

# Managing the Administration and Corporate Department of the Universiti Malaya Library during the COVID-19 Pandemic: Challenges and Learning Agility

Shamsiah Abu Bakar

Perpustakaan Universiti Malaya,  
Universiti Malaya, Kuala Lumpur, MALAYSIA  
e-mail: sham@um.edu.my

## ABSTRACT

*The COVID-19 pandemic that hit Malaysia in 2020 has become the starting point for University of Malaya Library (PUM) in demonstrating their learning agility and handling of the challenges faced by the Administration and Corporate Division (January 2020) in managing GLAM (Galleries, Libraries, Archives and Museums). The Administrative and Corporate Division of PUM has been managed since the establishment of the Chief Librarian Office. This division comprises of 7 major units namely the Administration Unit, Finance Unit, Human Resource Unit, Training Unit, Maintenance and Infrastructure Unit, Corporate Unit and Media Unit with a total of 16 operating staff and one executive staff. Various problems and challenges were raised in operating all 7 units during the COVID-19 pandemic. All staff have worked from home since the start of PKP 1.0 and subsequently, used a hybrid approach of implementing shifts between the staff. However, this has led to other problems as they have limited interaction with one another, and thus, have to resort to digital and online platforms such as getting instructions and feedback through Whatsapp, emails and others. This is to ensure that their duties can be carried out efficiently. Learning agility is the center to the operation of this division. According to Lombardo and Eichinger (2003), learners' agility is divided into 5 parts, namely mental agility, people agility, change agility, results agility and self-awareness. This clearly demonstrates the importance of having effective leadership in performing duties at the Administrative and Corporate Division during this COVID-19 pandemic.*

**Keywords:** Learning agility; Pandemic COVID-19; Leadership; Library administration; Library management

## Pengurusan Bahagian Pentadbiran dan Korporat di Perpustakaan Universiti Malaya semasa Pandemik COVID-19: Cabaran dan Ketangkasan Pembelajaran

## ABSTRAK

*Pandemik COVID-19 yang melanda Malaysia pada tahun 2020 menjadi titik tolak kepada cabaran, masalah dan ketangkasan pembelajaran yang dihadapi di Bahagian Pentadbiran dan Korporat (Januari 2020) dalam menguruskan GLAM (Galeri, Perpustakaan, Arkib dan Muzium) di Perpustakaan Universiti Malaya. Pengurusan Bahagian pentadbiran dan Korporat PUM telah*

*diwujudkan sejak dahulu sebagai Pejabat Ketua Pustakawan. Bahagian ini merangkumi 7 unit besar iaitu Unit Pentadbiran, Unit Kewangan, Unit Sumber Manusia, Unit Latihan, Unit Penyelenggaraan dan Infrastruktur, Unit Korporat dan Unit Media. Seramai 16 orang staf operasi dan hanya seorang sahaja staf eksekutif. Pelbagai masalah, cabaran yang dihadapi dalam pengendalian kesemua tujuh unit ini ketika pandemik COVID-19. Staf berkerja dari rumah sepenuhnya semasa PKP 1.0 seterusnya secara hybrid dan secara bergilir-gilir. Ini menimbulkan pelbagai masalah dan cabaran kerana masa yang terhad secara bersemua, maka mesyuarat terpaksa dilaksanakan secara online, arahan melalui whatsapp, email dan sebagainya bagi membolehkan kerja berjalan dengan lancar. Ketangkasan pembelajaran merupakan titik tolak pengurusan unit ini. Menurut Lombardo and Eichinger (2003), ketangkasan pembelajar terbahagi kepada 5 bahagian iaitu mental agility, people agility, change agility, results agility dan self-awareness. Ini jelas menunjukkan kepentingan kepimpinan berkesan dalam melaksanakan tugas di Bahagian Pentadbiran dan Korporat ketika pandemik COVID-19.*

## **PENGENALAN**

Perpustakaan Universiti Malaya telah dibangunkan di Kuala Lumpur pada tahun 1959. Sejak dari tahun itu pentadbiran perpustakaan diberi nama Pejabat ketua Pustakawan sehingga pada tahun 2020 carta organisasi baru telah menamakan Bahagian Pentadbiran dan Korporat, namun pada tahun Jun 2021 bahagian ini telah ditukar kepada Bahagian Pentadbiran kerana Unit Korporat dibawah pengurusan Ketua Jabatan Perkhidmatan. Bahagian pentadbiran merupakan bahagian yang menguruskan pentadbiran perpustakaan yang terdiri dari beberapa unit iaitu Unit Pentadbiran, Unit Kewangan, Unit Penyelenggaraan dan Pembangunan Infrastruktur, Unit Sumber Manusia, Unit Latihan, Unit Korporat dan Unit Media. Pada 15 Januari 2020 bahagian ini telah dikendali oleh pustakawan kanan telah dilantik untuk mentadbir bahagian ini. Ini merupakan tugas dan tanggungjawab yang berat namun hasil dari kerjasama kerja berpasukan, pengetahuan dan ilmu dalam bidang kepustakawan, dan ketangkasan pembelajaran dalam kepimpinan membolehkan bahagian ini dapat dikendalikan dengan baik. Terdapat pelbagai cabaran yang dihadapi dalam melaksanakan tugas untuk mengendalikan tujuh unit bagi menjamin pengurusan yang baik untuk Bahagian Pentadbiran Perpustakaan Universiti Malaya. Apabila COVID-19 melanda dunia bermula dari tahun 2019 hingga tahun 2020 dan sekarang telah menyebabkan banyak perubahan dan cabaran serta rintangan perlu dihadapi.

Bahagian ini terdiri daripada staf operasi daripada pelbagai gred jawatan iaitu seramai 18 orang. Unit Pentadbiran yang terdiri daripada Seorang Penolong Pustakawan iaitu S29 yang memantau bukan sahaja unit pentadbiran tetapi juga Unit Media. Staf di Unit Pentadbiran adalah merangkumi Unit Sumber Manusia yang mana diuruskan oleh seorang N19 yang membantu pengendalian berkaitan sumber manusia GLAM iaitu urusan berkaitan dengan cuti staf, kehadiran staf, disiplin staf dan sebagainya. Manakala Unit Latihan pula adalah berkaitan dengan membantu pengendalian latihan staf iaitu kursus seminar dan sebagainya. Unit Latihan juga membantu mengendalikan pelajar latihan industri di dalam dan luar negara, ia termasuk dalam urusan berhubung dengan fakulti, organisasi, CITRA iaitu urusan perlantikan pelajar latihan industri ini, jadual latihan, laporan dan sebagainya. Unit Pentadbiran juga merangkumi urusan pentadbiran pejabat terdiri daripada inventori peralatan, perolehan peralatan dan keperluan pejabat, pengurusan perlipusan dan sebagainya.

Unit Kewangan terdiri daripada 3 orang staf iaitu seorang W32 dan 2 orang W19. Unit kewangan adalah berkaitan dengan segala urusan pentadbiran kewangan dari segi bajet yang menguruskan belanja mengurus dan dua jenis tabung perpustakaan iaitu Tabung Denda dan Sandri dan Tabung Kemudahan Perpustakaan. Sebelum Unit Promosi dan Korporat juga adalah dibawah tanggungjawab Bahagian Pentadbiran yang mana Unit ini membantu pengurusan promosi perpustakaan iaitu penggunaan sosial media perpustakaan seperti facebook, Instagram, Twitter dan penghasilan video korporat perpustakaan yang dilaksanakan oleh seorang S44. Manakala Unit Media terdiri daripada pemantauan oleh S29 dan 3 orang staf iaitu seorang S22, seorang N22 dan Seorang N11 yang membantu pengurusan Unit Media. Sebelum ini Unit Media adalah dibawah pengawasan Pustakawan S44 namun setelah berlakunya perubahan dalam carta organisasi perpustakaan maka pada tahun 2021 pengurusan Unit Media adalah dibawah pemantauan S29.

Jadual 1: Bilangan Unit dalam Bahagian Pentadbiran PUM yang juga melibatkan jawatan dan tugas

Bil	Unit	Jawatan	Tugas/Tanggungjawab
1	Unit Pentadbiran	Penolong Pustakawan (S29) - 1 Pembantu Tadbir (S26) - 1 Pembantu Operasi (N11) - 1 Pembantu Awam (H11) - 5	Pengurusan inventori GLAM Urusan perlupusan GLAM Pengurusan perolehan peralatan, perabot dan keperluan pejabat Pengurusan kebersihan persekitaran GLAM Pengurusan kenderaan Perpustakaan Pengurusan dokumen/surat menyurat GLAM
2	Unit Sumber Manusia	Pembantu Tadbir (N19) – 1	Pengurusan cuti dan cuti sakit staf Pengurusan kehadiran staf Pengurusan jawatankuasa disiplin staf Pengurusan peperiksaan staf Pengurusan penempatan staf KPI staf dan JD staf
3	Unit Latihan	Pembantu Tadbir (S22) - 1	Pengurusan latihan staf dalam dan luar negara Pengurusan kursus dan persidangan staf dalam dan luar negara Pengurusan pelajar latihan industri Pengurusan perlantikan jawatankuasa-jawatankuasa perpustakaan
4	Unit Kewangan	Penolong Akauntan (W32) -1 Pembantu Takbir Kewangan (W19) - 2	Pengurusan Belanja Mengurus GLAM Pengurusan kewangan Tabung Denda dan Sandri Pengurusan kewangan Tabung Kemudahan Perpustakaan Pengurusan Tabung Muzium Pengurusan Tabung Galeri
5	Unit Penyelenggaraan & Infrastruktur	Penolong Jurutera (JA29) – 2	Pengurusan Penyelenggaraan GLAM secara berkala Pengurusan projek pembangunan infrastruktur Perpustakaan
6	Unit Media	Pembantu Pustakawan (S22) -1 Pembantu Tadbir (N22) – 1	Pengurusan Koleksi Unit Media Pengurusan Perkhidmatan Unit Media

		Pembantu Operasi (N11) - 1	Pengurusan pentadbiran Unit Media Pengurusan Perolehan Unit Media Pengurusan Tempahan Auditorium, Studio, Peralatan AV Unit Media
7	Promosi dan Korporat	Pustakawan Kanan (S44) – 1	Promosi Perpustakaan di social media dan laman web Perpustakaan Menghasilkan poster untuk events Menghasilkan Video Korporat Perpustakaan

Dalam memastikan keseluruhan Bahagian Pentadbiran ini dikendalikan dengan berkesan dan baik maka perlunya strategi bagi memastikan pengurusan dapat dilaksanakan dengan baik. Dengan kepantasan pembelajaran/*learning agility* perlu diamalkan dalam pengurusan Bahagian Pentadbiran ini. Keperluan kepimpinan yang berkesan perlu dilaksanakan bagi menjamin kecemerlangan urusan semua Unit tambahan pula bermulanya pandemik COVID-19 di mana pelbagai aktiviti yang tidak dapat dilaksanakan. Ketangkasan pembelajaran ialah kemampuan bergerak dengan pantas dan lancar; kepintaran "dan" kesesuaian untuk menganggap dan menghasilkan hasil dengan cepat; minat kognitif / *learning agility are "the ability of moving swiftly and smoothly; smartness" and "the suitability to presume and produce outcomes rapidly; cognitive keenness"* (Murphy, 2001). Menurut (DeRue et al., 2012) ketangkasan pembelajaran ialah "dua proses psikologi sebagai kelajuan persepsi dan kognisi fleksibel" / *learning agility are "two psychological processes as perceptual speed and flexible cognition"*.

Manakala bagi Lombardo and Eichinger (2003), menyatakan ketangkasan pembelajaran terbahagi kepada 5 bahagian iaitu:-

Ketangkasan mental (*Mental Agility*) - merangkumi mengatasi masalah dan kerumitan dengan cara yang unik, membuat hubungan baru, dan selalu ingin tahu.

- Ketangkasan perseorangan (*People Agility*) - bersikap terbuka terhadap orang lain, menikmati interaksi dengan pelbagai kumpulan, memberikan yang terbaik pada orang lain.
- Ketangkasan perubahan (*Change Agility*)- kesediaan untuk memimpin usaha transformasi, terus menerus meneroka pilihan baru.
- Ketangkasan hasil/keputusan (*Result Agility*) - memberikan hasil dalam situasi sukar, menyahut cabaran, memberi inspirasi kepada orang lain untuk mencapai lebih banyak daripada yang mereka fikirkan mungkin.
- Kesedaran diri (*Self-Awareness*) - reflektif, memahami kekuatan dan kelemahan, mencari maklum balas dan pandangan peribadi.

## Objektif

Terdapat 3 objektif utama iaitu:

- Mengenalpasti kebersediaan pustakawan dalam menguruskan Bahagian Pentadbiran & Korporat PUM.
- Ketangkasan pembelajaran / *learning agility* oleh pustakawan dalam menyesuaikan diri dan menguruskan Bahagian Pentadbiran & Korporat.

- Cabaran yang dihadapi ketika pandemik COVID-19 kepada Pengurusan Perpustakaan Universiti Malaya.

Ini merupakan perkara-perkara yang penting untuk kita mengupas bahawa kejayaan Bahagian Pentadbiran adalah bergantung kepada kebolehan pustakawan berjaya dalam ketangkasan pembelajaran tersebut. Methodologi yang digunakan dalam kertas kerja ini ialah kualitatif iaitu berpandukan kepada pengalaman dan pemerhatian dan pandangan pustakawan sendiri.

## **PENGURUSAN BAHAGIAN PENTADIBIRAN & KORPORAT PERPUSTAKAAN UM**

Mentadbir Bahagian Pentadbiran & Korporat merupakan satu cabaran yang besar bagi pustakawan kerana baru sahaja dilantik ke jawatan tersebut pada 15/1/2020 dan terpaksa pula berdepan dengan COVID-19 yang menyebabkan corak pengurusan Bahagian ini juga terpaksa ditukar kepada medium komunikasi yang berbeza dan pertama kalinya ia diuruskan oleh seorang sahaja pustakawan yang sebelum ini ditadbir oleh 3 orang pustakawan. Dengan pengurusan 7 unit dibawahnya dan penyeliaan 19 orang staf keseluruhannya. Cabaran-cabaran atau kesukaran-kesukaran dilalui seperti untuk menghasilkan senarai inventori perpustakaan, cabaran untuk menguruskan kewangan yang tidak pernah diuruskan sebelum ini, menguruskan unit penyelenggaraan dengan pelbagai kertaskerja terpaksa dihasilkan, pengurusan Sumber Manusia untuk keseluruhan GLAM, menghasilkan takwim latihan dan sebagainya menjadi titik tolak kejayaan Bahagian ini.

### **Unit Pentadbiran**

Unit ini adalah penting dalam kerja-kerja inventori peralatan perpustakaan. Satu senarai peralatan telah dapat dihasilkan bagi mengetahui tentang senarai inventori perpustakaan. Senarai ini membantu memudahkan untuk perancangan pembelian peralatan baru atau perabot baru untuk perpustakaan. Satu senarai pelupusan peralatan juga telah dapat dihasilkan bagi melupuskan peralatan lama dan sebelum membuat penggantian peralatan baru. Ini merupakan satu proses yang rumit kerana setiap peralatan harus dikenalpasti dan disemak. Begitu juga dengan semua peralatan yang berada di luar Perpustakaan Utama iaitu untuk perpustakaan cawangan dan Perpustakaan Khusus. Satu templete khas telah dikeluarkan mengikut standard format bagi membolehkan ianya dishare dan digunapakai oleh semua perpustakaan. Budget juga telah dibentangkan untuk di Tabung Denda dan Sandri berkaitan dengan pembelian perabot dan peralatan baru keperluan perpustakaan. Ini merupakan sesuatu yang baru bagi pustakawan untuk menghasilkan kertaskerja berkaitan dengan keperluan peralatan dan perabot dan menjadi urusetia kepada mesyuarat tersebut yang telah dijalankan sebanyak 2 kali untuk tahun 2020 dan pada tahun sekali untuk 2021.

Pengurusan kenderaan perpustakaan telah ditambahbaik bagi membolehkan pemeriksaan berkala dapat dijalankan dan dilaksanakan mengikut jadual yang ditetapkan. Pentadbiran ini telah ditambahbaik untuk menjadikan ia lebih cekap dan berkesan.

### **Unit Kewangan**

Unit ini penting bagi membolehkan pengurusan kewangan perpustakaan dapat beroperasi dengan baik. Sesuatu yang baru untuk pustakawan kerana pustakawan tidak didedahkan dengan pengurusan kewangan Universiti, dasar, polisi dan pekeliling perbendaharaan. Ini merupakan satu cabaran dalam membuat keputusan untuk memastikan pengurusan kewangan dapat dijalankan secara betul dan bijak sana. Beberapa keputusan penting perlu dilaksanakan bagi membolehkan bajet dapat digunakan pakai dengan baik kerana COVID-19 menyebabkan kebanyakan PTJ tidak dapat menghabiskan kewangan mereka seperti yang telah dirancang. Tahun 2020 dan 2021 merupakan tahun yang penuh cabaran untuk staf dan juga pustakawan yang terlibat dengan kewangan. Sungguhpun begitu beberapa projek yang telah dirancang daripada Tabung Denda & Sandri, Tabung Kemudahan Perpustakaan dan Tabung Belanja Mengurus telah dapat diuruskan dengan baik.

Satu mesyuarat Tabung Denda & Sandri telah diadakan iaitu pada 3/5/2020 dan pada tahun 2021 ialah pada 15/7/2021. Untuk Tabung Kemudahan telah dilaksanakan sebanyak 3 kali untuk tahun 2020 iaitu pada 29/6/2020, 10/8/2020, 22/10/2020 dan ketiga-tiga mesyuarat ini dipengerusiakan oleh Naib Canselor Universiti Malaya, banyak peruntukan peralatan yang telah diluluskan untuk pembelian seperti Mesin Layan Diri, Pengimbas barcode, Advertising Display Kiosk, digital Library Assistant dan sebagainya. Ini merupakan tahun terbanyak mesyuarat Tabung Kemudahan dilaksanakan dan banyak kertaskerja yang telah dibentangkan dan pembelian telah dilaksanakan untuk memberikan perkhidmatan dan kemudahan yang terbaik kepada pengguna perpustakaan. Ini memerlukan ketangkasan pembelajaran kepada pustakawan dalam menghasilkan kertaskerja, menjadi urusetia, menyediakan minit mesyuarat dan sebagainya bagi membolehkan kewangan perpustakaan dapat ditadbir dan diuruskan secara cekap dan berkesan walaupun ketika pandemic. Mesyuarat ini juga dilakukan secara atas talian dengan menggunakan google meet dan juga secara bersemuka. Pustakawan juga terpaksa mendapatkan nasihat dari pejabat bendahari UM bagi membolehkan mesyuarat dapat dikendalikan dengan baik, mendapatkan nasihat untuk menghasilkan kertaskerja yang baik dan mengikut standard format.

### **Unit Penyelenggaran & Pembangunan Infrastruktur**

Pada tahun 2020 merupakan tahun mencabar bagi pustakawan untuk berhubung dan berkomunikasi dengan pihak Jabatan Pembangunan & Penyelenggaraan Harta Benda atau lebih dikenali sebagai JPPHB. Terdapatnya pelbagai projek yang telah dijalankan dan dirangka oleh unit ini dan perhubungan secara langsung dengan Pengarah dan staf JPPHB membolehkan kerja-kerja pembangunan dapat dijalankan dengan baik termasuk dengan perkara-perkara berkaitan dengan penyelenggaraan teknikal iaitu civil, meknikal, elektrik. Antara projek yang telah dibentangkan untuk mendapatkan bujet, menghantar JAPRUM, JKICT, Jawatankuasa Perolehan untuk kelulusan dengan menghasilkan kertaskerja dan membentangkan kepada jawatankuasa tersebut.

Jadual 2: Projek Penyelenggaran dan Pembangunan Infrastruktur tahun 2020

<b>Bil</b>	<b>Tajuk Projek</b>	<b>Kelulusan</b>	<b>Proses</b>
1.	Perolehan Kamera Litar Tertutup (CCTV) Perpustakaan Utama, Perpustakaan Peringatan Za'ba, Perpustakaan Perubatan, Perpustakaan Undang-undang dan Arkib Universiti Malaya	Tabung Kemudahan Perpustakaan (10 Ogos 2020)	Proses mendapatkan kelulusan daripada JKPICT yang akan bermusuarat pada 11 November 2020
2.	Perolehan Kerja Mengecat Keseluruhan Bahagian Luar Perpustakaan Utama UM	Tabung Kemudahan Perpustakaan (10 Ogos 2020)	Proses membuat sebut harga oleh pihak JPPHB
3.	Pembiayaan Naiktaraf Tandas Umum Aras 1 Perpustakaan Utama UM	Tabung Kemudahan Perpustakaan (10 Ogos 2020)	Proses membuat sebut harga oleh pihak JPPHB
4.	Naiktaraf bilik pegawai BSM dan SickBay Perpustakaan	Tabung Denda dan Sandri Perpustakaan (19 Februari 2020)	Perolehan peralatan SickBay telah selesai  Perolehan perabot dalam proses sebut harga  Naiktaraf telah selesai
5.	Kerja ubahsuai dan naiktaraf bilik Pustakawan Unit Media, Auditorium Karyawan, Bilik Mesyuarat Pendeta, Bilik Mesyuarat Ilmuan	Tabung Denda dan Sandri Perpustakaan (19 Februari 2020)	Proses mendapatkan kelulusan daripada JPRUM oleh JPPHB
6.	Projek naiktaraf tandas kepada Maker Space Perpustakaan	Tabung Denda dan Sandri Perpustakaan (19 Februari 2020)	Proses membuat sebut harga oleh pihak JPPHB
7.	Ubahsuai Pejabat Ketua Pustakawan	Tabung Denda dan Sandri Perpustakaan (19 Februari 2020)	Proses mendapatkan kelulusan daripada JPRUM oleh JPPHB
8.	Naiktaraf PA System Perpustakaan	Tabung Denda dan Sandri Perpustakaan (19 Februari 2020)	Proses kelulusan JPPHB

9.	Naiktaraf dan baikpulih lanskap Perpustakaan dan ruang 24 jam	Tabung Denda dan Sandri Perpustakaan (19 Februari 2020)	Proses mendapatkan kelulusan daripada JPRUM oleh JPPHB
10	Projek penempatan Galeri Seni UM yang baru (2021)	Peruntukan Universiti tahun 2021	Proses menyediakan kertas kerja dan pencarian penempatan baru serta peruntukan yang diperlukan
11	Projek rejuvinasi Aras Satu Perpustakaan Utama UM (2021)	Peruntukan Tabung Kemudahan Perpustakaan 2021	Proses menyediakan kertas kerja dan peruntukan yang diperlukan
12	Projek menaiktaraf bas lama UM (2021)	Peruntukan Tabung Kemudahan Perpustakaan 2021/mendapatkan sponsor dari luar	Proses menyediakan kertas kerja dan peruntukan yang diperlukan

### **Unit Sumber Manusia**

Unit ini juga menghadapi cabaran yang sangat mencabar untuk tahun 2020 kerana bukan sahaja terpaksa berdepan dengan pelbagai masalah sumber manusia iaitu pandemic telah menyebabkan masa bekerja staf iaitu WOS atau WFH. Setiap masa perpustakaan perlu mengemaskini status kehadiran setiap staf bergantung kepada jadual tugas yang telah ditetapkan sebara bergilir-gilir iaitu konspe 3-2 iaitu 3 hari di rumah atau 3 hari di tempat kerja. Surat kehadiran staf juga perlu disediakan oleh Bahagian Pentadbiran. Staf perlu dipantau dari segi cuti mereka, jadual tugas, kerja-kerja/tugas-tugas yang perlu dilaksanakan di rumah, memantau log kerja harian dan sebagainya. Cabaran besar juga dihadapi pada tahun 2020 ialah dimana Deskispri Tugas telah diimplementasikan di dalam sistem portal UM. Setiap staf perlu melaksanakan dan penyediaan taklimat kepada staf dilaksanakan sendiri oleh pustakawan Bahagian pentadbiran. Beliau juga telah melihat setiap bahagian untuk mengedit dan menyerahkan kepada bahagian untuk melaksanakan pertukaran bagi mengelakkan kemasukkan rekod yang tidak tepat. GLAM mempunyai keseluruhan staf seramai 205 orang termasuk di Bachok Kelantan. Pada tahun 2020 juga staf mengambil peperiksaan dan keseluruhan semua staf lulus dengan cemerlang. Pustakawan sendiri yang membuat soalan dan juga mengambil dari bank soalan untuk ditaip semula kerana tiadanya softcopy. Pada tahun 2021 sekali lagi UM telah membuat Penilaian Prestasi (KPI) yang baru dengan penetapan Kluster iaitu Kluster Pengurusan, Kluster Rakan Sekerja, Kluster Pelanggan Dalam dan Kluster Pelanggan Luar atau Kluster Pelajar. Dengan adanya perhubungan yang baik dengan pihak BSM telah membolehkan taklimat KPI telah diberikan pada staf GLAM sebanyak 2 kali iaitu pada 16/6/2021 & 17/6/2021. Hubungan baik dengan pihak BSM membolehkan taklimat tersebut boleh dilaksanakan pada malam 16/6/2021 dan pagi 17/6/2021 bagi membolehkan staf perpustakaan bagaimana untuk mengisi KPI dan kluster Poise. Bukan itu sahaja Pustakawan juga telah menyediakan kit untuk sumber manusia kepada Pengurusan



Perpustakaan yang terdiri daripada carta organisasi, carta perjawatan, carta fungsi, statistik perjawatan, portfolio setiap staf perpustakaan. Telah berlaku juga penempatan staf kerana adanya perubahan carta oraganisasi. Pada tahun 2020 juga perolehan dan pengkatalogan telah dilaksanakan secara berpusat dan perpustakaan khusus melaksanakan tugas-tugas perkhidmatan, literasi maklumat dan kemudahan perpustakaan.

### **Unit Latihan**

Unit latihan ini terbahagi kepada 2 iaitu latihan untuk staf bagi pembangunan kompetensi mereka dan juga pengurusan latihan industri pelajar luar dan dalam UM. Setiap tahun pelajar latihan industri akan membuat latihan industri tanpa bayaran dan pada tahun 2020 telah bermulanya latihan industry dengan bayaran dengan penyediaan kertas kerja untuk kelulusan pengurusan perpustakaan berdasarkan pekeliling yang dikeluarkan oleh kementerian tentang keperluan membayar pelajar ini yang mana pada mulanya bayaran sejumlah RM25.00 sehari untuk 5 jam dan bayaran mengikut hari namun kerana masalah kewangan pihak perpustakaan telah membuat keputusan untuk hanya membayar RM500.00 sahaja kerana memandangkan permintaan yang tinggi pelajar untuk mendapatkan latihan industri di PUM. Pelajar ini perlu melaksanakan beberapa proses pengambilan iaitu proses penghantaran CV mereka kemudian pemilihan dan mengeluarkan surat setuju terima, seterusnya surat rasmi perlu dikeluarkan oleh CITRA dengan menulis penerimaan oleh Perpustakaan. Penyediaan jadual pelajar tersebut dibuat dan penyediaan tugas-tugas yang boleh dilakukan yang ditetapkan oleh pustakawan Bahagian Pentadbiran. Setelah latihan penyediaan laporan oleh pelajaran dan feedback ke fakulti dilaksanakan oleh pustakawan Bahagian pentadbiran yang menjadi penyelia kepada semua pelajar tersebut. Perpustakaan menerima pelajar dari dalam dan luar negara. Unit latihan perlu mastikan setiap staf perpustakaan telah mengikuti latihan sekurang-kurang sekali untuk setiap tahun.

Jadual 3: Rumusah latihan/kursus 2020

- i. Rumusan Latihan/Kursus staf Perpustakaan (2020)
  - i. Jumlah staf Perpustakaan adalah **189 orang (2 staf baru )**
  - ii. Jumlah kursus telah di hadiri oleh semua staf Perpustakaan **setakat 9/11/2020 adalah 534.5 hari (berdasarkan pengiraan rekod di portal)**
  - iii. 8 orang staf akan menghadiri kursus pada (11 & 12/11/2020 adalah 8 orang = 8 hari termasuk staf baru Puan Atiqah
  - iv. Jumlah kursus dihari staf setakat 12/11/2020 adalah 542.5 hari 6 orang staf masih tidak mempunyai kursus kerana 4 orang bakal berpencen, 2 orang staf baru yang melapor diri pada 9/11/2020 dan seorang pemandu. Nama-nama yang terlibat seperti di bawah :
    - i. Encik Habik Saat Haji Zainal - Bakal Berpencen

- ii. Encik Ibrahim Hussein - Bakal Berpencen
- iii. Encik Mohamad Anuwa Ab Rahman - Bakal Berpencen
- iv. Puan Fairuz Nawwar Mansor – Staf baru
- v. Encik Nazierul Haziq Bin Noor Hassan – Staf baru
- vi. Napidi Ahmad - Driver KP

Bagi tahun 2021 sehingga kini seramai 32 orang sahaja yang tidak lagi menghadiri kursus. Berdasarkan rekod ini 100% staf perpustakaan akan mengikut kursus anjuran Perpustakaan UM atau Luar. Perpustakaan telah mengadakan latihan secara inhouse bagi dapat menjimatkan kos pengendalian kursus dan pustakawan Bahagian Pentadbiran adalah penyumbang terbesar latihan untuk staf PUM untuk tahun 2021. Berikut adalah jadual latihan staf Perpustakaan:-

Jadual 4: Kursus yang dijalankan pada tahun 2020

Bil	Tajuk Kursus	Tarikh	Jumlah Peserta	Tempat
1.	Bengkel Latihan Pangkalan Data Incites	6 Mac 2020 9.00 pagi – 12.00 tengahari	18 orang	Komputer Lab C, Aras 4, Perpustakaan
2.	Bengkel Ahli Jawatankuasa Penilaian Prestasi (KPI), Perpustakaan UM	9 Mac 2020 9.00 pagi – 5.00 petang	31 orang	Galeri Seni, Aras 5, Bangunan Canseleri
3.	Bengkel Pengwasapan & Rawatan Bahan Bercetak	12 Mac 2020 9.00 pagi – 4.30 petang	31 orang	Bahagian Pemuliharaan dan Pemeliharaan
4.	Bengkel Perolehan bagi Persediaan Audit Dalaman Universiti Malaya	23 Julai 2020 9.00 pagi – 11.00 pagi (Sesi 1) 11.00 pagi – 1.00 tengahari (Sesi 2)	21 orang (sesi 1) 17 orang (sesi 2)	Makmal C, Aras 4, Perpustakaan
5.	Leadership Development Programme for Librarians and Curators	14 – 15 September 2020	50 orang	PAUM

6.	Bengkel Synergies Ebook And Journal In Your Research Journey Workshop	18 September 2020	-	Auditorium
7.	Bengkel Penyediaan Kursus Literasi Maklumat Baharu (Kluster SHE)	24-25 September 2020	10 orang	Makmal C, Perpustakaan
8.	Geese Principles : 1 Team 100% Engagement	5 & 6 Oktober 2020	25 orang (sesi 1) 25 orang (sesi 2)	PAUM
9.	Latihan Semakan Title List Ebooks 2020	8 Oktober 2020	9 orang	Bilik Pendeta

Jadual 5: Kursus yang dirancang untuk tahun 2021

Bil	Nama Kursus	Tarikh	Masa	Penceramah	Sasaran
1	Interpersonal Communication	22/6/2021 (Selasa)	9.00 pagi - 2.00 petang	Shamsiah Abu Bakar	Staf Sokongan
2	Public Speaking	24/6/2021 (Khamis)	9.00 pagi - 1.00 petang	Puan Shamsiah Abu Bakar	Staf Sokongan
3	Tempayan dan Martaban : Sejarah, pengenalan dan koleksi MSA	1/7/2021 (Khamis)	10.00 pagi – 12 tengahari	En Aziz Abd Rashid	Semua
4	Embedded Librarians	10/7/2021 (Jumaat)	11.00 pagi - 12.15 tengahari	Dr Khasiah Zakaria	Pustakawan
5	Microsoft Teams untuk Kolaborasi, Produktiviti dan Perkongsian Pengetahuan: Asas	15/7/2021 (Khamis)	9.30 pagi - 12.30 tengahari	En Mahbob Yusof	Pustakawan
6	Pengenalan kepada Cataloging Module, Blue Cloud Analytic untuk penjanaan laporan koleksi perpustakaan	23/7/2021(Jumaat)	9.00 pagi – 12.00 tengahari	Puan Zaharah Ramly	Semua

7	Bengkel Digital Marketing	28/7/2021 (Rabu)	9.00 pagi – 4.30 petang	Puan Zanaria Saupi Udin	S29 dan keatas termasuk Pustakawan
8	Artifak Seramik: Satu Pengenalan	29/7/2021 (Khamis)	9.30 pagi – 12.00 tengahari	En Aziz Abd Rashid	Semua
9	Pengenalan kepada Undang-Undang Hak Cipta	5/8/2021 (Khamis)	10.00 pagi – 11.30 pagi	Puan Ratnawati Sari Mohamad Amin	Semua
10	All for One: Teamwork	12/8/2021 (Khamis)	9.00 pagi - 1.00 petang	Shamsiah Abu Bakar	Staf Sokongan
11	Persidangan ICOLIS 2021	18-19 Ogos 2021 (Rabu & Khamis)	9.00 pagi – 5.00 petang	Perpustakaan & FSKTM	Pustakawan
12	Literasi Maklumat	25/8/2021 (Rabu)	10.00 pagi – 12.00 tengahari	Puan Maziah Salleh	Staf Sokongan
13	Pemakanan Sihat	27/8/2021 (Jumaat)	10.00 pagi – 11.00 pagi	Dr Sareena Hanim Hamzah	Semua
14	All for One: Leadership	8/9/2021 (Rabu)	9.00 pagi – 1.00 petang	Puan Shamsiah Abu Bakar	Staf Sokongan
15	Bagaimana Menulis Rujukan kepada Bahan Perundangan?	15/9/2021 (Rabu)	10.00 pagi - 11.30 pagi	Puan Ratnawati Sari Mohamad Amin	Semua
16	Personal Development Plan & Action	30/9/2021 (Khamis)	9.00 pagi – 1.00 petang	Puan Shamsiah Abu Bakar	Staf Sokongan

### **Unit Media**

Pengurusan unit media adalah seperti sebuah Perpustakaan Khusus kerana prosesnya adalah sama seperti perpustakaan khusus iaitu terdapatnya perolehan (pembelian koleksi

AV), pengkatalogan bahan-bahn media, perkhidmatan dan kemudahan juga disediakan oleh unit ini iaitu pinjaman kolek media dan kemudahan auditorium dan studio untuk staf dan pelajar UM. Proses koleksi piring hitam khadiah lama merupakan backlog yang akan dilaksanakan secara kerja berpasukan dan projek. Bahagian Pengkatalogan dan Metadata akan mengkatalog bahan tersebut dan senarai akan disediakan oleh Unit Media bagi membantu mempercepatkan proses bahan tersebut. Perancangan yang teliti dan menyeluruh penting bagi Unit ini terus memberikan perkhidmatan dan kemudahan kepada pengguna perpustakaan. Projek sederhana untuk membuat rejuvinasi Unit Media telah dilaksanakan bagi menjamin kualiti perkhidmatan dan kemudahan kepada pengguna.

### **Unit Promosi & Korporat**

Promosi yang dilaksanakan sebelum ini adalah tidak menyeluruh dan tidak dapat dilaksnakan dengan skala yang besar namun dengan adanya unit ini dapat membantu perlaksanaan promosi untuk PUM. Promosi adalah penting bagi memberikan imej kepada PUM dan branding yang baik juga mampu memberi *visibility* kepada PUM. Beberapa perancangan telah dirancang untuk promosi GLAM antaranya ialah menyediakan post-post setiap hari di laman web, Facebook, twitter dan Instagram PUM, poster dan bunting yang menarik untuk sebarang events PUM, mengketengahakan program webinar PUM untuk pengguna di dalam dan luar UM, standard templete untuk sebarang pembentangan di dalam dan luar UM dan sebagainya yang dirancang dengan teliti. Video korporat PUM adalah dalam proses iaitu storyboard video korporat ini telah dirangka dan telah disharekan kepada pengurusan perpustakaan untuk meneliti storyboard tersebut bagi mendapatkan komen dan pada masa yang sama staf fotografi dalam proses menyediakan gambar-gambar yang perlu bagi mempercepatkan proses penyediaan video korporat tersebut. Buat masa ini Unit promosi dan korporat tidak lagi dibawah pentadbiran tetapi telah dibawah pemantauan Ketua Jabatan Perkhidmatan dengan perancangan melaksanakan promosi dan korporat secara projek dengan ini pasukan kerja dapat diwujudkan untuk membolehkan proses kerja ini bukan menjadi beban S44 yang ada sekarang.

### **KETANGKASAN PEMBELAJARAN DALAM PENGURUSAN DAN PERLAKSANAAN**

Keseluruhan daripada semua unit-unit ini jelas menunjukkan bahawa tugas dan tanggungjawab bahagian Pentadbiran adalah berat dan memerukan ketangkasan pembelajaran yang tinggi. Jika dilihat dari sudut ketangkasan mental/*mental agility* jelas pustakawan perlu kuat dalam mengatasi masalah dan kerumitan yang dihadapi. Setiap masalah perlu diselesaikan dengan kadar segera kerana ia melibatkan keputusan untuk beberapa unit yang terlibat. Keinginan ingin tahu dan bekerja dengan tahap yang pantas membolehkan keputusan untuk setiap unit dapat dilaksanakan secara serentak. Oleh kerana hanya seorang sahaja pustakawan yang melaksanakan keputusan untuk bahagian maka perlu adanya kerja berpasukan yang tinggi bagi membolehkan setiap keputusan tidak berlandaskan keputusan sendiri sahaja tetapi pandangan dan pendapat staf sangat membantu dalam melaksanakan keputusan. Pendapat Ketua Pustakawan dan Pengurusan Perpustakaan adalah penting dalam membuat keputusan untuk Bahagian

Pentadbiran. Keputusan juga dibuat dengan mendapatkan pandangan daripada ptj lain seperti bahagian Sumber Manusia, JPPHB, Ptj Fakulti dan sebagainya.

Ketangkasan perseorangan (*People Agility*) adalah sangat penting bagi ketangkasan pembelajaran ini ialah kerana sikap keterbukaan dapat membantu dalam melaksanakan sesuatu keputusan, semangat kerjasama yang tinggi dapat membantu pustakawan untuk mudah bergaul dengan sesiapa sahaja dari gred rendah ke gred tinggi. Tambahan pula 21 tahun bekerja di UM membolehkan beliau kenal setiap orang yang bekerja di PUM dan dengan ini to *build repo* dikalangan staf tidak menjadi masalah kepada pustakawan. Pengurusan Sumber Manusia adalah penting untuk pustakawan mempunyai *people agility* kerana dengan cara ini staf seramai 205 orang ini dapat berinteraksi dan bekerjasama dalam memasitkan PUM diuruskan dengan baik. Kerjasama dengan pihak BSM UM juga adalah penting bagi mendapatkan penjelasan, penerangan dan adanya Whatsapp group dikalangan pentadbir UM membolehkan keputusan dapat disampaikan kepada staf dengan kadar segera. Contoh untuk melaksanakan bengkel KPI dalam masa beberapa minit sahaja keputusan dapat dibuat untuk membolehkan bengkel tersebut di buat dengan kadar segera dan pada tarikh yang sama dan pada waktu malam iaitu lepas waktu kerja staf BSM masih boleh lagi membantu dan mahu mengorbankan waktu reat beliau bagi melaksanakan bengkel tersebut. Ia adalah agak sukar untuk pustakawan menyampaikan taklimat tersebut kerana hanya orang BSM yang pakar dalam memberikan penerangan mengenai perkara ini.

Ketangkasan perubahan (*Change Agility*) adalah penting bagi seorang pustakawan kerana tanpa semangat dan perasaan ingin berubah tidak mampu untuk menggerakkan Bahagian Pentadbiran kerana PUM baru sahaja menerima Ketua Pustakawan baru yang ingin melaksanakan perubahan kepada organisasi bagi menjamin PUM terus maju ke hadapan. Transformasi perlu dilaksanakan bagi mengatasi masalah pandemik yang mana staf tidak sepenuhnya bekerja di organisasi dengan ini pelbagai cara komunikasi yang baru perlu seperti penggunaan Whatsapp, google meet (untuk mengadakan mesyuarat atas talian) dan sebagainya. Ini penting bagi kelangsungan kerja dan membuat keputusan dalam organisasi. Walaupun kerja terpaksa dilaksanakan dari rumah namun setiap keputusan yang dibuat perlu mendapat sokongan semua dan medium komunikasi sangat penting. Pustakawan akan bekerja tidak kira masa untuk membolehkan segala urusan pentadbiran dapat dilaksanakan segera segera. Pelbagai bentuk dokumen yang perlu disediakan bagi menjamin kelangsungan urusan pentadbiran berjalan lancar. Staf juga sanggup bekerja tidak kira masa kerana kerja berpasukan penting bagi memastikan segala tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Latihan yang dilaksanakan secara atas talian membolehkan ilmu baru ini dapat digunakan oleh semua kerana jumlah staf yang boleh mengikuti kursus dan latihan atas talian adalah lebih ramai dan memandangkan mereka berada dirumah.

Dalam pandemik ini perlu adanya ketangkasan hasil/keputusan (*result agility*) kerana kesukaran dan kekangan waktu bekerja di pejabat menyukarkan membuat keputusan dan kerja menjadi lebih lambat, maka perlunya semangat yang tinggi untuk menyahut sebarang cabaran yang mendatang. Dengan mampun membuat keputusan dalam keadaan yang sukar ini membolehkan pustakawan memberikan inspirasi dan sokongan kepada staf adalah kejayaan dalam organisasi. Latihan yang diberikan juga dapat memberikan semangat dan inspirasi kepada staf dalam organisasi kerana ia dilaksanakan oleh pustakawan sendiri dalam memberikan latihan atau kursus tersebut. Keberhasilan

sesuatu projek itu dapat menyuntik semangat kepada semua dalam organisasi. Ini jelas dalam projek-projek penyelenggaraan dan pembangunan infrastruktur, Unit Latihan, Unit Sumber Manusia dan sebagainya.

Dalam keberadaan COVID-19 ini ramai yang duduk dirumah membolehkan kesedaran diri/self-awareness menjadi teman untuk lebih memperbaiki diri, memikirkan cara untuk lebih maju dengan memikirkan cara terbaik untuk melaksanakan sesuatu. Ia menjadi eye opener kepada pustakawan kerana perlunya kemahiran baru untuk membolehkan pengguna PUM dapat perkhidmatan terbaik walaupun perpustakaan tidak dibuka untuk tempoh yang lama, namun perkhidmatan masih lagi boleh dilaksanakan dengan cara lain. Ketangkasan mempelajari sesuatu itu dengan kadar yang cepat dan pantas menjamin PUM terus maju ke hadapan. Pelbagai langkah pembaharuan telah diambil bagi melihat kekuatan dan kelemahan PUM.

Dalam kita melihat ketangkasan pustakawan, tidak dapat dinafikan juga staf yang berada di bahagian pentadbiran juga memerlukan ketangkasan pembelajaran bagi membolehkan kejayaan Bahagian ini. Ini jelas dimana disetiap unit tersebut terpaksa berubah bagi menjayakan setiap unit yang mereka berurusan dengan pustakawan. Faktor penting ialah kesediaan mereka dari segi ketangkasan mental kerana dengan adanya perubahan yang dibawa oleh pustakawan menyebabkan mereka juga terpaksa berubah dengan setiap arahan yang diberikan kerana setiap unit beban kerja telah berubah mengikut perubahan. Penggunaan sosial media dan medium komunikasi yang berubah menyebabkan setiap mesyuarat yang dilaksanakan secara atas talian dan tidak boleh bersemuka untuk pustakawan memberikan arahan. Tugas-tugas yang berubah juga menyebabkan mereka terpaksa akur, contoh task baru seperti kewujudan JD, perubahan format latihan industri yang diterapkan, latihan inhouse yang dijalankan sendiri oleh bahagian, pengendalian majlis yang diarahkan oleh pustakawan, pelbagai laporan, kit sumber manusia yang terpaksa dibuat menyebabkan hubungan komunikasi iaitu ketangkasan perseorangan menyebabkan mereka juga kena menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar Ptj bagi membolehkan setiap arahan pustakawan dapat dilaksanakan dengan baik dalam mendapatkan maklumat dan bantuan.

Ketangkasan perubahan, diri sendiri dan juga hasil kepada sistem pentadbiran baru juga penting bagi membolehkan staf dapat menerima sistem kerja pustakawan melalui kerja berpasukan yang kurang pengawasan dan dapat bekerja dengan baik melalui sikap percaya pada setiap staf bagi kelancaran sistem pentadbiran yang baru.

## **KESIMPULAN**

Kita tidak boleh menolak teknologi tetapi perlu seiring dengan teknologi dan begitu juga dengan dunia pustakawan dalam konteks memberikan perkhidmatan dan kemudahan terbaik di mana pandemik COVID-19 telah membuka lembaran baru kepada dunia kepustakawanan apabila sistem pentadbiran PUM bertukar corak dari bersemuka tradisonal kepada penggunaan media sosial, google meet, webinar, zoom, Microsoft team dan sebagainya.

Ketangkasan pembelajaran adalah penting dalam memastikan Bahagian Pentadbiran yang terdiri daripada beberapa unit akan terus beroperasi dengan baik dan lancar. Walaupun keadaan pandemik COVID-19 melanda dunia namun peranan pustakawan

untuk pembangunan PUM perlu ditingkatkan dan bukannya penghalang untuk PUM terus maju ke hadapan.

Ia menjadi titik tolak kepada corak kefahaman pustakawan untuk menjadi pustakawan yang memerlukan ketangkasan pembelajaran (*Learning Agility*) untuk berubah dan akur kepada perubahan tanpa perlu menoleh kebelakang. Cabaran ini bukan sahaja dalam mendidik pengguna tetapi dalam semua skop tugas kita termasuk perkhidmatan, kemudahan, rujukan, perolehan, pengkatalogan dan sebagainya.

## REFERENCES

- Ciric, Danijela, Bojan Lalic, Danijela Gracanin, Nemanja Tasic, Milan Delic, and Nenad Medic. 2019. "Agile vs. Traditional Approach in Project Management: Strategies, Challenges and Reasons to Introduce Agile." *Procedia Manufacturing* 39: 1407–14. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.314>.
- Cohen, David, Mikael Lindvall, and Patricia Costa. 2004. "An Introduction to Agile Methods." *Advances in Computers* 62: 1–66. [https://doi.org/10.1016/S0065-2458\(03\)62001-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2458(03)62001-2).
- Dent, Fiona Elsa, Viki Holton, and Patricia Hind. 2020. *Career Agility: Strategies for Success*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Derue, D. Scott, Susan J. Ashford, and Christopher G. Myers. 2012. "Learning Agility: In Search of Conceptual Clarity and Theoretical Grounding." *Industrial and Organizational Psychology* 5 (3): 258–79. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2012.01444.x>.
- Dries, Nicky, Tim Vantilborgh, and Roland Pepermans. 2012. "The Role of Learning Agility and Career Variety in the Identification and Development of High Potential Employees." *Personnel Review* 41 (3): 340–58. <https://doi.org/10.1108/00483481211212977>.
- Kim, Hye Jeong, Ah Jeong Hong, and Hae Deok Song. 2018. "The Relationships of Family, Perceived Digital Competence and Attitude, and Learning Agility in Sustainable Student Engagement in Higher Education." 10 (12). <https://doi.org/10.3390/su10124635>. *Sustainability (Switzerland)*
- Lombardo, M, and Robert Eichinger. 2003. *The Leadership Architect Norms and Validity Report*. Minneapolis: Lominger Limited.
- Murphy, M. Lynne. 2001. "The American Heritage Dictionary of the English Language." *Dictionaries: Journal of the Dictionary Society of North America* 22 (1): 1–54. <https://doi.org/10.1353/dic.2001.0003>.
- Murphy, Suzanne Maria. 2021. "Learning Agility And Its Applicability To Higher Education." Columbia University. <https://doi.org/https://doi.org/10.7916/d8-4npr-jq97>.