

PERKHIDMATAN PEMPAKEJAN MAKLUMAT PAKAR (PPMP), INOVASI PERLAKSANAAN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN KHUSUS DALAM KONTEKS PENGURUSAN PENGETAHUAN

Noraziah binti Haji Abdul Aziz, Ph.D.
Juhana binti Salim, Prof. Madya Dr.
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Sebagai badan yang memainkan peranan utama dalam kumpulan pengurusan berasaskan pengetahuan, perpustakaan khusus perlu mempertingkatkan perkhidmatan maklumat yang diberikan kepada kakitangan organisasi agar dapat memenuhi keperluan peningkatan pembuatan keputusan berkesan dan peningkatan kegiatan penyelidikan serta pembangunan kakitangan. Perkhidmatan pempakejan maklumat pakar (PPMP) disediakan bagi memenuhi keperluan dapatan maklumat semasa dan terkini individu serta kumpulan tertentu dalam organisasi bagi membolehkan mereka menyumbang secara lebih berkesan dalam pembangunan serta kemajuan organisasi. Kajian ini dilaksanakan untuk melihat tahap pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia serta masalah yang dihadapi dalam melaksanakan perkhidmatan tersebut. Data kualitatif dan kuantitatif dikumpul melalui penghantaran soal selidik, sesi temu bual dan pemerhatian ke atas 168 buah perpustakaan khusus yang melaksanakan perkhidmatan ini. Pengumpulan dan analisis data bertujuan untuk mengkaji latar belakang serta kaedah pelaksanaan perkhidmatan serta masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan perkhidmatan ini. Keseluruhan hasil kajian ini mendapati tahap rendah (50.6%) pelaksanaan PPMP mengatasi tahap tinggi (49.4%) pelaksanaan perkhidmatan tersebut. Hasil kajian ini juga meliputi tahap pelaksanaan PPMP secara manual (52.4%), automasi separa (72%) dan automasi sepenuhnya (76.2%). Bagi tahap masalah pelaksanaan PPMP pula, hasil kajian ini menunjukkan taburan tahap masalah pelaksanaan PPMP secara keseluruhannya adalah tinggi (99.4%). Keputusan ini juga meliputi sub-masalah iaitu tahap masalah pelaksanaan (67.9%) dan masalah sambutan (94.6%).

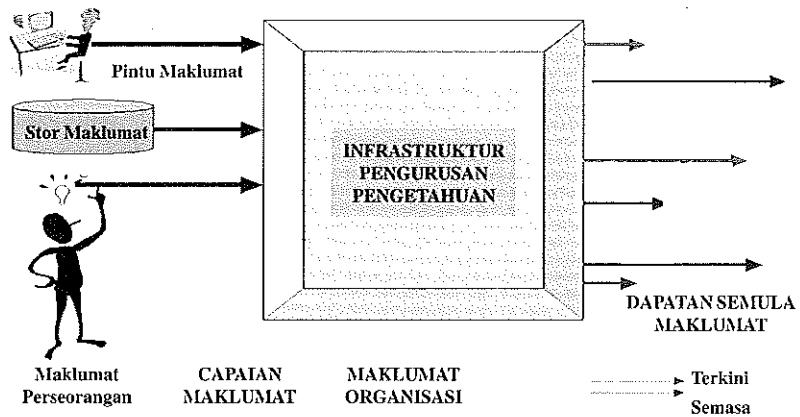
PENGENALAN

Perkhidmatan perpustakaan dan maklumat telah melalui pelbagai perubahan dari segi peranan akibat daripada pengenalan kepada pendekatan pengurusan berasaskan pengetahuan di organisasi-organisasi khusus di seluruh dunia sejak tahun 1999. Sebagai badan yang memainkan peranan utama dalam kumpulan pengurusan berasaskan pengetahuan ini, perpustakaan khusus perlu mempertingkatkan perkhidmatan maklumat yang diberikan kepada kakitangan organisasi agar dapat memenuhi keperluan penyusunan strategi *e-business*, *data warehousing*, perkhidmatan penganalisaan dan pengurusan di samping perkhidmatan laman web organisasi serta lain-lain aktiviti pembangunan dan penyelidikan organisasi.

Perlaksanaan perkhidmatan pempakejan maklumat pakar (PPMP) merupakan antara usaha perpustakaan khusus memastikan mereka dapat berperanan secara pro-aktif sebagai pusat penjanaan maklumat dalam organisasi. Melalui perlaksanaan perkhidmatan ini, maklumat dicari secara tetap, diolah untuk menjadi pengetahuan dan disebarkan secara tetap kepada individu atau kumpulan tertentu dalam organisasi bagi membolehkannya memberikan sumbangan yang lebih maksimum kepada organisasi melalui menggunakan pengetahuan tersebut.

Pengurusan Pengetahuan

Pengurusan pengetahuan merupakan strategi utama perniagaan pada masa kini bagi kebanyakan organisasi sama ada dalam sektor awam mahupun swasta. Menurut Gartner Group (2002), pengurusan pengetahuan merupakan satu disiplin yang melibatkan integrasi pengenalan, pengurusan dan perkongsian kesemua aset maklumat perniagaan. Aset-aset maklumat ini boleh mengandungi sejumlah pangkalan data, dokumen, polisi dan prosedur di samping pengalaman, kemahiran serta kepakaran dalaman yang terdapat pada kakitangan organisasi sendiri seperti yang digambarkan dalam rajah infrastruktur pengurusan pengetahuan di bawah.

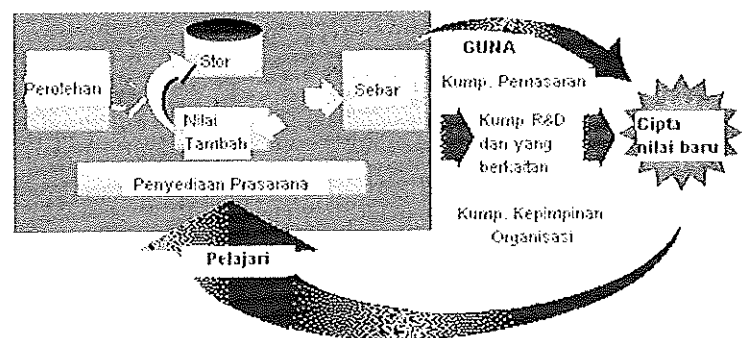


Rajah 1 Infrastruktur Pengurusan Pengetahuan

Isu pengurusan pengetahuan meliputi pembangunan, pelaksanaan dan pemantapan teknik-teknik tertentu serta infrastruktur organisasi untuk membolehkan pengetahuan dikongsi. Ruggles (2001) menyatakan, pengurusan pengetahuan perlu mengandungi beberapa komponen penting seperti:

- i. Penghasilan pengetahuan baru;
- ii. Capaian pengetahuan berharga daripada sumber-sumber luar;
- iii. Pengetahuan yang telah dicapai dan diurus untuk tujuan proses pembuatan liputan organisasi;
- iv. Penerapan pengetahuan dalam semua proses, produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi;
- v. Perwakilan pengetahuan dalam semua dokumen, pangkalan data dan perisian;
- vi. Penyediaan kepada peningkatan pengetahuan melalui penerapan budaya dan insentif;
- vii. Pemindahan pengetahuan sedia ada ke dalam semua bahagian dalam organisasi dan
- viii. Pengukuran nilai aset pengetahuan dan dampak pengurusan pengetahuan kepada organisasi.

Kunci kepada pengurusan pengetahuan berkesan ialah penciptaan proses-proses yang memastikan pengetahuan diterap dalam setiap tindakan yang diambil dalam organisasi. Pengetahuan menjadi berharga apabila ia boleh digunakan semula, dipertingkatkan dan dipelajari bagi melahirkan pengetahuan yang mempunyai nilai yang baru seperti dalam rajah 2.



Rajah 2 Pengurusan Pengetahuan Berkesan
Sumber : Butler (1999)

Cabaran kepada Perpustakaan Khusus

Sebagai badan yang bertanggungjawab untuk mengumpul maklumat dan seterusnya menjana maklumat tersebut menjadi pengetahuan yang boleh dimanfaatkan oleh keseluruhan warga organisasi, cabaran yang dihadapi oleh perpustakaan khusus dan pustakawan khusus dalam sesebuah organisasi meliputi:

- i. Untuk menyokong pembangunan dan memenuhi keperluan pengetahuan kakitangan organisasi yang merupakan *knowledge worker* kepada organisasi tersebut; agar kakitangan boleh menggunakan pengetahuan yang telah diperolehi untuk menghasilkan keputusan yang berkesan, menghasilkan inovasi dalam melaksanakan pekerjaannya dan mampu mencipta serta berkongsi pengetahuan tersebut dengan pihak lain yang berkaitan.

- ii. Untuk menyediakan akses kepada pengetahuan sama ada yang bersifat dalaman mahupun luaran, kepada bahagian-bahagian tertentu dalam organisasi. Penyebaran boleh dibuat secara terangan dan tersusun untuk membantu meningkatkan keberkesanan pembuatan keputusan dan meningkatkan inovasi dalam organisasi.
- iii. Untuk memperluaskan kapasiti bahagian-bahagian dalam organisasi dalam memperoleh pengetahuan secara jelas dan tersusun serta mempertingkatkan keupayaan warga organisasi menggunakan pengetahuan bagi meluas, meningkat dan memperkembangkan lagi strategi objektif organisasi.

Perpustakaan Khusus sebagai Pusat Sumber Maklumat Organisasi

Pengenalan kepada pendekatan pengurusan berasaskan pengetahuan, memperjelaskan keperluan pemberian perkhidmatan maklumat yang tepat dari segi kandungan mahupun masa maklumat itu diperlukan. Perpustakaan khusus kini perlu berubah daripada satu badan penyumbang maklumat yang pasif kepada sebuah pusat sumber maklumat yang pro-aktif. Kakitangan perpustakaan khusus perlu sentiasa berusaha untuk mengenalpasti peluang-peluang baru yang membolehkan mereka bekerjasama dengan kakitangan-kakitangan lain dalam organisasi di samping memberikan perkhidmatan yang mempunyai nilai tambah dan mampu membangunkan pengetahuan asas warga organisasi secara keseluruhannya.

Nilai tambah yang dimaksudkan meliputi:

- i. Menyokong peningkatan pembuatan keputusan yang lebih berkesan dan meningkatkan inovasi dalam pemberian perkhidmatan dan penghasilan strategi organisasi melalui kegiatan penyelidikan dan pembangunan profesional kakitangan organisasi.
- ii. Mempertingkatkan serta menyamaratakan jumlah koleksi sumber pengetahuan dalam perpustakaan dengan bahagian-bahagian lain dalam organisasi sama ada pada peringkat dalaman mahupun luaran, tersusun atau terserak supaya kakitangan mampu mencipta satu bentuk pengetahuan baru daripada pengetahuan yang boleh diperolehnya daripada sumber-sumber tersebut.

David Skyrme (1999) telah menggariskan beberapa elemen peranan tertentu yang membolehkan perpustakaan menjalankan tanggungjawab sebagai sebuah pusat sumber maklumat khusus yang pro-aktif. Elemen-elemen peranan tersebut meliputi:

- i. Sebagai badan yang bertanggungjawab mengenalpasti sumber-sumber pengetahuan penting pada peringkat dalaman dan luaran organisasi.
- ii. Sebagai badan yang mengkatalog dan mengindeks bahan-bahan agar capaian cekap dan berkesan boleh dilakukan.
- iii. Sebagai badan yang menetapkan dan memantapkan repositori pengetahuan organisasi (bank pengetahuan).
- iv. Sebagai badan yang menyediakan *one stop shop* untuk memenuhi keperluan segera dan semasa pengguna.
- v. Sebagai badan yang mengetahui siapa dan apa yang boleh membantu dalam meningkatkan koleksi maklumat organisasi.
- vi. Sebagai badan yang menyediakan perkhidmatan nasihat pelanggan yang mempunyai kepakaran dalam perolehan bahan, menentukan kesesuaian bahan dengan keperluan organisasi, menentukan kualiti dan kebergunaan sesuatu bahan sumber maklumat tersebut kepada pelanggan yang memerlukan bantuan iaitu kakitangan sesebuah organisasi tersebut.

Perkhidmatan Pempakejan Maklumat Pakar (PPMP)

PPMP merupakan antara perkhidmatan yang disediakan bagi memenuhi keperluan menjadikan perpustakaan khusus sebagai pusat sumber maklumat organisasi yang pro-aktif. PPMP adalah perkhidmatan penyebaran maklumat terpilih atau *selective dissemination of information (SDI) service* yang berfokuskan individu atau kumpulan tertentu dalam organisasi yang dianggap sebagai aset penting kepada pembangunan dan kemajuan organisasi. PPMP sebenarnya disediakan untuk menangani masalah kekurangan masa untuk ke perpustakaan serta kekurangan kemahiran dalam membuat pencarian sendiri sama ada di perpustakaan mahupun melalui Internet di kalangan kakitangan utama organisasi tersebut. Peningkatan bebanan tugas serta peningkatan jumlah bahan sumber maklumat yang tidak lengkap di Internet, menyukarkan kakitangan memilih bahan-bahan yang benar-benar lengkap dan menepati keperluan mereka. Oleh kerana itu, PPMP memainkan peranan yang amat penting dalam memastikan kakitangan organisasi memperoleh sejumlah maklumat yang lengkap, tepat dan memenuhi keperluan maklumat semasa mereka walaupun tidak berpeluang ke perpustakaan atau melayari Internet.

Menurut Kemp (1979), PPMP sebenarnya melibatkan kerja-kerja seperti menilai, mengulas dan mengimbas dokumen-dokumen perolehan terkini sama ada dari dalam mahupun luar organisasi, yang telah diperoleh sama ada secara manual atau dari dalam talian. PPMP juga melibatkan kerja-kerja memilih item yang sesuai dengan keperluan individu serta kumpulan dalam organisasi dan merekod bahan-bahan tersebut supaya notifikasi boleh dihantar kepada individu atau kumpulan berkaitan untuk tujuan makluman dan rujukan mereka dari masa ke semasa.

Dalam melaksanakan PPMP, pustakawan tidak lagi menunggu pengguna membuat pertanyaan rujukan bagi mendapatkan bahan kerana pencarian bahan dibuat secara berterusan berdasarkan maklumat pengkhususan pengguna yang telah disimpan dalam pangkalan data pengguna atau profil pengguna. Bahan maklumat yang telah diperoleh, dikumpul mengikut tajuk perkara tertentu untuk diedarkan kepada kumpulan atau individu tertentu dalam organisasi berasaskan bentuk senarai bahan. Pengguna kemudiannya boleh menghubungi pihak perpustakaan untuk mendapatkan bahan yang berkaitan. Bagi perkhidmatan yang telah diautomasikan, bahan dihantar secara automatik kepada pengguna yang berkaitan apabila data bahan maklumat baru dimasukkan ke dalam pangkalan data perpustakaan atau organisasi. Bahan seterusnya boleh dimiliki pengguna secara abstrak atau dokumen lengkap dengan hanya menekan pautan yang disediakan pada tajuk bahan tersebut.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Menurut Myer & Porritt (2005), dalam sistem pengurusan pengetahuan, perpustakaan khusus berperanan sebagai pelayan pengetahuan organisasi. Ia bertanggungjawab menyokong pencapaian matlamat organisasi dan membantu setiap kakitangan dalam organisasi membangunkan diri masing-masing melalui penawaran pelbagai bentuk perkhidmatan rujukan seperti PPMP yang menyediakan kemudahan koleksi bahan sumber maklumat semasa dan terkini, yang boleh meningkatkan pengetahuan serta kemahiran baru kepada kakitangan tersebut. Persoalan tentang bagaimana maklumat diperoleh, disusun, dipakej dan dihantar seharusnya menjadi perkara yang perlu diberikan perhatian oleh seseorang pustakawan dalam mengurus perkhidmatan di perpustakaan masing-masing kerana bentuk perolehan, penyusunan, pempakejan serta penghantaran maklumat kepada kakitangan organisasi seharusnya memenuhi keperluan kecerdasan komersil, pendidikan sendiri, riadah, rekreasi serta keperluan sosial kakitangan

organisasi di samping memenuhi keperluan menggalakkan aktiviti pembangunan dan penyelidikan dalam organisasi (Yerbury 1991). Apa yang menjadi masalah ialah, masih banyak perpustakaan khusus yang tidak mengambil kira keperluan yang telah dinyatakan dalam melaksanakan perkhidmatan PPMP mereka. Malah sehingga kini PPMP masih tidak banyak dilaksanakan di kebanyakan perpustakaan khusus dan pelaksanaannya juga tidak memenuhi keperluan kecerdasan komersil, pendidikan sendiri, riadah, rekreasi serta keperluan sosial bagi menggalakkan aktiviti pembangunan dan penyelidikan dalam organisasi

Perkembangan era maklumat telah memperlihatkan pelbagai perubahan kepada pelaksanaan PPMP daripada yang bersifat manual kepada automasi. Walau bagaimanapun, perkiraan terperinci terlebih dahulu tentang apa yang ingin dicapai perlu dibuat secara teliti demi mengelakkan daripada berlakunya pembaziran masa, tenaga dan kos. Kegagalan pelaksanaan sudah pasti mempengaruhi sambutan yang diperoleh daripada pengguna. Kegagalan dari segi sambutan mengakibatkan pembaziran. Ini bermakna, perlu ada usaha untuk mengkaji tahap masalah yang dihadapi dalam melaksanakan PPMP dari sudut pelaksanaan, sambutan dan pengautomasian, sebelum perkhidmatan ini boleh dilaksanakan secara lebih berkesan. Hiremath (2001) dalam kajiannya berkaitan peranan konsotia elektronik dalam perkongsian maklumat era digital telah menggariskan tiga cabaran utama yang dihadapi dalam menggunakan teknologi terkini bagi menangani keperluan maklumat kakitangan organisasi. Cabaran-cabaran tersebut meliputi cabaran pengetahuan, kemahiran serta sikap pustakawan, cabaran kos menggunakan peralatan teknologi terkini serta cabaran kepercayaan pengguna terhadap keberkesanan penggunaan peralatan tersebut dalam memenuhi keperluan maklumat mereka. Malah menurut McCarthy (2000), perkembangan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi maklumat pada masa kini sebaliknya telah mengakibatkan berlakunya perubahan sikap para pengguna terhadap kaedah mendapatkan maklumat di perpustakaan. Ramai di kalangan pengguna kini merasakan tidak perlu lagi ke perpustakaan kerana maklumat yang boleh diperoleh terus daripada Internet jauh lebih cepat dan terkini sifatnya.

Melalui kajian yang telah dilakukan oleh Adeyoyin (2005) tentang perancangan strategik pemasaran PPMP, masih ramai dari kalangan kakitangan organisasi yang tidak mengetahui secara lengkap koleksi serta perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan mereka dan masih ramai di kalangan pustakawan yang masih menganggap bahawa aktiviti

pemasaran tidak diperlukan di perpustakaan kerana perpustakaan bukan merupakan institusi berasaskan komersial. Zahidi (2004), dalam kajiannya tentang pengautomasian perpustakaan pula mendapati masih ramai di kalangan pengguna pada masa kini yang masih tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan kerana perkhidmatan yang disediakan tidak bersifat terkini, lambat dan tidak menepati keperluan pengguna semasa. Ramai di kalangan pengguna masih menyatakan bahawa pelaksanaan perkhidmatan perpustakaan, walaupun dengan menggunakan peralatan teknologi terkini, masih lagi kurang mesra pelanggan serta bersifat pasif dalam menyediakan bahan dan memberikan perkhidmatan.

Jelas di sini, sesuatu perlu dilakukan bagi mempertingkatkan semula kepentingan sesebuah perpustakaan khusus dalam organisasi dan memperjelaskan kepada warga organisasi tentang fungsi perkhidmatan rujukan seperti PPMP dalam meningkatkan pengetahuan mereka agar mampu membantu organisasi mencapai matlamat seterusnya mampu untuk bersaing pada peringkat global.

Kajian ini dilaksanakan bagi mengenalpasti senario pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia serta masalah yang dihadapi dalam melaksanakan perkhidmatan ini di sini. Melalui kajian ini, tahap pelaksanaan perkhidmatan serta punca masalah pelaksanaan dapat dikenal pasti untuk menghasilkan beberapa rangka panduan berstruktur bagi menangani masalah pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia.

OBJEKTIF DAN PERSOALAN

Objektif khusus kajian ini ialah untuk mengenalpasti tahap pelaksanaan PPMP serta tahap masalah yang dihadapi dalam melaksanakan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia. Objektif kajian ini dibina bagi menjawab persoalan kajian iaitu:

- i. Bagaimanakah jenis pelaksanaan PPMP yang dilaksanakan di perpustakaan khusus di Malaysia?
- ii. Apakah tahap pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia?
- iii. Apakah tahap masalah yang dihadapi dalam melaksanakan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia?
- iv. Apakah rangka panduan berstruktur yang boleh dibina bagi mengatasi masalah pelaksanaan PPMP di Malaysia?

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah triangulasi berasaskan tinjauan melalui soal selidik, temu bual dan pemerhatian. Secara keseluruhannya, seramai 168 orang kakitangan utama yang mengendalikan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia menjadi responden dalam kajian ini. Organisasi yang terlibat dipilih berdasarkan senarai perpustakaan khusus di Malaysia yang diperoleh daripada Pangkalan Data Perpustakaan di Malaysia, (PNM 2004) yang meliputi keseluruhan organisasi yang melaksanakan PPMP di Malaysia.

Instrumen kajian yang digunakan ialah borang soal selidik tinjauan dan skedul temu bual. Soal selidik tinjauan digunakan untuk mengumpul data kuantitatif dan skedul temu bual bertujuan untuk mengumpul data kualitatif. Penganalisan data dibahagikan kepada empat bahagian iaitu melalui penganalisan taburan demografi responden, pusat sumber dan organisasi; penganalisan taburan latar belakang pelaksanaan serta kaedah pelaksanaan PPMP; penganalisan tahap pelaksanaan perkhidmatan dan penganalisan tahap masalah pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia. Analisis taburan demografi, latar belakang dan kaedah pelaksanaan PPMP melibatkan analisis statistik deskriptif menggunakan kekerapan dan peratus manakala analisis tahap pelaksanaan perkhidmatan serta tahap masalah pelaksanaan pula menggunakan kaedah pengukuran skor tahap.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Melalui maklumat yang telah diperoleh daripada pangkalan data perpustakaan keluaran Perpustakaan Negara Malaysia (2004), terdapat 4 jenis organisasi yang menyediakan kemudahan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia iaitu organisasi kerajaan, badan berkanun, swasta dan pertubuhan. Hasil dapatan kajian ini mendapati jumlah responden tertinggi adalah dari organisasi kerajaan (74.4%) dan jumlah terendah adalah dari organisasi pertubuhan (1.8%).

Perbandingan taburan jenis organisasi dengan jantina dan umur para responden yang terlibat menunjukkan, jumlah responden perempuan (72.02%) mengatasi jumlah responden lelaki (27.98%) dengan mereka yang berumur 41 tahun ke atas (50%) merupakan jumlah tertinggi. Dari segi taraf pendidikan, kajian ini mendapati kumpulan tertinggi terdiri daripada

responden yang hanya memiliki Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM) atau ke bawah (45.2%) sahaja. Kajian ini juga menunjukkan kakitangan yang mempunyai pengalaman kurang dari 6 tahun merupakan kumpulan responden yang paling ramai mengendalikan PPMP.

Untuk bidang pengkhususan organisasi pula, jumlah responden yang tertinggi adalah daripada organisasi yang mengkhusus dalam bidang latihan dan pendidikan (21.4%). Jumlah pelaksanaan PPMP secara manual (47.6%) mengatasi pelaksanaan PPMP secara automasi spara (28%) dan automasi (23.8%). Ini menunjukkan hampir setengah daripada organisasi yang terlibat dalam melaksanakan PPMP di Malaysia masih melaksanakan perkhidmatan ini secara manual.

BIDANG PENGKHUSUSAN	KEKERAPAN	PERATUS
Latihan dan pendidikan	36	21.4
Pemakanan dan kesihatan	35	20.8
Perundangan dan penguatkuasaan undang-undang	26	15.5
Pengurusan dan pentadbiran	13	7.7
Hartanah dan pembangunan	13	7.7
Kewangan dan perbankan	13	7.7
Sains, teknologi dan pengkomputeran	10	6.0
Pertanian	7	4.2
Petroleum dan gas asli	2	1.2
Perundingan dan konsultasi	1	0.6
Insuran dan sekuritis	1	0.6
Lain-lain bidang	11	6.5
Bahasa dan Kesusasteraan	2	18.2
- Pengangkutan	2	18.2
- Sosial dan Kebajikan	2	18.2
- Sumber Tenaga dan Perairan	2	18.2
- Perangkuan	1	9.1
- Perlombongan	1	9.1
- Perusahaan dan perindustrian	1	9.1

Jadual 1 Bidang Pengkhususan Organisasi

Lebih daripada 50% perpustakaan yang terlibat melaksanakan PPMP, telah melaksanakan perkhidmatan ini antara 1 ke 5 tahun (58.3%). Walau bagaimanapun, jumlah penggunaan PPMP masih kurang mendapat sambutan kerana kekerapan tertinggi penggunaan perkhidmatan ini dalam sebulan hanya antara 1 ke 20 orang sahaja (56.5%). Bagi pengagihan perkhidmatan mengikut jenis perlaksanaan, kajian ini mendapati perpustakaan yang masih melaksanakan perkhidmatan ini secara manual merupakan perpustakaan utama yang memperoleh pengguna antara 1 ke 20 orang sahaja dalam sebulan.

Dapatan kajian ini juga menunjukkan, sebilangan besar perpustakaan yang melaksanakan PPMP di Malaysia bergantung kepada peruntukan jabatan (68.5%). Hanya sebilangan kecil sahaja yang mempunyai peruntukan khas untuk pelaksanaan PPMP (2.4%) di mana perpustakaan yang paling banyak menggunakan peruntukan jabatan terdiri daripada perpustakaan manual (47.6%). Secara keseluruhannya Pembantu Perpustakaan (51.2%) merupakan pihak yang paling ramai dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan PPMP di mana sebahagian besar perpustakaan yang terlibat tanpa mengira jenis PPMP yang dilaksanakan menyerahkan tanggungjawab mengawasi perkhidmatan kepada Ketua Pustakawan.

KAKITANGAN MENGENDALI PERKHIDMATAN								
	Manual		Automasi S para		Automasi		JUMLAH	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ketua Pustakawan	5	3	4	2.4	1	0.6	10	6
Pustakawan	14	8.3	8	4.8	8	4.8	30	17.9
Penolong Pegawai Perpustakaan	17	10.1	2	1.2	11	6.5	30	17.9
Pembantu Perpustakaan	38	22.6	30	17.9	18	10.7	86	51.2
Lain-lain	8	4.8	1	0.6	2	1.2	12	7.1

KAKITANGAN MENGAWAS PERLAKSANAAN PERKHIDMATAN								
	Manual		Automasi S para		Automasi		JUMLAH	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ketua Pustakawan	60	35.7	34	20.2	29	17.3	123	73.2
Pustakawan	0	0	1	0.6	0	0	1	0.6
Penolong Pegawai Perpustakaan	2	1.2	4	2.4	4	2.4	10	6
Pembantu Perpustakaan	7	4.2	10	6	6	3.6	23	13.7
Lain-lain	9	5.4	1	0.6	1	0.6	11	6.5

Jadual 2: Kakitangan PPMP

Waktu perkhidmatan PPMP dibuka di sebahagian besar perpustakaan yang terlibat adalah mengikut waktu pejabat (82.1%). Sebahagian besar perpustakaan khusus juga menumpukan perhatian kepada memberikan perkhidmatan PPMP kepada Ketua Jabatan (22%), ahli berdaftar (33.3%) dan kumpulan tertentu (25.6%) sahaja dalam organisasi. Sebanyak 38.7% daripada permintaan rujukan yang diterima dalam PPMP diproses dalam jangka masa 3 hari di mana bahan yang mendapat permintaan tertinggi adalah bahan bercetak (47%). Walau bagaimanapun, jumlah permintaan terhadap bahan daripada Internet dan audio-visual tidaklah begitu rendah (>20%).

Bidang perkara yang mendapat permintaan tertinggi ialah bidang pengurusan dan pentadbiran (33.3%), manakala peratusan terendah yang diperoleh oleh bidang pengkhususan organisasi memperjelaskan bahawa pengguna kurang meminta bahan yang berkaitan dengan bidang tersebut akibat daripada kekurangan sumber bahan yang berkaitan ataupun kerana organisasi kurang melaksanakan aktiviti pembangunan dan penyelidikan yang bukan sahaja memerlukan jumlah bahan yang banyak berkaitan bidang pengkhususan organisasi tetapi juga menghasilkan bahan literasi yang lebih banyak berkaitan bidang pengkhususan organisasi untuk dijadikan sumber koleksi perpustakaan.

Dari segi kaedah pengumpulan bahan sumber maklumat, dapatan kajian menunjukkan kakitangan di perpustakaan manual dan automasi sama melaksanakan PPMP dengan mencari bahan sumber maklumat secara manual dan dalam talian, membanding maklumat bahan dengan keperluan pengguna dan menyenaraikan bahan yang sesuai dalam usaha untuk mengumpul bahan sumber maklumat mereka dalam PPMP. Dapatan ini berbeza dengan situasi kerja di perpustakaan automasi. Penekanan diberikan kepada usaha menganalisis keperluan pengguna dan menyalin serta mengumpul bahan yang dirasakan berkaitan ke dalam pangkalan data untuk diakses kemudiannya oleh pengguna. Kumpulan ini kurang menekankan kepada usaha mencari bahan secara manual dan dalam talian, membandingkan maklumat bahan dengan keperluan pengguna dan menyenaraikan bahan yang sesuai kerana sistem SDI yang melaksanakan kerja tersebut apabila pengguna membuat permintaan secara dalam talian.

Jumlah keseluruhan responden mengikut jenis pelaksanaan PPMP	Manual		Automasi Spara		Automasi	
	n = 80	%	n = 48	%	n = 40	%
Menganalisis keperluan pengguna	26	32.5	19	39.6	37	92.5
Mencari bahan secara manual dan secara dalam talian	80	100	48	100	40	100
Menyalin dan mengumpul bahan yang dirasakan berkaitan	22	27.5	19	39.6	32	80
Membanding maklumat bahan dengan keperluan pengguna	72	90	40	83.3	20	50
Menyenaraikan bahan-bahan yang sesuai	76	95	40	83.3	20	50

Jadual 3 Kaedah Pengumpulan Bahan

Bagi kaedah penyebaran maklumat, sebahagian besar daripada perpustakaan manual, menggunakan papan kenyataan (63.7%) serta kaunter perkhidmatan (47.6%) untuk memberikan makluman kepada para pengguna PPMP di samping mengedarkan senarai bahan perolehan terkini secara bercetak (45.2%) dalam usaha untuk menyebarkan sumber maklumat kepada para pengguna. Bagi perpustakaan automasi spara pula, usaha menyebarkan bahan sumber maklumat lebih tertumpu kepada kunjungan mel elektronik secara konsisten (55%), notifikasi dalam talian secara berkala (52.1%) dan pengedaran senarai bahan dalam talian (40.2%). Perpustakaan automasi menurut kajian ini lebih memberikan tumpuan kepada kaedah penghantaran notifikasi tetap secara manual (94.6%) dan secara dalam talian (94.6%). Ini diikuti dengan pameran bahan di perpustakaan (57.7%), pemberian makluman kepada para pengguna secara bersemuka di kaunter perkhidmatan (52.4%) dan menggunakan papan kenyataan (52.5%), mengedarkan senarai perolehan terkini secara dalam talian (45%), menyebarkan bahan dalam bentuk dokumen lengkap (42.9%) sama ada secara manual ataupun dengan memaparkannya dalam laman web (42.9%) dan membuat panggilan telefon (41.1%) serta kunjungan mel elektronik secara tetap (41.1%) kepada pengguna.

	Manual		Automasi Spara		Automasi	
	n=80	%	n=48	%	n=40	%
<i>Suallah responden mengikut jenis peredaran PPMP</i>						
Pengedaran senarai bahan perolehan terkini secara bercetak	36	45.2	13	28	11	26.8
Pengedaran senarai bahan perolehan terkini secara dalam talian	21	25.6	19	40.2	18	45
Notifikasi manual secara berkala kepada pengguna	4	4.8	1	2.1	38	94.6
Notifikasi dalam talian secara berkala kepada pengguna	4	4.8	1	2.1	38	94.6
Pameran bahan di pusat sumber	12	14.9	13	27.4	23	57.7
Penyebaran dalam bentuk dokumen lengkap (SDD)	23	29.8	13	27.4	17	42.9
Paparan bahan dalam laman web	23	29.8	13	27.4	17	42.9
Makluman bersemuka secara tetap di kaunter perkhidmatan	32.8	47.6	0	0	21	52.4
Makluman tetap pada papan kenyataan PS dan organisasi	51	63.7	0	0	21	52.4
Panggilan telefon secara tetap	26	32	13	28	16	41.1
Kunjungan mel elektronik secara tetap	22	28	17	35	16	41.1

Jadual 4 Kaedah Penyebaran Bahan

Isi kandungan senarai edaran ataupun buletin perkhidmatan bagi PPMP manual secara keseluruhannya mengandungi maklumat bahan berserta nota bibliografi (100%). Sebahagian besar perpustakaan yang lain menyertakan juga indeks dan abstrak bahan (98.8%) ke dalam senarai di samping nota bibliografi yang bertujuan memberikan panduan kepada pengguna tentang isi penting bahan yang disenaraikan. Terdapat juga perpustakaan yang menyertakan maklumat berkaitan mesyuarat dan seminar berkaitan perpustakaan dan PPMP (92.5%) ke dalam isi kandungan senarai edaran ataupun buletin PPMP mereka sebagai maklumat tambahan kepada pengguna PPMP.

Bagi perpustakaan automasi spara, tidak banyak respon yang diterima merujuk kepada isi kandungan senarai edaran atau buletin PPMP ini. Lebih daripada separuh yang terlibat hanya memasukkan senarai bahan berserta nota bibliografi sahaja ke dalam senarai edaran mereka. Ini berlaku kerana sebahagian besar daripada perpustakaan yang terlibat lebih menumpukan perhatian kepada penghantaran senarai bahan mengikut tajuk perkara melalui mel elektronik di mana isi kandungan senarai edarannya adalah ringkas untuk memudahkan pengguna membuat pemilihan dan seterusnya menghubungi pustakawan PPMP bagi mendapatkan bahan. Respons yang sedikit juga diterima daripada perpustakaan automasi.

Tumpuan isi kandungan senarai edaran atau buletin PPMP di sini lebih banyak diberikan kepada pengumuman berkaitan perpustakaan (59.5%) dan maklumat bahan berserta pautan kepada salinan secara lengkap *fulltext* (58%) bahan berkaitan.

Bagi ruang lingkup perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna PPMP manual, penekanan lebih diberikan kepada pemberian maklumat secara meluas meliputi koleksi bahan yang berada dalam dan luar perpustakaan serta organisasi (81.3%). Perkara yang sama juga berlaku kepada kumpulan perpustakaan khusus automasi spara (97.9%). Ini berbeza dengan perpustakaan automasi. Jumlah kumpulan yang mengatakan bahawa ruang lingkup perkhidmatan meliputi pemberian perkhidmatan yang meluas melewati masa dan keadaan (98.2%) mengatasi mereka yang bersetuju bahawa ruang lingkup PPMP melibatkan pemberian maklumat secara meluas meliputi koleksi bahan yang berada dalam dan luar perpustakaan serta organisasi (33.3%).

Profil pengguna merujuk kepada data yang mengandungi maklumat tentang pengguna serta keperluan dan minat mereka terhadap sesuatu bidang perkara. Bagi perpustakaan manual, sebahagian besar daripada profil penggunaanya mengandungi satu profil bagi seorang pengguna sahaja (97.5%). Bagi perpustakaan automasi spara, sebahagian besar (>93%) daripada profil pengguna mereka mengandungi satu profil bagi sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang sama, memiliki satu profil bagi sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang berbeza, memiliki pelbagai profil bagi sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang sama serta mempunyai pelbagai profil bagi sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang pelbagai (93.8%). Dari segi penyenaian senarai pangkalan data, 93.8% daripada perpustakaan yang terlibat memasukkan senarai pangkalan data yang berkaitan ke dalam profil pengguna untuk memudahkan pencarian bahan di buat selepas itu sama ada secara manual ataupun menggunakan sistem SDI secara dalam talian.

Keseluruhan profil pengguna di perpustakaan automasi pula disimpan dalam pangkalan data PPMP (100%), dibina berdasarkan maklumat kakitangan organisasi (100%), mengandungi pelbagai profil mengikut subjek yang berbeza untuk memenuhi keperluan pengguna secara individu (100%) dan berkumpulan tanpa mengira kumpulan yang mempunyai minat yang sama (100%) mahupun kumpulan yang mempunyai minat yang pelbagai (100%). Sebahagian besar (>90%) daripada profil

pengguna dalam bahagian ini juga mengandungi satu profil untuk memenuhi keperluan sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang pelbagai (90%) dan sama serta sebahagian besar profil pengguna (85%) yang dibina berdasarkan maklumat yang diperoleh daripada pengguna perkhidmatan ini sendiri. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa pembinaan profil pengguna bagi PPMP automasi lebih bertumpu kepada penyediaan sekumpulan profil yang pelbagai untuk memenuhi keperluan sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang sama ataupun pelbagai. Senarai pangkalan data berkaitan pengguna (100%) berserta pautan dimasukkan ke dalam profil pengguna di sini kerana sistem akan menghubungkan pautan yang telah disediakan bagi mendapatkan bahan apabila pengguna membuat permintaan. Kaedah ini boleh dilaksanakan di bahagian ini kerana pelaksanaan PPMP di sini dilaksanakan sepenuhnya menggunakan komputer melalui penggunaan sistem SDI yang telah dibina khusus bagi memenuhi keperluan pencarian bahan maklumat yang sesuai, lengkap dan lebih cepat berbanding kaedah pelaksanaan secara manual mahupun automasi spara.

	Manual		Automasi Spara		Automasi	
	n	%	n	%	n	%
Profil Pengguna dibina secara manual, automasi spara dan automasi	80/168	47.6	48/168	28.6	40/168	23.8
Profil Pengguna disusun dalam pangkalan data PPMP	n=80	%	n=48	%	n=40	%
Profil Pengguna dibina berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada pengguna	0	0	23	47.9	40	100
Profil pengguna dibina berdasarkan maklumat jabatan kakitangan organisasi	34	42.5	23	47.9	34	85
Profil Pengguna mengandungi satu profil untuk seorang pengguna sahaja	45	56.3	34	70.8	40	100
Profil Pengguna mengandungi satu profil untuk sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang sama	78	97.5	34	70.8	12	30
Profil Pengguna mengandungi satu profil untuk sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang pelbagai	56	70	47	97.9	35	87.5
Profil Pengguna mengandungi satu profil untuk sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang pelbagai	56	70	46	95.8	36	90
Profil Pengguna mengandungi pelbagai profil untuk seorang pengguna sahaja	12	15	32	66.7	40	100
Profil Pengguna mengandungi pelbagai profil untuk sekumpulan pengguna yang mempunyai minat yang pelbagai	0	0	46	95.8	40	100
Profil Pengguna mengandungi senarai pangkalan data berkaitan pengguna	0	0	45	93.8	40	100

Jadual 5 Profil Pengguna

Analisis kajian bagi kaedah bagaimana pengguna mendapatkan perkhidmatan di perpustakaan mendapati lebih daripada 90% responden daripada ketiga-tiga jenis perpustakaan khusus menyatakan pengguna perlu mendaftar terlebih dahulu untuk mendapatkan perkhidmatan PPMP. Terdapat beberapa perbezaan apabila perbandingan dibuat mengikut jenis perpustakaan ini. Dapatan kajian menunjukkan ada kaedah yang mana mendapat peratus yang tinggi dalam jenis perpustakaan manual dan automasi berbanding perpustakaan automasi spara dan ada kaedah yang mendapat peratus yang tinggi di kalangan perpustakaan automasi spara dan perpustakaan automasi berbanding perpustakaan manual. Lebih daripada 90% responden dari perpustakaan automasi (100%) dan automasi spara (93.8%) menyatakan pengguna perlu membayar yuran perkhidmatan untuk mendapatkan perkhidmatan PPMP berbanding peratus yang lebih rendah daripada perpustakaan manual (67.3%). Dua kaedah bagaimana pengguna mendapatkan perkhidmatan PPMP yang mendapat peratus yang tinggi (>90%) daripada responden perpustakaan manual dan automasi spara adalah pengguna perlu datang ke perpustakaan untuk mendapatkan perkhidmatan walaupun sekali dan perkhidmatan diberi secara percuma. Kaedah yang mendapat peratus yang lebih tinggi daripada responden perpustakaan automasi spara (87.5%) berbanding perpustakaan automasi (60%) dan manual (0%) adalah perkhidmatan boleh diperoleh secara dalam talian.

Analisis kajian ini juga mendapati secara keseluruhannya, pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia berada pada tahap yang rendah 50.6%). Keputusan ini juga meliputi tahap pelaksanaan PPMP secara manual (52.4%), automasi spara (72%) mahupun automasi (76.2%). Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa, walaupun kesemua perpustakaan khusus yang menjadi responden dalam kajian ini melaksanakan PPMP tetapi tahap perlaksanaannya masih rendah iaitu belum memenuhi garis panduan yang telah ditetapkan oleh SLA (2000) dan Kemp (1979).

Analisis tahap masalah pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia pula mendapati tahap masalah keseluruhan pelaksanaan PPMP adalah tinggi (99.4%). Perkara yang sama juga berlaku kepada masalah pelaksanaan (67.9%) dan sambutan (94.6%). Walau bagaimanapun, bagi tahap masalah pengotomasian perkhidmatan, skor tahap rendah (64.9%) mengatasi skor tahap tinggi (45.1%). Ini bermakna pelaksanaan pengautomasian PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia tidak

mengalami masalah yang besar berbanding masalah daripada pelaksanaan dan sambutan kepada PPMP.

Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa sebahagian besar daripada perpustakaan khusus yang terlibat dalam kajian ini masih mengalami masalah besar dalam melaksanakan PPMP terutamanya dari segi perlaksanaannya di perpustakaan dan sambutan daripada pihak pengguna PPMP kepada pelaksanaan perkhidmatan ini. Usaha perlu dilakukan bagi memastikan masalah dapat diatasi terutamanya dari segi sambutan kepada penggunaan PPMP di kalangan kakitangan organisasi.

Implikasi kajian ini menunjukkan tahap keberkesanan pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia perlu dipertingkatkan lagi. Perancangan kepada pelaksanaan perkhidmatan perlu dibuat dengan lebih terperinci dengan mengambil kira aspek:

- i. amalan pelaksanaan PPMP yang terbaik dan paling sesuai;
- ii. sumber maklumat yang boleh digunakan dan disebarkan;
- ii. usaha kepada perkongsian maklumat dan pengalaman yang sesuai;
- iv. siapa yang akan mengendalikan PPMP;
- v. siapa yang terlibat dengan PPMP dalam organisasi;
- vi. kaedah pelaksanaan PPMP;
- vii. penciptaan pengetahuan baru;
- viii. portal atau Buletin PPMP serta
- ix. aktiviti yang boleh dihasilkan.

Kegagalan untuk mengambil kira kesemua aspek tersebut boleh mengganggu kelancaran pelaksanaan PPMP dan menyebabkan pelaksanaan berlangsung secara separuh jalan.

PPMP sebenarnya memainkan peranan yang amat penting kepada pihak pengurusan organisasi. Sistem SDI boleh membantu menyelesaikan masalah dalam membuat keputusan selaras dengan peranan serta fungsi yang dimainkan oleh sebuah sistem sokongan keputusan organisasi atau *Decision Support System* (DSS). Sistem SDI yang digunakan seharusnya mampu membantu pihak pengurusan organisasi memilih kaedah penyelesaian sesuatu masalah yang sesuai dengan keperluan penyelesaian masalah yang ada dan turut membantu mereka dalam proses membuat keputusan melalui penyediaan bahan sumber maklumat terkini yang

terdapat dalam sistem seperti laporan mesyuarat, laporan tahunan, statistik prestasi pengeluaran, statistik pemberian perkhidmatan dan sebagainya.

PPMP merupakan agregat banyak aktiviti yang berlainan tetapi saling kait-mengait yang memerlukan penguasaan dan kemahiran yang khusus di kalangan pekerja yang mengendalikan perkhidmatan tersebut. Penempatan hanya seorang pekerja untuk mengendali PPMP merupakan satu situasi yang tidak wajar dalam mengurus dan mengendalikan PPMP. PPMP memerlukan ramai kakitangan yang bekerja dalam satu pasukan dengan setiap orang membuat kerja tertentu atau beberapa aspek daripada agregat kerja tersebut. Implikasi kajian ini juga menunjukkan bahawa perpustakaan khusus di Malaysia perlu mempunyai kakitangan yang mempunyai kebolehan mengendalikan PPMP dengan jayanya. Kakitangan terutamanya mereka yang mengendalikan PPMP seharusnya memiliki pengetahuan, kemahiran, sikap, nilai serta motivasi diri yang sesuai bagi memastikan perkhidmatan dapat diberikan dengan lebih baik dan berkesan. Kakitangan tersebut juga seharusnya mempunyai pengetahuan yang lengkap tentang keperluan pelaksanaan perkhidmatan ini kepada organisasi serta keperluan menyediakan perkhidmatan PPMP yang benar-benar berkesan kepada pengguna iaitu kakitangan organisasi bagi menjamin maklumat yang diterima daripada penggunaan perkhidmatan ini dapat dimanfaatkan secara lebih maksimum kepada peningkatan prestasi mereka dan organisasi.

Implikasi kajian ini juga menunjukkan bahawa usaha kepada pelaksanaan PPMP perlu dimantapkan lagi pada masa hadapan. Tumpuan bukan sahaja perlu diberi kepada usaha menyediakan segala keperluan bagi menjayakan pelaksanaan perkhidmatan seperti sumber kewangan, peralatan dan kakitangan yang cukup sahaja. Malah, usaha mempromosi perkhidmatan agar PPMP dapat diterima dan difahami fungsinya oleh penggunanya perlu dipertingkatkan. Para pengguna PPMP terutamanya pihak pengurusan atasan organisasi seharusnya sedar tentang peranan yang dimainkan oleh PPMP dalam membantu mereka menyelesaikan masalah dan membuat keputusan dalam organisasi terutamanya pada bahagian pengeluaran dan pemasaran produk mahupun perkhidmatan organisasi. Kesedaran itu tidak akan terhasil sekiranya pustakawan PPMP gagal menunjukkan kepada mereka hasil yang boleh diperolehi daripada penggunaan segala sumber maklumat yang ada dalam PPMP ini kepada peningkatan prestasi pentadbiran, pengeluaran mahupun pemasaran organisasi. Penglibatan secara lebih aktif dalam proses menyelesaikan masalah

dan membuat keputusan serta kecekapan menyediakan kemudahan maklumat yang bersifat terkini dan lengkap dapat membuka mata pengguna tentang kepentingan pelaksanaan perkhidmatan ini dalam organisasi. Dengan adanya kefahaman tersebut, usaha kepada peningkatan pemberian perkhidmatan PPMP seperti pengautomasian perkhidmatan akan mendapat sokongan yang jitu daripada semua pihak dalam organisasi dan dapat dilaksanakan dengan jayanya.

RANGKA PANDUAN BERSTRUKTUR

Masalah utama pengurusan perpustakaan yang menjejaskan pelaksanaan PPMP ialah bilangan pegawai yang tidak mencukupi, pegawai yang tidak mempunyai kelulusan serta pengalaman yang sesuai serta pegawai yang tidak memahami keperluan pelaksanaan PPMP serta tidak memiliki ciri yang diperlukan untuk membolehkannya melaksanakan PPMP dengan lebih bertanggungjawab dan berkesan. Masalah kedua yang tidak kurang pentingnya ialah masalah prasarana perkhidmatan kerana dengan adanya prasarana yang lengkap akan membolehkan PPMP dilaksanakan dengan lebih cekap dan berkesan. Masalah seterusnya ialah masalah sambutan pengguna dan sokongan organisasi. Masalah ini memberikan banyak kesan kepada kelancaran pelaksanaan PPMP kerana tanpa adanya sambutan yang baik daripada pengguna perkhidmatan serta tanpa adanya sokongan daripada pihak pengurusan organisasi, PPMP sudah pasti tidak dapat dimanfaatkan dengan lebih maksimum dalam organisasi.

Rangka panduan berstruktur ini disediakan berdasarkan daripada maklumat yang telah disintesis daripada tinjauan literatur serta cadangan oleh Kemp (1979), *Special Library Association* (2000), *Standards and Guidelines Committee, Reference and User Services Association* (2000), *United Nation Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (2006) serta beberapa penulis serta penyelidik berkaitan pelaksanaan PPMP dan perkhidmatan pusat sumber yang mempunyai perkaitan dengan PPMP. Rangka panduan berstruktur bagi pelaksanaan PPMP yang berkesan disenaraikan di bawah perkara berikut iaitu sumber manusia, prasarana, kegiatan promosi, sistem SDI, interaksi positif dengan pengguna dan peningkatan fungsi dan tugas pustakawan.

Sumber manusia

- i. Pustakawan perlu mengendali PPMP kerana hanya seorang pustakawan mampu dan mempunyai kemahiran mencapai maklumat yang sebenar dengan cekap dan lengkap secara berkesan.
- ii. Bilangan pustakawan PPMP perlu mencukupi.
- iii. Pustakawan PPMP perlu memiliki pengetahuan lengkap dalam bidang pengkhususan organisasi, kepustakawanan dan teknologi maklumat.
- iv. Pustakawan perlu mahir mengendali soalan rujukan pengguna.
- v. Pustakawan perlu mahir mengendali sistem SDI.
- vi. Pustakawan perlu memahami keperluan perlaksanaan PPMP.
- vii. Pustakawan perlu mempunyai ciri-ciri yang sesuai untuk mengendali PPMP seperti kemahuan untuk membantu secara maksimum dan kemahuan untuk mencari bahan secara bersungguh-sungguh.
- viii. Pustakawan perlu berpengetahuan luas dan mempunyai kemahiran mengakses maklumat secara mendalam dan menyeluruh.
- ix. Pustakawan perlu mampu memilih dengan bijak maklumat yang penting berbanding maklumat sampingan.
- x. Pustakawan perlu bijak menilai serta menganalisis maklumat untuk disintesis bagi tujuan penyebaran maklumat yang bertepatan dan berkesan.
- xi. Pustakawan perlu mempunyai kemahiran dalam penyusunan serta mengklasifikasikan bahan sumber maklumat agar mudah dicapai kemudiannya.
- xii. Pustakawan perlu mampu menyimpan bahan dengan baik serta memastikan sebarang maklumat sulit disalurkan kepada pihak yang berkenaan sahaja.
- xiii. Pustakawan perlu cekap dan mempunyai sikap ingin segera menyelesaikan masalah pengguna dengan berusaha mencapai bahan secepat mungkin agar dapat sampai kepada pengguna dengan segera.

Prasarana

- i. Peruntukan yang mencukupi untuk membiayai perlaksanaan PPMP.
- ii. Sistem SDI yang sesuai, mudah dikendali dan mesra pengguna.
- iii. Kedudukan pusat sumber yang mudah dikunjungi.
- iv. Kedudukan kaunter PPMP yang mudah dilihat dengan petunjuk yang jelas.
- v. Kakitangan organisasi yang dibekalkan kemudahan komputer dan mel peribadi untuk memudahkan penghantaran notifikasi.

Kegiatan promosi perkhidmatan

- i. Meningkatkan aktiviti pameran bahan mengikut tema dan pengedaran brosur perkhidmatan dalam organisasi.
- ii. Penglibatan secara aktif dalam sebarang aktiviti utama organisasi.
- iii. Meningkatkan hubungan dengan pusat sumber serta organisasi luar untuk bertukar fikiran dan mendapatkan maklumat terkini bahan maklumat persekitaran.
- iv. Meningkatkan aktiviti promosi PPMP yang melibatkan pengguna.

Sistem SDI

- i. Sistem yang mempunyai segala bentuk tunjuk cara dan tunjuk arah serta bantuan yang lengkap kepada perolehan dan penggunaan bahan sumber maklumat yang lengkap.
- ii. Sistem yang mempunyai liputan sumber rujukan yang melampaui bilik sumber dan organisasi, meluas dan tidak tertumpu kepada satu bidang perkara sahaja serta perlu menepati keperluan individu serta polisi organisasi agar dapat dimanfaatkan sepenuhnya kepada peningkatan prestasi individu dan organisasi.
- iii. Sistem yang menyediakan kemudahan capaian kepada sumber maklumat yang menggunakan sistem yang mudah digunakan dan membolehkan pengguna mencapai sumber maklumat yang meluas dan lengkap di samping mempunyai peralatan yang perlu untuk membantu pengguna membuat pencarian bahan yang benar-benar lengkap dan menepati keperluan.

Interaksi positif dengan pengguna

Penyediaan dan pembangunan sistem untuk pelaksanaan PPMP perlu mengambil kira;

- i. Sikap pengguna dalam mencari maklumat.
- ii. Keperluan maklumat pengguna.
- iii. Jangkaan pengguna sebagai kakitangan organisasi serta pihak pengurusan organisasi terhadap kebolehan perkhidmatan ini menepati keperluan maklumat dan pengetahuan mereka dalam bidang yang menjadi tumpuan dalam organisasi.

- iv. Walaupun pengautomasian membantu dalam meningkatkan keberkesanan pelaksanaan PPMP, beberapa kaedah bersifat manual perlu dikekalkan di Malaysia.
- v. Interaksi dengan pengguna secara bersemuka perlu dalam PPMP kerana ia boleh membantu pustakawan mengenalpasti secara lebih terperinci keperluan pengguna.
- vi. Notifikasi berkaitan aktiviti pusat sumber dan perkhidmatannya serta notifikasi berkaitan bahan yang sesuai juga perlu disertakan dengan menggunakan kaedah manual atau hybrid seperti melalui pengedaran secara bertulis, bercetak, melalui panggilan telefon dan mel elektronik.
- vii. Pendekatan hybrid akan memastikan pengguna memperoleh maklumat walaupun tidak membuka laman web pusat sumber ataupun PPMP.
- viii. Melalui kaedah ini juga, notifikasi akan sampai bertepatan dengan masa maklumat diperlukan oleh pengguna.
- ix. Pelaksanaan PPMP yang baik juga perlu mengambil kira kemudahan liputan perkhidmatan seperti bantuan personel secara berterusan agar pengguna boleh diberikan makluman secara tetap dan boleh menghubungi serta memohon pertolongan pada bila-bila masa ia memerlukan bantuan.
- x. Direktori, tunjuk arah dan tunjuk cara diperlukan bagi membolehkan pengguna menggunakan sistem perkhidmatan dengan lebih cekap dan berkesan.
- xi. Pertukaran maklumat daripada pelbagai sumber rujukan yang tidak hanya tertumpu kepada satu bidang perkara sebaliknya mencapah kepada pelbagai bidang perkara juga perlu untuk membantu pengguna membuat keputusan yang lebih baik dan berkesan.

Peningkatan fungsi dan tugas pustakawan

Perlaksanaan PPMP perlu memenuhi keperluan pembangunan pemasaran, pembangunan produk ataupun perkhidmatan serta memenuhi keperluan mencapai segala bentuk peluang yang membolehkan organisasi bersaing dengan lebih berkesan dalam pasaran antarabangsa. Segala maklumat yang disalurkan melalui pelaksanaan perkhidmatan ini seharusnya mampu menampung keperluan meningkatkan prestasi organisasi bukan sahaja pada peringkat kebangsaan dan serantau tetapi meliputi peringkat antarabangsa. Oleh itu tugas pustakawan yang mengendalikan PPMP kini bukan sahaja tertumpu kepada memenuhi keperluan maklumat pengguna berdasarkan permintaan sahaja tetapi pustakawan kini perlu berperanan seperti berikut:

- i. Penasihat penting organisasi dalam hal ehwal pembangunan pasaran dan pembangunan produk.
- ii. Perwakilan komersial organisasi pada peringkat antarabangsa.
- iii. Pemberi maklumat penting aktiviti eksport dan import organisasi.
- iv. Pemberi perkhidmatan maklumat perniagaan yang cekap, cepat dan lengkap.

Bagi memenuhi keperluan pelaksanaan PPMP yang baik dan berkesan, pustakawan PPMP juga perlu melaksanakan beberapa tugas tambahan yang penting kepada organisasi seperti berikut:

- i. Membuat tinjauan pasaran berkaitan perkembangan serta tren pasaran antarabangsa; perkembangan prioriti pasaran domestik dan antarabangsa serta membuat tinjauan persekitaran tentang perkembangan politik serta ekonomi dalam pasaran serta mendapatkan laporan lengkap daripada wakil komersial organisasi untuk disebarikan kepada pihak yang berkaitan dari masa ke semasa.
- ii. Menangani sebarang soalan berkaitan perkembangan pemasaran produk dan perkhidmatan organisasi sama daripada ahli organisasi mahupun daripada pihak luar.
- iii. Membuku serta menjilidkan sebarang maklumat penting yang telah diperolehi serta mengenal pasti kedudukan maklumat yang dijilid tersebut sama ada berbentuk sulit atau boleh diedarkan kepada semua pengguna.

Pustakawan PPMP bukan sahaja merupakan pihak yang bertanggungjawab mengendalikan sistem SDI yang akan memastikan pengguna mendapat bahan sumber maklumat yang diperlukan secara cepat, tepat dan lengkap, tetapi mereka juga berperanan sebagai :

- i. Penyalur maklumat penting organisasi kepada pihak pengurusan atasan organisasi, penyelidik serta pihak pemasaran.
- ii. Pengumpul segala bentuk sumber maklumat dan menentukan prioriti kepentingan maklumat untuk diedarkan kepada pengguna mengikut masa yang bertepatan dengan maklumat tersebut diperlukan oleh pengguna.
- iii. Penganalisis sumber maklumat yang bertanggungjawab mengenal pasti maklumat yang penting untuk peningkatan prestasi organisasi.

- iv. Pengklasifikasi maklumat yang bertanggungjawab menyusun maklumat agar mudah diakses oleh para pengguna yang memerlukan maklumat tersebut dengan segera.
- v. Penyimpan maklumat yang perlu memastikan maklumat tidak hilang atau rosak agar boleh digunakan sebagai rujukan pada masa yang akan datang.
- vi. Pencapai maklumat penting organisasi yang bertanggungjawab mencapai segala bentuk maklumat penting untuk disalurkan kepada organisasi dari masa ke semasa.

KESIMPULAN

Kajian ini telah mengenalpasti jenis pelaksanaan PPMP, tahap pelaksanaan serta masalah pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia. Terdapat tiga jenis pelaksanaan PPMP iaitu manual, automasi spara dan automasi. Tahap pelaksanaan PPMP di perpustakaan khusus di Malaysia adalah rendah manakala tahap masalah pelaksanaan perkhidmatan adalah tinggi. Punca utama yang dikaitkan dengan tahap pelaksanaan perkhidmatan yang rendah ini ialah kurangnya pengetahuan tentang keperluan perancangan pembangunan sistem yang lengkap dan pengabaian kepada langkah-langkah seperti pengenaltastian perkhidmatan, sumber, capaian, tenaga kerja, penilaian serta etika pelaksanaan PPMP dalam membuat perancangan kepada pelaksanaan perkhidmatan ini di kalangan pengurus perpustakaan dan organisasi.

Melihat kepada taburan tahap masalah PPMP pula, hasil dapatan kajian menunjukkan tahap masalah keseluruhan adalah tinggi dari segi pelaksanaan dan sambutan oleh pengguna terhadap pelaksanaan perkhidmatan ini. Kewujudan masalah ini banyak dipengaruhi oleh tahap pelaksanaan yang rendah iaitu tidak mengikuti spesifikasi yang telah ditetapkan oleh Kemp (1979), Reference and User Services Association (2000), Standards and Guidelines Committee mahupun Special Library Association (2000). Penyediaan kakitangan yang kurang mahir, kurang berpengetahuan dan tidak mempunyai minat untuk melaksanakan perkhidmatan ini di samping jumlah kakitangan, peralatan serta sumber kewangan yang terhad mengakibatkan pemberian perkhidmatan terpaksa dihadkan kepada kumpulan sasaran tertentu dengan kemudahan perkhidmatan yang terhad, koleksi yang sedikit dan masa yang sangat terhad. Hasilnya pemberian perkhidmatan tidak dapat meningkatkan keyakinan pengguna tentang kepentingan pelaksanaan perkhidmatan ini

dan mengakibatkan kurangnya sokongan kepada penggunaan perkhidmatan ini di kalangan mereka.

Dalam usaha untuk melaksanakan perkhidmatan ini di perpustakaan khusus, pihak yang terlibat perlu terlebih dahulu mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan dalam organisasi, sumber-sumber yang berkaitan, jenis sumber yang dirasakan bernilai, kepada siapakah sumber itu akan disalurkan dan teknologi yang boleh digunakan bagi mencapai matlamat menyebarkan pengetahuan dalam organisasi. Pemberian perkhidmatan yang tidak mengambil kira perkara-perkara yang telah disebutkan akan mengakibatkan kegagalan dari segi pelaksanaan dan sambutan di kalangan pengguna. Penggunaan sistem yang canggih tanpa adanya pengetahuan di kalangan pengguna untuk mengakses sistem tersebut akan hanya menjadi satu pembaziran kepada organisasi.

RUJUKAN

- Adeyoyin, S.O. 2005. Strategic Planning for Marketing Library Services. *Library Management*. Nov: 494-507
- American Library Association. 1992. *Guidelines for the Accreditation of Master's program in Library and Information Studies*. Chicago: ALA
- Association of Research Libraries. 1994. *Testing Library Web Sites*. ARL Libraries Weigh In. Washington, DC: ARL
- Butler, Y. 2003. Knowledge Management – if you knew what you knew. Dlm. 8th Asia-Pasific Specials, Health and Law Librarians Conference. Sydney, 16 Oct. 2003
- Gartner Group. 2002. Knowledge Management History. www.knowledge-portal.com. 2 Jun 2007
- Hiremath, U. 2001. Electronic Consortia: resource sharing in the digital age. *Collection Building*. 20: 80-87
- Kemp, A. 1979. *Current awareness services*. London : Bingley
- McCarthy, R.C. 2000. *Designing Better Libraries: selecting and working with budding professionals*. Fort Atkinson : Highsmith Press

- Myer, S. & Porritt, F. 2005. Evaluating Awareness of Information Resources at Partner Colleges of the University of Teeside. *VINE: The Journal of Information and Knowledge Management System*. 35: 230-240
- Perpustakaan Negara Malaysia. 2004. *Direktori Perpustakaan di Malaysia* = Directory of Libraries Malaysia. Kuala Lumpur : PNM
- Skyrme, D. 1999. Knowledge Management: making it work. *The Law Librarian*. 31(2): 84-90
- Special Library Association. 2003. Competencies for Information Professionals on the 21st Century. Full Report. Washington, DC : SLA
- Ruggles, R. 2001. Knowledge management at Ernst & Young UK: getting value through knowledge flows. *Business Innovation Newsletter*. January:807-822
- United State National Commission on Libraries and Information Science. 2000. Study on student achievement in school libraries. *Library Developments Newsletter*. Texas : State Library and Archives Commission
- United Nation Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. 2006. Policy Brief in ICT application in the knowledge economy. Bangkok: UNESCAP
- Yerbury, H. 1991. Learning beyond the familiar zone. Dlm. C.McBeath and R.Atkinson (pnyt.), *Proceedings of the Third International Interactive Multimedia Symposium*. Perth, Western Australia, 21-25 January. Promaco Conventions, hlm., 431-438
- Zahidi Zainal Abidin. 2004. Perkhidmatan online dan perkembangan koleksi digital di perpustakaan awam: analisis perspektif pengguna. Dlm. Seminar Kebangsaan Perpustakaan di Malaysia 2004. Langkawi, 25-27 Mei 2004