

**KAJIAN KES MENGENAI PENGGUNAAN PERISIAN SOSIAL DI
PERPUSTAKAAN IPTA DAN IPTS DI MALAYSIA**

**Faizah Mohd Zain, Rohana Mahmood, Anna Kustyana Mukandar,
Mazni Mohd Yusof, Norlia Sukarno, Azlan Mohamad Hamzah,
Kamaruddin Abdollah, Shaizimah Badzri, Norhamsiah Ahmad Husaini,
Ruzita Kamis, Rohalia Mohd Rohani, Mariatul Qibtiah Isa
dan Siti Wahida Amanullah**
Perpustakaan Tun Seri Lanang
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi
annakm@ukm.my, mrohana@ukm.my

ABSTRACT

Web 2.0 is an application and social networking software that provides interactive information sharing, user oriented design and collaboration on the Internet. Some popular social software that are being used are Facebook, Twitter, Blog dan Flickr. This article is the results of a study which seeks to identify the usage of Web 2.0 applications in 20 public and 14 private academic libraries throughout Malaysia. A virtual survey was conducted from October 2009 to February 2010. The findings show that Web 2.0 applications are being used in some academic libraries. Currently, the Blog is the most widely used application.

Keywords: Web 2.0; Library 2.0; Social networking software; Academic libraries; Malaysia

PENGENALAN

Perkhidmatan perpustakaan di era Web 2.0 banyak menggunakan perisian sosial seperti Yahoo Messenger, Blog, Twitter dan Facebook. Kemudahan ini digunakan oleh perpustakaan dan pelanggan dalam pencarian maklumat dan komunikasi dua hala. Perkhidmatan ini telah digunakan secara meluas di luar negara dan kajian ini melihat perkembangan penggunaan dan perkhidmatan Web 2.0 terutamanya penggunaan perisian sosial di perpustakaan khususnya di perpustakaan akademik awam dan swasta.

Web 2.0 adalah istilah yang diperkenalkan pertama kalinya oleh O'Reilly Media pada tahun 2003 dan dipopularkan dalam Persidangan Web 2.0 Pertama pada tahun 2004. Ia dikaitkan dengan aplikasi web yang menyediakan kemudahan interaktif perkongsian maklumat, rekabentuk berorientasikan pelanggan, dan kolaborasi dalam Internet. Contoh Web 2.0 adalah komuniti siber, perisian sosial, perkongsian video,

Faizah Mohd Zain et al.

Wikis, Blogs, dan Mashups. Web 2.0 membolehkan pengguna berinteraksi dengan pengguna lain dan memberi maklumbalas mengenai kandungan sesuatu laman sesawang secara dalam talian. (Wikipedia, 2009).

Banyak yang telah diperkatakan mengenai Web 2.0 di serata dunia. Ramai yang beranggapan ia adalah satu teknologi baru yang melanda dunia hari ini. Ada juga yang beranggapan ia adalah sikap dan terdapat juga beberapa prinsip yang sangat berpotensi untuk dimanfaatkan (Miller, 2005). Untuk itu Miller (2005) menggariskan beberapa prinsip Web 2.0 yang penting, antaranya perkongsian idea, kod dan maklumat. Web 2.0 juga bermakna semua pihak mengambil bahagian dalam proses pembinaan aplikasi Web 2.0. berbeza dengan Web tradisional yang lebih bersifat sehalu. Prinsip inilah yang telah menarik minat pengguna untuk menggunakan aplikasi Web 2.0 (Miller, 2005). Abram (2007) pula menganggap maklumat atau isi ialah elemen terpenting yang terdapat dalam Web 2.0. Manakala aplikasi seperti RSS, Wikis, Blog, Tagging dan Mashup pula bertindak sebagai asas kepada fenomena Web 2.0 ini.

KAJIAN LITERASI

Perpustakaan 2.0

Menurut Casey (2006), perpustakaan 2.0 mengambil model dari Web 2.0, di mana banyak nilai-nilai atau prinsip-prinsip yang dapat memberikan nilai tambah kepada pelanggan perpustakaan boleh dimanfaatkan, baik dalam bentuk penggunaan teknologi mahupun yang tidak berasaskan teknologi. Untuk ini perpustakaan harus bersedia untuk berubah dan meningkatkan penglibatan pelanggan dalam aktiviti perpustakaan. Walaupun definasi ini dianggap sebagai longgar, namun ia merupakan asas kepada peralihan perpustakaan dari perpustakaan tradisional kepada perpustakaan 2.0. Dua asas penting yang perlu diambil perhatian ialah ianya sentiasa berubah dan penglibatan interaktif pengguna, terutamanya dalam perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan.

Selari dengan definasi di atas, satu teori mengenai perpustakaan 2.0 telah dibina yang mengandungi empat asas penting, iaitu:

- a. Perpustakaan 2.0 mengutamakan pelanggan. Pelanggan terlibat atau diundang supaya terlibat dalam pembinaan maklumat dan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan. Contohnya, terdapat saluran interaktif bagi pelanggan memberikan idea kepada OPAC atau pun laman sesawang perpustakaan. Dalam hal ini kedua-dua belah pihak, pustakawan dan pelanggan, dapat memanfaatkan maklumat yang diberikan.

*Kajian kes mengenai penggunaan perisian sosial
di perpustakaan IPTA dan IPTS di Malaysia*

- b. Perpustakaan 2.0 bersifat multimedia. Adalah disyorkan agar perpustakaan 2.0 melibatkan penggunaan video dan audio.
- c. Perpustakaan 2.0 kaya dengan penggunaan perisian sosial. Ini bagi memudahkan komunikasi dan perkongsian maklumat antara sesama pelanggan dan juga antara pelanggan dan perpustakaan.
- d. Perpustakaan berubah berdasarkan kehendak pelanggan. Perpustakaan bukan hanya harus berubah, pelanggan juga boleh menyumbang dalam perubahan tersebut (Maness, 2006).

Penjenamaan perpustakaan sebagai perpustakaan 2.0 sebenarnya adalah satu langkah untuk menandingi perkhidmatan maklumat yang disediakan di Internet seperti Google dan Wikis. Pelanggan, terutamanya pelanggan generasi baru, harus melihat perpustakaan relevan kepada mereka untuk mendapatkan bantuan maklumat (Miller, 2005).

Pustakawan 2.0

Siapakah pustakawan dalam era perpustakaan 2.0? Abram (2007) menggariskan beberapa ciri pustakawan 2.0 seperti yang diperlukan dalam persekitaran perpustakaan 2.0. Antara ciri yang diketengahkan ialah pustakawan 2.0 harus memahami penggunaan aplikasi 2.0 yang bersesuaian dengan kehendak pelanggan. Mereka harus sentiasa menggunakan sumber-sumber elektronik dan cetak serta tidak merasa canggung dengan penggunaan aplikasi Web 2.0 terhadap perkara asas kepada perpustakaan seperti penggunaan tag pada katalog perpustakaan. Perpustakaan 2.0 memanfaatkan penggunaan multimedia dalam menarik minat pelanggan selain menggunakan aplikasi perisian sosial untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Pustakawan 2.0 harus memahami dan mengakui peranan pelanggan sebagai satu kelompok pengguna melalui penyaluran maklumat menggunakan Blog dan Wikis (Abram, 2007).

Dalam hal ini pustakawan dan perpustakaan harus memahami kehendak pelanggan serta mengakui kepentingan pelanggan kepada mereka, bukan hanya dari segi kehadiran mereka ke perpustakaan, malah pandangan, komen serta idea yang mereka utarakan dalam media-media sosial seperti Blog, Facebook dan Wikis sangat mempengaruhi kelompok besar pengguna perpustakaan. Jangan biarkan komen, pandangan dan idea mereka berlalu begitu saja. Pustakawan 2.0 harus bijak mengutip idea pelanggan, memberi respon atau komen dan bertukar-tukar pandangan dengan mereka menggunakan saluran yang digemari.

Selain sebagai aplikasi untuk berkomunikasi secara interaktif dengan pelanggan, pustakawan 2.0 boleh memanfaatkan lagi penggunaan perisian sosial ini sebagai alat untuk mempromosikan perpustakaan dan perkhidmatan yang disediakan. Penggunaan Facebook misalnya, telah digunakan sebagai alat promosi dan pemasaran perpustakaan. Xia (2009) yang menjalankan kajian mengenai pemasaran perpustakaan di dua perpustakaan akademik di Amerika mendapati penggunaan Facebook sangat berkesan selain dapat meningkatkan lagi minat pelajar dan tenaga akademik untuk berhubung dengan perpustakaan untuk tujuan penyelidikan mereka.

Perkembangan di Malaysia

Tidak banyak artikel yang membincangkan mengenai penggunaan aplikasi Web 2.0 ataupun perpustakaan 2.0 di Malaysia. Kebanyakan artikel masih berbincang mengenai penggunaan laman sesawang tradisional dan perkhidmatan secara digital (Wan Ab Kadir, 2008; Kaur, 2009). Kaur (2009) misalnya, melaporkan bahawa kurang dari 60% perpustakaan akademik di Malaysia menggunakan “push technology” dalam menyampaikan berita dan perkembangan perpustakaan, sedangkan dalam era perpustakaan 2.0 penggunaan sumber maklumat dua hala seperti Blog lebih dipandang efektif. Mohd. Pisol et al (2008) lebih cenderung menulis mengenai keperluan pengurusan perpustakaan 2.0 dan bukannya mengenai perpustakaan 2.0 itu sendiri.

KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk:

- a. Melihat penggunaan perisian sosial di perpustakaan akademik di Malaysia
- b. Mengkaji tujuan penggunaan perisian sosial tersebut
- c. Mencadangkan penggunaan Web 2.0, terutamanya perisian sosial, di laman sesawang Perpustakaan UKM.

Proses pengumpulan data mengenai penggunaan aplikasi Web 2.0 ke atas perpustakaan akademik awam dan swasta dilakukan secara tinjauan melalui laman sesawang perpustakaan yang terlibat dari Oktober 2009 sehingga Februari 2010. Senarai institut pengajian tinggi awam (IPTA) dan swasta (IPTS) diperolehi daripada laman sesawang Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. Tinjauan adalah berkenaan dengan penggunaan perisian sosial iaitu Yahoo Messenger, Web Blog, Facebook, Flickr, Twitter, Friendster, Youtube, Delicious, RSS dan Wikis. Sekiranya sesebuah perpustakaan mempunyai lebih daripada satu laman sesawang, hanya laman sesawang utama diambilkira. Sebanyak 20 buah IPTA dan 14 buah IPTS dikenalpasti (Jadual 1 dan 2).

*Kajian kes mengenai penggunaan perisian sosial
di perpustakaan IPTA dan IPTS di Malaysia*

Jadual 1: IPTA

Bil.	IPTA	Singkatan
1.	Universiti Darul Iman Malaysia	UDM
2.	Universiti Islam Antarabangsa	UIA
3.	Universiti Kebangsaan Malaysia	UKM
4.	Universiti Malaya	UM
5.	Universiti Malaysia Kelantan	UMK
6.	Universiti Malaysia Pahang	UMP
7.	Universiti Malaysia Perlis	UniMaP
8.	Universiti Malaysia Sabah	UMS
9.	Universiti Malaysia Sarawak	UNIMAS
10.	Universiti Malaysia Terengganu	UMT
11.	Universiti Pendidikan Sultan Idris	UPSI
12.	Universiti Putra Malaysia	UPM
13.	Universiti Sains Islam Malaysia	USIM
14.	Universiti Sains Malaysia	USM
15.	Universiti Teknikal Malaysia Melaka	UTem
16.	Universiti Teknologi Malaysia	UTM
17.	Universiti Teknologi MARA	UiTM
18.	Universiti Tun Hussein Onn Malaysia	UTHM
19.	Universiti Utara Malaysia	UUM

Jadual 2: IPTS

Bil.	IPTS	Singkatan
1.	Al-Madinah International University	MEDIU
2.	Asia e University	AeU
3.	International Centre for Education in Islamic Finance	INCEIF
4.	Multimedia University	MMU
5.	Universiti Industri Selangor	UNISEL
6.	Universiti Kuala Lumpur	UNIKL
7.	International Medical University	IMU
8.	Universiti Sains dan Teknologi Malaysia	MUST
9.	Universiti Teknologi Petronas	UTP
10.	Universiti Tenaga Nasional	UNITEN
11.	Universiti Terbuka Malaysia (Open University Malaysia)	OUM
12.	Universiti Terbuka Wawasan	WOU
13.	Universiti Tun Abdul Razak	UNITAR
14.	Universiti Tunku Abdul Rahman	UTAR

HASIL KAJIAN

Hasil daripada tinjauan awal mendapati kebanyakan perpustakaan akademik di Malaysia menggunakan Blog dalam laman sesawang mereka untuk memaklumkan aktiviti, perkhidmatan, ulasan buku, kursus kemahiran maklumat, aduan/maklumbalas pelanggan, berita perpustakaan, dan perolehan bahan baru dalam bentuk buku, jurnal dan media.

Jenis Aplikasi Web 2.0

Tinjauan dilakukan berdasarkan aplikasi Web 2.0 berikut:

- a) Yahoo Messenger
- b) Blog
- c) Facebook
- d) Twitter
- e) YouTube
- f) Delicious
- g) RSS
- h) Flickr

Penggunaan Web 2.0

Hanya 35% (12) perpustakaan di IPT menggunakan aplikasi Web 2.0 dalam memberi perkhidmatan kepada pengguna berbanding 65% (22) lagi yang tidak menggunakannya. Jadual 3 menunjukkan aplikasi-aplikasi Web 2.0 yang digunakan.

Jadual 3: Penggunaan aplikasi Web 2.0 di IPTA serta IPTS

IPTA		Aplikasi Web 2.0
1.	UDM	Blog - perkhidmatan perpustakaan
2.	UniMaP	Blog - aduan/maklumbalas pelanggan - berita perpustakaan - perkhidmatan perpustakaan - aktiviti perpustakaan
3.	UM	Blog - aduan/maklumbalas pelanggan - berita perpustakaan - perkhidmatan perpustakaan - aktiviti perpustakaan Facebook YouTube Delicious RSS Flickr

*Kajian kes mengenai penggunaan perisian sosial
di perpustakaan IPTA dan IPTS di Malaysia*

4.	UMT	Yahoo Messenger
IPTS		Aplikasi Web 2.0
1.	MMU	Yahoo Messenger Blog - ulasan buku - berita perpustakaan - perkhidmatan perpustakaan - aktiviti perpustakaan Facebook RSS Flickr
2.	UNIKL	Blog - buku baru Facebook Flickr
3.	IMU	RSS
4.	MUST	Blog - berita perpustakaan - perkhidmatan perpustakaan - aktiviti perpustakaan
5.	UTP	Blog – buku baru - aktiviti perpustakaan YouTube
6.	OUM	Blog - ulasan buku - kursus kemahiran maklumat - aduan/maklumbalas pelanggan - berita perpustakaa - buku baru - perkhidmatan perpustakaan - aktiviti perpustakaan Facebook YouTube RSS
7.	WOU	Yahoo Messenger
8.	UNITAR	Blog - ulasan buku - buku baru

Perbandingan penggunaan Web 2.0 di IPTA dan IPTS

Sebanyak 80% perpustakaan IPTA belum menggunakan aplikasi Web 2.0 dalam memberikan perkhidmatan kepada pengguna. Hanya empat perpustakaan IPTA sahaja yang menggunakan aplikasi ini. Peratusan penggunaan Web 2.0 di perpustakaan IPTS adalah 57% iaitu 8 daripada 14 buah perpustakaan.

Aplikasi perisian sosial Web 2.0 di perpustakaan institut pengajian tinggi

Blog merupakan aplikasi perisian sosial yang paling tinggi penggunaannya iaitu sebanyak 26% (9) daripada keseluruhan perpustakaan. Ini diikuti oleh Facebook, RSS 12% (4) dan Yahoo Messenger 9% (3), YouTube dan Flickr mempunyai 6% (2) dan yang terendah ialah Delicious 3% (1). Tiada penggunaan bagi aplikasi Twitter (Jadual 4).

Jadual 4: Penggunaan aplikasi perisian sosial di perpustakaan IPT

Bil.	Perisian Sosial	Bil Perpustakaan Yang Terlibat	%
1.	Blog	9	26
2.	Delicious	1	3
3.	Facebook	4	12
4.	Flickr	3	9
5.	RSS	4	12
6.	Twitter	0	0
7.	Yahoo Messenger	3	9
8.	YouTube	3	9

Blog di perpustakaan IPT

Terdapat sembilan perpustakaan akademik yang menggunakan Blog iaitu UDM, UniMaP, UM, MMU, UniKL, MUST, UTP, OUM dan UNITAR.

Jadual 5: Tujuan penggunaan Blog

Bil.	Perisian Sosial	Bil Perpustakaan Yang Terlibat	%
1.	Perkhidmatan perpustakaan	6	67
2.	Aktiviti perpustakaan	6	67
3.	Berita perpustakaan	5	56
4.	Buku baru	4	44
5.	Ulasan buku	3	33
6.	Aduan/maklumbalas pelanggan	3	33
7.	Kursus kemahiran maklumat	1	11

Kajian kes mengenai penggunaan perisian sosial di perpustakaan IPTA dan IPTS di Malaysia

Tujuan penggunaan blog di kesemua perpustakaan ini adalah seperti yang dinyatakan dalam Jadual 5. Jadual 5 menunjukkan 67% (6) perpustakaan IPT menggunakan blog sebagai platform untuk makluman aktiviti perpustakaan. Sebanyak 56% (5) menjadikan Blog untuk menyampaikan berita perpustakaan, koleksi buku baru dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Seterusnya 33% (3) perpustakaan memaparkan ulasan buku dan aduan atau maklumbalas pelanggan di dalam Blog. Hanya satu perpustakaan, iaitu Universiti Terbuka Malaysia (OUM), memaklumkan tentang kursus kemahiran maklumat melalui Blog.

CADANGAN

Perpustakaan di Malaysia seharusnya memanfaatkan perisian sosial dalam perkhidmatan mereka untuk menggalakkan komunikasi interaktif yang berkesan antara perpustakaan dengan pelanggan dan sebagai wadah untuk mempromosi perkhidmatan perpustakaan di Malaysia terutamanya perpustakaan akademik. Pustakawan perlu peka dengan teknologi terkini dan bersedia untuk menerima perubahan semasa serta memahirkan diri dengan ilmu pengetahuan baru agar citra pustakawan meningkat seiring dengan kemajuan teknologi terkini dan harapan pengguna. Pengurusan perpustakaan harus bersikap terbuka untuk membolehkan penggunaan perisian sosial ditempat kerja bagi menggalakkan perkongsian maklumat. Walaubagaimanapun, pemantauan harus dibuat untuk mengelakkan penyalahgunaan.

RUMUSAN

Kajian ini memberi gambaran mengenai kepentingan dan penggunaan perisian sosial di perpustakaan akademik di Malaysia. Walau bagaimana pun, masih terdapat banyak perpustakaan akademik di Malaysia yang tidak menggunakan perisian Web 2.0. Diharapkan pada masa akan datang lebih banyak perpustakaan akademik memanfaatkan perisian Web 2.0 untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan menjadikan perpustakaan sentiasa relevan dengan tuntutan pengguna.

RUJUKAN

- Abram, S. 2007. Web 2.0, library 2.0 and librarian 2.0: preparing for the 2.0 world. *Online information*.
- Bradley, P. 2007. *How to Use Web 2.0 in Your Library*. London: Facet.
- Casey, M. 2006. Born in the biblioblogosphere. LibraryCrunch, 3 January. Retrieved on 2 September 2009 from http://www.librarycrunch.com/2006/01/post_1.h

Faizah Mohd Zain et al.

- Goodman, Jack. 2009. Web 2.0 and public libraries: essential innovation requires a national solution. *APLIS*, Vol. 22, no. 3 : 104-05.
- Kiran Kaur. 2009. Marketing the academic library on the Web. *Library Management*, Vol. 30, no. 6/7: 454-68.
- Manes, J.M. 2009. Library 2.0 theory: Web 2.0 and its amplications for libraries. *Webology*, Vol. 3, no. 2. Retrieved on 9 February 2009 from <http://www.weblogy.ir?2006/v32/a25.htm>s
- Mohd Pisol Ghadzali, Radia Banu Jan Mohamad and Shahriza Fadly Misaridin. Managing Universiti Sains Malaysia Libraries 2.0: Developing strategic leadership values for librarian. Paper presented at the *International Conference on Libraries : ICOL 2008*, 15th -16th June 2009, Penang.
- Miller, P. 2005. Web 2.0: Building the newLibrary. *Ariadne*, Vol. 45. Retrieved on 9 February 2009 from <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller>
- Nguyen Cuong Linh. 2008. A survey of the application of Web 2.0 in Australasian university libraries. *Library Hi Tech*, Vol. 16, no. 4: 630-53.
- Peltier-Davis, Cheryl. 2009. Web 2.0, Library 2.0, Library User 2.0, Librarian 2.0: Innovative services for sustainable libraries. *Computers in Libraries*, Vol. 29, no. 10: 16-21.
- Rethlefsen, Melissa L., Mary Piorun, and J. Dale Prince. 2009. Teaching Web 2.0 technologies using Web 2.0 technologies. *Journal of the Medical Library Association*, Vol. 97, no. 4: 1-2.
- Secker, Jane Lloyd, Caroline. 2008. Libraries, social software and distance learners : The adventures of Lassie. *Health Information on the Internet*, Vol. 62.
- Shoniwa, P, and Hazel H. 2007. Library 2.0 and UK academic libraries : Drivers and impacts. *New Review of Information Networking*, Vol. 13, no. 2: 69-79.
- Xia, Z.D 2009. Marketing library services through Facebook groups. *Library Management*, Vol. 30, no. 6/7: 469-478.