabat Tanah Daerah Kulaijaya pada Julai 2011.





Pelaksanaan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Perpustakaan

KPI merupakan satu kaedah pengukuran yang mudah, berkesan dan membantu organisasi menjelaskan dan mengawal tahap kemajuan sesuatu proses perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan selaras dengan visi dan misi sesebuah organisasi. Prinsip-prinsip KPI ialah meletakkan sasaran, boleh diukur dengan angka, diukur dalam keadaan normal dan selaras dengan visi dan misi organisasi.

Selaras dengan fungsi perpustakaan, PSZ menyediakan KPI mengikut piawaian BS ISO 11620: 2008. PSZ bertanggungjawab memantau pencapaian KPI ini dari masa ke semasa. Pada tahun 2011, kebanyakan dari KPI yang ditetapkan telah dicapai dan ianya akan diteruskan pada tahun 2012.

PSZ telah menerajui usaha mengaplikasi BS ISO 11620: 2008 di semua perpustakaan akademik di Malaysia. Ini dimulakan dengan Bengkel Petunjuk Prestasi Untuk Perpustakaan Akademik di Malaysia yang telah diadakan pada 27- 28 Jun 2011 bertempat di Hotel Maya, Kuala Lumpur. Bengkel telah dipenuhi dengan sesi pembentangan dan percambahan idea mengenai BS ISO 11620:2008 yang akan disesuaikan di perpustakaan akademik. Perpustakaan UTM telah menghasilkan draf awal set petunjuk prestasi berkenaan sebagai panduan dan contoh untuk makluman dan tindakan semua ahli perpustakaan akademik.

Lanjutan dari bengkel tersebut, PSZ telah menganjurkan Persidangan 1st PERPUN International Conference And Workshop On Key Performance Indicators For Libraries 2011 dengan tema "Embedding KPI Strategies Transforming Library Towards Excellence" pada 17-19 Oktober 2011 di UTM Johor Bahru. Persidangan ini telah berjaya menjadi pemangkin kepada peserta untuk bertukar pandangan dan kemahiran mengenai Petunjuk Pengukuran Prestasi, mencadangkan idea baru dan inovatif serta berkongsi pengalaman mengenai amalan terbaik

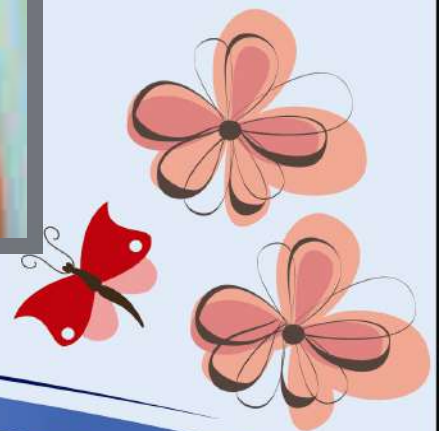


dalam memberikan perkhidmatan oleh sesuatu organisasi seterusnya memperkenalkan BS ISO 11620: 2008 sebagai Petunjuk Pengukuran Prestasi yang boleh digunakan oleh pelbagai kategori Perpustakaan.

Persidangan selama dua hari ini telah dihadiri oleh seramai 103 orang peserta yang terdiri dari dalam dan luar negara. Peserta luar negara terdiri dari Brunei, Filipina, Hong Kong, Singapura dan Iran manakala peserta dalam negara terdiri dari Pustakawan IPTA, IPTS, agensi kerajaan dan swasta.

Seterusnya sebahagian dari hasil pendapatan persidangan ini iaitu sejumlah RM20,000 telah disumbangkan oleh PSZ ke dalam Tabung Endowmen UTM. Sumbangan ini telah disampaikan oleh Ketua Pustakawan kepada Naib Canselor pada Perhimpunan Naib Canselor bulan Disember 2011. Secara keseluruhan, persidangan ini berjaya menunjukkan komitmen padu PSZ dalam pengurusan kualiti sepanjang tahun 2011.

PENERAPAN BUDAYA PENGETAHUAN



PENERAPAN BUDAYA PENGETAHUAN

Pada tahun 2011, sebanyak 11 program telah dilaksanakan oleh perpustakaan untuk meningkatkan budaya pengetahuan di kalangan warga kampus dan masyarakat. Antara program yang telah dijalankan ialah Program K-Sharing, Bicara Karya, My Favourite Read, Book Fair, Program Galakan Membaca dan pameran.

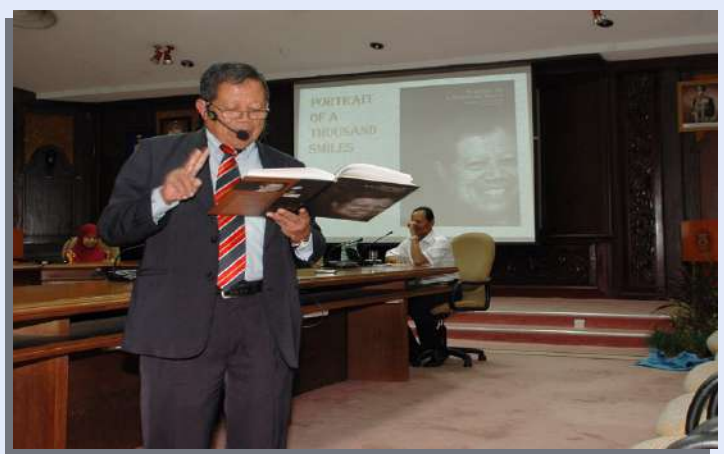
Program Bicara Karya

Program ini berbentuk sesi ulasan buku dan perkongsian maklumat melalui pembacaan oleh panel jemputan dalam kalangan staf akademik mahupun staf sokongan. Antara program yang telah diadakan pada tahun 2011 adalah Bicara Karya: *Portrait of a Thousand Smiles* yang dijalankan pada 14 Disember 2011 oleh Tan Sri Dr. Salleh Mohd Nor, Pro Canselor UTM dan program telah dipengerusikan oleh Prof. Dr. Alias Mohd Yusof.



Program K-Sharing

Program *K-Sharing* ini merupakan sesi perkongsian maklumat dengan mengundang tokoh atau pakar dalam bidang tertentu sebagai penceramah. Pada tahun 2011, Forum Bersama Mengamal Gaya Hidup Sihat telah diadakan pada 22 Februari 2012 dan disertai oleh 3 orang panel iaitu Datin Zainah Moktar, Prof. Dr. Selamat Hashim dan Prof. Dr. Hafidz Hj. Omar serta pemudahcaranya ialah PM. Dr. Fadzilah Adibah Hj. Abd. Majid. Seterusnya program bertajuk Kecemerlangan Institusi Kekeluargaan telah diadakan pada 5 Mei 2011 yang dikendalikan oleh Tn. Hj. Salamian Surip (penceramah bebas/Pengurus Kem Kaizen) dan Malaysia Oh Tanahairku oleh Datin Paduka Datuk Prof. Dr. Hjh. Ramiah Adam dan dipengerusikan oleh Prof. Dr. Md Nor Musa .



Program Galakan Membaca Melalui "My Favourite Read Session"

Program ini adalah berbentuk ulasan buku kegemaran dan perkongsian maklumat melalui pembacaan oleh para pelajar. Pada 23 Februari 2011, program ini telah diadakan di Dewan Sultan Iskandar UTM Johor Bahru sempena Pesta Buku dan Cokelat UTM 2011. Manakala pada 30 Mac 2011, program telah diadakan dengan kerjasama Kolej Tun Razak (KTR).





Pesta Buku UTM 2011

Pesta Buku dan Cokelat UTM 2011 telah diadakan di Dewan Sultan Iskandar dan PSZ pada 22-25 Februari 2011. Dengan kerjasama Persatuan Usahawan Mahasiswa UTM, pameran buku ini mempamerkan pelbagai buku menarik dari pembekal buku di samping pembuat industri coklat di Malaysia. Dalam masa yang sama juga PSZ mengadakan "Amnesty Day" kepada para peminjam buku yang lewat memulangkan buku di samping pertandingan seperti Amazing Race iaitu InfoHunt, susunan buku di rak dan pelawat bertuah.

UTM Reading Station

Sehingga penghujung 2011, sejumlah 62 UTM Reading Station (UTMRS) telah dibangunkan dengan terkini di Institut Pembangunan Bioproduct (IBD). UTMRS ini telah menjadi tempat kunjungan di kalangan warga UTM dalam usaha memupuk dan menyemai minat membaca warga UTM secara keseluruhannya.



PEMANTAPAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI



PEMANTAPAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI



Pemantapan Portal dan Aplikasi Media Sosial

Bagi memantapkan lagi perkhidmatan dan mendekatkan lagi perpustakaan dalam kalangan ahlinya, jaringan sosial 'facebook' (dengan menggunakan nama **UTM Library**) telah digunakan sebagai penghubung antara golongan muda iaitu para pelajar yang lebih senang dan selesa menggunakannya. Selain itu laman web perpustakaan (<http://web.utm.my/psz>) dan blog turut dijadikan sebagai medium bagi menarik ahli perpustakaan mendekati, memberikan komen atau cadangan di dalam membantu perpustakaan menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pengguna.

Dari segi infrastruktur, portal perpustakaan menyediakan pintu masuk kepada segala sumber bermanfaat untuk semua pengunjung perpustakaan dan member akses terus kepada setiap sumber yang disenaraikan. Pada masa yang sama, perpustakaan turut memberi kemudahan dan perkhidmatan *Virtual Private Network* (VPN) kepada masyarakat kampus. Kemudahan VPN membolehkan akses mudah kepada sumber teknologi kampus, termasuk akses kepada sumber elektronik langganan perpustakaan. Ini adalah satu langkah penting dalam mencapai matlamat perpustakaan menyediakan penggunaan mudah dan cekap perkhidmatan kepada semua penggunanya.

Seiring dengan keperluan semasa yang mementingkan teknologi maklumat dalam semua urusan, PSZ berperanan memberi perkhidmatan sokongan ICT kepada setiap unit atau bahagian di PSZ. Perkhidmatan yang diberikan termasuklah produk perkhidmatan, penyelenggaraan, penyediaan pasrasana ICT dan rangkaian komputer.

Pencapaian UTM Institutional Repository (UTM-IR) di Peringkat Global

Pada Julai 2011, penarafan UTM-IR sebagai Top Institutionals berada di tempat ke-37 dalam kategori Top Repositories. Ini adalah jumlah pencapaian terbaik UTM-IR sejak diwujudkan pada tahun 2007 dan menunjukkan penarafan UTM-IR dalam *Ranking Web of World Repositories* adalah amat membanggakan.

Beberapa strategi juga telah dilaksanakan untuk meningkatkan deposit bilangan teks penuh bagi hasil penyelidikan ke dalam UTMIR. Ini termasuk kempen untuk jenama dan menggalakkan repositori serta promosi mengenai UTM-IR kepada penyelidik memaklumkan kepada penyelidik tentang proses perkhidmatan dan pendepositan.



Anugerah Webometric UTM 2010

Pada Julai 2011, PSZ telah dipilih sebagai Finalis Anugerah Webometric UTM 2011 bagi kategori bukan akademik sempena Majlis Citra Karisma UTM 2011. Anugerah Webometric yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 2011 ini telah berjaya mempamerkan senibina maklumat yang baik disediakan oleh PSZ untuk membantu pengguna melayari laman web.

Pemantapan Sistem Pengoperasian, Perisian dan Perkakasan

Pemantapan dilaksanakan dari aspek pemantauan dan penyenggaraan secara sistematik terhadap server di PSZ terutama bagi OPAC (LESTARI), Sistem Pengurusan Perpustakaan (LMS), Sistem Pengurusan Dokumen (DM), Sistem Aplikasi Perpustakaan (LAS), E-mel, Sistem Peminjaman Layan Diri (LIBRA), LMS Reporting System, Ez-Proxy (akses ke pangkalan data langganan PSZ) dan server Thin Client.

Pemantauan dan Penyenggaraan Peralatan dan Rangkaian Komputer

Pemantauan rangkaian PSZ dilaksanakan dengan menaiktaraf rangkaian UTM, rangkaian tanpa wayar PSZ di samping menangani masalah rangkaian Intranet dan Internet serta masalah akses ke sistem PSZ. Selain itu, PSZ menyediakan sejumlah 187 buah komputer dengan agihan kepada komputer LESTARI (katalog perpustakaan), komputer tugas, komputer untuk megakses internet dan penggunaan komputer riba untuk kegunaan pengguna perpustakaan.



Pembangunan Sistem Aplikasi

Sebanyak tiga portal baru telah dibangunkan untuk keperluan perpustakaan sepanjang tahun 2011 iaitu;

- Portal Mesyuarat Eksekutif PSZ
- Portal Projek 5S
- Portal Institutional Memory / Alumni

Kerjasama Perpustakaan

Malaysian Thesis Online (MyTO)

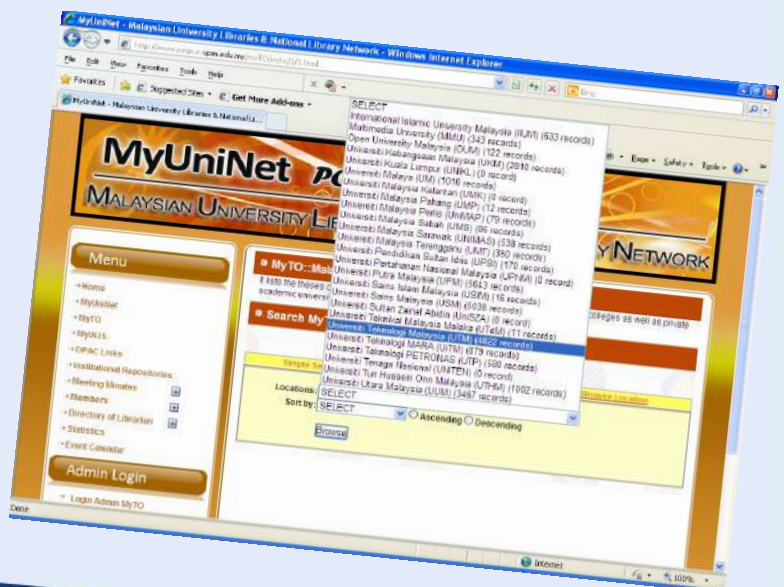
PSZ memberi kerjasama dalam pembangunan sumber bagi kerjasama perpustakaan di peringkat kebangsaan di mana setakat ini sejumlah 4022 rekod tesis telah berjaya dimuatnaik ke portal MyTO. MyTO boleh diakses di : <http://perpun.upm.edu.my/myTO/myto.html>

Malaysian Union List of Serials IPTA/IPTS (MyULIS)

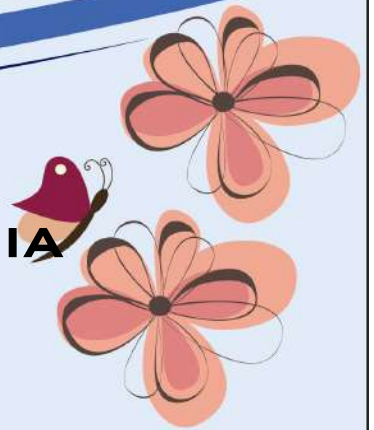
MyULIS adalah portal yang menyenaraikan judul terbitan bersiri yang dilanggan oleh semua perpustakaan Universiti di Malaysia, selain menyediakan kemudahan pinjaman antara perpustakaan untuk artikel jurnal atau terbitan bersiri. Sesi latihan penyediaan senarai antaramuka untuk portal ini telah diadakan pada 12 Disember 2011 di UTEM di Melaka. Sebanyak 2987 judul koleksi terbitan bersiri PSZ.

Katalog Induk PERPUN

PSZ juga telah memberi kerjasama dalam penyediaan rekod bibliografi bagi Katalog Induk PERPUN (MyUniNet). Sehingga penghujung tahun 2011, sebanyak 542,636 rekod bibliografik koleksi PSZ dalam format ISO 2709 telah diserahkan kepada pihak Urusetia iaitu Perpustakaan Universiti Utara Malaysia dan telah dimuatnaik ke laman web Katalog Induk PERPUN. Katalog induk ini boleh diakses di alamat url <http://elib.uum.edu.my/kip/Search/Results?lookfor=&type=AllFields&sort=year&view=list>



PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA



PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

Pemantapan Organisasi Melalui Pengurusan Sumber Manusia

Perpustakaan mewujudkan rangka latihan pembangunan staf, menggabungkan keupayaan yang diperlukan bagi keperluan latihan semasa dan masa depan serta memberi pengiktirafan dan ganjaran untuk prestasi cemerlang. Sepanjang tahun 2011, staf mengambil bahagian dalam banyak aktiviti pembangunan profesional dengan menghadiri lebih 38 persidangan dan latihan di dalam dan luar UTM.

Ketua Pustakawan PSZ telah memenangi pingat gangsa dalam Sesi Poster Penyelidikan di 2nd Invention, Innovation & Design (IDD) Kedah yang berlangsung di Universiti Teknologi MARA pada 19-20 November 2011. Melalui penyelidikan yang bertajuk 'Leadership Qualities of University Librarians' bersama Prof. Madya Dr. Norliya Kassim dari UiTM Shah Alam, poster penyelidikan ini memberi fokus kepada kepentingan kepimpinan pustakawan seperti kecekapan dan ciri-ciri peribadi sebagai profesion bagi kepimpinan global ke arah perancangan penggantian di masa hadapan.

Perjawatan

Kedudukan bilangan perjawatan dan pengisian bagi tahun 2011 di PSZ melibatkan beberapa skim perkhidmatan iaitu Sosial (S), Perkhidmatan Sistem maklumat (F), Perkhidmatan Kewangan (W), dan Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan (N) yang kesemuanya berjumlah 193 orang.

PSZ juga menguruskan pemangkuhan dan kenaikan pangkat selain berperanan penting untuk memastikan pegawai dan staf PSZ sentiasa membudayakan etika yang baik serta mengekalkan disiplin yang tinggi sepanjang perkhidmatan agar dapat dijadikan contoh kepada pegawai skim perkhidmatan yang lain.



Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)

Pasukan KIK PSZ iaitu Kumpulan 5K telah muncul sebagai Penerima Anugerah Emas, Kumpulan Terbaik (Teknikal) dan Persembahan Terbaik (Teknikal) sempena Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif peringkat UTM. Kemenangan ini menyaksikan kumpulan 5K PSZ berjaya membawa pulang wang tunai berjumlah RM2,500, piala iringan, piala pusingan dan sijil penghargaan. Pasukan 5K ini terdiri daripada 10 orang staf dari Unit Sirkulasi, Bahagian Pengurusan Koleksi PSZ.

Program Latihan Dalaman

Pelbagai program latihan telah diadakan untuk membantu staf meningkatkan taraf profesionalisme, kemajuan diri dan kemahiran bekerja mereka. Program latihan diadakan untuk menyediakan latihan bersepadu, terarah dan mengikut aliran keperluan perancangan pelaksanaan fungsi PSZ.

Latihan diberikan dalam pelbagai bentuk seperti ceramah, seminar, bengkel dan kursus. Tempoh masa latihan juga berbeza-beza dan terangkum dalam kategori kursus jangka panjang, pendek dan singkat.



Anugerah Perkhidmatan Cemerlang 2011

Pada 7 Julai 2011, seramai 15 orang staf PSZ telah menerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dalam majlis Citra Karisma bagi pencapaian cemerlang mereka sepanjang tahun 2010.



Kaji Selidik Indeks Kepuasan Staf

PSZ menjalankan Kajian Kepuasan Staf secara tahunan untuk mendapat maklumbalas staf dan menjadi panduan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan perpustakaan. Bagi tahun 2011, indeks kepuasan staf telah meningkat 73.25% berbanding hanya 69.08% pada tahun 2010.

Tanggungjawab Sosial Korporat

Sebagai sebuah perpustakaan akademik, PSZ komited kepada Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) dalam membantu pembudayaan ilmu di kalangan masyarakat setempat. Pada tahun 2011, PSZ telah melaksanakan pelbagai inisiatif CSR di bawah kelolaan Kelab Keluarga Staf PSZ (KKSPSZ) dengan kerjasama Persatuan Pustakawan Malaysia Kumpulan Selatan (PPMKS). Program khidmat masyarakat telah diadakan di Kg. Belukar Durian, Sedili Kechil, Kota Tinggi Johor pada 3 Disember 2011. Selain memantapkan pembangunan perpustakaan desa, demonstrasi alat tradisional, sukaneka, pertandingan mewarna, sesi motivasi, gotong-royong persekitaran masjid dan bali raya serta beramairamai memasak masakan kampung turut diadakan.



Sukan

Dalam aktiviti sukan, beberapa orang staf PSZ telah mewakili UTM dengan menyertai Kejohanan Sukan Staf Antara Universiti (SUKUM) kali ke-36 di Universiti Teknikal Malaysia (UTeM), Melaka pada 7-17 Julai 2011. Antara sukan yang terlibat ialah bolajaring dan bolasepak.

Pada Kejohanan Sukan Staf UTM pula yang telah diadakan pada 14 Mac 2011, staf PSZ telah meraih 2 pingat perak (catur boling padang) dan 3 pingat gangsa (acara futsal wanita, bola jaring dan karom).

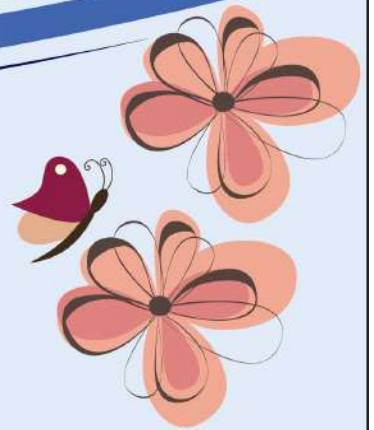


Lawatan Kerja—Global Outreach Programme

Untuk menggalakkan staf agar dapat menjana minda kreatif dan inovatif, staf PSZ tidak ketinggalan untuk memberi peluang stafnya menyertai Global Outreach Programme (GOP) sebagaimana yang diunjurkan oleh pihak pengurusan Universiti. Peluang ini direbut oleh beberapa orang staf PSZ untuk melakukan lawatan sambil belajar ke beberapa tempat antaranya London, United Kingdom; China, Korea, Australia dan Indonesia. Program ini yang telah diilhamkan oleh Naib Canselor UTM, Dato' Ir. Dr Zaini Ujang bertujuan untuk mendedahkan staf dengan persekitaran kerja di universiti ternama di dunia. Program ini juga bertujuan memupuk semangat berpasukan dan nilai-nilai keusahawanan di mana mereka perlu menjana kewangan tambahan untuk kelancaran program. Program ini juga secara tidak langsung memperkenalkan perpustakaan dan UTM khususnya di seluruh dunia serta meningkatkan usahasama dengan universiti



PEMBANGUNAN KOLEKSI



PEMBANGUNAN KOLEKSI

Perpustakaan sentiasa berusaha untuk menyediakan sumber maklumat yang mantap dan terkini bagi memenuhi keperluan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan universiti. Koleksi perpustakaan yang antara lainnya terdiri daripada buku, jurnal bercetak dan jurnal elektronik dan telah bertambah sejajar dengan perkembangan universiti.

Pembangunan Sumber di PSZ

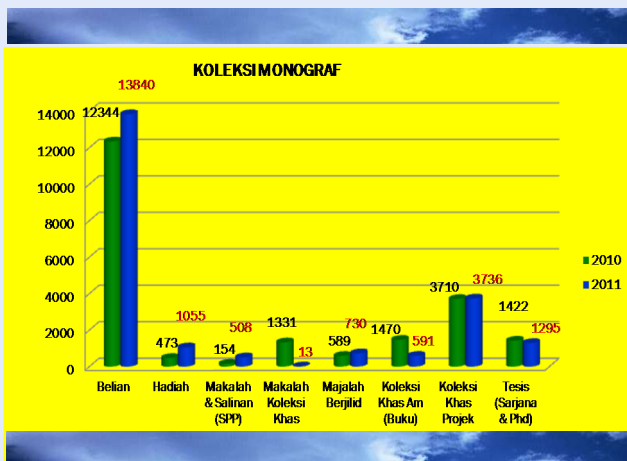
Pembelian bahan perpustakaan seperti buku dan bahan pandang dengar serta langganan jurnal bercetak, jurnal elektronik dan buku elektronik bergantung kepada peruntukan semasa yang diterima. Manakala pembangunan koleksi arkib UTM seperti tesis, kertas projek, laporan penyelidikan dan sebagainya adalah melalui kerjasama dari fakulti, Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) dan Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC) serta lain-lain pihak untuk membuat serahan kepada PSZ.

PSZ juga memperoleh koleksi hadiah dari program hadiah dan pertukaran dengan lain-lain institusi dari dalam dan luar negara.

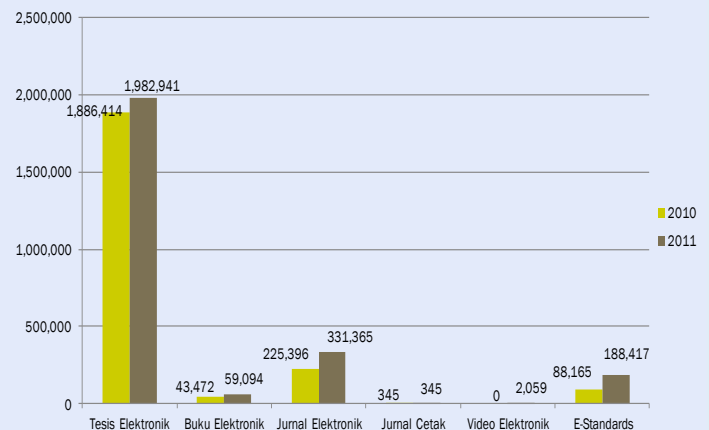


Koleksi Monograf

Keseluruhan pembangunan koleksi monograf PSZ meningkat sebanyak 21,768 naskhah iaitu 1.28% pada tahun 2011 berbanding tahun 2010. Rajah menunjukkan peningkatan perolehan bahan melalui belian (12.12%), makalah dan salinan SPP (229.87%), hadiah (123%), majalah berjilid (23.94%) dan koleksi khas projek (0.7%).



Rajah 1: Jumlah Koleksi Monograf



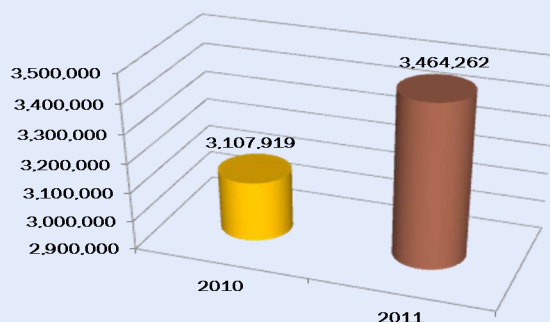
Rajah 2: Langganan Jurnal Bercetak dan Pangkalan Data Atas Talian

Langganan Jurnal Bercetak dan Pangkalan Data Atas Talian

Langganan jurnal bercetak dan pangkalan data atas talian bernilai RM11,999,641.87 telah dibelanjakan dari peruntukan RM12,305,000.00. Manakala RM302,663.22 digunakan bagi pembayaran buku dan bahan pandang dengar serta berbaki sebanyak RM2,694.91. Bagi menyediakan pasrasana penyelidikan dan mudah akses kepada penyelidik dan pelajar pasca ijazah, maka pada tahun 2011 langganan bahan elektronik ditingkatkan dengan mendapat tambahan bajet Universiti Penyelidikan berjumlah RM1,000,000.00 iaitu langganan 2,290 judul. Bermula tahun 2011 sebanyak 2,059 judul video elektronik telah dilanggan. Secara keseluruhan langganan jurnal elektronik meningkat sebanyak 105,969 judul (47%), piawai elektronik 100,252 judul (113.7%). Manakala langganan jurnal cetak tidak berubah.

Stok PSZ

Koleksi menunjukkan keseluruhan stok PSZ bagi 2011 meningkat sebanyak 11.47% berbanding 2010. Koleksi monograf meningkat kepada 3.71% (21,768 naskah), terbitan bersiri 6.46% (402 naskah), media elektronik 14.62% (329,506 judul), pangkalan data 4.24% (5 judul), bahan kartografi dan turisan 0.1% (42 syit), bahan pandang dengar 2.27% (4,604 keping) dan bahan lain (sijil, fotograf, gambar, kad) 0.1%.



Rajah 3: Stok PSZ 2011

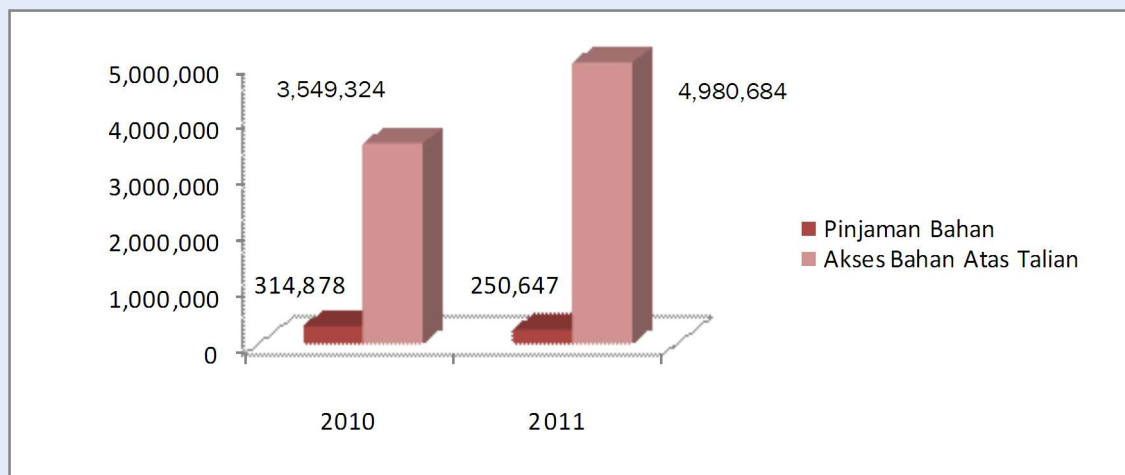
Akses Bahan Atas Talian dan Pinjaman Bahan

PSZ menyediakan pelbagai pangkalan data atas talian untuk kegunaan penggunaannya. Pada tahun 2011, keseluruhan akses bahan atas talian adalah berjumlah 4,980,684 iaitu 40.32% peningkatan dari tahun 2010 iaitu sejumlah 3,549,324.

Peningkatan ini adalah disebabkan corak penggunaan masa kini yang lebih banyak mengakses bahan melalui atas talian yang lebih mudah dan cepat.

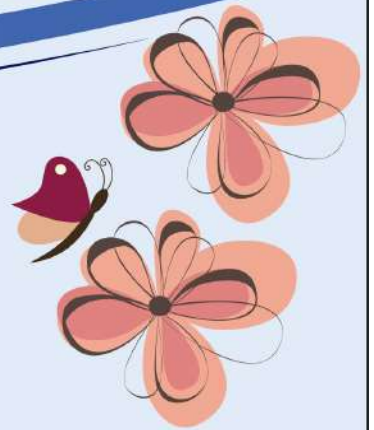
Jumlah pinjaman bahan bagi tahun berakhir 2011 adalah berjumlah 250,647 berbanding 314,878 pada tahun 2010.

Penurunan jumlah pinjaman ini adalah ekoran dari perubahan kaedah mengakses bahan yang lebih berorientasikan maklumat elektronik.



Rajah 4: Jumlah Pinjaman Bahan dan Akses Bahan Atas Talian

PERKHIDMATAN





PERKHIDMATAN

Perkhidmatan yang berkualiti dan berkesan kepada pengguna diteruskan dengan pemantapan berterusan perkhidmatan dan kemudahan sepanjang tahun 2011.

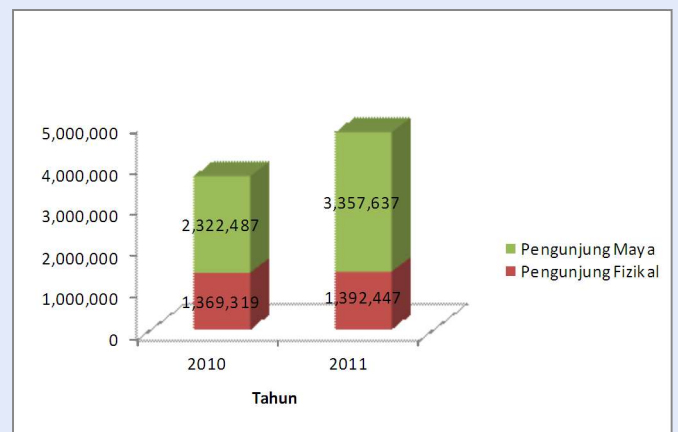
Keahlian Perpustakaan

Keahlian PSZ terdiri daripada pelajar, staf akademik, staf bukan akademik, alumni, ahli korporat dan masyarakat awam. Secara keseluruhan, keahlian PSZ sehingga Disember 2011 telah mencapai seramai 42,534 ahli.



Pengunjung Perpustakaan

Pada tahun 2011, jumlah keseluruhan pengunjung fizikal ke PSZ berjumlah 1,392,447 orang iaitu peningkatan sebanyak 1.7% jika dibandingkan dengan tahun 2010 iaitu seramai 1,369,319 pengunjung. Sejumlah 3,357,637 pula adalah pengunjung atas talian (maya).



Rajah 5: Jumlah Pengunjung Perpustakaan 2011

Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan

Perpustakaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan perkhidmatan dan memberikan perkhidmatan terbaik kepada pengguna. Bagi tahun 2011, PSZ telah mengadakan kajian kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan berada pada prestasi sederhana iaitu 78%. Format soal selidik yang digunakan dalam tahun 2011 telah berubah dan dikemaskini mengikut BS ISO 11620: 2008. Oleh itu, satu kajian perbandingan dengan tahun sebelumnya tidak boleh dilaksanakan. Tindakan lanjut terhadap beberapa aspek yang berada di tahap rendah telah dikenalpastikan langkah penambahbaikan diambil.

Khidmat Pelanggan Melalui Perkhidmatan Kaunter

Pada tahun 2011, sebanyak 9,544 pertanyaan rujukan yang diterima oleh PSZ melalui perkhidmatan kaunternya iaitu di Kaunter Perunding Sokongan penyelidikan dan Meja Pertanyaan. Manakala bilangan ahli yang menggunakan saluran elektronik dengan PSZ adalah sebanyak 552 pertanyaan.

Perkhidmatan Runding Rujuk

Perkhidmatan Runding Rujuk bagi tahun 2011 menunjukkan keseimbangan di mana terdapat beberapa peningkatan kepada perkhidmatan utama yang dilaksanakan.

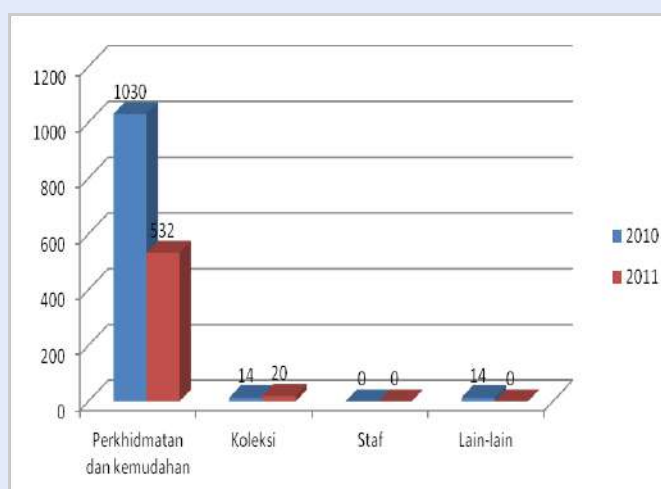
Jadual 1: Prestasi Perkhidmatan Runding Rujuk

PERKHIDMATAN	2010	2011
Pertanyaan Rujukan di MP & PSP	7444	9544
Pinjaman Bahan Rujukan (Dalam PSZ)	196	48
Permohonan Rujukan Pengguna PSZ ke perpustakaan Luar	38	26
Permohonan Rujukan (Melalui Borang) di MP & PSP	1807	1208
Maklumbalas Perkhidmatan Perpustakaan (Borang PSZ 27.1)	39	26
Maklumbalas Perkhidmatan Perpustakaan Melalui E-mel bagi Kategori Aduan, Penghargaan dan Cadangan	19	26
Pertanyaan Rujukan E-mel (Elektronik) Bagi Kategori Umum	1058	552



Pertanyaan Rujukan Elektronik Melalui E-mel

Sebanyak 552 pertanyaan rujukan elektronik melalui e-mel diterima bagi tahun 2011 berbanding 1058 bagi tahun 2010.

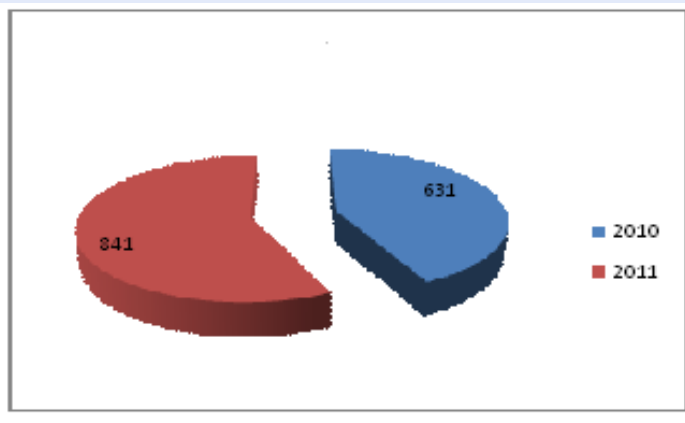


Rajah 6: Pertanyaan Rujukan Elektronik Melalui E-mel

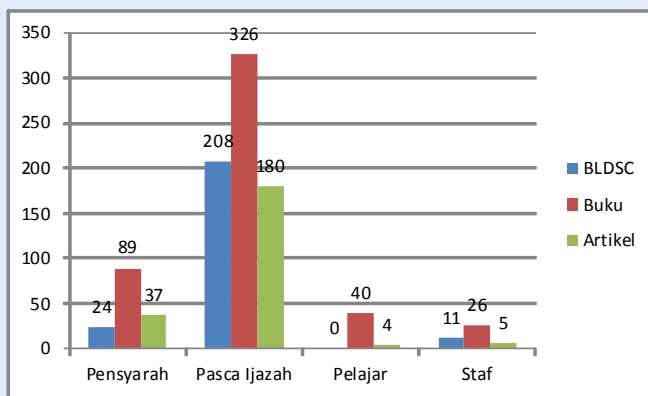
Permohonan *Interlibrary Loan (ILL)* dari Institusi Luar ke UTM

Permohonan ILL dari Institusi luar ke UTM menunjukkan kenaikan sebanyak 33% iaitu 631 permohonan pada tahun 2010 kepada 841 permohonan pada tahun 2011. Institusi yang paling banyak membuat permohonan ke UTM adalah Universiti Malaysia Sarawak (213), Universiti Teknologi Mara (105), dan diikuti oleh Universiti Malaya (98). Kebanyakan bahan yang dipohon adalah artikel berbanding buku.

Pelajar pasca ijazah merupakan kategori pengguna yang paling banyak membuat permohonan ILL iaitu sebanyak 714 permohonan yang terdiri dari 326 permohonan buku, 180 permohonan artikel dan 208 permohonan ke British Library Document Supply Centre (BLDSC). Ini diikuti dengan staf akademik sebanyak 150 permohonan yang terdiri dari 89 permohonan buku, 37 permohonan artikel dan 24 permohonan BLDSC.



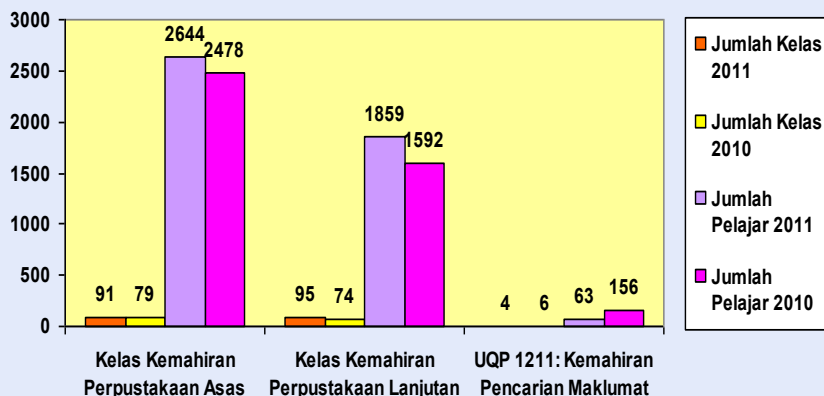
Rajah 7: Jumlah Permohonan ILL 2011



Rajah 8: Permohonan ILL Berdasarkan Kategori Pengguna

Kelas Kemahiran Perpustakaan dan Literasi Maklumat

Sepanjang tahun 2011, sebanyak 190 Kelas Kemahiran Pencarian Maklumat telah dikendalikan, berbanding 159 pada tahun 2010. Jumlah pelajar Ijazah Sarjana Muda yang mengikuti kelas telah meningkat kepada seramai 4,566 orang pelajar berbanding tahun sebelumnya seramai 4,226 orang. Peningkatan dalam jumlah kelas adalah sebanyak 19.4% manakala peningkatan jumlah pelajar adalah seramai 8% dan ini banyak dibantu oleh kerjasama yang baik dan erat di antara perpustakaan dengan pihak fakulti.



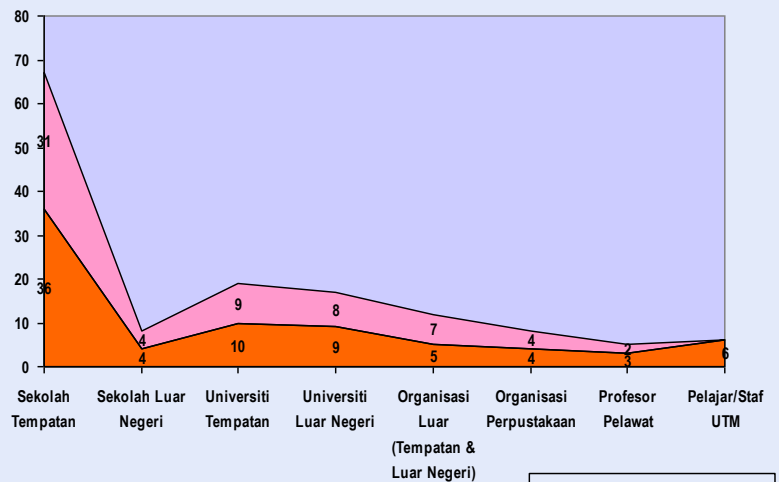
Rajah 9: Kelas Kemahiran Pencarian Maklumat 2011



Lawatan Akademik ke PSZ

Sehingga Disember 2011, PSZ telah menerima sebanyak 77 lawatan akademik daripada individu, institusi pengajian tinggi, organisasi serta sekolah dari dalam dan luar negara berbanding tahun 2010 iaitu sebanyak 65 lawatan sahaja. Jumlah pelawat pula adalah seramai 3,739 orang berbanding 2,974 orang pada tahun sebelumnya.

Di antara faktor yang menyumbang ke arah peningkatan jumlah pelawat ke PSZ ialah bagi tujuan penandaan atau 'benchmarking', audit, akreditasi serta promosi yang dilakukan khususnya oleh Unit Pemasaran Universiti untuk menarik minat pelajar sekolah tempatan dan luar negara menyertai UTM.



Rajah 10: Statistik Lawatan Akademik



Pameran

Sepanjang tahun 2011, PSZ turut mengadakan pelbagai jenis pameran sebagai salah satu aktiviti pemupukan dan penerapan budaya keilmuan dalam kalangan warga kampus. Antara pameran yang telah diadakan ialah AIESEC's Exchange Program, Pameran Johor Dihatiku, Pameran Layang-layang, Pameran Kemerdekaan dan *Student's GOP Programme* (Fakulti Sains).



Penambahbaikan Proses Kerja Secara Berterusan

PSZ sentiasa memperbaiki semula sistem dan prosedur kerja selaras dengan keperluan organisasi. Tumpuan diberikan untuk meningkatkan keupayaan proses kerja bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Justeru, setiap unit dan bahagian di PSZ telah membuat penambahbaikan proses kerja melalui semakan semula proses kerja dari masa ke semasa. Melalui aktiviti sebegini, staf dapat bertukar idea dan mencari penyelesaian terbaik kepada kaedah dan proses kerja yang lebih mudah dan cepat.

Inovasi Kemudahan dan Perkhidmatan Secara Berterusan

PSZ juga menggalakkan staf menjana idea-idea yang inovatif yang boleh memberi manfaat kepada organisasi. Idea-idea ini adalah termasuk aspek pengurusan pejabat, perkhidmatan pelanggan dan amalan-amalan terbaik organisasi yang berjaya. Aspek ini dapat dilihat menerusi kejayaan aktiviti KIK PSZ oleh Kumpulan 5K dan pelaksanaan 5S secara mampan.



CABARAN ORGANISASI 2012





CABARAN ORGANISASI

Arus globalisasi menjadikan perpustakaan hari ini lebih terdedah kepada cabaran persaingan global khususnya dari segi keperluan untuk menyediakan perkhidmatan yang berprestasi tinggi dan kompetitif. Gagasan transformasi yang diterajui PSZ bertujuan merintis kegemilangan sistem penyampaian sektor awamnya bagi menangani isu-isu strategik yang mendepani dunia pendidikan masa kini. Justeru, PSZ akan sentiasa menekankan aspek pemantauan dengan memastikan setiap aktiviti yang dilaksanakan mendapat pemantauan rapi dan berkesan. Bagi tujuan ini komitmen dan usaha yang gigih daripada semua pihak yang terlibat diperlukan bagi memastikan kejayaan pelaksanaan seperti perancangan yang dibuat.

Penarafan dan Persaingan

Penarafan merupakan budaya global semasa. Cabaran daya saing global menjadi lebih kritikal dengan adanya laporan-laporan penarafan yang mengukur tahap daya saing negara berasaskan kemampuan menyediakan persekitaran yang kondusif yang menyokong aliran pendidikan yang kompetitif.

Dalam hal ini, PSZ telah mempelopori kemudahan Dasar Akses Terbuka menerusi inisiatif Dasar Akses Terbuka UTM pada tahun 2007. Perpustakaan seterusnya berusaha membantu UTM meningkatkan Ranking and Rating UTM apabila Webometric of World Universities adalah langkah terbaik meletakkan UTM-Institutional Repositories di mata dunia yang juga merupakan satu-satunya repositori yang mewakili Malaysia dan ASEAN pada tahun 2008.



Implementasi BS 11620: 2008

Pelaksanaan implementasi piawaian BS 16620: 2008 dalam urusan operasi dan pengawalan kualiti di PSZ membantu dan mengawal tahap kemajuan sesuatu proses perkhidmatan yang dijalankan agar selaras dengan visi dan misi perpustakaan. Adalah menjadi cabaran implementasi piawaian ini dapat digunakan di semua peringkat staf dalam organisasi agar setiap perancangan dapat tercapai.

Pemantapan Keupayaan Kepimpinan dan Pengurusan Organisasi

Peranan pemimpin perpustakaan adalah kritikal dalam menentukan hala tuju, merangka strategi serta menggembleng sumber secara bijak untuk mencapai matlamat organisasi. Kepimpinan yang berkesan mampu mencetuskan inspirasi serta memenangi hati dan fikiran warga organisasi untuk membuat anjakan paradigma dan perubahan minda bagi melihat keadaan semasa dengan perspektif baru. Kepimpinan perpustakaan juga amat penting dalam menggerakkan inisiatif baru, meningkatkan kreativiti dan inovasi, menyuburkan budaya ilmu serta menggalakkan warga organisasi berpengetahuan dan berkemahiran tinggi ke arah pencapaian matlamat organisasi.

Inisiatif di atas telah membantu perpustakaan menjadi satu organisasi yang dinamik dan sentiasa relevan serta responsif kepada kehendak pelanggan. Perpustakaan berbangga menjadi ikon kepada beberapa perpustakaan di seluruh Malaysia. Dengan kemampuan sistem pengurusan dan keupayaan sumber manusia yang dimilikinya, ia menjadi asas kepada perkembangan perpustakaan.

Pembentukan Budaya serta Tadbir Urus Gemilang

Perpustakaan terus meningkatkan imej serta membentuk budaya kerja baru yang berteraskan profesionalisme, tadbir urus yang baik serta etika kerja yang diterima oleh pelanggan.

Membina imej bereputasi tinggi dan budaya kerja cemerlang memerlukan inisiatif perpustakaan secara berterusan.

Peningkatan Perkhidmatan Berfokuskan Pelanggan

Perpustakaan melihat perkhidmatan dengan para pelanggan dan masyarakat sekitar mengikut perspektif baru dengan mengambil kira generasi pelanggan yang lebih bermaklumat, profesional serta mempunyai pengharapan yang berbeza ke atas perkhidmatan yang disampaikan. Perpustakaan melakukan perubahan selaras dengan takrifan baru ke atas konsep perkhidmatan dengan pelanggan melalui penyediaan perkhidmatan yang bukan sahaja dapat memenuhi kepuasan pelanggan malah melangkaui kehendak mereka. Usaha dibuat dengan menggilap budaya prestasi atau *performance culture* dalam kalangan staf berdasarkan kepada sistem penilaian prestasi.



**PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA
81310 UTM JOHOR BAHRU, MALAYSIA**

TEL: +607 553 3333 FAX: +607 557 2555

<http://web.utm.my/psz>