

# KEKAL ABADI



BULETIN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA  
UNIVERSITY OF MALAYA LIBRARY BULLETIN

Jil. 26 Bil. 1 Jun 2008 *Vol. 26 No. 1 June 2008*

ISSN 0127-2578



**Lembaga Pengarang** *Editorial Board* (2008)

Koh Ai Peng, Rafidah Abdul Aziz, Juhaida Abdul Rahim, Noorsuzila Mohamad, Hanani Fauzi,  
Haniza Adnan, Nor Hazidah Awang, Norida Abu Bakar

**Penasihat** *Advisor*

Profesor Madya Dr Nor Edzan Che Nasir  
Ketua Pustakawan *Chief Librarian*

**Penyelaras** *Coordinator*

Koh Ai Peng

**Pereka-letak** *Typesetter*

Nor Hazidah Awang

**Penerbit** *Publisher*

Perpustakaan Universiti Malaya *University of Malaya Library*  
50603 Kuala Lumpur

**Telefon** *Telephone*

03-79597800

**Faks** *Fax*

03-79573661

**Emel** *Email*

ketua\_pustakawan@um.edu.my

**URL**

<http://www.umlib.um.edu.my>

**Dicetak oleh** *Printed by*

Jabatan Penerbitan Universiti Malaya  
*University of Malaya Publications Department*  
50603 Kuala Lumpur

*To be included in the mailing list, please send name of organization and address to  
query\_perpustakaan@um.edu.my with the word "subscribe" in the subject line.*

*Contribution of articles relating to the library science discipline are welcome subject to the approval  
of the Editorial Board.*

*“Perpustakaan Tercinta Ini  
Pelabuhan Kebudayaan Peradaban Zaman  
Gedung Akal Laut Bicara Manusia  
Mutiarra Pendeta Fasik Pujangga*

*Kota Kebenaran Penaung Kebebasan Ucapsuara  
Dari Ruang Ini Bersinar Keagungan Pemikiran  
Menghayati Teluk-liku Zaman Demi Zaman  
Tanpa Prasangka Apa Tanpa Batas Benua*

*Kekal Bersama Angin Yang Mengusapi  
Abadi Bersama Langit Yang Memayungi  
Dikeramatkan Untuk Anda Menghirup Segala  
Di Perpustakaan Tercinta Ini”*

*Usman Awang  
Januari 1970*

# KEKAL ABADI

Jil.26 Bil. 1 Jun 2008 Vol.26 No. 1 June 2008

ISSN 0127-2578

## KANDUNGAN CONTENTS

---

---

<b>Pemeliharaan dan Pemuliharaan Bahan di Perpustakaan Universiti Malaya (PUM): Langkah-Langkah Penambahbaikan</b> Mohd Zailan Endin	1
<b>Kajian Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Universiti Malaya 2006</b> Zaharah Ramly, Zanaria Saupi Udin	7
<b>A Bibliometric Study of Authorship Characteristics in Kekal Abadi, University of Malaya Library Bulletin 1995-2004</b> Tiew Wai Sin	13
<b>ULASAN BUKU <i>BOOK REVIEW</i></b> <b>Key Performance Indicators (KPI) :</b> <b>Developing, Implementing and Using Winning KPIs</b> Nor Ima Kahar	18
<b>LAPORAN CERAMAH <i>LECTURE REPORTS</i></b> <b>Ceramah Menghayati Pantun oleh Y.M. Profesor Diraja Tun Dr Ungku Abdul Aziz</b> Noorsuzila Mohamad	20

## PEMELIHARAAN DAN PEMULIHARAAN BAHAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA (PUM): LANGKAH-LANGKAH PENAMBAHBAIKAN

Mohd Zailan Endin  
Pustakawan, Perpustakaan Universiti Malaya  
zailan@um.edu.my

### Abstrak

Artikel ini membincangkan pengalaman Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) dalam aspek pemeliharaan dan pemuliharaan bahan perpustakaan. Pada tahun 2002 hingga awal 2003, PUM pernah berhadapan dengan situasi di mana bahan mengalami kerosakan yang serius disebabkan projek naiktaraf bangunan perpustakaan. Menyedari keperluan pengguna yang harus dipenuhi dan kualiti bahan yang perlu dilindungi, mendorong PUM merangka langkah proaktif dalam mengatasi sebarang kelemahan pemeliharaan dan pemuliharaan koleksinya. PUM juga bertekad untuk menyediakan persekitaran pembelajaran dan ruang kerja yang lebih kondusif, selesa dan sihat. Turut disenaraikan beberapa langkah penambahbaikan berdasarkan impak daripada permasalahan yang dihadapi.

### Abstract

*This article narrates the experience of the University of Malaya Library (UML) in the preservation and conservation of library materials. In the year 2002 to early 2003, library materials in UML were seriously damaged as a result of the project of upgrading the library building. Realising the importance of fulfilling the users' need and also safeguarding the quality of library materials, UML framed proactive steps to overcome the weaknesses of preservation and conservation of the collection. UML is also determined and committed to provide a more conducive, comfortable and healthy learning and working environment. Several continual improvement procedures are also listed.*

**Berwajah baru:** Perpustakaan Universiti Malaya yang merupakan perpustakaan universiti terawal

### Pengenalan

Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) merupakan sebuah perpustakaan universiti terawal di Malaysia. Ia sentiasa menjadi tumpuan pengguna khususnya untuk tujuan penyelidikan. Lokasinya yang strategik di tengah bandaraya Kuala Lumpur menjadikannya sumber rujukan yang bernilai untuk masyarakat sekeliling terutama pelajar universiti dan kolej berhampiran.

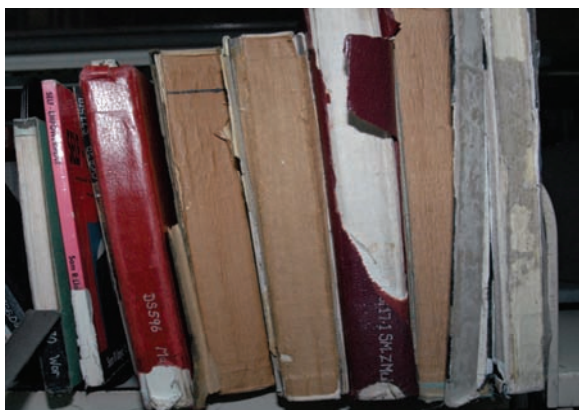
Kepelbagaian pengguna dan kehendak serta cara penggunaan yang berbeza ini menyebabkan PUM sukar mengawal mutu bahan yang disediakan untuk jangka panjang.

Langkah-langkah pengekaln mutu bahan semakin mencabar dan melibatkan kos yang tinggi kerana ia melibatkan koleksi bahan bercetak yang mencecah 1.3 juta. Hasil dari penyelidikan yang telah dibuat, beberapa punca kerosakan telah dikenalpasti bagi membolehkan koleksi bahan berada dalam keadaan baik dan dilindungi.



## Punca kerosakan bahan Perpustakaan

Dua perkara berikut telah dikenalpasti menjadi punca utama yang memburukkan lagi keadaan sedia ada.



Bahan yang mengalami kerosakan

### i) Pergerakan fizikal bahan yang tinggi

Aktiviti pinjaman dan penyusunan bahan di PUM adalah tinggi khususnya untuk tahun 2002 (Jadual 1). Walaupun jumlah gerakan kedua-dua aktiviti utama ini menurun pada 2005, iaitu hanya terdapat 176,703 jumlah pinjaman dan 468,832 penyusunan bahan, ia tetap menunjukkan permasalahan kerosakan bahan yang harus diatasi. Kesedaran dari aspek pengendalian, penggunaan dan pengekalan yang betul di kalangan kakitangan perpustakaan dan pengguna adalah wajar untuk mencegah permasalahan ini dari berterusan.

Berikut adalah statistik pinjaman dan penyusunan bahan yang diperolehi sepanjang 2002 hingga 2005.

Tahun	Pinjaman	Penyusunan
2002	397,465	679,260
2003	314,532	626,369
2004	296,949	590,700
2005	176,703	468,832

Sumber: Statistik Induk PUM 2005

Jadual 1: Statistik pinjaman dan penyusunan bahan dari 2002 – 2005

### ii) Projek naiktaraf bangunan Perpustakaan Utama

Rentetan daripada projek menaiktaraf bangunan Perpustakaan Utama yang dijalankan pada 2002 hingga awal 2003, selain meninggalkan kesan kerosakan ke atas bahan secara fizikal, ia juga menyumbang kepada wujudnya persekitaran yang kurang memuaskan untuk menempatkan bahan dan suasana yang kurang selesa kepada pengguna. Proses pemunggahan atau memindahkan koleksi mengalami kekangan ekoran gangguan bekalan elektrik sepanjang projek menaiktaraf dijalankan. Walaupun langkah alternatif seperti membalut semua rak yang terlibat dengan plastik telah dilakukan, ia tidak berupaya melindungi bahan tersebut daripada agen perosak.

Persekitaran berdebu dan ketiadaan bekalan hawa dingin secara berterusan sepanjang tempoh projek naiktaraf menyebabkan koleksi tersebut terdedah kepada agen perosak, seterusnya mengakibatkan kerosakan yang serius. Bahan menjadi kusam, lembap dan mudah reput terutamanya buku lama. Kesan jumlah bahan yang rosak dapat dilihat pada pertambahan statistik baikpulih buku rosak (Jadual 2) khususnya selepas 2002.

### Langkah pembaikan

Jadual 2 menunjukkan jumlah buku rosak yang dibaik pulih dari 2002 hingga 2005.

Tahun	2002	2003	2004	2005
Buku	3,584	6,140	7,156	6,400

Sumber: Statistik Induk PUM 2005

Jadual 2: Statistik baikpulih buku rosak 2002 – 2005



Proses baikpulih buku rosak.



*Kesedaran pentingnya pemeliharaan bahan dapat mengawal kadar kerosakan bahan.*

Tindakan drastik penambahbaikan perlu diambil untuk mengharungi cabaran yang nyata lebih hebat di masa hadapan, memandangkan statistik baikpulih buku bertambah setiap tahun (Jadual 2). Oleh itu, berdasarkan kesedaran dan kerjasama yang tinggi, PUM merancang dan mengambil langkah berikut sebagai tindakan penambahbaikan bermula era 2007.

- **Pelan menghadapi bencana**

PUM telah menyediakan satu pelan bencana meliputi perkara berikut:

***Menilai risiko sedia ada***

Penilaian ini perlu meliputi keseluruhan aspek iaitu risiko sedia ada terhadap bangunan dan koleksi perpustakaan sendiri. Contohnya, penyimpanan koleksi berhampiran sumber air seperti tandas perlu dihindarkan. Ini bagi mengelakkan masalah jika berlaku kebocoran paip dan sebagainya.

***Menyediakan alat pencegah kebakaran***

PUM perlu mengaplikasikan langkah pencegahan yang proaktif agar risiko kemusnahan atau kerosakan bahan perpustakaan dapat dikurangkan. Sebagai contoh walaupun bangunan perpustakaan

dilengkapi dengan kemudahan sistem pemadam api secara automatik, PUM juga harus memastikan semua kawasan rak buku mempunyai alat pemadam api.

***Latihan dan pengetahuan kakitangan***

PUM perlu memilih dan melatih sekumpulan kakitangan perpustakaan agar dapat bertindak dengan segera jika berlaku kecemasan. Ini kerana kakitangan mempunyai pengetahuan yang lebih mendalam terhadap koleksi perpustakaan berbanding pihak bomba yang lazimnya memberi keutamaan untuk menyelamatkan nyawa.

***Keutamaan mengikut koleksi***

Pemeliharaan terhadap koleksi khas ataupun unik harus diberi keutamaan, menilai dan mengambil iktibar daripada bencana terdahulu (projek naiktaraf bangunan perpustakaan) serta memperbaiki pelan bencana sedia ada.

- **Tingkatkan kualiti persekitaran perpustakaan**

Suhu, tahap kelembapan, cahaya dan peredaran udara boleh mempengaruhi kualiti persekitaran perpustakaan dan memberi tindakbalas negatif terhadap bahan perpustakaan sekiranya tidak dikendalikan mengikut prosedur.

Persekitaran yang kotor, berhabuk dan lembap akan menggalakkan pembiakan agen perosak. Walaupun suhu dan kelembapan tidak dapat dikekalkan pada tahap yang sama sepanjang masa, langkah proaktif seperti menyediakan alat pengukur suhu, pengawal kelembapan dan mewujudkan peredaran udara segar sepanjang masa di dalam perpustakaan akan dapat mengurangkan kesan kerosakan tersebut.

Selain itu, pengurusan perpustakaan juga harus menyediakan satu program pembersihan berjadual seperti gotong-royong membersihkan kawasan rak buku dan dewan bacaan dua kali setahun.

Program ini hendaklah terkecuali daripada aktiviti pembersihan harian yang dilakukan oleh pekerja. Penggunaan penyedut hampagas harus digalakkan berbanding penyapu bagi mengelakkan habuk berterbangan di udara dan melekat pada koleksi bahan perpustakaan.

- **Program atau sesi kesedaran pemeliharaan bahan perpustakaan**

Kakitangan perpustakaan dan pengguna berhubung secara langsung dengan bahan perpustakaan. Ini kerana bahan perpustakaan dirujuk atau dipinjam oleh pengguna. Manakala kakitangan memainkan peranan bermula dari memproses bahan yang baru diterima hingga menyusun kembali bahan yang telah digunakan ke rak. Oleh itu, mereka patut diberi panduan dan maklumat yang tepat mengenai kaedah mengguna dan mengendali bahan perpustakaan dengan betul.

Sebagai contoh, perpustakaan harus menyediakan panduan mengambil dan menyusun buku di rak dengan betul, mengeluarkan larangan, amaran dan tindakan yang dikenakan sekiranya menconteng, mengoyak buku dan sebagainya.



*Cara mengambil dan menyusun buku dengan cermat mempengaruhi ketahanan buku*

Panduan ini boleh disampaikan melalui pameran, poster dan laman web perpustakaan. PUM sebelum ini telah mengadakan satu sesi di mana semua pelajar sarjana muda boleh didedahkan dengan pengetahuan terhadap pemeliharaan bahan perpustakaan melalui Kursus Kemahiran Maklumat (GXEX1401) yang merupakan kursus wajib universiti.

- **Naiktaraf tempat simpanan bahan perpustakaan**

PUM juga perlu memastikan suhu di dalam bangunan perpustakaan sentiasa berada pada paras 20°C ke 21°C dengan kadar kelembapan sekitar 40% ke 50% terutama di setiap lokasi rak. Suhu ini sesuai untuk bahan yang sering dirujuk atau dipinjam serta selesa untuk staf dan pengguna.

Bilik simpanan khas dengan penyeliaan staf setiap hari juga perlu diwujudkan untuk menyimpan koleksi yang bernilai arkib dan tidak dirujuk terus oleh pengguna. Ini kerana suhu dan kelembapan yang diperlukan berbeza mengikut jenis bahan. Bilik khas ini juga perlu dilengkapi dengan alat pengukur suhu, mengawal kelembapan, peredaran udara yang bersih dan penghawa dingin 24 jam sehari.



### **Menubuhkan unit arkib**

Satu tindakan segera harus dilakukan bagi menilai dan membangunkan semula peranan yang dimainkan oleh Unit Mikroform dan Unit Penjilidan PUM. Segala peralatan dan kemahiran yang disediakan haruslah seiring dengan keperluan dan peredaran zaman. Pendigitisan juga merupakan satu alternatif pemeliharaan bahan yang berkesan.

Selain itu, sebuah unit dengan alat kelengkapan dan staf yang kompeten perlu diwujudkan.

Dalam usia hampir 50 tahun ditubuhkan, PUM sudah sewajarnya mempunyai satu unit arkib yang menggabungkan kedua-dua unit tersebut (Unit Mikroform dan Unit Penjilidan) bagi menyimpan khazanah tak ternilai harganya. Unit ini harus bertanggungjawab mengurus semua koleksi bernilai arkib untuk rujukan jangka panjang.



*Pengwujudan Unit Penjilidan dapat memastikan pemeliharaan dan pemuliharaan bahan terjamin.*

## Rujukan

- Bell, N. (2002). Benchmarks in collection care. In *Caring for Collection: Proceedings of the National Preservation Office Annual Conference, 21 November 2000*. British Library (pp.12-18). London: The National Preservation Office.
- Clarke, R. (2002). In quest of an ideal library environment: The case of the main library, the University of the West Indies, St Augustine, Trinidad. *Library Review*, 51 (6), 287-288.
- Dean, J. F. (1999). Collection care and preservation of Southeast Asian materials. *International Preservation News*, 20, 10-14.
- Eden, P. (1997). Concern for the future: Preservation management in libraries and archives. *Journal of Librarianship and Information Science*, 29(3), 121-129.
- Eden, P., Bell, N., Dungworth, N., & Matthews, G. (1999). Developing a method for assessing preservation needs in libraries. *Library Management*, 20(1), 27-34.
- Eden, P., Bell, N., Dungworth, N., & Matthews, G. (1998). Preservation needs assessment in libraries and archives: Piecing together the national jigsaw. *Library Management*, 19(4), 228-237.
- Feather, J. (Ed.). (2004). *Managing preservation for libraries and archives : Current practice and future developments*. Aldershot: Ashgate.
- Lancaster, S. A. (1998). *Preservation education and awareness for library users*. Unpublished master's thesis, San Jose University, California. Retrieved 9 February 2006, from <http://proquest.umi.com>.
- Lee, M. W. (2006). *Prevention and treatment of mold in library collections with an emphasis on tropical climates: A RAMP study*. Retrieved 18 August 2006, from: <http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8809e/r8809e03.htm#1.%20introduction>.
- Mold as a threat to human health. (1994). *Abbey Newsletter* 18 (6), 1994. Retrieved 18 August 2006, from: <http://palimpsest.stanford.edu/byorg/abbey/an/an18/an18-6/an18-602.html>.
- Varlamoff, M.T. (2005). *The first step in preservation: Building the right building*. Retrieved 9 March 2006, from: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/100e-Varlamoff.pdf>.
- William, C. (2006). *Managing archives: Foundations, principles and practice*. Oxford: Chandos Publishing.



## KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA 2006

Zaharah Ramly dan Zanaria Saupi Udin  
Pustakawan, Perpustakaan Universiti Malaya  
zaharahr@um.edu.my, xana@um.edu.my

### Abstrak

Pada 2006, Perpustakaan Universiti Malaya (PUM) telah menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan untuk mengenalpasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan kepada pengguna perpustakaan. Soalselidik yang dijalankan telah memberi maklumat tentang kepentingan sesuatu aspek perkhidmatan, koleksi dan kemudahan perpustakaan terhadap pengguna serta sejauh mana prestasi PUM dalam setiap aspek tersebut mengikut pandangan mereka. Secara keseluruhannya, hasil kajian menunjukkan bahawa aspek yang dipandang penting oleh pengguna perpustakaan adalah maklumat di dalam laman web, kekinian koleksi, kemudahan akses sumber elektronik, waktu pembukaan dan sikap mesra pelanggan staf perpustakaan. Antara aspek penting tersebut, tiga daripadanya perlu diberi perhatian oleh pihak perpustakaan untuk usaha penambahbaikan iaitu kekinian koleksi, kemudahan akses sumber elektronik dan sikap mesra pelanggan staf perpustakaan kerana ia dinilai sebagai tidak mencapai tahap prestasi yang diharapkan oleh para pengguna. Kajian ini secara langsung telah membawa kepada usaha PUM ke arah penambahbaikan terhadap aspek penting yang dikenalpasti.

### Abstract

*The University of Malaya Library (UML) conducted a User Satisfaction Survey in 2006 with the objective of identifying important factors in providing quality service to satisfy the needs of its users. The study provided information on the importance of various aspects of library services, collections and facilities as perceived by the users. The findings indicated that library users are concerned with information in the library website, library catalogues, latest collection, easy access to electronic resources, opening hours and the attitude of library staff towards its users. Three of these factors have been identified as areas for improvement as the evaluation rated was below par. They are: i) latest collection, ii) access to electronic resources and iii) customer service attitude to its users. This survey has helped to identify areas that need further improvement in the UML.*

### Pengenalan

Sebagai sebuah perpustakaan akademik, PUM merupakan gedung ilmu yang amat penting dalam proses pengajaran dan pembelajaran di Universiti Malaya. Di sini, warga universiti dapat mencari bahan untuk mempertingkatkan ilmu pengetahuan mereka dalam pelbagai bidang pengajian yang ditawarkan. Justeru, perkhidmatan terbaik wajar diberikan kepada para pengguna. Pada 2006, pihak PUM telah mengambil inisiatif mengadakan Kajian Kepuasan Pelanggan yang bertujuan untuk menambahbaik dan meningkatkan kualiti perkhidmatan perpustakaan. Sebelum itu, pada 2003, satu kajian yang sama telah diadakan untuk mendapat maklumbalas daripada pengguna berkenaan tiga perkara iaitu koleksi, perkhidmatan dan kemudahan di PUM. Hasil kajian tersebut telah berjaya mengenalpasti beberapa aspek yang diperlukan oleh pengguna.



Perkhidmatan di meja rujukan harus menitikberatkan konsep mesra pelanggan

Setelah beberapa tahun, pihak perpustakaan merasakan bahawa kajian susulan perlu diadakan untuk menilai kembali pandangan pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan. Kajian Kepuasan Pelanggan yang diadakan pada 2006 ini telah memuatkan pelbagai aspek tambahan untuk dinilai oleh pengguna, antaranya adalah berkaitan aspek infrastruktur, waktu pembukaan dan sikap staf terhadap pengguna. Satu Jawatankuasa Kajian Kepuasan Pelanggan yang diketuai oleh Timbalan Ketua Pustakawan, Encik Mahbob Yusof telah dibentuk pada awal 2006 untuk merangka soal-selidik, mengedar & mengumpul maklumbalas, menganalisa data dan melaporkan hasil kajian kepada Pengurusan Perpustakaan.

### Objektif Kajian

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan kepada pengguna. Secara khususnya, objektif kajian ini adalah untuk:

- i. mengenalpasti aspek penting dalam perkhidmatan perpustakaan yang menjadi keutamaan pengguna.
- ii. mengukur kelemahan dan kekuatan prestasi PUM.
- iii. menyediakan satu laluan bagi pengguna membuat penilaian dan menyuarakan pendapat sekiranya ada, kepada pengurusan PUM.



Pengguna sedang mengisi borang soal-selidik dalam talian.

### Kaedah Kajian

Kaedah *Rodski Survey* digunakan dalam kajian ini memandangkan kaedah yang sama juga digunakan oleh The Council of Australian University Librarians yang melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan dua tahun sekali untuk membuat perbandingan prestasi di antara perpustakaan universiti yang terdapat di Australia sejak 2002.

Soal-selidik yang telah dirangka dan diluluskan oleh pengurusan perpustakaan mengandungi 21 pernyataan (pembolehubah/*variables*) yang dianggap sebagai kritikal. Pengguna dikehendaki memberi dua maklumbalas terhadap setiap pernyataan :

1. Menyatakan kepentingan setiap pernyataan terhadap mereka (*Importance*);
2. Memberikan pandangan mereka terhadap prestasi perpustakaan (*Performance*).

Skala yang digunakan ialah *Likert Scale* pada skala 1 – 7 di mana 1 = Paling Rendah dan 7 = Paling Tinggi.

### Pengumpulan Data

Soal-selidik disediakan dalam dua format iaitu elektronik (dijawab dalam talian) dan bercetak. Soal-selidik dalam bentuk elektronik telah diaktifkan melalui Portal Interaktif pada 6 Jun 2006 untuk dijawab oleh pengguna dalam talian manakala soal-selidik bentuk bercetak telah diedarkan pada 1 November 2006. Pengumpulan maklumbalas soal selidik berakhir pada 1 Disember 2006. Responden turut diminta memberi maklumat seperti jantina serta kategori sama ada "Staf Akademik", "Siswazah", "Mahasiswa", serta lain-lain jawatan. Responden yang tidak memberi maklumbalas terhadap maklumat demografi disenaraikan sebagai "Tiada Jawapan" dan hanya dianalisa dalam bentuk keseluruhan.

Berikut merupakan 21 pernyataan soal-selidik yang perlu dijawab oleh responden dan ia dibahagikan mengikut kategori berikut :

#### Koleksi

1. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik mencukupi keperluan saya.
2. Koleksi perpustakaan adalah terkini.

### **Kemudahan**

1. Bilangan komputer yang disediakan mencukupi.
2. Kemudahan fotokopi adalah mencukupi.
3. Tempat duduk mencukupi.
4. Perkakasan komputer berada dalam keadaan baik dan mencukupi.
5. Tanda arah di dalam perpustakaan jelas.

### **Staf**

1. Staf perpustakaan mengambil tindakan terhadap cadangan saya.
2. Staf perpustakaan menjawab panggilan telefon secara profesional.
3. Staf perpustakaan boleh menerangkan dengan jelas berkenaan perkhidmatan yang ditawarkan.
4. Staf perpustakaan sentiasa ada untuk membantu saya.
5. Staf perpustakaan memberi perhatian dan mengendalikan aduan dengan sewajarnya.
6. Staf kaunter memberi maklumbalas dalam jangkamasa berpatutan.
7. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
8. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.

### **Perkhidmatan**

1. Sesi Latihan Kemahiran Maklumat memenuhi keperluan saya.
2. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari luar kampus.
3. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
4. Waktu pembukaan memenuhi keperluan saya.
5. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
6. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

### **Statistik Responden**

Sepanjang tempoh kajian tersebut dijalankan, sebanyak 1000 maklumbalas telah berjaya dikumpulkan. Lapan puluh peratus daripada maklumbalas yang diterima adalah secara elektronik manakala selebihnya dalam format bercetak. Maklumbalas yang diterima merangkumi semua Fakulti/Akademi/Pusat yang terdapat di Universiti Malaya serta kategori pengguna utama perpustakaan iaitu Staf Akademik (15%), Siswazah (14%) dan Mahasiswa (59%). Empat peratus daripada responden adalah daripada lain-lain jawatan atau kategori manakala lapan peratus tidak memberi maklumat kategori pengguna.

### **Penganalisaan Data**

Data dianalisa dengan mendapatkan purata respon bagi kepentingan (*importance*) dan prestasi (*performance*) bagi setiap pernyataan. Nilai purata dikira secara keseluruhan (untuk mendapatkan maklumbalas keseluruhan), serta mengikut kategori pengguna dan fakulti berdasarkan maklumat demografi.

Perbezaan (*gaps*) dikira dengan menolak nilai kepentingan dengan prestasi. Menurut kaedah *Rodski*, perbezaan ini digunakan sebagai tanda aras bagi menentukan pernyataan yang perlu diberi perhatian di dalam keputusan. Pernyataan yang mempunyai perbezaan bernilai sama atau lebih daripada satu adalah pernyataan yang dianggap kritikal.

### **Hasil Analisis**

#### **Maklumbalas Keseluruhan**

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan dianalisa sebagai mempunyai kepentingan yang tertinggi terhadap pengguna ialah :

1. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
2. Koleksi perpustakaan adalah yang terkini.
3. Waktu pembukaan memenuhi keperluan saya.
4. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
5. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
6. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
7. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat dua pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu ( $> 1$ ) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah yang terkini.
2. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.

#### **Maklumbalas Mengikut Kategori Pengguna**

Kategori pengguna yang merupakan pengguna utama perpustakaan ialah "Staf Akademik", "Siswazah" dan "Mahasiswa".

### Staf Akademik

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan yang dianalisa sebagai mempunyai kepentingan tertinggi terhadap staf akademik ialah:

1. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.
2. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
3. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
4. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
5. Waktu pembukaan memenuhi keperluan saya.
6. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik memenuhi keperluan saya.
7. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat lima pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu (> 1) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik adalah mencukupi keperluan saya.
3. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
4. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
5. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

### Siswazah (Pelajar Ijazah Tinggi)

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan yang dianalisa sebagai mempunyai kepentingan tertinggi terhadap pelajar ijazah tinggi ialah:

1. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
2. Tempat duduk adalah mencukupi.
3. Koleksi perpustakaan adalah yang terkini.
4. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
5. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
6. Staf kaunter memberi maklumbalas dalam jangkamasa berpatutan.
7. Pangkalan Data Elektronik mudah diakses dari dalam kampus.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat empat pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu (> 1) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
3. Katalog perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan difahami.
4. Staf kaunter memberi maklumbalas dalam jangkamasa berpatutan.

### Mahasiswa (Pelajar Ijazah Dasar)

Daripada 21 pernyataan yang dikemukakan, tujuh pernyataan yang dianalisa sebagai mempunyai kepentingan tertinggi terhadap mahasiswa ialah:

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Staf perpustakaan memberi jawapan yang jelas dan tepat kepada pertanyaan saya.
3. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
4. Staf perpustakaan sentiasa ada untuk membantu saya.
5. Laman Web Perpustakaan menyediakan maklumat yang jelas dan berguna.
6. Staf perpustakaan boleh menerangkan dengan jelas berkenaan perkhidmatan yang ditawarkan.
7. Koleksi perpustakaan termasuk sumber elektronik adalah mencukupi keperluan saya.

Antara tujuh pernyataan yang mempunyai kepentingan tertinggi tersebut, terdapat tiga pernyataan yang mempunyai nilai perbezaan (*gaps*) yang melebihi satu (> 1) iaitu :

1. Koleksi perpustakaan adalah terkini.
2. Staf perpustakaan bersikap mesra pelanggan.
3. Staf perpustakaan sentiasa ada untuk membantu saya.

## Perbincangan dan Kesimpulan

### Maklumbalas Keseluruhan

Dalam kajian ini, pihak perpustakaan memberi perhatian kepada persepsi pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan. Hasil kajian menunjukkan secara keseluruhannya perkara atau aspek yang paling penting terhadap pengguna PUM adalah maklumat dalam laman web serta katalog perpustakaan, kekinian koleksi serta kemudahan akses sumber elektronik, waktu pembukaan yang bersesuaian dan sikap staf perpustakaan.

Apabila kepentingan tersebut dibandingkan dengan persepsi pengguna terhadap prestasi perpustakaan, didapati bahawa terdapat dua aspek yang mempunyai perbezaan yang ketara iaitu kekinian koleksi dan sikap staf perpustakaan. Berdasarkan keputusan ini, adalah dicadangkan agar pihak pengurusan perpustakaan mengambil perhatian dan tindakan yang sewajarnya bagi memastikan perpustakaan berusaha mendapatkan lebih banyak sumber rujukan terbaru untuk kegunaan pengguna. Memandangkan perpustakaan sememangnya telah menyediakan peruntukan yang tinggi untuk perolehan bahan rujukan terutama bahan dari senarai rujukan pelajar, perkara yang mungkin perlu diberi pertimbangan di sini adalah bilangan naskhah yang patut diperoleh agar semua pelajar mendapat peluang menggunakan bahan rujukan terkini dengan lebih kerap.

Aspek kedua yang menunjukkan perbezaan kepentingan berbanding prestasi yang ketara ialah sikap staf perpustakaan ketika melayani pengguna. Ini menunjukkan pengguna perpustakaan mengambil berat berkenaan isu mesra pelanggan yang sepatutnya diamalkan terutama dalam kalangan staf yang bertugas di kaunter perkhidmatan.

### Maklumbalas Mengikut Kategori Pengguna

Data maklumbalas turut dianalisa berdasarkan kategori pengguna. Ini kerana, persepsi golongan staf akademik terhadap kepentingan dan penggunaan perpustakaan tentunya berbeza dengan persepsi golongan pelajar.

Hasil analisa menunjukkan aturan (*ranking*) perkara yang dianggap penting oleh kategori staf akademik berbeza dengan perkara yang dianggap penting oleh pelajar. Berdasarkan keputusan yang dinyatakan dalam "Maklumbalas mengikut kategori pengguna—Hasil Analisa", didapati staf akademik meletakkan kepentingan yang tinggi untuk akses kepada pangkalan data dalam talian iaitu sumber elektronik serta maklumat yang diakses melalui laman web, manakala golongan pelajar, terutamanya pelajar ijazah dasar lebih mementingkan aspek sikap staf perpustakaan.



Staf yang bertugas di kaunter perkhidmatan melayani pelanggan.

Keputusan ini menggambarkan bahawa golongan staf akademik lebih mementingkan perkhidmatan dan koleksi perpustakaan yang boleh dicapai atau dinikmati dari luar (*remote access*). Hal sedemikian wajar memandangkan staf akademik seringkali tidak mempunyai masa untuk datang ke perpustakaan. Oleh itu, setiap perkhidmatan yang boleh dicapai secara *remote* amatlah berguna kepada mereka.

Keputusan untuk perbezaan di antara kepentingan berbanding prestasi menunjukkan staf akademik menilai bahawa pihak perpustakaan masih perlu mempertingkatkan prestasi dari aspek tersebut. Akses kepada perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan secara dalam talian perlu diberi keutamaan.

Golongan pelajar terutamanya pelajar ijazah dasar (kategori mahasiswa) lebih mementingkan aspek layanan dan bantuan staf perpustakaan terhadap mereka. Ini memberi gambaran bahawa pelajar lebih bergantung kepada staf perpustakaan untuk membantu mereka menggunakan perpustakaan dengan optima dan efektif. Keputusan ini mungkin perlu diambil perhatian oleh pihak perpustakaan memandangkan ianya seolah-olah menunjukkan pelajar tidak bersikap berdikari ketika menggunakan perpustakaan. Untuk pernyataan "Sesi Latihan Kemahiran Maklumat memenuhi keperluan saya", pelajar ijazah tinggi (kategori siswazah) meletakkan kepentingan aspek tersebut pada kedudukan ke-18 manakala pelajar ijazah dasar (kategori mahasiswa) meletakkan kepentingannya pada kedudukan ke-20.

Ini jelas menunjukkan bahawa golongan pelajar tidak mengambil berat terhadap usaha pihak perpustakaan untuk mendidik para pelajar menggunakan perpustakaan dengan optima, efektif dan berdikari melalui Sesi Kemahiran Maklumat tersebut.

## Kesimpulan

Secara keseluruhannya boleh disimpulkan bahawa perkara yang perlu diberi perhatian dalam usaha penambahbaikan adalah meliputi aspek kekinian koleksi samada koleksi bercetak mahupun elektronik yang diakses dalam talian. Pihak perpustakaan juga harus memastikan bahawa akses kepada sumber elektronik ini mudah dicapai oleh pengguna samada dari dalam atau luar kampus.

Sikap mesra pelanggan dan kekompetenan staf perpustakaan yang bertugas di kaunter perkhidmatan terutama kaunter pinjaman ataupun meja rujukan juga perlu dipertingkatkan demi memastikan pengguna berpuas hati dengan layanan yang diberikan.

Kajian kepuasan pelanggan ini juga perlu dijalankan secara berterusan bagi memantau dan mengukur tahap prestasi perkhidmatan perpustakaan dari semasa ke semasa.

### Jawatankuasa:

#### Pengerusi

En. Mahbob Yusof

#### AJK

Pn. Zaharah Ramly

Pn. Zanaria Saupi Udin

Pn. Norafidah Mat Zain

En. Muhamad Faizal Abd. Aziz

Pn. Noraslinda Sanusi

Cik Harvinder Kaur  
Bakhtawar Singh

En. Haslan Tamjehi

**Tekun:** Pelajar sedang mengikuti Kelas Kemahiran Maklumat



## A BIBLIOMETRIC STUDY OF AUTHORSHIP CHARACTERISTICS IN “KEKAL ABADI, UNIVERSITY OF MALAYA LIBRARY BULLETIN 1995- 2004”

Tiew, Wai Sin  
Head of History Department  
Sekolah Menengah Kebangsaan Hulu Kelang  
[wstiew@hotmail.com](mailto:wstiew@hotmail.com)

### **Abstract**

*This bibliometric study attempts to explore the authorship characteristics in Kekal Abadi, University of Malaya Library Bulletin published by the University of Malaya Library since 1982. A total of 32 articles published in 24 issues of Kekal Abadi, University of Malaya Library Bulletin covering the period of 1995 to 2004 were analyzed. Author characteristics such as name, gender, status, institutional affiliation, language preference of authors, authorship of articles and length of articles were obtained, studied and analyzed. The findings reveals single-authored articles far outnumbered multi-authored articles at 69%, female contributors (76%) predominates male contributors (24%), middle-level professionals were the largest contributors of articles (79%), 78% of the articles published were in English, the top ranked contributor is Zaiton bt Osman, Consultant Librarian, Open University of Malaysia with four contributions and the most prolific institution is University of Malaya Library of Malaysia with 22 contributing authors.*

### **Publishing History of Kekal Abadi, University of Malaya Library Bulletin**

*Kekal Abadi, University of Malaya Library Bulletin, is the brainchild of a former Chief Librarian of the University of Malaya Library (UML), Mrs. Khoo Siew Mun (Shaikha, 1993). The library bulletin in an A4 booklet format, is published by UML as a forum for the University of Malaya's librarians to contribute to the corpus of library and information science literature apart from informing others of the happenings in the library. The publication of the bulletin is managed by an Editorial Board comprising of librarians attached to UML, together with the help of an appointed desktop publishing typesetter, coordinator and an advisor, the Chief Librarian of UML. The appointment as members of the Editorial Board, desktop publishing typesetter and coordinator is rotated each year amongst the university librarians and is decided by the Library Management comprising of the various Head of Divisions of UML (Tiew, 2001). The first issue was published in March 1982 as Volume 1, Issue 1 with the name *Kekal Abadi, Berita Perpustakaan**

*Universiti Malaya. It was published quarterly until Volume 16 (1997). Volumes 17 (1998) and 18 (1999) were published as single issues. Beginning with Volume 19 (2000), it was published twice yearly. Hence, the publishing frequency of this bulletin changes according to certain developments within the publishing institution or other unforeseen editorial problems.*

However, it is very clear that the Editorial Board of the bulletin is trying its very best to keep the bulletin alive. The latest issue of the bulletin is Volume 23, Number 2, December 2004 which was published in early 2007, a delay of about three years. According to Che Puteh Ismail (personal communication, May 22, 2007), the Chief Librarian of UML, serious efforts were being taken by the Editorial Board to produce the publication according to its publishing schedule. Among the problems faced by the Editorial Board are the lack of articles submitted, the quality of articles submitted and the editorial process of the said articles. The forthcoming issue will be Volume 24, Number 1, July 2005 which will probably be published in late 2007. The remaining issues of the bulletin will also be published up to year 2007. As of Volume 23, Number 1 July 2004 the bulletin was renamed *Kekal Abadi, Buletin Perpustakaan Universiti Malaya = Kekal Abadi, University of Malaya Library Bulletin*. In addition, together with the change in title, a new glossy colour photograph of the main library's building is on the cover to replace the earlier black and white photograph (Volume 21 Number 1, June 2002). However, as of Volume 23, Number 2 December 2004, the bulletin was published in a book form and bound due to its thickness (Che Puteh Ismail, 2007). Previously, all issues of the bulletin were stapled. One interesting aspect of the bulletin is that it is distributed free to interested parties. The bulletin can also be accessed in PDF format through the UML's website at <http://www.umlib.um.edu.my> as of Volume 22, Number 1, June 2003.

*Kekal Abadi* accepts articles written either in Bahasa Melayu or English relating to the library science discipline especially on academic libraries, subject to the approval of the Editorial Board. On the whole, the bulletin was regularly indexed by *LISA* with an average of eight articles per year abstracted (Sen, 1996).

## Objectives

A bibliometric examination of authorship characteristics in 32 articles published in 24 issues of *Kekal Abadi* covering the years 1995-2004 was carried out to determine:

1. the authorship pattern of articles
2. the author's productivity of articles
3. the author's gender
4. the author's status
5. the language preference of authors
6. the length of articles
7. the inclusion of abstracts and keywords in articles
8. the ranked list of most prolific contributor of articles
9. the ranked list of most prolific institution

## Scope and Methodology

The study is conducted based on 32 articles published in 24 issues of *Kekal Abadi* covering the years 1995-2004. Author characteristics such as name, gender, status, institutional affiliation, language preference of articles, authorship of articles and inclusion of abstracts and keywords were obtained, studied and analyzed. All the necessary data were compiled, recorded, tabulated and analyzed for making observations as indicated in the objectives of the study. Only research and scholarly articles are taken into consideration whereas course reports, conference reports, tour reports and book reviews are excluded from the study. The determination of the author's status and institutional affiliation is based on the latest article contributed by the said author. It should be noted that in cases where the authorship characteristics cannot be ascertained due to incomplete information, checks, telephone calls or emails were made by the author to verify and obtain the necessary information not found in the articles under study.

## Results and Discussion

### Authorship Pattern

Table 1 depicts the authorship pattern which showed that concentration is on single-authored articles (69%). Two-authored articles comprised 22% of the total 32 articles and three authored articles accounted for a mere 9%. Thus, single-authored articles far outnumbered multi-authored articles. This is consistent with the findings of an earlier study on another Malaysian library and information science journal, *Sekitar Perpustakaan* by the same author which found that single-authored articles (79%) far outnumbered multi-authored articles (21%) (Tiew, 2006).

Authorship	Frequency	%
1	22	69
2	7	22
3	3	9
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Table 1: Authorship Pattern

### Author's Productivity

Table 2 indicates the productivity of the authors of *Kekal Abadi* with a total of 33 authors contributing 32 articles over a span of ten years. Of these authors, 25 (76%) contributed one article, 5 (15%) contributed two articles, 2 (6%) contributed three articles and 1 (3%) contributed four articles. As indicated by Lotka's Law of Scientific Productivity, only a small number of authors are highly productive compared to the vast majority of authors who normally contribute only one or two articles.

No. of Contributions	No. of Authors	%
1	25	76
2	5	15
3	2	6
4	1	3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Table 2: Author's Productivity

### Author's Gender

Table 3 shows the gender of the contributors in *Kekal Abadi*. The study found that out of a total of 33 authors, 76% or 25 authors were female compared to 24% or 8 male authors. In other words, female contributors predominates male contributors in *Kekal Abadi*. This finding is similar to another study on *Sekitar Perpustakaan* which found that out of 108 authors, 65.74% (71) authors were female compared to 34.26% (37) of male authors (Tiew, 2006).

Gender	Frequency	(%)
Male	8	24
Female	25	76
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Table 3: Gender of Authors

### Authors by Status

For this study, the same categorization used by Alemna & Badu (1994) and Alemna (1996) was used but expanded in the three categories to include some other designations not found in earlier studies but have contributed to the periodical under study. For this study, authors by status are divided into three categories namely top-level professionals, middle-level professionals and junior professionals. Professors, Associate Professors, Chief Librarians and their Deputies, Director-Generals of National Libraries and their Deputies, State Library Directors, Chief Knowledge Officers and Deans of universities faculties are categorized as top-level professionals whereas middle-level professionals refer to principal librarians, Senior Librarians or their equivalents including Senior Lecturers and Lecturers, Head of Divisions, Head of Units, Head of Departments, Senior Research Fellows, Deputy and Assistant State Library Directors, Consultants, Editor Consultants, Managers and School Resource Centre Coordinators. Junior professionals constitute assistant librarians, tutors and post graduate students and other junior posts not listed. Some of these designations are related to library and information science professions while others are indirectly related.

Table 4 reveals the distribution of authors by their status in *Kekal Abadi*. The study shows that most of the authors who contributed articles to the bulletin are the middle level professionals' category with 79% while 15% constitutes the top-level professionals and the junior professionals 6%. This finding is very similar to a previous study on *Sekitar Perpustakaan* which is published by the National Library of Malaysia and covering the period of 1994 to 2003. That study found 59.3% of the contributors belonging to the middle-level professional category while 29.6% to the top-level professionals, and junior professionals 11.1% (Tiew, 2006).

Status	Frequency	%
Top	5	15
Middle	26	79
Junior	2	6
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Table 4: Authors by Status

### Language Preference of Authors

Table 5 indicates the language preference of authors contributing articles to *Kekal Abadi*. A total of 32 articles contributed by 33 authors were published. In all, 78% of the articles were in English and 22% were in Bahasa Melayu. This finding differs from an earlier study on *Sekitar Perpustakaan* which reveals the opposite trend whereby 56% of articles were written in Bahasa Melayu compared to 44% in English (Tiew, 2006). However, this is not surprising considering the importance of the English language as an international language especially in the field of library and information science.

Language	Number of articles	%
Bahasa Melayu	7	22
English	25	78
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Table 5: Language Preference of Authors

### Length of Articles

Table 6 indicates the length of articles in term of pages in *Kekal Abadi*. Out of 32 articles, 41% ranges between 1 to 5 pages, 31% between 6 to 10 pages, followed by 19% between 11 to 15 pages. About 9% cover between 16 and above pages. On the whole, the length of articles varies from the shortest with two pages to the longest with 17 pages.

No. of Pages Per Article	Frequency	%
1 - 5	13	41
6 - 10	10	31
11 - 15	6	19
More than 16	3	9
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Table 6: Length of Articles

### **Inclusion of Abstracts and Keywords in Articles**

Table 7 reveals the inclusion of abstracts or keywords in articles of *Kekal Abadi*. Of the 32 articles, 28 articles had abstracts while only six articles providing keywords as part of the article. The rest of the authors do not provide abstracts or keywords in their articles. It was found that *Kekal Abadi* provides both abstracts and keywords in English and Malay as part of their article. This is certainly a good characteristic of a Malaysian LIS periodical because with the presence of English abstracts and keywords, foreign indexing and abstracting services will be able to include them in their collection.

Features	Availability			
	Yes	%	No	%
Abstracts	28	87.5	4	12.5
Keywords	6	18.75	26	81.25

**Table 7:** Inclusion of Abstracts and Keywords in Articles

### **Ranked List of Most Prolific Contributors**

Table 8 presents the ranked list of most prolific contributors of articles to *Kekal Abadi*. Topping the list is Zaiton Osman who contributed four articles. Next is Janaki Sinnasamy and Kiran Kaur who each contributed three articles. This is followed by Ding Choo Ming, Ibrahim Ismail, Tan-Lim Suan Hoon, Zaharah Ramly and Zainab Awang Ngah who all contributed two articles each.

Rank	Author's Name	No. of Contributions				Cumulative Total
		One author	Two authors	Three authors	Total	
1	Zaiton Osman	1	2	1	4	4
2	Janaki Sinnasamy	3	0	0	3	7
2	Kiran Kaur	1	0	2	3	10
4	Ding Choo Ming	2	0	0	2	12
4	Ibrahim bin Ismail	2	0	0	2	14
4	Tan Lim Suan Hoon	0	2	0	2	16
4	Zaharah Ramly	1	1	0	2	18
4	Zainab Awang Ngah	1	1	0	2	20

**Table 8:** Ranked List of Most Prolific Contributors

### **Ranked List of Most Prolific Institutions**

For this study, only the latest institutional affiliation of each contributing author is taken into consideration if there is any change of work place or occupation of the author during the years under study. With regards to the most prolific institution (Table 9), the study reveals that the UML tops the list with 22 authors, followed by the Faculty of Computer Science and Information Technology, University of Malaya with three authors and the Institute of the Malay World & Civilization, National University of Malaysia and Tan Sri Dr. Abdullah Sanusi Digital Library, Open University of Malaysia with two authors each. Four others institutions only have one contributing author each.

Ranking	Institution	No. of author
1	University of Malaya Library	22
2	Faculty of Computer Science and Information Technology, University of Malaya	3
3	Institute of the Malay World & Civilization, National University of Malaysia	2
3	Tan Sri Dr. Abdullah Sanusi Digital Library, Open University of Malaysia	2
5	Faculty of Asian Studies, Australian National University	1
5	Faculty of Education, University of Malaya	1
5	Faculty of Science, University of Malaya	1
5	University of Indonesia, Depok	1

**Table 9:** Ranked List of Most Prolific Institutions

## Conclusion

The following conclusions are drawn from the study:

1. Single-authored articles far outnumbered multi-authored articles at 69%.
2. Female contributors (76%) redominates male contributors (24%).
3. Middle-level professionals are the largest group of contributors at 79%.
4. *Kekal Abadi* publishes more articles in English compared to Bahasa Melayu, the national language of Malaysia. About 78% of the articles were published in English while 22% of the articles were in Bahasa Melayu.
5. The top ranked contributor is Zaiton Osman, a former Chief Librarian of the University of Malaya Library with four articles.
6. The most prolific institution is the University of Malaya Library with 22 contributing authors. It is important to note here that *Kekal Abadi* is published by the University of Malaya Library to cater for the professional needs of librarians and to promote the exchange of ideas and experience especially within the publishing institution.

## References

- Alemna, A. A. (1996). The periodical literature of library and information science in Africa : 1990-1995. *International Information & Library Review*, 28, 93-103.
- Alemna, A. A., & Badu, E. (1994). The nature and trends in research and journal literature in English speaking Africa. *International Information & Library Review*, 26, 19-30.
- Sen, B. K. (1996). Contribution of Asian LIS journals towards the development of LIS profession in Asia during the past decade as viewed through the bibliometric lens. In *Libraries in National Development : Paper presented at the Tenth Congress of Southeast Asian Librarians, Kuala Lumpur, 21-5 May, 1996* (Vol 1, pp. 195-220). Kuala Lumpur : CONSAL X.
- Shaikha Zakaria. (1993). Foreword. In *Kekal Abadi : Indeks Kumulatif = Cumulative Index 1982-1991* (pp. v). Kuala Lumpur : Perpustakaan Universiti Malaya.
- Tiew, W. S. (2001). Malaysian library and information science periodicals: A historical overview. *Sekitar Perpustakaan*, 32, 42-51.
- Tiew, W. S. (2006). Authorship characteristics in *Sekitar Perpustakaan 1994-2003* : A bibliometric study. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 11 (1), 49-59.



## ULASAN BUKU BOOK REVIEW

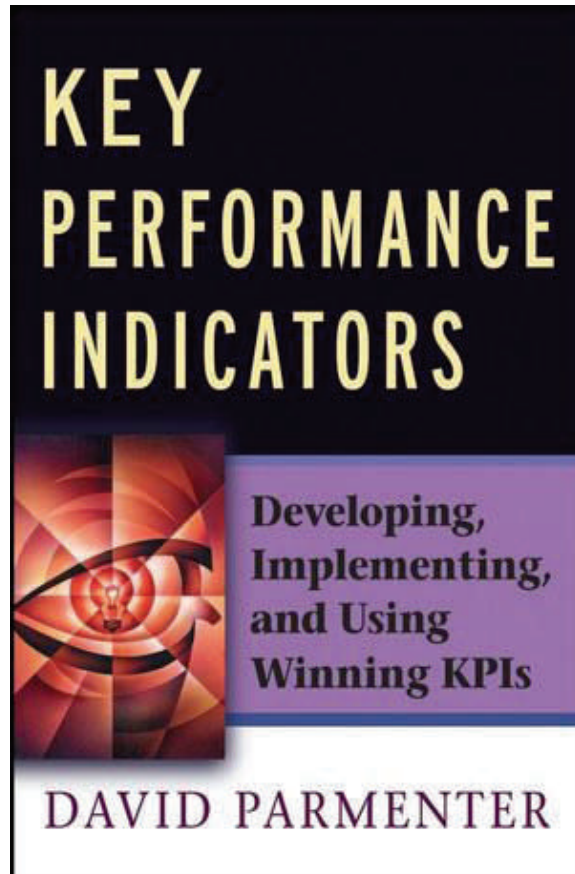
### Key Performance Indicators (KPI) : Developing, Implementing and Using Winning KPIs

David Parmenter  
New York : John Wiley & Sons, 2007  
256 pages

Reviewed by:  
Nor Ima Kahar  
Former UML Librarian

**A**t the University of Malaya campus lately, 'KPI' has been the 'buzz-word'. From conversations at faculty corridors, meeting rooms down to canteen corners, everyone is trying to understand all about KPI since it encompasses every individual staff member, from the rank of professor to the dispatch staff. Key Performance Indicator or popularly known as KPI, is actually a means of measuring productivity of an individual member of an organization. The author of this book has taken a step further by breaking performance measures into three major components. These components are Key Result Indicator (KRI), Performance Indicator (PI) and Key Performance Indicator (KPI) - (Figure 1).

To the novice like most of us, this book breathes a surge of fresh air. The author, David Parmenter has managed to outline a comprehensive outlook on not only presenting a detailed theoretical aspect but his insightful approach offers a practical guide of the various stages of implementing KPIs. In comparison to his earlier manual on KPI which was published in 1996, Parmenter has no doubt adopted many of the earlier approaches but has added changes on the way KPIs are developed and used. What is most enlightening are the inclusion of templates, resource kit (plus a facilitator's resource kit) and realistic examples of experiences of organizations which have successfully implemented KPIs. The shortcomings and pitfalls are also narrated to give the pros and cons of individual concepts or steps that have been recommended.



In his introductory chapter, Parmenter has distinguished key result indicators and key performance indicators, suggesting that a key result indicator may not necessarily be a key performance indicator. The inclusion of management models with profound impact on KPIs and definitions of key concepts complete the required background information.

In chapter two, the foundation stones for implementing key performance indicators are elaborated. The hallmark consists of four foundation stones which guide the development and use of KPIs, and defines vision, mission and strategy. The last segment in chapter two teaches one on how to implement successful KPIs in 16 weeks.

**Figure 1:** Key Result Indicators

Chapters three and four are more 'hands-on' procedures and worksheet fulfillments. Chapter three listed a 12-step model for developing and using KPIs. The 12 steps are in an order that must be systematically adhered to. Step one starts off with the statement of commitment from the senior management team, followed by establishing a KPI project team and establishing a 'just do it' culture and process. Step four is the setting up of a holistic KPI development strategy, marketing the KPI system to all employees and identifying organization-wide critical success factors. All performance measures are then recorded and documented in a database so that selecting team-level performance measures and organizational winning KPIs is feasible. Data must be collected with a developed reporting framework at all levels. This will in turn facilitate the use of winning KPIs; at the same time redefining existing KPIs to maintain their relevance.

Chapter four illustrates on the Team Resource Kit which consists of worksheets for the above 12-step model. As examples, step one will be worksheet for the senior management team commitment, step two will encompass worksheet for establishing a winning KPI team and so forth.

Chapter five reviews the various templates that can be used for reporting performance measures. They are:

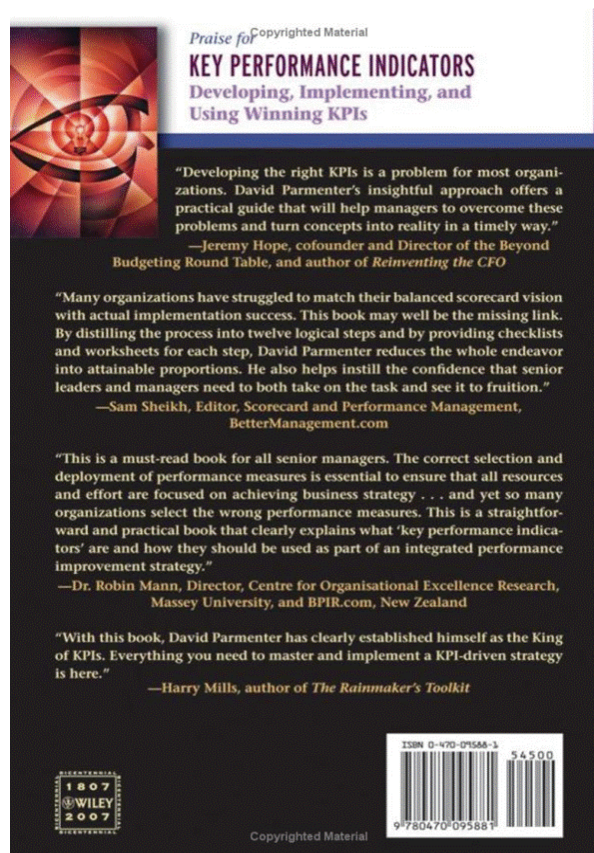
1. reporting key result indicators to the Board,
2. reporting performance measures to management
3. reporting performance measures to staff.

The graph format examples are preferred for easy reference. The facilitator's resource kit is surveyed in the last chapter. The author has included the fundamentals to be remembered together with an appendix and an index. The appendix consists of the performance measures database.

A truly must-read practical guide to those new to KPIs and what better 'guru' can one learnt from other than the best, David Parmenter. He is presently the CEO and Managing Director of Waymark Solutions. He has been assisting organizations to measure, report and improve performances in their organizations by amongst others, implementing a balanced scorecard in 16 weeks. A New Zealander by birth, Parmenter has been involved in the global arena as an international presenter and facilitator on a wide range of topics; one of which is the quarterly rolling planning replacing the annual rolling process.

**DAVID PARMENTER** is the CEO and Managing Director of Waymark Solutions ([www.waymark.co.nz](http://www.waymark.co.nz)). For the last ten years, he has specialized in assisting organizations to measure, report, and improve their performance. He has an in-depth understanding of "winning KPIs" and how an organization can implement a balanced scorecard in sixteen weeks.

<http://as.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-0470095881,descCd-authorInfo.html>



## LAPORAN CERAMAH LECTURE REPORTS

Ceramah Menghayati Pantun oleh Y.M. Profesor Diraja Tun Dr Ungku Abdul Aziz

25 April 2007

Auditorium Karyawan,  
Perpustakaan Utama, Universiti Malaya

Noorsuzila Mohamad  
Pustakawan  
Perpustakaan Universiti Malaya  
noorsuzila@um.edu.my

### Latar belakang Y.M. Profesor Diraja Tun Dr Ungku Abdul Aziz bin Ungku Abdul Hamid



Y.M. Profesor Diraja Tun Dr Ungku Abdul Aziz

Ijazah Doktor Falsafah dalam bidang ekonomi dari Waseda University, Tokyo pada 1964.

#### Perkhidmatan:

1951	Menyertai Perkhidmatan Awam Johor (JCS)
1952-1961	Pensyarah Ekonomi di Universiti Malaya Singapura
1961-1965	Dilantik sebagai Profesor dan Ketua Jabatan Ekonomi, Fakulti Sastera, Universiti Malaya, Kuala Lumpur
1965-1968	Dilantik sebagai Dekan pertama Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya, Kuala Lumpur
1968-1988	Dilantik sebagai Naib Canselor Universiti Malaya

### Y.M. Profesor Diraja Tun Dr Ungku Abdul Aziz bin Ungku Abdul Hamid

Dilahirkan di London pada 28 Januari 1922 dan beliau berketurunan Diraja Johor.

#### Keluarga:

Beliau telah berkahwin dengan Puan Sharifah Azah Aziz dan dikurniakan seorang anak perempuan iaitu Y.M. Tan Sri Dato' Ungku Dr Zeti Akhtar yang merupakan Gabenor Bank Negara Malaysia sekarang.

#### Pendidikan:

Berpendidikan awal di Sekolah Ngee Heng, English School, Bukit Zaharah dan seterusnya di English College, Johor Bahru. Beliau menyambung pengajiannya di Raffles College dan kemudian menuntut di Universiti Malaya Singapura sehingga mendapat ijazah pada 1951. Beliau memperolehi

#### Anugerah:

17 Jun 1978	Dianugerahi gelaran Profesor Diraja
1971-kini	Pengasas gerakan koperasi dan Yang Dipertua ANGKASA
1997	Tokoh Maal Hijrah oleh DYMM Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong
11 Mei 2005	Penerima pertama 'Anugerah Melayu Terbilang' sempena sambutan ulang tahun ke-59 UMNO di Pusat Dagangan Dunia Putra (PWTC)



Ceramah Menghayati Pantun anjuran Ahli Jawatankuasa Ikhtisas Perpustakaan Universiti Malaya telah diadakan pada 25 April 2007. Ia telah disampaikan oleh Y.M. Profesor DiRaja Tun Dr Ungku Abdul Aziz. Majlis ini turut diserikan dengan kehadiran beberapa tetamu kehormat seperti Profesor Datuk Dr. Hashim Yaacob, mantan Naib Canselor Universiti Malaya, Profesor Dr Azizah Hamzah, Ketua Jabatan Pengajian Media, tetamu khas dari ANGKASA, staf perpustakaan dan pelajar UM.

Pada permulaan ceramah Y.M. Profesor menyentuh tentang cara mengenali pantun yang baik terutamanya pantun yang mempunyai maksud tersirat yang mendalam. Pantun pilihan pertama sebagai pembukaan kepada ceramah adalah serangkap pantun yang menggunakan imaginasi untuk memahami maksud tersirat. Pantun tersebut berbunyi:

***Jantung ini jantung sekerat,  
Limau purut dalam ceper;  
Pantun ini pantun ibarat,  
Dalam perut mencari fikir.***

Sebanyak 30 buah pantun bertemakan kasih sayang yang mempunyai kriteria dan keistimewaan yang tersendiri telah dipilih untuk ceramah ini. Di antaranya ialah:

***Lemak kuih bercampur badam,  
Buah kundur dibuat halwa;  
Api asmara hujan tak padam,  
Cinta semarak di dalam jiwa.***

***Jika tidak kerana bintang,  
Bulan tidak meninggi hari;  
Jikalau tidak kerana abang,  
Saya tidak datang ke mari.***

***Tengah malam embun bertitih,  
Bertitih hingga sampai ke pagi;  
Dari mana datangnya kasih,  
Dari mata turun ke hati.***

***Anak beruk di kayu rendang,  
Turun mandi dalam paya;  
Hodoh buruk di mata orang,  
Cantik manis di mata saya.***

Selain daripada itu, penceramah juga menyentuh tentang rima awal, tengah dan akhir pantun yang mana penggubah menunjukkan kebolehan mencari rima di setiap baris pantun. Contohnya:

***Cuba-cuba bertanam mumang,  
Moga-moga tumbuh kelapa;  
Cuba-cuba bertanam sayang,  
Moga-moga menjadi cinta.***

***Apa tanda hari nak petang,  
Anak merbah terciap-ciap;  
Apa tanda cinta nak datang,  
Darah di dada gerap-gemirap.***



Penceramah turut menyentuh tentang penggunaan jeda (hentian sebentar) di tengah baris pantun. Misalannya:

***Ambil pena tuliskan surat,  
Mari tulis di atas batu;  
Dari dunia sampai akhirat,  
Badan dua menjadi satu.***

***Ikan selangat dua serupa,  
Yang satu ikan selayang;  
Adik kasih abang tak lupa,  
Sama-sama berkasih sayang.***

***Layang-layang menyambar buih,  
Tetak jeruju buang selupat;  
Kasih sayang dicari boleh,  
Yang setuju jarang mendapat.***

Beliau juga membicarakan pantun kasih sayang yang memberi kesan fisiologi, seperti pantun yang menunjukkan perhubungan yang erat antara dua insan sehingga tidak boleh dipisahkan. Contohnya:

***Sayang sirih dari seberang,  
Pokok mengkudu dahannya tinggi;  
Seorang kasih seorang sayang,  
Bagai hempedu lekat di hati.***

**Makan sirih dalam cerana,  
Daun sirih sudah layu;  
Ke hulu bersama ke hilir bersama,  
Macamlah isi dengan kuku.**

**Orang Aceh pulang ke kubu,  
Loceng berbunyi pukul lapan;  
Samalah kasih sama setuju,  
Bagailah paku lekat di papan.**



Penceramah juga menyentuh tentang pantun yang mencerminkan pancaran nilai budaya Melayu. Pantun seumpama ini menunjukkan ciri-ciri orang Melayu yang rajin dan cekap dalam melakukan tugas harian, serta adat orang Melayu menggunakan tangan kanan untuk membuat kebaikan manakala sebaliknya untuk tangan kiri. Pantun tersebut berbunyi:

**Ikan keli mati di laut,  
Banyak lemak berlinang-linang;  
Tangan kiri menyapu habuk,  
Tangan kanan mengunjuk pinang.**

Penceramah memberitahu terdapat juga penggantian ayat pada baris-baris pembayang pantun yang bersifat negatif kepada yang bersifat positif atau semulajadi. Contoh yang diberikan ialah ayat pembayang "Tinggi-tinggi si matahari, Anak kerbau mati tertambat;" ditukar kepada:

**Anak kijang minum di tebat,  
Ular sawa dirumpun pandan;  
Baru sekarang aku mendapat,  
Serasa nyawa pulang ke badan.**

Penceramah juga menjelaskan tentang jenis pantun di mana baris kedua ayat pembayang mempunyai persamaan dan hubung kait dengan baris ketiga ayat maksud, iaitu lintah yang melilit pada batang padi dan peluk cium di antara dua insan. Pantun tersebut berbunyi:

**Anak lintah banyak bersua,  
Lintah melilit batang padi;  
Peluk cium kita berdua,  
Tandanya cinta di dalam hati.**

Antara perkara yang boleh dipelajari dari ceramah ini ialah kehidupan orang Melayu pada masa dahulu penuh dengan adat dan budaya termasuklah adat dalam berkasih sayang. Selain daripada itu, pantun adalah salah satu saluran yang digunakan untuk memberi nasihat dan merupakan petua untuk berkasih sayang. Sesungguhnya, puisi lama, seperti pantun, memaparkan keupayaan berbahasa yang tinggi di kalangan masyarakat Melayu lama.

Semasa sesi soal jawab, kebanyakan hadirin memberikan komen positif terhadap ceramah yang telah disampaikan.

