ResearchGate

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/295011065

Transformasi perkhidmatan perpustakaan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik (PKMA) UNIMAS: kumpulan fokus dan kajian kepuasan pelanggan

Conference Paper · July 2011

READS
7

7 authors, including:

Wan Abdul Rahman Wan Bujang
University Malaysia Sarawak

4 PUBLICATIONS **0** CITATIONS

SEE PROFILE

Available from: Wan Abdul Rahman Wan Bujang
Retrieved on: 18 April 2016

TRANSFORMASI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN DI PUSAT KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK (PKMA) UNIMAS: KUMPULAN FOKUS DAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Wan Abdul Rahman Bin Wan Bujang, Siti Sumaizan Ramli
Pusat Khidmat Maklumat Akademik
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia

ABSTRAK

Perkhidmatan perpustakaan memberi impak kepada keberkesanan sesebuah perpustakaan dalam memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan. Perkhidmatan yang relevan adalah penting dalam memastikan ianya berorientasikan pelanggan dan memenuhi kehendak mereka. Justeru, objektif kajian adalah untuk meningkatkan kesedaran pelanggan, berkongsi maklumat dan mengenalpasti perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan dalam pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di universiti. Kaedah yang digunakan adalah melalui Perbincangan Kumpulan Fokus dan Kajian Kepuasan Pelanggan yang dijalankan pada tahun 2010. Kumpulan Fokus merangkumi 3 kategori iaitu pelajar pra-siswazah, pelajar pasca-siswazah dan staf akademik. Kajian Kepuasan Pelanggan adalah terbuka kepada semua dan dilaksanakan secara atas talian. Hasil kajian mendapati perbincangan kumpulan fokus dan kajian kepuasan pelanggan mencapai 70% ke atas dan memenuhi standard kepuasan pelanggan bagi perpustakaan akademik. Maklumbalas pelanggan menjadi aspek penting dalam transformasi dan penambahbaikan perkhidmatan PKMA. Semua pertanyaan, cadangan dan idea baru diberi respon pada masa perbincangan dan dibuat analisis untuk perkongsian maklumat dengan pelanggan yang lain. Respon kepada pelanggan ini diletakkan pada panel maklumat di dalam bangunan serta dimasukkan ke dalam laman web PKMA. Perbincangan kumpulan fokus dan kajian kepuasan pelanggan telah dilaksanakan untuk memberi perkhidmatan yang relevan dan berorientasikan pelanggan.

Kata kunci: perkhidmatan perpustakaan, PKMA, kumpulan fokus, kajian kepuasan pelanggan, transformasi perpustakaan, perkongsian maklumat

PENGENALAN

Universiti Malaysia Sarawak atau UNIMAS merupakan universiti awam kelapan di Malaysia dan yang pertama di Sarawak. Terdapat lapan (8) fakulti di UNIMAS iaitu Fakulti Sains dan Teknologi Sumber (FSTS), Fakulti Sains Sosial (FSS), Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif (FSGK), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan (FPSK), Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat (FSKTM), Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia (FSKPM), Fakulti Kejuruteraan (FK) dan Fakulti Ekonomi dan Perniagaan (FEP) serta Pusat Pengajian Bahasa (PPB). Perpustakaan universiti dikenali sebagai Pusat Khidmat Maklumat Akademik atau PKMA yang menjadi pusat sehenti bagi ilmu dan maklumat. PKMA menyokong pembelajaran, pengajaran, penyelidikan dan inovasi universiti.

Berbagai perkhidmatan serta kemudahan PKMA diberikan kepada pelanggan untuk memastikan mereka mendapat sumber ilmu dan memenuhi kepuasan dan kehendak mereka. Di antara perkhidmatan yang diberikan adalah katalog atas talian untuk pencarian koleksi, rujukan dan perkhidmatan maklumat, pinjaman dan pemulangan bahan serta pinjaman antara perpustakaan, literasi maklumat dan sokongan penyelidikan.

Peranan perpustakaan pada dekad ini telah banyak dipengaruhi dan diperbaiki untuk memastikan peranannya kekal dirujuk dan relevan serta dihormati. Tanggungjawab institusi ilmu ini telah berkembang maju seiring dengan kemajuan dan kemantapan teknologi yang terkini. Kebanyakan perpustakaan-perpustakaan yang wujud di Malaysia terutamanya Perpustakaan Akademik telah menjadi satu-satunya punca sumber segala maklumat dan ilmu pengetahuan. Pelbagai sistem perpustakaan telah diimplementasikan supaya pengaksesan kepada sumber maklumat dan ilmu pengetahuan menjadi semakin mudah diperolehi.

Seiring dengan tahap kemodenan ini, peranan perpustakaan sebagai tempat kunjungan dan rujukan juga semakin mencabar. Usaha mempertingkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan sering menjadi fokus utama untuk pembangunan sesebuah perpustakaan. Oleh yang demikian pelbagai kemudahan yang cukup menarik dan relevan serta mengikut keperluan juga kehendak pelanggan menjadi sasaran bagi mencapai tahap kepuasan pelanggan seperti mana yang telah digariskan oleh kementerian yang berkaitan.

Penghasilan ilmu *(knowledge creation)* merupakan faktor penting dalam sesebuah organisasi. Salah satu cara adalah melalui kumpulan fokus yang menjadi alat untuk mengumpul maklumat dan menjana ilmu baru yang relevan untuk meningkatkan kualiti dan kuantiti perkhidmatan.

Menurut Massey-Burzio (1998), matlamat kajian adalah *"to gather information from library users about their experiences in the library in order to see if the library was providing the kinds of services library users really wanted and were using, and, if necessary, to find better ways to meet their needs and preferences".*

Oleh yang demikian kertas kerja ini akan membincangkan bagaimana transformasi perkhidmatan perpustakaan ini dapat membantu memastikan peranan PKMA untuk terus kekal relevan, dirujuk dan dihormati.

METODOLOGI

Kaedah kajian ini menggunakan (2) dua pendekatan iaitu melalui Perbincangan Kumpulan Fokus yang dibahagikan mengikut (3) kategori iaitu Kategori Pelajar yang terdiri daripada Pelajar Pra-Siswazah, Pasca Siswazah, Ahli Jawatankuasa Perwakilan Kolej dan Ahli Majlis Perwakilan Pelajar (MAP). Perbincangan ini di adakan di Bilik Perbincangan PKMA secara berasingan. Suasana yang kondusif diperlukan supaya pelanggan merasa selesa dan bebas untuk memberikan maklumbalas dan pendapat. Manakala Kajian Kepuasan Pelanggan yang menyediakan (1) set soal selidik secara *online* yang menyenaraikan semua perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PKMA dengan menyatakan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan. Kajian ini bermula pada Oktober-Disember 2010.

Kedua-dua pendekatan ini digunakan untuk mengenalpasti dan mendapatkan maklumbalas terus daripada pelanggan PKMA. Hasil maklumbalas ini akan dikaji untuk disediakan laporan dan dijadikan sebagai panduan serta tindakan oleh pihak Pengurusan PKMA. Kaedah ini adalah lebih telus dan berkesan kerana golongan sasaran ini bebas menyatakan dan menyuarakan pendapat serta cadangan yang mana akan diambilkira sebagai proses penambahbaikan terhadap perkhidmatan dan kemudahan sama ada yang telah ditawarkan mahupun yang bakal ditawarkan.

ANALISIS DATA DAN KEPUTUSAN

Analisis dapatan perbincangan kumpulan fokus

Perbincangan Kumpulan Fokus telah diadakan secara berasingan untuk pelajar dan staf akademik. Soalan-soalan yang ditanya adalah berkaitan perkhidmatan dan kemudahan PKMA dan soalan terbuka. Pelanggan juga bebas memberi komen dan cadangan walaupun di luar skop perbincangan.

Kumpulan Fokus ini telah dikendalikan pada tahun 2010 yang mana laporan mengenai hasil perbincangan ini telah dimaklumkan kepada pihak Pengurusan PKMA dan diambil tindakan mengikut Unit/Bahagian yang telah disasarkan. Setiap maklumbalas yang diterima akan dikumpul, dirujuk kepada Unit/Bahagian yang bertanggjungjawab serta diberi respon dan dimaklumkan semula kepada pelanggan PKMA. Kaedah memaklumkan semula

ini adalah dengan meletakkan laporan tersebut untuk dipamerkan dan diwar-warkan melalui laman web PKMA *http://www.cais.unimas.my/Focus-Group-Discussion/Academic-Staff/focus-group-discussion.html*. Email juga dihantar kepada semua pustakawan PKMA.

Setiap responden yang terlibat juga akan dimaklumkan terus kerana mereka adalah agen atau wakil untuk memberitahu kepada pelanggan-pelanggan PKMA yang lain. Kaedah ini adalah sangat berkesan supaya hasil maklumbalas mereka telah dikenalpasti dan diambilkira untuk menambahbaik mutu perkhidmatan dan kemudahan PKMA.

Antara hasil keputusan yang telah dikenalpasti dan dijadikan sasaran penambahbaikan adalah dari segi:

- Penambahan koleksi mengikut subjek yang kurang bahan rujukan dan maklumat.
- Memberi keutamaan melanggan secara atas talian ke atas bahan yang lebih banyak dalam bentuk bercetak.
- Memperbaiki pengaksesan yang lebih laju ke atas bahan-bahan elektronik.
- Memaklumkan kepada pengguna dengan kadar segera terhadap bahan yang ditempah.
- Memperbaiki sistem susunan bahan dan pengkelasan bahan sama ada di rak mahupun di dalam Web OPAC.

Berikut adalah hasil daripada maklumbalas-maklumbalas daripada staf akademik:

USER: There is a lack of printed collection in the field of Fashion.

CAIS: *We will work with the lecturer/s concerned in that field. Academic staff must be aware that request for materials required for their programs must come from them. They can send or email their requirements to CAIS or work with the Liaison Librarian for their faculty.*

USER: We would like CAIS to increase the collection in the field of Design.

CAIS: *We will work with the lecturer/s concerned to acquire more titles in the field of Design as materials are acquired upon request from the faculty.*

USER: To subscribe to the online collection in the field of Design and Creative work.

CAIS: *We are checking the availability of the specific e-journals or online database in that field. We will then submit to the faculty for their feedbacks. We will also try to work with the vendor/publisher to have trial access to the database.*

USER: It takes a long time to get library materials and no information on the status of books ordered.

CAIS: *CAIS has taken the initiative to inform users on the status of materials ordered. Please check our web OPAC for the latest titles.*

USER: CAIS needs to update the available printed materials.

CAIS: *The latest edition for any book title will be acquired as they are published or upon request from the faculties. Old editions will be maintained if the latest editions are not available.*

USER: Should provide training to staff for binding. Very slow to receive bound copies after being sent for binding.

CAIS: *At present, we do not have any binding facilities and we outsource binding of our journals and other materials. We will work with our vendor to expedite the binding of those materials required by our users.*

USER: Problem of slow Internet access to online databases.

CAIS: *Internet access is quite fast at CAIS building. Access to online databases has been improved too. Very soon the whole of CAIS building will be provided with wireless facility.*

USER: To separate free journal titles from those subscribed by CAIS.

CAIS: *All journal titles and magazines are located at Level LG. Free titles are placed at exhibition areas on level G, 1 and 2.*

USER: To suggest the faculty to request citation classes for students.

CAIS: *Citation classes are mostly handled by our Reference Librarian, Ms Huzaimah Abdul Rani. Users or faculty members can request citation classes to be held at their faculties.*

USER: To provide RSS Feeder for website.

CAIS: *RSS Feeder will not be available at the website at the moment. We'll look further into this request.*

USER: To add more collections in subject Python.

CAIS: *We will acquire more titles in the subject to be added to the collection. We'll work with the lecturer/s concerned.*

USER: Need to improve printing services by providing color printer in addition to black and white.

CAIS: *At the moment we do not supply color printing facility at the Customer Service Counter.*

USER: To increase the aquisition of Social and Political Science books.

CAIS: *CAIS will work with the lecturer/s concerned to order more titles in these subjects.*

USER: Be more specific in the classification of books.

CAIS: *Like other academic libraries in Malaysia, CAIS is using Library of Congress (LC) for cataloging and classification. Please search Web OPAC to know the call no. and location of books and other library materials.*

USER: Please address the problems of availability of books in the library system and make sure those books are located on the shelves.

CAIS: *We will try to improve on the shelving of books. We found out that users sometimes place them on reading tables or trolleys or put them on other shelves. If you could not trace the books please request assistance from our counter staff.*

Berikut adalah hasil daripada maklumbalas-maklumbalas daripada para pelajar:

USER: To have default screen for CAIS Homepage.

CAIS: *We will have CAIS homepage as default screen on PCs at the Computer Labs.*

USER: Provide a standby technician during the weekend especially in the lab.

CAIS: *At the moment we do not provide this service during the weekends.*

USER: Students are abusing the Web OPAC to search other personal matters.

CAIS: *We will monitor this abuse and our staff will take action accordingly.*

USER: Book drop and monitor are not in order.

CAIS: *Regular maintenance has been called for the machine and we work very closely with the supplier. Sometimes we need to wait for spare parts which are not available locally.*

USER: Propose to limit the time and usage of Carrel Rooms. Why half of the rooms are locked?

CAIS: *All Carrel Rooms will be locked. Booking will be done at the Counter, as we take statistics on usage of our facilities.*

USER: Books in the field of information technology and engineering are not up to date.

CAIS: *We will get feedbacks from the lecturers concerned to purchase new titles/editions.*

USER: Price of 10 sen per paper for photocopying is quite expensive.

CAIS: *This is the rate for photocopying as we outsource the service.*

USER: Provide recommendation box for books to be ordered by CAIS at each service counter. Can students recommend the titles?
CAIS: *We have provided suggestion box at all service counters. Students may also suggest titles to be purchased and we will work with the lecturers concerned to acquire those materials.*

USER: Propose to add more computers for printing, including fax machines.
CAIS: *We have added more computers for printing. At the moment we do not provide fax service to our users.*

USER: Open the printing service on Friday from 12pm to 2pm.
CAIS: *We will look into this.*

USER: We would like CAIS to provide Wi-Fi for the whole library building.
CAIS: *The whole building will be on Wi-Fi in 2011.*

USER: Provide notice to ensure that students activate the card to use the services provided.
CAIS: *We will place the notice at the Circulation Counter or Notice Boards outside the building.*

USER: We face problem when staff turn off the lights too early at 11.15pm.
CAIS: *We will look into this.*

USER: To provide a clock in every part of the library building.
CAIS: *We will take appropriate action on this matter.*

USER: Electrical power problems occurred at Level 1 library building.
CAIS: *We will look into this.*
USER: Provide telekung for prayers in the prayer room.
CAIS: *We have provided additional telekung for students.*

USER: Provide the Kiblah in the prayer room.
CAIS: *The Qiblat sign is available in the praying room.*

USER: Provide a place to take wuduk.
CAIS: *At the moment we have the ablution (wuduk) at Level LG.*
USER: The distance between 24-hour Reading Room and toilets are too far.

CAIS: *We receive earlier comments on this issue. The nearest toilets are at lower ground level near the staircase of FACA building.*

USER: Shortage of electric power point in the 24 hour Reading Room.
CAIS: *We will look into this.*

USER: Request of materials through ILL service takes too long.
CAIS: *This service depends so much on the lending library to supply us the documents. We do send reminders to them so that we can receive the documents on time.*

USER: Lack of books for Islamic finance and Takaful subjects.
CAIS: *We will work with the lecturer/s concerned.*

USER: To update the current edition for FEB.
CAIS: *We will look into this. Lecturers and students may also inform us on the availability of new titles or new editions on their subject areas.*
USER: There are books available in the OPAC, but not on the shelves.
CAIS: *Our circulation staffs perform regular shelf reading and shelving. These books may be used by other users in the building or still in the process of ordering. Please check the status of the books in the Web OPAC as they maybe "on order".*

USER: The subject of RFID has not been updated in the FIT collection.
CAIS: *We will add more materials on this subject. Users may also suggest new titles to be purchased.*

USER: Suggestion to provide a list of books for Postgraduate Students.
CAIS: *We do not differentiate PG books from UG books as all books are shelved according to the Library of Congress (LC) based on alphabets of the call no. of books. All books for PG programs are shelved together with those for the UGs.*

USER: Suggests to place the subject on each book shelf.
CAIS: *We have provided the subject info for all users at the open shelf collection.*

USER: To have an Information Kiosk and provide the location of library facilities and reading materials.
CAIS: *Web OPAC island at each floor serves as a useful point to search CAIS collection. The location of library materials is available in Web OPAC too. We will provide additional signages for other facilities.*

USER: Lack of books in the field of History and Malay literature in FSS collection.
CAIS: *We will work with the lecturers concerned to purchase these materials.*

USER: Lack of chairs and tables at level 1.
CAIS: *We will look into this matter and will request additional reading tables at Level 1.*

USER: To provide Book Drop service at the car park.
CAIS: *At the moment there is no plan to provide this service.*

USER: Allow people with disabilities to use loading bay to enter the library.
CAIS: *We allow them to use our loading bay to enter CAIS. They can contact our counter staff at ext. 5920/5921 or security at ext. 5919 to request entrance.*

USER: Provide printing services for every level.
CAIS: *At the moment printing services is only available at Level G. We will plan to outsource printing services in future.*

USER: Provide water cooler at Student Lounge.
CAIS: *We could not supply water cooler at Student Lounge however a vending machine is available outside the Lounge. Students are also allowed to bring mineral water into CAIS.*

USER: Provide white board at Discussion Room.
CAIS: *We have provided white board in each Discussion Room.*

Analisis dapatan kajian kepuasan pelanggan

Kajian Kepuasan Pelanggan yang menyediakan (1) set soal selidik secara *online* yang menyenaraikan semua perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PKMA dengan menyatakan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan. Kajian ini bermula pada Oktober-Disember 2010. Manakala kajian analisis dilaksanakan pada 2011.

1. Demografik
    - Jumlah Responden: 171

a. Jantina:

Lelaki	38 %
Perempuan	62%

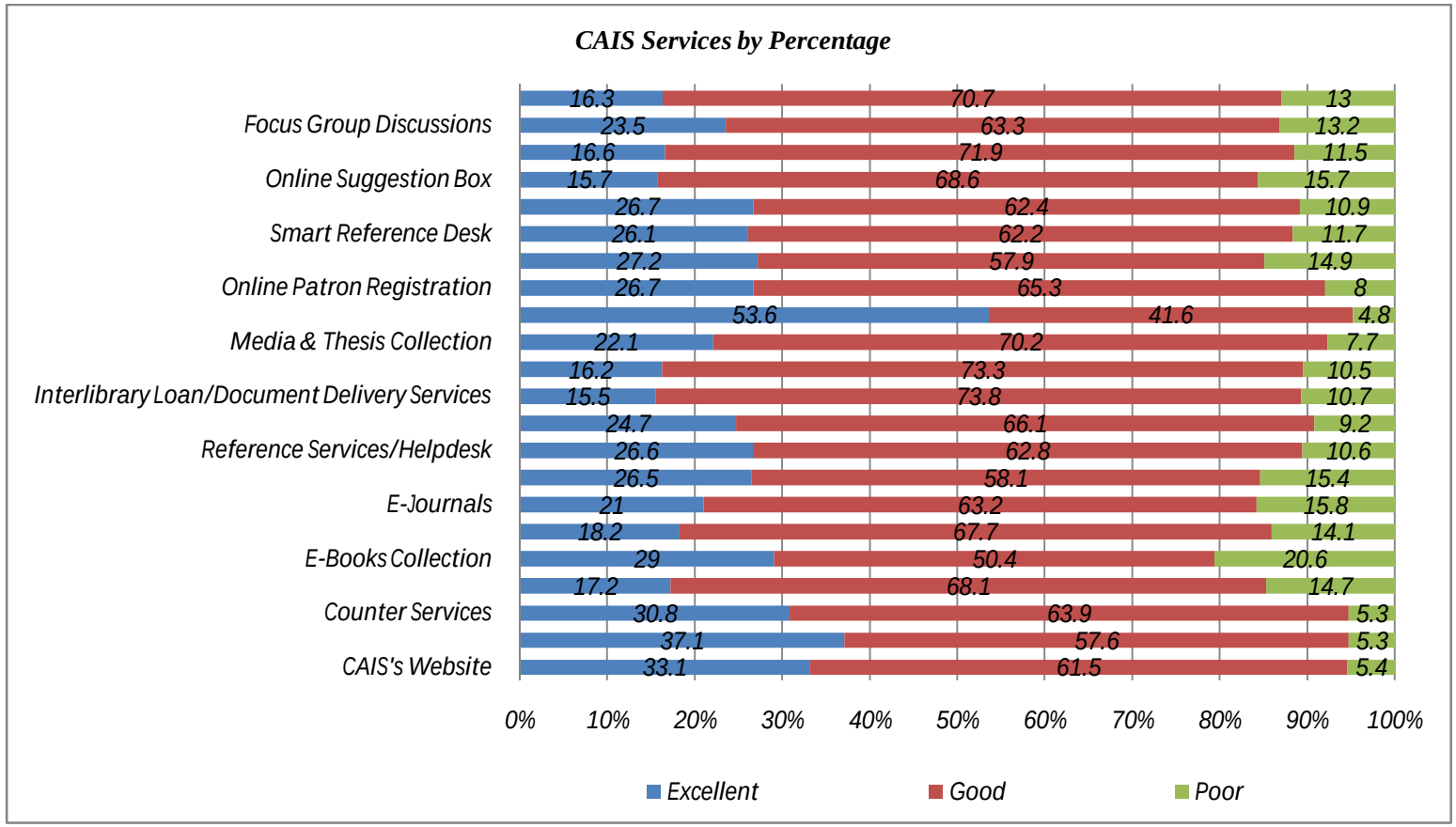
b. Status:

Pra-Siswazah	69 %
Pasca Siswazah	12 %
Staf Akademik	16 %
Staf Bukan Akademik	3 %

c. Fakulti/Institut/Pusat/Jabatan:

FSKPM	20 %
FEP	19 %
FSGK	17 %
FSTS	12 %
FK	10 %
FSS	8 %
FPSK	5 %
FSKPM	4 %
PKMA	3 %
CALM	1 %
PPB	1 %

2. Senarai Perkhidmatan PKMA:



Rajah 1: Peratusan Kepuasan Terhadap Perkhidmatan PKMA

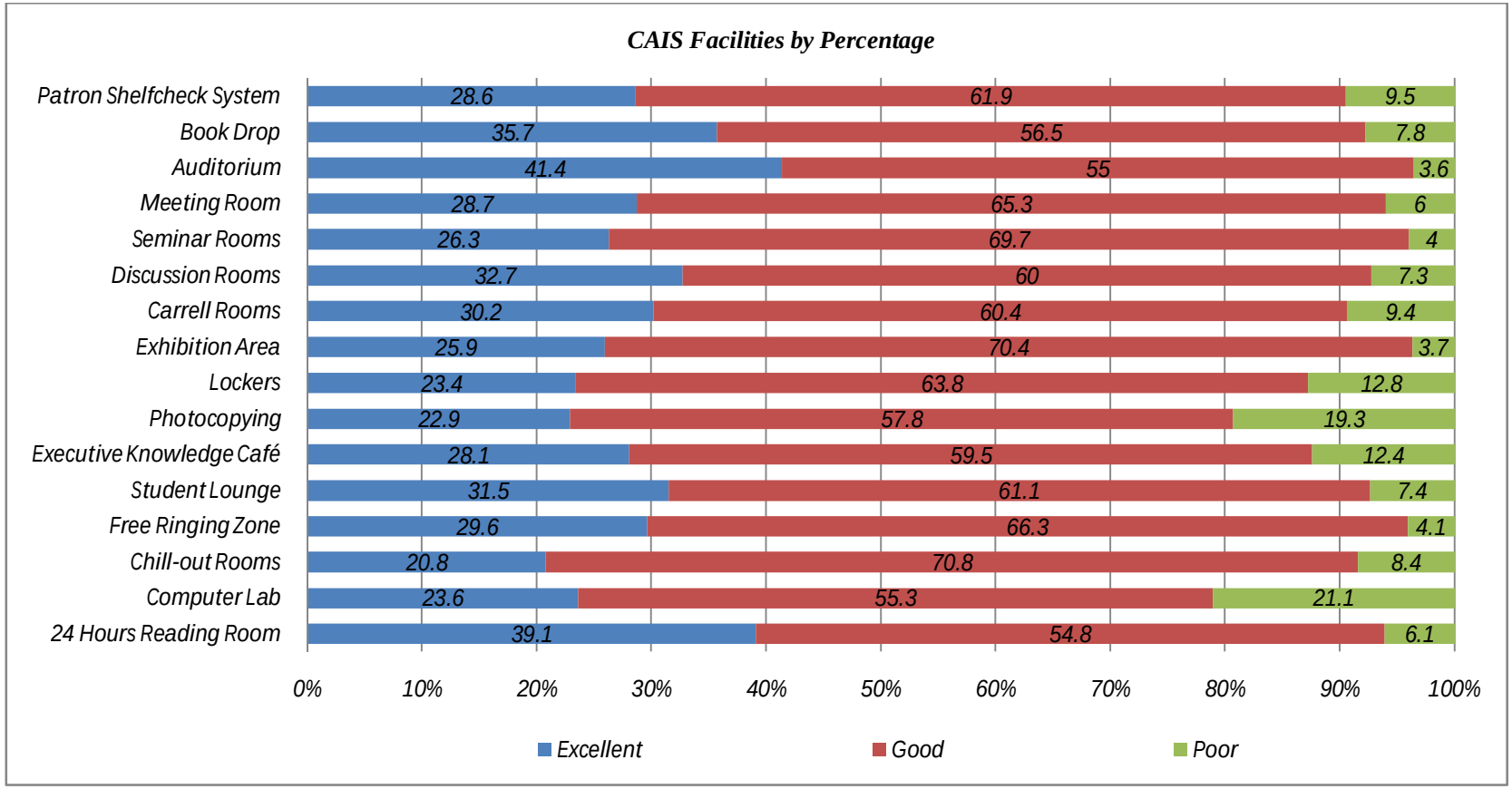
Jadual 1: Kedudukan Peratusan Terhadap Perkhidmatan PKMA

No.	Perkhidmatan	Peratusan (%)
1	*WebOPAC*	*95.2*
2	*Opening Hours*	*94.7*
3	*Counter Services*	*94.7*
4	*CAIS's Website*	*94.6*
5	*Media & Thesis Collection*	*92.3*
6	*Online Patron Registration*	*92*
7	*Circulation Services*	*90.8*
8	*Special Collection & Archives*	*89.5*
9	*Reference Services/Helpdesk*	*89.4*
10	*Interlibrary Loan/Document Delivery Services*	*89.3*
11	*Smart Library Skills*	*89.1*
12	*User Education Workshops*	*88.5*
13	*Smart Reference Desk*	*88.3*
14	*Research Support Services Forum*	*87*
15	*Focus Group Discussions*	*86.8*
16	*Printed Serial Collection*	*85.9*
17	*Printed Book Collection*	*85.3*
18	*Printing*	*85.1*
19	*Online Databases*	*84.6*
20	*Online Suggestion Box*	*84.3*
21	*E-Journals*	*84.2*
22	*E-Books Collection*	*79.4*

Remark: Percentage derived based on the total sum of feedbacks on services described as Excellent & Good

Rajah 1 menunjukkan jumlah peratusan yang diperolehi bagi setiap perkhidmatan yang telah disenaraikan di dalam soal selidik. Setiap responden dikehendaki memberi tahap kepuasan yang dikategorikan kepada *"Excellent", "Good"* dan *"Poor".* Manakala Jadual 1 juga menunjukkan kedudukan senarai perkhidmatan yang telah diberi *"rating"* mengikut tahap kepuasan yang telah ditetapkan. Minimum KPI *(Key Performance Indicator)* yang telah ditetapkan oleh KPT (Kementerian Pengajian Tinggi) adalah sebanyak 70%.

3. Senarai Kemudahan PKMA:



Rajah 2 : Peratusan Kepuasan Terhadap Kemudahan PKMA

Jadual 2: Kedudukan Peratusan Terhadap Kemudahan PKMA

No.	Kemudahan	Peratusan (%)
1	*Auditorium*	*96.4*
2	*Exhibition Area*	*96.3*
3	*Seminar Rooms*	*96*
4	*Free Ringing Zone*	*95.9*
5	*Meeting Room*	*94*
6	*24 Hours Reading Room*	*93.9*
7	*Discussion Rooms*	*92.7*
8	*Student Lounge*	*92.6*
9	*Book Drop*	*92.2*
10	*Chill-out Rooms*	*91.6*
11	*Carrell Rooms*	*90.6*
12	*Patron Shelfcheck System*	*90.5*
13	*Executive Knowledge Café*	*87.6*
14	*Lockers*	*87.2*
15	*Photocopying*	*80.7*
16	*Computer Lab*	*78.9*

Remark: Percentage derived based on the total sum of feedbacks on facilities described as Excellent & Good

Rajah 2 menunjukkan jumlah peratusan yang diperolehi bagi setiap kemudahan yang telah disenaraikan di dalam soal selidik. Setiap responden dikehendaki memberi tahap kepuasan yang dikategorikan kepada *"Excellent", "Good"* dan *"Poor".* Manakala Jadual 2 juga menunjukkan kedudukan senarai kemudahan yang telah diberi *"rating"* mengikut tahap kepuasan yang telah ditetapkan. Minimum KPI *(Key Performance Indicator)* yang telah ditetapkan oleh KPT (Kementerian Pengajian Tinggi) adalah
sebanyak 70%.

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

Pusat Khidmat Maklumat Akademik (PKMA) berusaha mengambil langkah-langkah yang seiring dengan keperluan dan kehendak para pelanggannya dengan mengambilkira setiap maklumbalas-maklumbalas yang telah cadangkan. Perkara ini akan menjadi rangsangan utama untuk suntikan kepada Pelan Perancangan Strategik Perpustakaan. Bersesuaian dengan visi PKMA untuk menjadi Pusat Maklumat Sehenti bagi Universiti, maka peranannya supaya kekal relevan, dirujuk dan dihormati perlu diseimbangi dengan gelombang pembaharuan dan kemajuan yang terkini.

Ke arah mentranformasikan perkhidmatan perpustakaan bukan sekadar ditangani dan dipertanggungjawabkan kepada pihak pengurusan Universiti dan Perpustakaan sahaja.

Malah peranan utama yang menjadi fokus kita adalah dengan menjadikan PKMA sebagai penyedia perkhidmatan dan kemudahan yang berorientasikan pelanggan. Oleh yang demikian tanggungjawab para pelanggan untuk memberi suntikan kemajuan kepada gedung ilmu ini amatlah diperlukan. Perpustakaan seharusnya menjadi lambang status sesebuah universiti, bukan hanya berbangga dengan bangunannya yang indah dan mewah tetapi kandungan ilmu dan maklumatnya adalah perniagaan utama yang perlu dipasarkan demi mengekal keunggulan sesebuah institusi ilmu.

Oleh yang demikian PKMA perlu bersifat terbuka kepada pelanggan-pelanggannya untuk memastikan segala perkhidmatan dan kemudahan yang telah ditawarkan cukup relevan dengan keperluan semasa. Setakat ini PKMA berbangga dengan hasil kajian yang menunjukkan tahap kepuasan pelanggannya kerana berjaya mencapai tahap mutu perkhidmatan dan kemudahan yang tinggi untuk disajikan kepada golongan sasarannya. Pencapaian ini akan menjadi lebih mencabar kerana perubahan kemajuan semasa dan teknologi yang canggih akan mempengaruhi keperluan dan kehendak pelanggan supaya PKMA terus kekal berusaha menjadi sebuah gedung ilmu yang senantiasa dihormati.

RUJUKAN

Lushington, Nolan., (2002). Libraries designed for users: a 21st. century guide. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Gordon, Rachel Singer., (2006). The nextgen librarian's survival guide. New Jersey: Information Today, Inc.

Greenbaum, T.L., (2000). *Moderating focus group : a practical guide for group facilitation*. Thousand Oaks, CA : Sage Pub.

Holly, E., (1999). *The focus group research handbook*. Lincolnwood, Chicago : NTC Business Books.

Stewart, D.W., Shamdasani, P.N., Rook, D.W., (2007). *Focus groups : theory and practice*, 2nd ed. Thousand Oaks, CA : Sage Pub.

Krueger, R.A., (1998). *Developing questions for focus groups*. Thousand Oaks, CA : Sage Pub.

Krueger, R.A., Casey, M.A., (2009). *Focus groups : a practical guide for applied research*. Los Angeles : Sage.