

**MENANGANI CABARAN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN DI MUSIM  
PANDEMIK COVID-19: PENGALAMAN PERPUSTAKAAN USIM**

Nor Azzah Momin<sup>1</sup>, Rozana Kamdani<sup>2</sup> dan Mohamad Azhar Azhari<sup>3</sup>  
Perpustakaan, Universiti Sains Islam Malaysia  
Bandar Baru Nilai, 71800 Nilai  
Emel: <sup>1</sup>norazzah@usim.edu.my  
Emel: <sup>2</sup>rozana@usim.edu.my  
Emel: <sup>3</sup>m.azhar@usim.edu.my

**ABSTRAK**

*Pandemik Covid-19 yang melanda dunia bermula penghujung 2019 telah menyebabkan perubahan signifikan kepada cara hidup manusia secara global. Rentetan itu, Kerajaan Malaysia telah melaksana Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) di seluruh negara bagi mengengkang penularan wabak daripada menjadi lebih buruk. Sepanjang pelaksanaan PKP, rakyat Malaysia mula mempraktik kebiasaan baharu dalam kehidupan seharian sebagai usaha untuk memutus rantaian jangkitan. Sebagai sebuah agensi yang menyokong aktiviti pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan, Perpustakaan USIM turut terkesan dengan situasi semasa yang melanda negara. Langkah-langkah drastik telah diambil bagi memastikan perkhidmatan dapat diberi kepada pelanggan pada tahap yang terbaik. Prosedur Operasi Standard yang bersesuaian dan dinamik dibangunkan untuk membolehkan Perpustakaan USIM terus beroperasi secara fizikal. Dalam masa yang sama, pemerkasaan bahan-bahan digital dipertingkatkan untuk membolehkan pengaksesan kepada maklumat menjadi lebih mudah dan tidak terputus. Di samping itu, kaedah penganjuran program juga turut fokus kepada pelaksanaan dalam talian yang lebih praktikal dan bersesuaian dengan situasi semasa.*

**Kata Kunci:** Covid-19; Perpustakaan akademik; Perpustakaan universiti; Perkhidmatan perpustakaan; Perkhidmatan maklumat

**ABSTRACT**

*The Covid-19 pandemic that hit the world in late 2019 has caused global changes to human lives. As a result, the Malaysian Government has implemented the Movement Control Order (MCO) throughout the country to curb the spread of the pandemic from getting worse. Throughout the implementation of the MCO, Malaysians began to practice a new normal in their daily lives to break the chain of infection. The USIM Library is also affected by the current situation as the center that supports the continuation of teaching, learning and research activities. Appropriate measures have been taken to ensure that services are provided to customers at the best level. A dynamic Standard Operating Procedure has been developed to enable the USIM Library to continue to operate physically. At the same time, the digital materials are enhanced to*

*enable access to information to be easier and uninterrupted. In addition, the library programs are shifted to the online method that is more practical for the current situation.*

**Keywords:** Covid-19; Academic libraries; University libraries; Library services; Information services

## **PENGENALAN**

Sejak awal penubuhan Perpustakaan Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) pada 2000, penyediaan perkhidmatan maklumat yang berkualiti dan berterusan telah menjadi matlamat dan objektifnya. Namun, penularan pandemik Covid-19 yang bermula pada penghujung 2019 telah memberi impak besar kepada perkhidmatan Perpustakaan.

Pengumuman berkenaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dibuat oleh Perdana Menteri Malaysia pada 14 Mac 2020 telah menyebabkan tindakan segera diambil oleh pihak Perpustakaan USIM bagi memastikan kesinambungan perkhidmatan Perpustakaan walaupun semasa PKP dijalankan. Ia melibatkan beberapa fasa tindakan, sesuai dengan operasi Universiti yang diumumkan dari semasa ke semasa.

Bermula pada 18 Mac 2020, Universiti telah menutup operasi fizikal sepenuhnya dengan mengaplikasi kaedah pengajaran dan pembelajaran dari rumah. Bagi kakitangan pengurusan, termasuk kakitangan perpustakaan, mereka diarahkan untuk menjalankan tugas dengan bekerja dari rumah. Sepanjang permulaan tempoh PKP, Perpustakaan USIM beroperasi sepenuhnya secara maya sehinggalah pihak pengurusan Universiti mengumumkan pembukaan operasinya secara fizikal bermula 22 Jun 2020.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Perkhidmatan Perpustakaan Semasa Pandemik Covid-19**

Menurut Fei Yu dan Nandita Mani (2020), situasi pandemik Covid-19 telah mengakibatkan banyak perpustakaan di Amerika menutup bangunan mereka atau menghadkan akses secara fizikal bagi penggunaan kemudahan perpustakaan. Namun mereka tetap aktif bertindak positif bagi menentang cabaran “infodemik” dan bekerja secara berterusan melalui kaedah dalam talian memberi akses dan menyampai maklumat yang boleh dipercayai.

Demikian juga yang berlaku di Malaysia,. Penularan pandemik Covid-19 telah memberi kesan kepada penyampaian perkhidmatan di semua sektor awam dan swasta. Perkara yang sama turut berlaku kepada sektor penyediaan maklumat yang diterajui oleh perpustakaan. Bagi Perpustakaan Jabatan Perdana Menteri di Putrajaya, mereka menumpukan aspek pendekatan kebiasaan baharu dalam usaha meneruskan perkhidmatan perpustakaan (Rosmieni Che’ Mat, 2020).

Pendekatan ini turut diguna oleh perpustakaan di luar negara yang juga terkesan dengan situasi pandemik ini. Seperti yang diamalkan di Perpustakaan Karlstad University di Sweden, yang mengamal kebiasaan baharu dalam perkhidmatannya dengan memfokus kepada meminimumkan perkhidmatan secara bersemuka (Harnesk dan Eriksson, 2020).

Selain daripada itu, perpustakaan turut memperkasa perkhidmatan secara digital yang lebih sesuai dengan keadaan semasa. Masyarakat masa kini telah beralih kepada perkhidmatan perpustakaan secara digital yang lebih selamat, pantas dan mudah (Adam Zulkarnain Saleng dan Ruzilah Ehsan, 2020).

Ia adalah sejajar dengan penyiaran berita oleh Universiti Putra Malaysia (UPM) pada 7 April 2020 yang menyatakan perpustakaan mereka telah menerima jumlah kunjungan maya yang mendadak semasa PKP (Hairul Nizam, 2020). Begitu juga dengan berita daripada Sinar Harian (2020) yang menyatakan jumlah pinjaman bahan U-Pustaka (platform digital yang dibangunkan oleh Perpustakaan Negara Malaysia) melonjak naik sebanyak 250% pada Mac 2020.

### **PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN USIM SEMASA PANDEMIK COVID-19 Pembangunan Prosedur Operasi Standard Yang Dinamik**

Langkah pertama yang diambil oleh Perpustakaan USIM dalam meneruskan perkhidmatannya semasa tempoh PKP adalah dengan membangunkan Prosedur Operasi Standard. Prosedur yang dibangunkan adalah bersifat menyeluruh dan dinamik agar boleh disesuaikan dengan keadaan semasa serta mudah difahami dan diaplikasi.

Prosedur yang dibangun oleh Perpustakaan USIM bertujuan untuk:

1. memastikan perkhidmatan perpustakaan boleh terus diguna dan tidak terganggu,
2. membantu mengurangkan penularan wabak dalam kalangan kakitangan dan pengguna, dan
3. memupuk penjagaan kesihatan diri dan persekitaran kerja.

Secara keseluruhannya, prosedur tersebut mengandungi maklumat terperinci berkaitan dengan operasi perpustakaan induk dan cawangan serta kaedah menggunakannya secara khusus pada tempoh krisis pandemik ini. Prosedur tersebut turut memberi penekanan terhadap pematuhan kepada arahan penjarakan sosial dan fizikal seperti yang disyorkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). Di samping itu, penekanan turut diberi kepada aktiviti sanitasi yang perlu dijalankan secara berkala dan lebih kerap.

Selain daripada garis panduan yang disediakan oleh pihak Kerajaan, Perpustakaan USIM turut menjadikan Garis Panduan Pengurusan Operasi Perpustakaan Pasca Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dibangunkan oleh Kumpulan Perpustakaan Perubatan Malaysia (MLG) sebagai rujukan utama. Garis panduan tersebut telah mula berkuat

kuasa pada 4 Mei 2020 dan dibangunkan untuk meminimumkan jangkitan dalam kalangan kakitangan dan pengguna sepanjang berada di perpustakaan. Ia boleh dirujuk dipautan <http://www.ppm55.org/post-mco-guidelinelibrary/>.

## **PENAWARAN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SEMASA KRISIS PANDEMIK COVID-19**

### **Penawaran Perkhidmatan Fizikal di Perpustakaan**

Sejajar dengan pengumuman pembukaan kampus kepada kakitangan dan pelajar oleh pihak pengurusan Universiti, Perpustakaan USIM telah membuka kembali operasinya secara fizikal kepada semua pengguna termasuk orang awam bermula 22 Jun 2020. Pelaksanaan Prosedur Operasi Standard yang khusus semasa PKP membantu Perpustakaan USIM melaksana operasinya dengan baik dan terkawal. Banyak perubahan dan penambahbaikan yang dilakukan pada tatacara penyampaian perkhidmatan agar sejajar dengan keperluan situasi masa kini.

Krisis pandemik Covid-19 telah memberi kesan yang ketara terhadap penurunan jumlah pengunjung fizikal ke perpustakaan. Walaupun demikian, masih terdapat sebilangan pengguna yang masih berkeperluan untuk hadir secara fizikal ke perpustakaan bagi membuat rujukan. Oleh itu, pihak pengurusan sentiasa memastikan supaya perpustakaan masih tetap boleh diakses walaupun berhadapan dengan keadaan yang getir.

Jadual 1: Perbandingan jumlah kunjungan fizikal ke Perpustakaan USIM pada, sebelum dan semasa pelaksanaan PKP

<b>Tempoh</b>	<b>Tahun 2019</b>	<b>Tahun 2020</b>
Januari - Mac	23,424	19,905
April - Jun	35,635	655
Julai - September	23,043	9,462
Oktober - Disember	50,696	4,819

Perpustakaan USIM menetapkan hanya separuh dari keseluruhan kapasiti tempat duduk boleh digunakan pada satu-satu masa. Penandaan penjarakan fizikal dilakukan pada kawasan yang boleh diakses dan diguna sebagai peringatan kepada pengguna supaya sentiasa mengamalkan Prosedur Operasi Standard yang dikuatkuasa. Setiap pengguna yang masuk ke Perpustakaan perlu memastikan dirinya tidak mempunyai gejala dan sentiasa memakai pelitup muka selain daripada perlu mengimbas *QR Code* melalui aplikasi MySejahtera.

Aplikasi ini dimiliki oleh Kerajaan Malaysia yang bertujuan untuk memantau dan mengawal keselamatan awam semasa krisis Covid-19 (Hasan, Mohamed, dan Yusoff, 2020). Salah satu modul di dalamnya berfungsi sebagai mekanisme pendaftaran yang

berstruktur bagi merekod maklumat kunjungan orang ramai ke premis-premis awam. Ia dapat membantu pengesanan kontak rapat yang terlibat sekiranya terdapat jangkitan Covid-19 di premis berkaitan.

Selain daripada itu, setiap pengguna perpustakaan juga perlu meninggalkan *tag* khas pada tempat duduk yang telah mereka guna bagi memudahkan kakitangan pembersihan melakukan aktiviti sanitasi. Pengguna boleh mendapatkan *tag* tersebut di pintu masuk Perpustakaan. Kaedah ini membantu kakitangan pembersihan mengenal pasti tempat duduk yang perlu disanitasi dan melakukan proses tersebut dengan serta merta. Oleh itu, Perpustakaan USIM tidak menetapkan satu masa khusus bagi tujuan pembersihan dan sanitasi ruangan selepas diguna oleh pengguna.

Di samping itu, Perpustakaan USIM juga menambah baik perkhidmatan rujukan dengan kaedah yang lebih efektif bagi memastikan pengguna sentiasa mendapat bantuan khidmat nasihat yang diperlukan. Kemajuan teknologi telah membantu pelaksanaan perkhidmatan ini dijalankan melalui aplikasi mesej seperti *Ask USIM Library* di aplikasi *WhatsApp* dan Perpustakaan USIM di *Telegram*. Impak daripada penambahbaikan ini menjadikan komunikasi pihak pengurusan Perpustakaan dengan pengguna bertambah baik dan begitu juga sebaliknya.

Kebanyakan pertanyaan daripada pengguna berkenaan perkara berkaitan perpustakaan dapat diselesaikan secara masa-nyata (*real-time*) dengan pelaksanaan kaedah ini. Sementara itu, perkhidmatan rujukan secara fizikal juga masih dijalankan melalui janji temu. Perkhidmatan ini tetap relevan kerana terdapat pengguna yang berkeperluan untuk bertemu dengan pustakawan secara bersemuka. Namun begitu, sesi khidmat nasihat dijalankan tanpa mengabaikan Prosedur Operasi Standard yang ditetapkan.

Sebagai sebuah pusat rujukan utama di Universiti, Perpustakaan USIM mengambil inisiatif memperkenalkan perkhidmatan peminjaman dan pemulangan bahan secara pos kepada semua penggunanya sepanjang tempoh PKP. Ia adalah sebagai langkah alternatif bagi memudahkan ahli akademik, penyelidik dan pelajar-pelajar mendapat bahan rujukan bercetak walaupun berhalangan untuk berkunjung ke perpustakaan. Ia juga sebagai langkah untuk memastikan pengguna dapat menggunakan bahan-bahan rujukan fizikal dengan maksimum. Inisiatif ini menunjukkan kesungguhan Perpustakaan untuk terus menawar perkhidmatan walaupun menghadapi saat dan situasi sukar.

### **Penawaran Perkhidmatan Dalam Talian di Perpustakaan**

Sejak pelaksanaan PKP, Perpustakaan USIM mula menguatkuasa bayaran denda perpustakaan melalui pemindahan wang dalam talian. Namun begitu, pengemaskinian status bayaran pada akaun pengguna menjadi cabaran yang paling besar memandangkan

sistem kewangan Universiti belum diintegrasikan dengan sistem Perpustakaan. Sebagai penyelesaiannya, garis panduan komprehensif berkaitan pelaksanaan kaedah ini telah dibangunkan dengan teliti bersama Jabatan Bendahari USIM. Pembangunan garis panduan tersebut adalah untuk memastikan kaedah ini dapat dilaksanakan dengan betul dan efektif.

Di samping itu, Perpustakaan USIM turut menawarkan perkhidmatan Kelas Pendidikan Pengguna (KPP) secara dalam talian melalui platform *video conferencing* seperti *Microsoft Teams* dan *Zoom*. Penggunaan platform ini memudahkan KPP dijalankan walaupun pustakawan bekerja dari rumah. Selain daripada itu, ia juga memudahkan penyertaan dari kalangan pelajar yang kebanyakannya tidak berada di dalam kawasan kampus. Penganjuran melalui kaedah ini juga memberi kemudahan kepada pelajar yang berada di luar negara untuk turut menyertai KPP pada masa yang bersesuaian dengan mereka.

Selain daripada itu, Perpustakaan USIM juga memperkasa koleksi dalam talian dengan memberi tumpuan kepada perolehan bahan-bahan berbentuk digital. Situasi masa kini telah menyebabkan kebergantungan kepada maklumat digital menjadi semakin meluas. Pelaksanaan kaedah pembelajaran secara dalam talian telah melonjakkan penggunaan bahan-bahan digital dalam kalangan warga akademik dan juga pelajar.

Jadual 2: Perbandingan jumlah penggunaan koleksi dalam talian Perpustakaan USIM pada sebelum dan semasa pelaksanaan PKP

Tempoh	Pencarian		Muat Turun	
	2019	2020	2019	2020
Januari - Mac	87,816	63,784	10,289	10,216
April - Jun	65,428	69,078	9,131	9,254
Julai - September	29,031	98,703	9,538	9,277
Oktober - Disember	76,860	116,522	3,885	24,477

Kendatipun begitu, ini tidak bermakna bahan bercetak terus dilupakan dan tidak digunakan lagi. Walaupun bahan elektronik semakin mendapat tempat di kalangan masyarakat, masih terdapat sesetengah pengguna lebih menggemari bahan-bahan bercetak kerana ia boleh didapati dengan harga mampu milik, lebih selesa untuk dibaca dan kurang memberi impak kepada deria penglihatan (Hasby, Mohammed, and Al-Lateef, n.d.).

Dengan pelaksanaan PKP, Perpustakaan USIM turut memperkasa bilangan koleksi bahan yang berkonsep kepada Akses Terbuka. Inisiatif pembangunan Sistem Repositori Penyelidikan (SRP) USIM sejak 2018 telah menunjukkan impak signifikan kepada

penggunaan bahan penyelidikan yang dihasilkan oleh penyelidik USIM. SRP menawar akses kepada penerbitan berasaskan penyelidikan yang dihasilkan oleh penyelidik USIM seperti artikel jurnal dan tesis dalam teks penuh. Ia boleh dirujuk oleh masyarakat dunia secara dalam talian melalui <https://oarep.usim.edu.my/jspui/> tanpa sebarang kos (menggunakan konsep akses terbuka). Bagi memastikan objektif SRP tercapai, semua bahan yang dimuat naik ke dalam sistem telah melalui proses pemeriksaan terperinci berkaitan isu hak cipta untuk memelihara hasil kerja para penyelidik.

Jadual 3: Jumlah penggunaan bahan-bahan Akses Terbuka di Sistem Repositori Penyelidikan sehingga Disember 2020

Lokasi Akses	Jumlah View	Jumlah Muat Turun
Tempatan	14,688	28,718
Antarabangsa	13,936	5,220
<b>Jumlah</b>	<b>28,624</b>	<b>33,938</b>

### **Penganjuran Program Anjuran Perpustakaan Secara Dalam Talian**

Walaupun negara berhadapan dengan situasi genting, Perpustakaan USIM tetap menganjur program-program bersesuaian sama ada untuk kakitangan mahu pun pengguna. Cuma yang membezakannya adalah dari sudut pelaksanaan. Sepanjang tempoh PKP, pelaksanaan program-program dijalankan secara dalam talian melalui aplikasi bersesuaian.

Pemilihan kaedah pelaksanaan program dalam talian adalah penyelesaian yang paling efektif semasa tempoh PKP. Dengan penguatkuasaan peraturan Universiti untuk meminimumkan sesi bersemuka, aplikasi *video conferencing* telah membantu kakitangan untuk terus menimba kemahiran dan pengetahuan.

Siri latihan untuk kakitangan seperti taklimat dan ceramah diberi melalui aplikasi *Microsoft Teams*. Setiap kakitangan berpeluang untuk menghadirinya walaupun kebanyakan mereka bekerja dari rumah. Dengan itu, aktiviti peningkatan kompetensi untuk kakitangan dapat diteruskan dan tidak terganggu hanya disebabkan penularan pandemik Covid-19.

Perpustakaan USIM banyak mengguna medium media sosial seperti *Youtube* dan *Instagram* bagi penganjuran program untuk pengguna. Program pertama yang dijalankan adalah pada April 2020 yang menyasar penyertaan dari kalangan pelajar dan alumni USIM.

Seterusnya, Perpustakaan USIM menganjur pertandingan-pertandingan bersempena Sambutan Hari Buku Sedunia 2020 bersama dengan Dewan Bahasa dan Pustaka

Wilayah Tengah. Kali ini penyertaan tidak hanya tertumpu kepada warga USIM sahaja, malah turut dibuka kepada pelajar dari lain-lain institusi pengajian tinggi, sekolah menengah dan sekolah rendah di Wilayah Tengah. Pendek kata, kebanyakan program yang dianjurkan adalah untuk memastikan pengguna terus menjadikan aktiviti membaca sebagai amalan terutamanya semasa berada di rumah.

Selain daripada memudahkan penganjuran, kaedah dalam talian ini membolehkan sesuatu program itu dianjurkan dengan penggunaan kos yang minimum. Ia juga membolehkan para peserta mengikuti sesuatu program dari lokasi yang berbeza dan adalah tidak mustahil jika ia turut disertai oleh peserta dari luar negara. Apa yang penting, setiap penganjur perlu bersikap lebih kreatif bagi menarik khalayak dari luar negara untuk turut serta dalam program yang dijalankan (Saipuddin Suliman et al., 2021).

### **ISU-ISU DAN CABARAN**

Antara cabaran yang dihadapi oleh Perpustakaan USIM adalah untuk memastikan prosedur yang dibangunkan dipatuhi dan diamalkan oleh seluruh kakitangan serta pengguna. Pada permulaannya, amalan kebiasaan baharu dalam operasi dan perkhidmatan perpustakaan agak janggal untuk dipraktikkan. Oleh itu, langkah-langkah penerapan kesedaran menjadi faktor utama untuk memastikan objektif pembangunan prosedur tersebut dapat dicapai.

Di Perpustakaan USIM, poster-poster kesedaran mengenai langkah-langkah penjagaan diri bagi membendung wabak ini sering dikongsi melalui platform media sosial dan papan kenyataan. Ia sebagai salah satu cara bagi memastikan kakitangan dan pengguna supaya tidak alpa untuk mengamalkan prosedur yang dikuatkuasakan. Selain daripada itu, kerjasama dari semua pihak termasuklah kakitangan pembersihan juga menjadi penyumbang kepada keberhasilan impak prosedur yang dibangunkan. Pematuhan kepada prosedur oleh semua pihak dapat membantu membantutkan penularan wabak yang merbahaya ini.

Selain daripada itu, penggunaan teknologi baharu juga menjadi cabaran kepada sesetengah pihak. Keperluan dan kebergantungan kepada teknologi pada saat ini telah memaksa semua pihak termasuk kakitangan untuk mempelajari cara penggunaan peranti dan aplikasi tertentu. Secara keseluruhannya di USIM, penyediaan peranti dan aplikasi disediakan oleh *System Development and Engineering Centre (SDEC)* termasuklah sesi latihan penggunaan.

Oleh yang demikian, semua kakitangan Perpustakaan USIM digalakkan untuk mengikuti siri-siri latihan yang dianjurkan agar tidak ketinggalan dalam penggunaan teknologi



yang diperlukan. Perpustakaan USIM turut menggalakkan kakitangannya untuk mengkaji teknologi baharu yang boleh diguna untuk memudahkan urusan perkhidmatan Perpustakaan.

Di samping itu, kekangan sumber kewangan adalah cabaran yang terbesar dalam memastikan perkhidmatan perpustakaan menepati kehendak masa kini. Keperluan kepada penambahan koleksi bahan digital memerlukan kewangan yang agak tinggi dan besar jumlahnya. Selain daripada mengoptimum penggunaan sumber kewangan, Perpustakaan USIM juga mengusahakan inisiatif-inisiatif lain bagi menjana sumber ini melalui kaedah lain iaitu mengukuhkan saluran pemberian sumbangan dan infaq ke Tabung Perpustakaan melalui platform Jom Infaq USIM, <https://jominfoq.usim.edu.my/>.

Perpustakaan USIM turut menyertai usaha ke arah penubuhan Konsortium Sumber Elektronik Pendidikan Tinggi (KONSEPT). Ia merupakan inisiatif secara kolektif di peringkat kebangsaan yang dijangka akan berperanan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan sumber elektronik meliputi pelaksanaan perundingan dengan pihak pembekal, perundingan sesama perpustakaan yang menyertai, serta pihak kementerian. Penyertaan dalam inisiatif ini akan membantu Perpustakaan USIM melanggan pangkalan data dalam talian dengan harga yang lebih berpatutan dan akses yang lebih meluas jangkauannya.

## **PENUTUP**

Senario penularan wabak Covid-19 telah menjadikan pihak pengurusan Perpustakaan menjadi lebih kreatif dan berinovasi dalam menawar perkhidmatannya kepada pengguna. Perkara utama yang menjadi fokus kepada pihak pengurusan adalah memastikan perkhidmatan Perpustakaan tetap dapat dijalankan walaupun berhadapan dengan ancaman Covid-19.

## **RUJUKAN**

- Adam Zulkarnain Saleng, &Ruzilah Ehsan. (2020). Perkhidmatan digital PNM semasa pandemik Covid-19. *Sekitar Perpustakaan*, 51, 15–23.
- Fei Yu, & Nandita Mani. (2020). How American academic medical/health sciences libraries responded to the COVID-19 health crisis: An observational study. *Data and Information Management*, 4(3), 200–208
- Hairul Nizam. (2020). Pengguna perpustakaan maya UPM meningkat semasa PKP. *Universiti Putra Malaysia*.
- Harnesk, Jakob, & Marie-Louise Eriksson. (2020). Serving library users during a pandemic: The case of Karlstad University Library, Sweden. *Journal of EAHIL*, 16 (3), 18–21. <https://doi.org/10.32384/jeahil16406>.

- Hasan, Siti Selihah Che, Duryana Mohamed, & Yusri Yusoff. (2020). MySejahtera app and the privacy rights in times of Covid 19: The legal and syariah perspectives. *INSLA E-Proceedings*, 3(1), 575–580.
- Hasby, Muhammad, Mohammed Galal Mohammed, & Dr. Ghada Tossing Al-Lateef. (n.d.) Printed books versus e-books in Learning. In *Current Research in ELT*, 104–115. CV. Prima Putra Pratama.
- Mandrekar, Bala K., & Maya Carvalho e. Rodrigues. (2021). Importance of web based services during the pandemic: A critical analysis of the content of college library website. *Library Philosophy and Practice* (04), 1–14.  
<https://ezproxy.usim.edu.my:2108/scholarly-journals/importance-web-based-services-during-pandemic/docview/2525719780/se-2?accountid=33993>.
- Rosmieni Che' Mat. (2020). Covid-19: Pendekatan normal baharu terhadap perkhidmatan Perpustakaan Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya. *Sekitar Perpustakaan*, 51, 24–29.
- Saipuddin Suliman, Mohd, Yamamoto Hiroyuki, Nordiana Ab Jabar, Lim Ying Xuan, & Mimi Suriani Mat Daud. (2021). Impak Pandemik COVID-19 Terhadap Bidang Bahasa, Sastera Dan Budaya Di Malaysia. *PENDETA: Journal of Malay Language, Education and Literature*, 12, 10–20.  
<https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/PENDETA/article/view/4468/2779>
- Sinar Harian. (2020, April 27). *Pinjaman buku digital meningkat sepanjang PKP*.  
<https://www.sinarharian.com.my/article/80789/BERITA/Nasional/Pinjaman-buku-digital-meningkat-sepanjang-PKP>
- Yu, Fei and Nandita Mani. (2020). How American Academic Medical/Health Sciences Libraries Responded to the COVID-19 Health Crisis: An Observational Study. *Data and Information Management*, 4(3), 200–208.  
doi:<http://dx.doi.org/10.2478/dim-2020-0013>.  
<https://ezproxy.usim.edu.my:2108/scholarly-journals/how-american-academic-medical-health-sciences/docview/2431123481/se-2?accountid=33993>