

PRO DAN KON MENGENAKAN BAYARAN KEPADA PENGGUNA LUAR: KAJIAN KES PERPUSTAKAAN INSTITUT PENILAIAN NEGARA

Oleh
Samsiah Bt. Alang*

Abstracts

Information used to be assumed away as a given variable and a free public good. It is now given prominence as an important asset and an integral part in the socio-economic development of a society. In this respect, INSPEN has an important role in the management and dissemination of information. This paper examines the pro and cons of providing library services for a fee. With proper strategic planning, INSPEN can and has the potential of extending its scope of services to a wider range of users.

1. PENGENALAN

Maklumat sama ada ianya dilihat sebagai sumber, aset komoditi dan juga sebagai asas pengetahuan memainkan peranan penting di dalam perkembangan politik, sosioekonomi dan teknologi maklumat yang selama ini dianggap percuma dan tidak penting kini telah disifatkan sebagai mempunyai nilai, kuasa dan juga boleh mendatangkan hasil atau pendapatan (*economic value*).

Jane Haliday dalam artikelnya *Fee or Free; A New Perspective on the Economics of Information* telah menyenaraikan ciri-ciri maklumat sebagai komoditi ekonomi (*economic commodity*):

- Maklumat sebagai barang perdagangan
- Maklumat sebagai hasil produk
- Maklumat dalam erti kata penggunaan dan nilai
- Maklumat sebagai kemudahan

A.W. Ismail dalam artikelnya "Perkhidmatan maklumat harus bercirikan komersil" menyatakan telah sampai masanya peranan perpustakaan di Malaysia mencari imej dan membentuk strategi baru untuk turut sama menyumbang dalam pembangunan ekonomi dengan mengubah trend perpustakaan dan pusat maklumat ke arah perkhidmatan maklumat bercirikan komersial.

2. SENARIO MASA KINI

Pada masa sekarang masyarakat merasakan maklumat adalah sangat penting dalam kehidupan mahupun dalam pekerjaan masing-masing dan menyedari betapa susah dan kompleksnya untuk memperolehnya. Mereka sanggup

bayar asalkan mendapat maklumat dengan mudah dan cepat.

Mengikut kajian oleh Dr. Zohra Ibrahim 80.6% responden sanggup membayar untuk mendapatkan maklumat untuk sebab-sebab berikut:

- Mereka perlu maklumat cepat dan tiada masa untuk mencari sendiri.
- Maklumat yang relevan bagi keperluan mereka boleh diperolehi dari berbagai sumber yang mereka tidak mengetahuinya untuk mencarinya.
- Mereka mahukan maklumat yang boleh sedia digunakan, bukan maklumat yang perlu diekstrak daripada berbagai sumber.
- Mereka tidak mempunyai kemahiran mencari maklumat
- Mereka tidak mempunyai masa untuk membuat pencarian maklumat

Mengikut tinjauan saya terdapat 2 kategori perpustakaan khusus yang mengenakan bayaran terhadap pengguna mereka. Yang pertama, perpustakaan khusus di jabatan Kerajaan dan yang kedua perpustakaan khusus di syarikat swasta atau korporat. Buat masa ini perpustakaan khusus di bawah jabatan Kerajaan yang membuka keahlian kepada orang luar adalah Perpustakaan Jabatan Alam Sekitar. Keadaan yang sama berlaku juga di Uganda. Mengikut Sarah Kagoda terdapat hanya dua sahaja perpustakaan Jabatan Kerajaan di Uganda yang mengenakan bayaran, yang lain tidak. Bagi Perpustakaan Jabatan Alam Sekitar bukan tujuan utama untuk mengaut keuntungan tetapi dirasakan bahawa pengguna yang merujuk bahan di Perpustakaan mereka merupakan syarikat-syarikat yang

* Pustakawan Institut Penilaian Negara

akan mendapat pulangan ataupun keuntungan apabila projek mereka mendapat kelulusan daripada Jabatan Alam Sekitar. Perpustakaan membantu seseorang ataupun syarikat mereka berjaya dengan menggunakan bahan dan khidmat bantuan perpustakaan untuk mendapat maklumat. Dalam masa yang sama perpustakaan telah menjimatkan masa pengguna mendapatkan maklumat.

Bagi perpustakaan khusus di Badan Berkanun iaitu Dewan Bahasa dan Pustaka walaupun dengan mengenakan bayaran, statistik pengguna tidak menurun. Ini menunjukkan bahawa maklumat merupakan keperluan dan pengguna akan membayar untuk mendapatinya.

Tidak dapat dinafikan bahawa perpustakaan khusus di syarikat swasta ataupun korporat, perkhidmatan perpustakaan adalah untuk mencari keuntungan. Beberapa buah perpustakaan khusus telahpun mengenakan bayaran antaranya perpustakaan MATRADE, BERNAMA, SIRIM, RRIM, UTUSAN MALAYSIA, NEWS STRAITS TIMES dan BURSA SAHAM KUALA LUMPUR.

3. KEBAIKAN DAN KEBURUKAN MENGENAKAN BAYARAN

3.1 Pro - Kebaikan mengenakan bayaran.

3.1.1 Menghadkan permintaan atau pertanyaan rujukan dan memastikan pengguna lebih *contained and specific* apabila membuat pertanyaan. Mengikut Lee, dengan tiadanya bayaran setengah perkhidmatan maklumat tidak dapat disediakan. Beliau juga mempertikaikan dengan adanya bayaran akan menghalang salah guna perkhidmatan perpustakaan semata-mata kerana ianya percuma, bukan kerana ianya benar-benar diperlukan.

3.1.2 Menambahkan pendapatan dan boleh memperbaiki mutu perkhidmatan. Dengan ini boleh menambahkan koleksi yang terkini. Pustakawan akan lebih bertanggungjawab dan berusaha untuk memberi perkhidmatan yang lebih berkualiti di samping meningkat penggunaan perpustakaan. Apabila penggunaan perpustakaan meningkat amat mudah bagi Pustakawan untuk mendapat justifikasi untuk peruntukan yang lebih banyak.

3.1.3 Menghalang eksploitasi perkhidmatan awam oleh pengguna luar yang terdiri daripada golongan komersial. Ini akan mengawal permintaan atau pertanyaan rujukan daripada pengguna luar dan dapat memastikan perpustakaan diberi ganjaran setimpalnya apabila ianya menyediakan perkhidmatan kepada pengguna luar.

3.1.4 Dapat memberi perkhidmatan kepada golongan yang selama ini tidak dapat dilayan. Bagi perpustakaan INSPEN perkhidmatan diberi hanya kepada kakitangan jabatan dan peserta kursus. Ini membolehkan perkhidmatan diberikan kepada pengguna luar seperti penilai swasta, Perunding harta, ejen harta tanah dan orang perseorangan. Pengguna luar ini dapat mengakses kepada bahan-bahan yang diterbitkan oleh jabatan dan dapat menggunakan koleksi perpustakaan amnya.

3.2 Kontra - Keburukan mengenakan bayaran

3.2.1 Boleh menghalang pertanyaan. Kerja-kerja pertanyaan rujukan dipandang sebagai latihan yang baik kepada kakitangan perpustakaan dan kadang-kadang kakitangan perpustakaan akan cuba sedaya upaya sehingga memperoleh bahan-bahan yang terdapat di luar perpustakaan semata-mata untuk membantu pengguna dalam menjalankan kerja penyelidikan mereka.

3.2.2 Meletakkan perpustakaan di dalam hubungan kontraktual dengan pengguna di mana pengguna boleh mempertikaikan ketepatan maklumat yang diberi.

3.2.3 Mekanisma mengenakan bayaran akan mengambil masa yang lama tambahan pula perpustakaan di Jabatan Kerajaan dan kadangkala melibatkan kos yang banyak sebelum ianya dapat beroperasi.

3.2.4 Tekanan yang tinggi akan dirasai oleh Perpustakaan INSPEN di dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti, di samping masalah kakitangan yang tidak mencukupi dan juga kekangan kewangan.

4. KAJIAN KES: PERPUSTAKAAN INSPEN

4.1 Pengenalan

INSPEN merupakan pusat latihan Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH). Kementerian Kewangan Malaysia dan telah beroperasi sejak tahun 1985. Perpustakaan INSPEN adalah perpustakaan khusus yang menumpukan perhatian dalam bidang penilaian dan harta tanah.

4.2 Objektif

Berfungsi sebagai pusat maklumat dan rujukan kepada kakitangan INSPEN, peserta kursus dan kakitangan Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH).

Memberi perkhidmatan sokongan kepada program latihan, penyelidikan dan peperiksaan yang dikendalikan di INSPEN dengan memberi perkhidmatan rujukan dan perkhidmatan pinjaman.

Berfungsi sebagai Pusat Maklumat dan Rujukan dalam bidang Penilaian dan Harta Tanah serta membina perkembangan koleksi dari masa ke semasa.

Memberi khidmat nasihat kepada Jabatan dan cawangannya dalam hal ehwal perpustakaan.

4.3 Rasional Membuka Perkhidmatan Kepada Pengguna Luar

Pengguna luar terdiri daripada pihak swasta seperti perunding harta, ejen harta tanah, penilai dan pemaju perumahan. Selain daripada itu, Badan Berkanun, Penguasa Tempatan, penuntut pengajian tinggi dan individu juga datang menggunakan Perpustakaan INSPEN.

Perpustakaan INSPEN dibuka kepada pengguna luar hanya untuk membuat rujukan sahaja. Terdapat pengguna luar yang terdiri daripada kakitangan profesional dalam bidang harta tanah yang datang menggunakan perpustakaan bukan setakat mahu merujuk tetapi mahu meminjam bahan yang ada. Masalah timbul apabila pihak perpustakaan tidak membenarkan sebarang pinjaman kepada pengguna luar sehingga mereka merungut bahawa sukar bagi mereka untuk berulangik hanya sekadar ingin merujuk satu bahan kerana perpustakaan INSPEN yang terletak jauh dari pusat Bandar dan masalah pengangkutan awam untuk datang daripada pusat Bandar.

Pada masa ini terdapat beberapa buah Universiti yang menawarkan kursus dalam bidang penilaian dan harta tanah iaitu Universiti Teknologi Malaysia, Universiti Malaya dan Institut Penilaian Negara. Bilangan penuntut yang datang ke Perpustakaan INSPEN juga kian bertambah.

Apabila mereka datang ke perpustakaan mereka akan mengajukan pertanyaan rujukan yang mana ini mengambil masa kakitangan untuk melayan mereka. Kami rasa serba salah sama ada hendak melayan atau tidak. Melayan bermakna kerja sendiri terpaksa dihentikan buat seketika dan sekiranya tidak dilayan terasa bersalah kerana sebagai sebuah perpustakaan kita ada *obligation* membantu pengguna untuk mendapatkan maklumat.

Masa yang telah diberikan kepada pengguna luar itu Sebenarnya membantu mereka mendapat

maklumat dan menjadi organisasi atau syarikat mereka lebih berjaya dan mendapat keuntungan. Mereka telah menggunakan kemahiran mendapatkan maklumat secara percuma, di samping menjimatkan masa mereka untuk mencari maklumat.

4.4 Rasional Menggenakan Bayaran Kepada Pengguna Luar.

Bayaran patut dikenakan kepada pengguna luar yang datang menggunakan perpustakaan berdasarkan beberapa faktor:

4.4.1 Saranan Kerajaan

Cadangan mengenakan bayaran adalah selaras dengan dasar kerajaan supaya Jabatan menimbangkan kemungkinan mendapatkan sumber kewangan untuk menampung sebahagian kos perbelanjaan. Pekeliling Perbendaharaan Bil. 5/1991 bertarikh 19 Disember 1991 berkaitan dan dirujuk.

4.4.2 Penghargaan Pengguna

Dengan mengenakan bayaran diharap pengguna akan lebih menghargai dan bertanggungjawab terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Mereka akan lebih sedar mengenai nilai perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan dan menggunakan agar mendapat faedah sepenuhnya (*get their moneys worth*).

4.4.3 Meningkatkan Mutu Perkhidmatan

Dengan mengenakan bayaran, Perpustakaan INSPEN juga perlu mengawasi dan memperbaiki mutu perkhidmatan yang disediakan serta memperkenalkan perkhidmatan baru agar setanding dengan bayaran yang dikenakan.

4.4.4 Membeli Buku

Bayaran itu juga dapat digunakan untuk membeli buku perpustakaan. Kebanyakan buku dalam bidang ini adalah terbitan luar negeri, harganya terlalu mahal dan sukar di dapati di dalam pasaran tempatan. Tambahan pub buku-buku ini amat kurang dalam Bahasa Melayu.

4.4.5 Pengkhususan Dalam Bidang Penilaian dan Harta Tanah

Memandangkan perpustakaan ini merupakan satu-satunya perpustakaan yang membuat pengkhususan dalam bidang ini di Malaysia, sangatlah penting perpustakaan memperkembang dan mengemaskinikan koleksi dalam bidang tersebut dari masa ke semasa. Ini sudah tentu melibatkan kewangan yang banyak.

4.4.6 Mengenalpasti Pengguna

Untuk mengenalpasti ahli yang benar-benar berminat untuk menggunakan perkhidmatan perpustakaan.

4.4.7 Pengkorporatan Jabatan

JPPH adalah dalam usaha menuju ke arah pengkorporatan dan sebagai langkah permulaan perpustakaan INSPEN boleh menyumbang dengan mengenakan bayaran dalam usaha untuk mendapatkan hasil pendapatan.

4.4.8 Pengkomputeran Perpustakaan INSPEN

Perpustakaan INSPEN akan mula mendapat sistem perpustakaan pada tahun 1999. Amat tidak adil sekiranya pengguna luar dapat mengakses sistem dengan percuma sedangkan kosnya terpaksa ditanggung oleh Jabatan. Sekurang-kurangnya sedikit bayaran boleh dikenakan untuk mendapat kembali kos.

rujukan, menjalankan pencarian maklumat mengenai topik tertentu yang dikemukakan oleh pengguna serta memberi nasihat mengenai bahan perpustakaan yang perlu dirujuk.

5.4 Penyediaan Bibliografi

Perkhidmatan ini menyediakan senarai bahan atau artikel untuk topik tertentu.

5.5 Bayaran Kepada Perkhidmatan Salinan Fotokopi Dan Jilidan

5.6 Derma daripada orang perseorangan dan organisasi

6. Isu

Sebagai sebuah perpustakaan di Jabatan Kerajaan, Perpustakaan INSPEN tidak boleh sewenang-wenangnya mengenakan bayaran kepada pengguna luar. Bagi membolehkan Perpustakaan INSPEN mengenakan bayaran, terdapat beberapa isu yang perlu diberi perhatian.

6.1 Mendapatkan kelulusan daripada Perbendaharaan Malaysia.

Di dalam akaun mana hendak diletakkan wang tersebut? Akaun Hasil atau Akaun Amanah? Sekiranya ingin meletakkan di dalam Akaun Hasil perkara yang perlu dibuat ialah mendapatkan kelulusan Perbendaharaan Malaysia sahaja. Tetapi wang yang diperolehi terpaksa di masukkan ke dalam Akaun Hasil dan perpustakaan INSPEN tidak boleh menggunakan wang tersebut. Bagi membolehkan wang tersebut dapat digunakan dan di masukkan ke dalam akaun INSPEN, maka Akta Akaun Amanah perlu dipinda di mana perlu di masukkan klausa yang membolehkan Perpustakaan INSPEN mengenakan bayaran terhadap perkhidmatan-perkhidmatan yang akan diberi.

Perkara ini juga boleh dibuat dengan meminda Akta Fee di mana di masukkan kadar bayaran perkhidmatan-perkhidmatan perpustakaan.

Boleh mewujudkan Akaun Amanah Khas untuk perpustakaan INSPEN.

6.2 Mengubah budaya percuma kepada berbayar.

Jabatan harus mengubah budaya yang selama ini menganggap perpustakaan perlu memberi perkhidmatan secara percuma. Perpustakaan INSPEN amat sedar akan tanggungjawab sosial khususnya kepada pengguna atau kakitangan jabatan dan kakitangan kerajaan amnya. Tetapi

5. PENDAPATAN

Pendapatan boleh dihasilkan dengan cara berikut:

5.1 Menganakan Yuran Keahlian

Terbuka kepada individu yang berminat dan pihak agensi swasta seperti perunding harta, penilai, ejen harta tanah dan pemaju perumahan.

5.2 Denda

Bayaran terhadap kelewatan atau kelalaian memulangkan bahan yang dipinjam pada tarikh pemulangan yang ditetapkan, kehilangan buku atau rosak dan kehilangan kad keahlian.

5.3 Pertanyaan Rujukan

Perkhidmatan ini meliputi menjawab pertanyaan

kita mesti melihat bahawa perkhidmatan yang disediakan digunakan juga oleh pihak swasta atau komersial.

Sewajarnya jabatan meletakkan industri maklumat kepada satu tahap yang tinggi sejajar dengan perkhidmatan lain yang disediakan oleh jabatan.

7. MASALAH

7.1 Kakitangan

Perpustakaan INSPEN perlu ada kakitangan yang mencukupi untuk memberi perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Buat masa ini perpustakaan hanya mempunyai seorang Pustakawan dan dua orang Pembantu Perpustakaan. Perpustakaan perlu dibuka sentiasa apabila ianya dibuka kepada pengguna luar. Kakitangan juga akan menghadapi masalah untuk bercuti kerana kurang kakitangan yang bertugas. Keadaan ini tentu sahaja akan menjejaskan perkhidmatan.

7.2 Kurang Peruntukan

Bagi kebanyakan Jabatan Kerajaan perpustakaan akan menerima peruntukan yang paling kurang berbanding dengan bahagian lain. Sekiranya Jabatan menghadapi masalah kewangan, peruntukan perpustakaan yang akan dikurangkan dahulu.

7.3 Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan perlu dikongsi oleh kakitangan jabatan dengan orang luar. Bagi Perpustakaan INSPEN tentu sahaja akan menghadapi konflik sekiranya bahan hanya ada satu naskhah sahaja. Keperluan jabatan perlu diberi keutamaan dahulu. Sekiranya bahan tersebut dipinjam oleh pengguna luar tentulah amat sukar untuk dipanggil bahan tersebut untuk dikendalikan, kerana sebagai ahli yang berbayar mereka juga mempunyai hak untuk membuat pinjaman.

7.4 Kemudahan-kemudahan

Banyak kemudahan yang masih belum ada di perpustakaan seperti mesin faksimili yang tersendiri, telefon talian terus, mesin fotokopi yang tersendiri dan banyak lagi di mana kemudahan-kemudahan ini akan dapat membantu meningkatkan keberkesanan perkhidmatan.

8. CADANGAN

Sebelum membuka perkhidmatan kepada pengguna luar.

perpustakaan khususnya di jabatan amnya perlulah merangka strategi-strategi untuk membolehkan perkara ini dapat direalisasikan. Strategi-strategi adalah seperti berikut:

8.1 Kajian Pemasaran atau Soal-Selidik

Satu kajian perlulah dijalankan untuk mengetahui sejauh mana sambutan pengguna luar mengenai bayaran yang akan dikenakan.

Setakat ini beberapa kategori pengguna telah dapat dikenalpasti. Di antaranya ialah:

- Perunding Harta
- Penilai
- Ejen Harta Tanah
- Pemaju Perumahan

Selain daripada itu, kajian ini juga dapat mengenalpasti jenis perkhidmatan yang mereka perlukan.

8.2 Pemasaran

Bagi memastikan perkhidmatan perpustakaan ini diketahui umum perlulah mengadakan teknik pemasaran yang berdasarkan prinsip 4P (*product, price, promotion dan place*). Aktiviti promosi hendaklah dipergiatkan dan mendapat publisiti agar perkhidmatan yang baru ini dapat diketahui umum. Strategi pemasaran boleh dibuat melalui:

- Iklan - Boleh mengiklan melalui jurnal atau buletin jabatan, mass media, buku cenderamata seminar atau Persidangan.
- Brosur - Boleh mengeluarkan brosur dan diedarkan kepada semua agensi yang terlibat dengan Penilaian dan Harta Tanah, *Personal Selling* dengan mengadakan promosi semasa mesyuarat, mengadakan pameran semasa seminar dan Persidangan dan memberi taklimat kepada organisasi dan institusi yang terlibat dalam bidang Penilaian dan Harta Tanah.

8.3 Menyusun semula, memperkemas dan mempertingkatkan perkhidmatan dan pengurusan perpustakaan.

Perpustakaan INSPEN perlu bersedia sebelum membuka perkhidmatan kepada pengguna luar. Banyak perkara perlu dibuat dan Mary Ellen Bates dalam artikelnya *Fee-based information Services Within Special Libraries* telah menyenaraikan checklist seperti berikut:

- *Develop rates*
- *Get invoicing system in place*
- *Get request tracking system in place*
- *Develop work sheet and billing form for staff*
- *Develop scripts to help staff explain new fee-based service.*
- *Develop complaint procedure*
- *Establish merchant accounts with credit card companies*
- *Establish Federal Express/UPS/Airborne account*
- *Develop brochures and rate cards*
- *Develop mailing list for initial marketing efforts*
- *Establish quality control procedure*
- *Get separate telephone lines and voice mail*
- *Establish mechanism for paying*
- *copyright royalties*
- *Plan an Opening Day Event*

9. KESIMPULAN

Tidak mustahil tujuan Perpustakaan INSPEN ini tidak boleh direalisasikan. Kerjasama daripada semua pihak khususnya jabatan adalah sangat diperlukan.

Usaha ini boleh dilaksanakan dengan adanya Perancangan yang teliti, sokongan daripada semua staf, kebolehan untuk bertindak cepat menghadapi pasaran yang sentiasa berubah (*changing market*) dan fleksibiliti. Ini akan menjadi satu pengalaman yang menarik dan juga salah satu jalan untuk mengembangkan perkhidmatan dan menyediakan maklumat kepada golongan pengguna yang lebih luas.



PERPUSTAKAAN
NEGARA MALAYSIA

BIBLIOGRAFI

1. A.W. Ismail (1992, December 10). *Perkhidmatan maklumat harus bercirikan komersil*. **Utusan Malaysia**
2. Bates, Mary Ellen (1998, Spring) *Fee-based information services within special libraries*. **Library Management Briefings**. 1-7
3. Broadhurst, Dominic (1997, September). *Managing a fee-based information service at Manchester Business School*. **Managing Information**. 4(7), 33-35
4. Coffman. Steve & Helen, Josephine (1991. October). *Doing it for money*. **Library Journal**, 116(17),32-36
5. Cooney, James P. (1987, October). *What is information really worth?* **Canadian Library Journal**, 293-297
6. Halliday. Jane (1991, October). *Fee or free : a new perspective on the economics of information*. **Canadian Library Journal**. 327-332
7. Kagoda. Sarah (1996). *Free Versus Fee: the challenges of government libraries in Uganda*. 62nd General Conference Conference Proceedings-, August 25-31, 1996 Wide Web: <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-kags.htm>
8. Lamont, Sally Wood. *Self Financing Services in Libraries: a methods of increasing limited library budgets in post-Communist Romania?*. 62nd IFLA General Conference-Conference Proceedings. August 25-31, 1996 Wide Web: <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-woos.hlm>
9. Latimer. Karen (1996). *Free to fee: the current account from an academic library*. 62— **IFLA General Conference-Conference Proceedings**. August -25-31
10. Lee Hwa Wai (1992). **ASLIB Proceedings**, 21(9),275
11. Norton. Bob (1988). *Charging for library and information services*. London : Library Association Publishing
12. Samsiah Alang (1994). *Cadangan membuka keahlian kepada pembaca luar serta bayaran pendaftaran keahlian*. (unpublished materials)
13. Samsiah Alang, Fauziah Haji Majid. & Noor Asni Mohd Noor (1993). *Cadangan mengenakan bayaran ke atas perkhidmatan perpustakaan di Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta di Ibu Pejabat dan INSPEN*, (unpublished materials)
14. Savolainen, Reijo (1990). *Fee or free? The socio-economic dimensions of the charging dilemma*. **Journal of Information Science**, 16,143-153
15. Smith, Wendy (1993, June 15). *Fee-based services: are they worth it*. **Library Journal**, 40-43
16. Skzeszewski. Stan (1985, June). *User fees: the time has come to face the issue*. **Canadian Library Journal**, 42(3), 137-141
17. Tanton, Jill (1997, September). *Charging for information: costing and pricing*. **Managing Information**, 4(7). 36-37
18. *User pays: the Victorian response* (1990, March). **APLIS**, 3(1), 41-43
19. Wide Web: <http://www.ifla.org.sg/IV/ifla62/62-latk.htm>
20. Zohra Ibrahim (1990). *Fee-based information services in Malaysian an academic approach*. Proceedings of the Eight Congress of Southeast Asian Librarians June 11-14