

**PERANAN PEMBANTU PERPUSTAKAAN DALAM  
ERA PERPUSTAKAAN MASA HADAPAN**

**Dato Prof Dr. Haji Raja Abdullah Yaacob**  
**Fakulti Pengurusan Maklumat**  
**[rary@salam.uitm.edu.my](mailto:rary@salam.uitm.edu.my)**

**Seminar Kebangsaan Pembantu Perpustakaan 2009, 2-4hb Jun 2009, Hotel City  
Bayview, Kuah Langkawi**

**Abstrak:** Dalam memenuhi keperluan profesion kepustakawanan di negara ini, perkhidmatan perpustakaan yang berkesan merupakan kunci kepada kejayaan profesion ini. Tidak dinafikan pembantu perpustakaan merupakan peneraju dalam perkhidmatan perpustakaan. Ini kerana merekalah yang berada di barisan hadapan di persekitaran perpustakaan. Mereka di tempatkan di semua kaunter dan di semua bahagian. Malah, merekalah yang di temui terlebih dahulu oleh para pengguna apabila memerlukan mana-mana perkhidmatan di perpustakaan. Tidak hairanlah, ramai pengguna yang akan merasa kecewa jika tidak mendapat perkhidmatan yang baik dan sekali gus menganggap ianya adalah kelemahan perpustakaan keseluruhannya. Sebaliknya, mereka yang berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh pembantu akan terpacu untuk datang semula ke perpustakaan dan akan menyebarkan saranan yang baik kepada rakan-rakan yang lain. Ini merupakan strategi pasaran yang sangat efektif untuk menarik lagi pengguna ke perpustakaan. Keberkesanan peranan pembantu menjadi lebih mencabar dalam era information dan communication Technology (ICT) dan ilmu pengetahuan yang mana ramai yang menganggap perpustakaan sebagai tidak relevan lagi. Peranan pembantu perlu berubah mengikut perubahan ICT dan persekitaran dan anjakan paradigma ini harus berterusan. Pada masa yang sama kedudukan mereka yang berhadapan terus dengan pengguna memerlukan mereka pandai berkomunikasi dua hala seta ramah dan mesra pengguna. Peranan pembantu akan terus penting untuk menjayakan khidmat cemerlang perpustakaan dan kemahiran asas mereka dalam perkhidmatan maklumat, sumber maklumat dan ICT perlu dimantapkan. Kertas kerja ini akan cuba meninjau keadaan semasa dan bagaimana peranan pembantu perpustakaan dapat meningkatkan akhirnya dapat membentuk masyarakat maklumat dan pengetahuan yang berfikiran kritikal di negara kita.

**Katakunci:** Pembantu perpustakaan, ICT, perpustakaan, peranan pembantu perpustakaan,

*“Bagi sesiapa yang berkerja di perpustakaan, tidak dapat dinafikan tentang kebolehan pembantu perpustakaan dari segi kemahiran perpustakaan mereka. Kepakaran yang diperolehinya adalah setaraf dengan mereka yang mempunyai kelayakan ikhtisas.”*

## **Pengenalan**

Industri kepustakawanan merupakan industri yang boleh dibahagikan kepada dua aspek penting, iaitu pengurusan perpustakaan dan perkhidmatan perpustakaan. Walaupun kedua-duanya perlu diberikan layanan yang samarata, tidak dinafikan bahawa perpustakaan diwujudkan ialah untuk memberi perkhidmatan yang efektif. Yang demikian setiap perpustakaan perlu mempunyai misi yang berorientasikan perkhidmatan untuk pengguna. Malangnya, pengguna masih ‘mengidamkan’ perkhidmatan

perpustakaan dan maklumat yang, bukan sahaja bermutu tinggi, iaitu dapat menyediakan maklumat apabila diminta, tetapi juga kesungguhan perpustakaan menyediakan kepelbagaian perkhidmatan dan nasihat yang dapat meningkatkan lagi imej bidang ini. Pembantu Perpustakaan dianggap sebagai tulang belakang pengurusan perpustakaan kerana peranan mereka sebagai petugas sokongan dalam semua jabatan dan perkhidmatan di perpustakaan. Selain daripada peka terhadap menyokong pengurusan perpustakaan, mereka merupakan barisan hadapan ('front line') dalam penyediaan perkhidmatan maklumat dan ICT, iaitu orang yang sentiasa berinteraksi dengan pengguna di pelbagai perpustakaan. Oleh yang demikian, mereka perlu bersedia membantu dan mempunyai kemahiran dan kompetensi yang sesuai bagi memastikan kejayaan perkhidmatan perpustakaan dan maklumat. Kegagalan menyediakan perkhidmatan maxima yang diharapkan ini akan menyebabkan pengguna tidak faham apa sebenarnya peranan perpustakaan dan sekali gus menyebabkan mereka tidak suka berkunjung serta menggunakan perkhidmatan perpustakaan. Ini akan mencemarkan imej perpustakaan yang semakin mencabar akibat arus ICT dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan juga perlu berfungsi untuk memberi perkhidmatan yang memudahkan penggunaan peralatan dan bahan dengan perancangan yang sistematik.

Disamping itu pembantu juga berperanan sebagai satu pasukan yang menyokong ke arah mencapai matlamat perpustakaan. Pengguna perpustakaan digalakan menguna pelbagai bahan, selain dari ICT dan aktiviti ke arah memperbaiki mutu pendidikan dan kemahiran maklumat mereka, selain dari sebagai tempat mengumpul, menghasil, mengorganisasi dan menyebarkan serta menggunakan maklumat.

Pembantu perpustakaan biasanya meningkat prestasi mereka setelah diberikan tanggungjawab yang bertambah dari masa ke semasa. Pada peringkat awal mereka bermula dengan melaksanakan tugas-tugas ringan dan "routine," seperti menyusun buku di rak, membuat pra-pengkatalogan dan mengurus majalah semasa baru diterima.

### **Keadaan Kerjaya Pembantu Perpustakaan**

Pembantu perpustakaan, dipanggil juga sebagai kerani, pembantu perpustakaan media, pembantu sirkulasi, teknisen perpustakaan, dan lain-lain lagi. Mereka terlibat dengan kerja-kerja sokongan perkhidmatan dan pengurusan perpustakaan dan dilaksanakan dengan pengawasan pegawai perpustakaan. Tugas-tugas berikut sememangnya dilaksanakan oleh pembantu di perpustakaan:

- Mengorganisasi bahan perpustakaan dan menyediakannya kepada pengguna
- Mendaftar pengguna untuk proses peminjan
- Di meja sirkulasi mereka meminjamkan serta mengumpul buku-buku, jurnal, dan bahan-bahan lain
- Skan kad pengguna dan bahan untuk merekodkan transaksi dalam pengkalan data perpustakaan
- Mencetak resit dengan tarikh pemulangan dan cop tarikh pemulangan dalam bahan.
- Bila bahan dipulangkan ia akan meneliti kerosakan dan merekod dalam pengkalan data perpustakaan

- Sistem sirkulasi elektronik mampu mengeluarkan data tarikh lewat pemulangan dan surat peringatan untuk pengguna, tetapi pembantu akan menyemak rekod sebelum di hantar.
- Menjawab soalan pengguna dan merujuk soalan-soalan susah kepada pegawai professional
- Mengendalikan buku, majalah dan bahan-bahan lain dan disusun semula di rak-rak, fail-fail atau tempat penyimpanan.
- Menempatkan bahan untuk peminjaman untuk pengguna atau perpustakaan lain
- Perlu mahir dalam teknologi maklumat dan komputer
- Meneliti bahan untuk pemeliharaan
- Membantu pengguna mendapat akses kepada maklumat
- Menggunakan system-sistem software untuk mendapatkan dan memasukan data
- Pencarian online bagi salinan pengkatalogan
- Penyediaan pembelian dan penerimaan buku secara online
- Menjawab pertanyaan tertentu, pengurusan sirkulasi, denda dan pencarian maklumat
- Menyelaraskan proses fizikal bahan-bahan baru diterima
- Mengumpul maklumat dan data untuk laporan dan penyelidikan
- Terlibat dalam latihan pengguna dan pembantu perpustakaan.

### **Cabaran Pembantu Perpustakaan: Literasi Maklumat**

Pada hujung tahun 1980han sehingga 1990han, literasi maklumat telah menjadi istilah penting dalam perpustakaan sebagai satu program untuk membolehkan pengguna menggunakan pelbagai maklumat bagi memudahkan proses pembelajaran, penencarian maklumat serta menjalankan penyelidikan. Dengan perkembangan ICT yang begitu pesat, literasi maklumat kini termasuk kemahiran maklumat dan kemahiran ICT

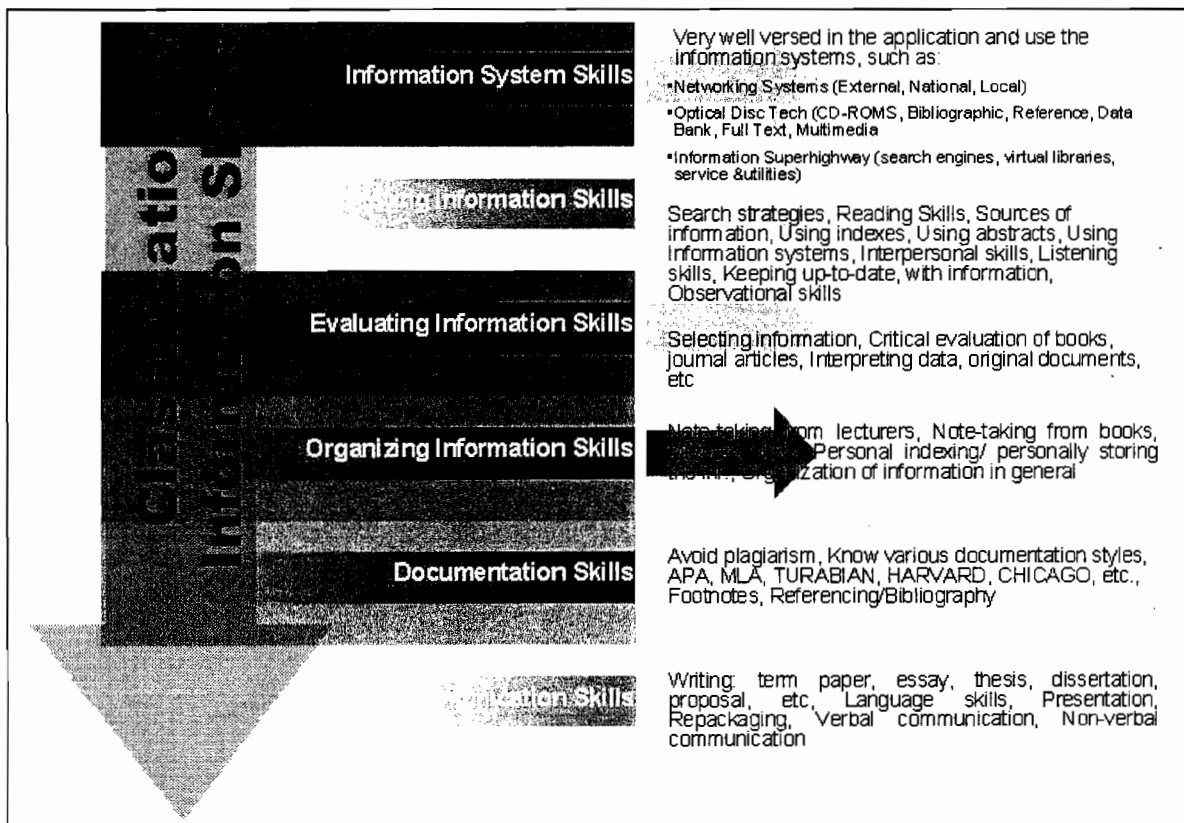
Konsep ini perlu memberi fokus utama kepada persekitaran digital dan sistem rangkaian dan memberi fokus kepada pengguna dalam mempelajari dengan menggunakan dimensi baru. Masyarakat kini perlu sedar tentang pentingnya literasi maklumat yang melibatkan anjakan budaya baru untuk mengimplementasikan literasi maklumat lebih mendalam lagi.

Literasi maklumat merangkumi kemahiran perpustakaan dan akses kepada maklumat, termasuk teknologi maklumat supaya maklumat dapat disediakan untuk digunakan pada masa yang diperlukan. Yang demikian, pengetahuan dan kemahiran bagaimana menggunakan maklumat, dan ICT, terutama Internet secara berkesan dan mengutilisasikan perkhidmatan perpustakaan dengan optima, adalah penting untuk diketahui dan dilaksanakan oleh pembantu perpustakaan supaya dapat menghasilkan perkhidmatan yang memuaskan. Pengetahuan dan kemahiran tentang kewujudan maklumat elektronik, sistem-sistem rangkaian dan online, termasuk menggunakan pengkalan data dan 'software' tertentu tidak dapat dielakkan lagi dalam era maklumat dan ilmu pengetahuan ini. Siapakah yang perlu memainkan peranan utama untuk mengatasi masalah buta dalam literasi maklumat? Perpustakaan dengan disokong oleh pembantu perpustakaan dapat membantu melaksanakan tanggungjawab ini dengan menyediakan program-program tertentu.

## Kemahiran Maklumat

Istilah kemahiran perpustakaan telah diubah kepada kemahiran maklumat kerana perubahan persekitaran dan juga perkembangan teknologi yang menyebabkan banyak perubahan bentuk-bentuk maklumat dan bagaimana ianya disimpan dan kaedah baru untuk mengakses maklumat. Pengetahuan mengenai pelbagai jenis dan format maklumat, teknik dan kemahiran mencari maklumat di perpustakaan dan pusat maklumat serta media-media elektronik. Ia juga memerlukan pemahaman mengenai pendokumentasian (petikan bibliografik, catitan kaki, dan catitan hujung, dln.) dalam penulisan akademik, teknologi maklumat dan mengakses kepada maklumat adalah merupakan satu lagi kemahiran yang diperlukan.

Pembantu perpustakaan perlu dapat mengaplikasikan kemahiran maklumat supaya mereka dapat menolong pengguna mendapatkan akses kepada maklumat dalam pelbagai bentuk dan format. Dalam konteks era ICT mereka perlu fasih dalam kemahiran sistem mendapatkan maklumat, menilai maklumat, mengorganisasi maklumat, kemahiran dokumentasi dan komunikasi, seperti dilakarkan dalam Rajah 1.



## **Rajah1: Pengkelasan Kemahiran Maklumat**

### **Rasional**

Tahun 1990an merupakan permulaan cabaran kepada bidang kepustakawanan yang melibatkan pertambahan penggunaan ICT canggih dalam pengurusan perpustakaan dan perkhidmatan maklumat. Maka bermulalah zaman baru yang memerlukan kemampuan dan kefasihan penggunaan teknologi maklumat di kalangan kakitangan perpustakaan ("*IT fluency*"). Latihan untuk pembantu termasuklah literasi ICT supaya mereka akan dapat berinteraksi dengan mesyarakat pengguna mereka di perpustakaan. Penghayatan ICT perlu berterusan memandangkan perubahan teknologi sentiasa berlaku secara dinamik.

Dalam penerangannya mengenai penilaian terhadap sekolah biastari beberapa kenyataan berguna dan menarik telah di keluar oleh Kementerian Pendidikan. Antaranya ialah, "Education in Malaysia therefore has to incorporate the latest trends in education to meet national needs. Assessment has to change in order to support and reinforce these changes to ensure effective teaching and learning."<sup>1</sup> Perpustakaan juga perlu sealiran dengan matlamat pelajaran Negara untuk menuju ke arah Negara maju kelak.

### **Langkah-langkah menjalankan Penyelidikan di Perpustakaan**

Salah satu tujuan utama pengguna/pelajar datang ke perpustakaan adalah untuk menjalankan penyelidikan kecil atau besar. Mereka perlukan bimbingan terutama sekali di perpustakaan akademik. Ini kerana masih ramai pelajar tidak terdedah dengan konsep dan perkhidmatan perpustakaan sebelum masuk ke institusi pengajian tinggi. Adalah amat penting bagi setiap pembantu perpustakaan mengetahui langkah untuk menjalankan penyelidikan di perpustakaan dan mengetahui tentang sumber-sumber maklumat, cara mengaksesnya dan keperluan menggunakan maklumat-maklumat yang pelbagai bagi mendapat hasil tugas yang baik. Maklumat kini bukan hanya terdapat dalam satu bangunan perpustakaan sahaja, tetapi juga perpustakaan lain. Ini bermaksud bahawa setiap perpustakaan mempunyai kekuatan bidang koleksinya sendiri dan perkongsian sumber maklumat perlu dilakukan samada dengan cara pengguna sendiri merujuk kepada perpustakaan yang berkenaan atau melalui perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan yang disediakan. Juga perkhidmatan ini bukan hanya tertumpu kepada buku tetapi juga bahan makalah dan elektronik. Malangnya, terlalu ramai pengguna/pelajar yang masih tidak mempunyai kemahiran mencari maklumat dan tidak tahu menggunakan perkhidmatan di perpustakaan. Oleh yang demikian, pembantu harus dapat membimbing mereka meakses dan menyediakan maklumat yang diperlukan. Langkah-langkah menjalankan penyelidikan perlu di praktikan dengan sistematik.

Peringkat pertama, ialah pemilihan topik yang sesuai untuk menyenangkan serta menyeronokan mereka menjalankan penyelidikan. Proses kedua, setiap pelajar dan pengguna perlu mengetahui dengan lebih dekat lagi cara menjalankan penyelidikan di

---

<sup>1</sup> Malaysia. Ministry of Education, *Smart Assessment: An Introduction*, (Kuala Lumpur: Ministry of Education, 1997): 5.

perpustakaan. Pembantu Perpustakaan harus memandu pengguna mengikuti beberapa langkah, seperti berikut:-

- i. Berjumpa dengan *pegawai rujukan dan maklumat* atau pegawai maklumat di *meja rujukan dan maklumat*.

Setiap perpustakaan akan menyediakan meja/kaunter tempat bertanya dan di perpustakaan besar, seperti di perpustakaan akademik, profesional maklumat di tempatkan bergilir-gilir untuk menjadi orang tengah antara maklumat dan pengguna dan untuk membantu pengguna mendapatkan sumber maklumat, dokumen maklumat sebenar dan membantu menjalankan penyelidikan. Bagi pelajar yang mempunyai pelbagai masalah tentang maklumat, meja rujukan merupakan langkah pertama di mana mereka perlu dekati.

- ii. *Merujuk OPAC*

Langkah kedua merupakan merujuk kepada OPAC yang menawarkan maklumat tentang koleksi dalam perpustakaan tersebut dan lain-lain sumber maklumat. Pemilihan bahan yang sesuai dapat dilakukan sebelum pergi ke rak dan seterusnya membuat peminjaman.

- iii. *Merujuk Indeks*

Bahan maklumat dalam bentuk artikel dari jurnal, persidangan, serta akhbar adalah amat berguna kerana ia dapat menyediakan maklumat terkini bagi mengukuhkan penulisan kertas kerja pelajar. Maka, dengan ini, pengguna/pelajar perlu merujuk kepada indeks kepada bahan ini dan jika tidak tahu, bolehlah bertanya kepada pembantu atau pegawai maklumat di meja rujukan.

- iv. *Merujuk Abstrak*

Begitu juga dengan bahan abstrak yang menawarkan ringkasan artikel/dokumen, dipanggil abstrak informatif, atau abstrak yang ringkas, iaitu abstrak indikatif. Ternyata sumber ini amat berguna kerana ringkasan yang disediakan dapat menentukan samada bahan asal diperlukan atau tidak.

- v. *Merujuk System Maklumat*

Pada masa yang sama dengan terdapatnya sumber elektronik serta dengan aplikasi konsep perpustakaan maya, maka banyak lagi maklumat tambahan boleh diakses dan digunakan melalui bahan elektronik, termasuk CD-ROM dan Internet. Kini, pengguna perlu pandai membuat pilihan maklumat atau sistem elektronik yang paling sesuai bagi tujuan kertas kerja mereka. Sekiranya sumber maklumat yang didapati melalui sistem ini tiada terdapat di perpustakaan tersebut, langkah penting yang perlu dilakukan ialah merujuk ke bahagian pinjaman untuk menempah perkhidmatan pinjaman antara perpustakaan.

vi. *Merujuk balik kepada pegawai maklumat.*

Pada masa-masa tertentu, pengguna perlu sekali lagi merujuk kepada pembantu/pegawai maklumat untuk mendapat maklumat seterusnya. Ini berlaku jika pelajar itu menjalankan tesis atau disertasi yang memakan masa yang lama. Jadi dari masa ke semasa maklumbalas dari pegawai maklumat adalah penting untuk mendapat maklumat yang terbaru atau data yang lebih sesuai.

Setelah sumber-sumber maklumat ini digunakan baharulah pengguna sedar bahawa penulisan kertas kerja sebenarnya tidaklah sesukar yang difikirkan selama ini. Sekiranya pelajar mengetahui kemahiran mencari maklumat ini, maka selesailah masalah yang sehingga kini di anggap satu beban besar, iaitu menyiapkan kerja kursus, seperti '*term-paper*,' atau tesis. Yang utamanya, pencarian maklumat ini perlu dijalankan di awal semester supaya ia cepat disiapkan dan pelajar tidak akan tergopoh-gapah di akhir semester nanti. Juga strategi mencari maklumat perlulah mengikuti langkah-langkah yang sistematik. Semasa pengumpulan maklumat serta data dan perangkaan, diolah serta dipekej untuk menyediakan satu kertas kerja yang baik, aspek yang diutamakan ialah mengdokumentasikan maklumat yang di rujuk dengan sempurna. Pengdokumentasian adalah dimestikan untuk mengelakan plagiat dan ini perlu diberi penenakan memandangkan kegiatan pesat 'sindrom potomg dan tampal ("*cut and paste syndrome*")'.

### **Imej Perpustakaan**

Persoalan yang penting ialah tentang imej perpustakaan, terutama sekali dalam era ICT. Masih terlalu ramai pelajar dan pengguna dan masyarakat kita yang masih tidak tahu tentu peranan perpustakaan, tugas pustakawan profesional dan sokongan, dan potensi ilmu yang boleh didapati dari perpustakaan. Sebenarnya, pembantu perpustakaan memainkan peranan penting bagi menaikkan imej perpustakaan supaya pengguna mempunyai budaya mengunjung dan menggunakan kemudahan perpustakaan. Ini kerana perpustakaan tetap memainkan peranan penting sebagai institusi pendidikan dan budaya walaupun dalam era Internet kini. Ini adalah disebabkan semakin banyak perpustakaan ditubuhkan serta peruntukan kewangan semakin bertamabah terutama sekali di perpustakaan akademik. Bagi menaikkan imej perpustakaan dan pengutilisasikan perpustakaan dengan lebih optima, maka pekerja perpustakaan perlu memiliki pelbagai kompetensi. Berikut ialah contoh-contoh kompetensi yang perlu untuk kakitangan perpustakaan.

Kompetensi adalah kemahiran-kemahiran, ilmu teknikal, ciri individu yang boleh menyumbang kepada kejayaan dalam mana-mana tugasan. Banyak maklumat yang ditulis mengenai kompetensi teknologi dan rujukan. Sebahagian darinya dilakarkan dan jadual I.



**Table I**  
**Kompentensi yang diperlukan**

<b>KOMPETENSI</b>	
1	<i>Kompetensi umum untuk semua kakitangan</i>
2	<i>Kopentensi personal dan professional untuk semua kakitangan</i>
3	<i>Kompentensi teknologi untuk semua kakitangan</i>
4	<i>Kompetensi perkhidmatan awam bagi semua kakitanagan perkdmatan awam</i>
5	<i>Kompentensi teknikal</i>

*i. Kompetensi umum untuk semua kakitangan*

- a. Pengetahuan mengenai misi perpustakaan dan pengguna
- b. Pengetahuan dasar asas perpustakaan
- c. Pengetahuan jabatan-jabatan dan perkhidmatan-perkhidmatan perpustakaan
- d. Pengetahuan peranan pekerja perpustakaan dan prosidur komunikasi
- e. Pengetahuan penglibatan perpustakaan dalam konsortium, rangkaian, dan organisasi penrkongsian sumber maklumat
- f. Kebolehan mengumpul dan menyusun perangkaan perpustakaan
- g. Kebolehan memperolehi bahan dan peralatan dan menyimpan inventori
- h. Kebolehan membuat keutamaan dan menyusun tugas
- i. Kebolehan memahami dan mempraktikkan falsafah perkhidmatan untuk pelanggan
- j. Kebolehan memahami istilah umum perpustakaan

*ii. Kopentensi personal dan professional untuk semua kakitangan*

- a. Mempamirkan imej dan pandangan profesional, termasuk terlibat dalam persatuan-persatuan profesional
- b. Mempamirkan kemahuan untuk perubahan dan mencari peluang-peluang meningkat personaliti dan keprofesionalan
- c. Mempamirkan kemahiran komunikasi yang baik dengan semua peringkat pengguna
- d. Kebolehan bekerja berkumpulan dengan berkesan dan membentuk hubungan kerja yang baik bersama pengguna dan kakitangan
- e. Kebolehan mengenalpasti isu etika
- f. Kebolehan mengiktiraf dan menggalakan kepelbagaian dan personaliti yang berlainan dalam penggunaan kakitangan

*iii. Kompetensi teknologi untuk semua kakitangan*

- a. Mempamerkan pemahaman asas peranan teknologi dalam pengurusan dan pekhidmatan maklumat
- b. Mempamerkan pemahaman peranan perpustakaan dan falsafah dan pengenalan ICT kepada pengguna
- c. Pengetahuan teknik keybod
- d. Pengetahuan dan kebolehan operasi peralatan dan pembaikan mudah peralatan
- e. Pengetahuan kemahiran yang diperlukan menggunakan ICT dan peralatan dan kebolehan melatih pengguna
- f. Pengetahuan tentang sistem online
- g. Pengetahuan dan penggunaan e-mail dan Internet
- h. Pengetahuan teknik pencarian online dan Internet

*iv. Kompetensi perkhidmatan awam bagi semua kakitangan perkhidmatan awam*

- a. Kebolehan memperkenalkan pengguna kepada perkhidmatan perpustakaan
- b. Kebolehan menggunakan koleksi perpustakaan keseluruhannya untuk memenuhi keperluan maklumat pengguna
- c. Pengetahuan sistem sirkulasi perpustakaan dan OPAC
- d. Pengetahuan tentang dasar-dasar denda dan yuran, dan prosidur kewangan dan keselamatan
- e. Pengetahuan sumber-sumber asas rujukan dan maklumat dan kaedah merujuk
- f. Pengetahuan mengenai sumber-sumber masyarakat yang terdapat
- g. Pengetahuan keperluan hakcipta perpustakaan
- h. Sistem pengkelasan perpustakaan dan kebolehan menyusun buku di rak dan memilih buang buku
- i. Mengetahui tentang isu dan sumber nasihat pengguna
- j. Mengetahui prosidur pinjaman antara perpustakaan
- k. Kebolehan mendekati pelbagai karektor pengguna dan mengendalikan situasi tertentu

*5. Kompetensi teknikal*

- a. Pengetahuan kaedah-kaedah dan teknik-teknik sesuai untuk bahan memproses, menyimpan dan memelihara bahan perpustakaan.
- b. Pengetahuan industri penerbitan dan vendor dari mana perpustakaan memprolehi bahan dan peralatan dan perkhidmatan
- c. Pengetahuan prosidur untuk meneliti dan memesan bahan dan menerima pesanan, menyelesaikan masalah, perakaunan dan pembelajaran.
- d. Pengetahuan utiliti pengkatalogan (OCLC, Library of Congress, dlln)
- e. Mengetahui format MARC, asas pengkatalogan dan pengkelasan
- f. Kebolehan memahami dan memperinci maklumat

Selain dari itu, pembantu perpustakaan perlu mempunyai kemahiran bagi melaksanakan tanggungjawab-tanggungjawab berikut:

## **i. Kemahiran Berkomunikasi**

Ramai pengguna masih merasa takut dan ragu-ragu untuk mengemukakan pertanyaan di kaunter perpustakaan. Ini adalah kerana tindakbalas yang sering diperolehi kadang kala mengecewakan dan sekali gus tidak menggalakkan mereka berulang semula ke perpustakaan. Pada umumnya kakitangan perlulah mengaplikasikan komunikasi verbal yang baik dan dibantu oleh komunikasi non-verbal yang menggalakan. Beberapa kemahiran berikut boleh meningkatkan proses komunikasi bersama pengguna:

- Mendengar secara berkesan, menyalurkan maklumat dengan tepat dan jelas, dan cuba mendapat tindak-balas secara aktif dan konstruktif
- Memberi maklumat tepat dan kandi mengenai isu-isu perpustakaan dan perkhidmatan kepada rakan sejawat dan ahli pasukan
- Mengenalpasti isu-isu kritikal yang perlu dikomunikasikan dalam situasi yang kompleks
- Menyediakan data dan maklumat dalam format yang berkesan dan boleh difahami
- Prihatin tentang pengguna dari pelbagai budaya dan dapat menyesuaikan mesej untuk pengguna yang berlainan
- Menggunakan contoh yang mudah, ilustrasi atau analogi untuk menerangkan konsep
- Menulis dengan jelas dan mudah difahami
- Mempamirkan kebolehan berkomunikasi kepada kumpulan kecil dan besar dan berdalilog

## **ii. Flexibel dan daya Penyesuaian**

- Menjalankan pelbagai tugas dan bertindak sesuai dengan perubahan dan cabaran baru bidang keperpustakawanan
- Menerima perubahan sebagai perkembangan organisasi yang sihat
- Pandai bertindak dalam keadaan yang kompleks
- Membuat pendekatan yang fleksibel dalam mana-mana cabaran
- Pandai membuat strategi yang alternatif
- Menyesuaikan strategi bagi mendapatkan keputusan yang lebih baik
- Bersedia menjalankan tugas-tugas tambahan
- Positif kepada perubahan

## **iii. Kemahiran Hubungan Berkumpulan dan Dua Hala**

- Membina hubungan yang baik dan peka tentang sensitiviti dan kepelbagaiana budaya dan agama
- Menggunakan empati untuk memahami pangana dan keperluan dan budaya yang berlainan
- Selalu bertanya soalan yang terbuka, mendengar secara aktif, dan membuat tindakan balas secara terbuka dan positif
- Membuat penelitian sebelum membuat tindakan
- Berupaya berhadapan dengan situasi kompleks dan mampu berkomunikasi secara baik

- Proaktif dalam melibatkan pasukan berkumpulan, jabatan, fungsi bagi menyelesaikan masalah dan mendapatkan keputusan yang memuaskan bagi memenuhi keperluan perpustakaan
- Terlibat dalam perbincangan kumpulan dan memberi dan menerima tindakbalas dengan terbuka dan konstruktif
- Komitmen terhadap memenuhi objektif secepat mungkin
- Menyokong kumpulan belajar dan membentuk kebolehan untuk mencapai keputusan yang baik
- Memberi pujian("reward") terhadap kejayaan individu atau kumpulan
- Menyokong keputusan kumpulan melalui tindakan dan komunikasi.

#### **iv. Orientasi kepada perkhidmatan dan kepuasan pengguna**

- Memahami dan memenuhi keperluan pengguna dan minat mereka
- Meramal keperluan pengguna dan minat pengguna yang berlainan
- Proaktif dalam menyediakan maklumat yang diperlukan oleh pengguna
- Memberi bantuan yang maksima kepada pengguna
- Memberi perkhidmatan yang maxina dan konsisten dan berkualiti
- Bersedia mengambil risiko bagi memenuhi keperluan maklumat pengguna

#### **v. Kemahiran Pencarian dan dapatan Maklumat**

Adalah dianggap penting bagi pembantu perpustakaan mempunyai kemahiran yang baik dalam pencarian maklumat konvensional dan juga elektronik. Dengan fenomena ledakan maklumat, pengguna kini berhadapan dengan masalah lebih maklumat ("information overload"). Mereka juga perlu memberi tunjukajar kepada pengguna bagaimana menjalankan pencarian yang betul dengan menggunakan kata kunci dan strategi yang betul. Adalah diharapkan agar pembantu berupaya:

- a. membentuk strategi mencari yang asas, menggunakan istilah umum atau khusus
- b. menggunakan thesaurus tertentu dan senarai tajuk perkara ("subject headings)
- c. aplikasi kemahiran pencarian umum, termasuk "truncation," carian Boolean, had carian dln
- d. memilih maklumat yang sesuai dari segi topik, autoriti, ketepatan, kekinian dan format.
- e. Menaplikasikan kaedah berbeza mendapat akses maklumat
- f. Penilaian maklumat Internet
- g. Menilai bahan bahan cetak dan bukan cetak semasa carian maklumat dan hubungannya dengan bahan elektronik

- h. Menyunting, menyimpan, dan memilih serta mencetak petikan bahan.

## **Cadangan**

### *i. Latihan, Kelayakan lain dan peningkatan*

Kelayakan untuk pembantu biasanya ada sijil pelajaran Malaysia dan mereka perlu mendapat latihan sebelum dan semasa bertugas. Dalam persekitaran ICT yang pesat dalam pengurusan and perkhidmatan perpustakaan, kemahiran ICT diperlukan, pengetahuan pengkalan data dan sistem automasi perpustakaan diperlukan. Latihan berterusan diperlukan dari masa kesemasa di perpustakaan atau di luar perpustakaan.

### *ii. Kebolehan Perkhidmatan Awam: Perkhidmatan secara langsung Kepada pengguna*

- berkomunikasi dengan pengguna yang berlainan latar belakang dan budaya
- menilai kehendak pengguna dan mengendalikan masalah pengguna
- menjalankan temubual rujukan yang sesuai dan berkesan
- menggunakan sumber rujukan asas, perkhidmatan maklumat dan rujukan serta penasihat bahan-bahan perpustakaan
- menggunakan peralatan perpustakaan
- memberi latihan kepada pengguna menggunakan bahan perpustakaan dan peralatan
- menerangkan cara-cara berlaianan bagi mencari maklumat
- menerangkan bagaimana mereka berkomunikasi dan menerima maklumat
- menganalisa dan mereka bentuk strategi pencarian maklumat untuk keperluan khusus.
- Memenuhi keperluan maklumat pengguna di perpustakaan dan luar perpustakaan

### *iii. Untuk perkhidmatan perpustakaan dan maklumat yang berkesan, para pembantu perpustakaan perlu peka tentang aspek berikut:*

- Kefahaman bahawasanya perkhidmatan perpustakaan ada industri perkhidmatan
- Mengetahui akses kepada maklumat
- Mengetahui jenis-jenis maklumat
- Mengetahui format maklumat
- Mengetahui kategori maklumat
- Mengetahui sumber-sumber maklumat
- Mengetahui alat-alat letronik moden didalam penyimpanan dan akses maklumat

- Mengetahui pengakalan data yang sesuai dan penggunaan peralatan hardware

iv. Menyedia sistem penilaian yang member 'reward' yang tidak semestinya dalam bentuk wang

- latihan dan biasiswa untuk meningkatkan kelulusan
- lawatan
- kursus pendek

Tidak menghairankan dengan berlatar belakangkan kebolehan dan pengalaman pembantu perpustakaan boleh dinaikkan pangkat kepada teknisyen atau meningkat kepada tanggungjawab pengawasan. Mereka juga perlu diberi peluang untuk belajar bagi mendapatkan kelulusan professional. Anjakan baru pembantu perpustakaan ialah, keutamaan dalam memasarkan dan mempopularkan perkhidmatan perpustakaan.

Maklumat kini bukan hanya terdapat di perpustakaan tetapi di mana-mana sahaja secara global. Oleh yang demikian, pengetahuan dan kemahiran bagaimana menggunakan perpustakaan secara efektif dan mengutilisasikan perkhidmatan perpustakaan secara optima, dan juga bahan-bahan elektronik, sistem rangkaian dan atas talian tidak dapat dielakan dalam era maklumat yang semakin maju ini. Kemahiran maklumat memerlukan kemahiran komunikasi, kemahiran bahasa (menggunakan bahasa indeks-semulajadi dan istilah automatik). Kemahiran belajar yang kesemuanya boleh diterangkan sebagai kemahiran belajar. Kesemuanya kemahiran ini mempunyai satu perkara yang sama, iaitu pengetahuan dan keupayaan dalam megendalikan maklumat (*handling of information*).

## Kesimpulan

Era pengetahuan menghendakkan penggunaan lebih banyak maklumat dan kini maklumat yang bukan lagi penting untuk akademia sahaja, malah oleh semua bidang. Budaya ilmu perlu dipraktikkan sekiranya matlamat negara untuk maju pada Visi 2000 hendak dicapai, iaitu untuk menjadi maju dalam perindustrian. Negara perlu mengeluarkan graduan/pekerja yang berilmu pegetahuan, sedar tentang maklumat, dan yang mempunyai pengetahuan, pelajaran dan sedar tentang maklumat dan pandai menggunakan teknologi maklumat. Pembantu perpustakaan memainkan peranan penting kerana mereka adalah terlibat dalam sistem perkhidmatan perpustakaan. Mereka membantu pengguna mencapai matlamat masing-masing, seperti kecemerlangan akademik dan kerjaya. Ianya juga merupakan satu punca segala pergerakan dan aktiviti ke arah melaksanakan perkhidmatan yang lebih berkesan dimana mereka dianggap sebagai tulang belakang dalam semua perhidmatan perpustakaan yang berkaitan dengan mengumpul, membina, memproses dan mengedarkan bahan cetak dan bukan cetak dengan gabungan nilai-nilai kemanusiaan

## Bibliografi

- American Association of School Librarians and Association for Educational Communications and Technology, *Information Power: Building Partnerships for Learning* (Chicago: ALA, 1998); Association of College and Research Libraries, *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, (Chicago: ACRL, 2000) (accessed Nov. 9, 2006).
- American Library Association. "3rd Congress on Professional Education: Focus on Library Support Staff, Final Report of the Steering Committee", June 2003, 15.
- Danielson, Elena, "Ethics and Reference Service." *Reference Librarian* no.56 (1997), 107-124.
- Del Vecchio, Rosemary A., "Privacy and Accountability at the Reference Desk." *Reference Librarian* no.38 (1992), 133-40.
- Dewdney, Patricia, and B. Gillian Michell. "Asking "why" Questions in the Reference Interview: a Theoretical Justification." *Library Quarterly* v. 67 (January 1997), 50-71.
- Doyle, Christina S. *Information Literacy in an Information Society: A Concept for the Information Age*. Syracuse, N.Y.: ERIC Clearinghouse on Information & Technology, 1994.
- Futas, Elizabeth, "Ethics and Reference: No Easy Answers." *RQ*, v29 n1 (Fall 1989): 8.
- Golden, Fay Ann, "The ethics of Reference Service for the Public Librarian." *Reference Librarian*, no. 30 (1990): 157-66.
- Gremmels, Gillian S., "Reference in the Public Interest: an Examination of Ethics." *RQ*, v30 n3p362 (Spring 1991): 362.
- Johnston, Bill and Sheila Webber, Sheila "As We May Think: Information Literacy As a Discipline for the Information Age." *Research Strategies* 20, no. 3 (2006): 108-21.
- Koster, Gregory E., "Ethics in Reference Service: Codes, Case Studies, or Values?" (based on a presentation at the 1990 Westchester Library Association conference) *Reference Services Review* v 20 no.1 (1992): 71-80.
- Love, Bruce. *Enterprise Information Technologies: Designing the Competitive Company*. New York: Van Nostrand, 1993.
- Mann, Thomas. *A Guide to Library Research Methods*. New York: Oxford University Press, 1987.
- Massaro, Vin. "New Universities and New Concepts for the Future." In *The International Education Conference*, 21-22 June, Kuala Lumpur, 1994.

Omar Mohd. Hashim. *Pendidikan, Persoalan, Penyelesaian dan Harapan*. Kuala Lumpur: DBP, 1993.

Pastine, Maureen and Katx, Bill, eds. *Integrating Library Skills into the General Education Curriculum*. New York: The Haworth Press, 1989.

Raja Abdullah Yaacob and Norma Abu Seman. "Systematic Information Skill Programme: an Aid to Critical Thinking." In *International Convention on Excellence Thinking*, 19-20, November, UKM, Bangi, 1993.

Robertson, J. E. and Williams, D. A. "Information Skills in Further Education: a Business Studies Perspective." *Education for Information*, No. 2 (1993): 289-296.

Shonrock, Diana D. "ALA- APA Support Staff Certification RUSA's Role." *Reference & User Services Quarterly* (Spring 2007) 46 (no 3): 9- 12.

Smith, Carol, et al , "Technology as the New Liberal Art: The DePauw University Approach to Pervasive Information Fluency," *Proceedings of the 30th ACM SIGUCCS Conference on User Services*, Providence, Rhode Island, Association of Computing Machinery, November 2002.

Wheeler, Simon. "Campus 2000: a World of Communication and Information." *School Librarian*, 39 (3) (August, 1991): 95-96.

Wood, Robert. Education and Human Resource Development: Challenges and Responses. *The International Education Conference*, 21 – 22 June 1994, Kuala Lumpur.



## Appendix I

Senarai kepelbagaian gelaran untuk pembantu perpustakaan:

- Associate Conservator
- Assistant Archivist
- Assistant Circulation Manager
- Assistant Director
- Assistant Director for Support Services
- Automation Specialist
- Catalog Maintenance Supervisor
- Children's Services
- Circulation Aide
- Circulation Assistant
- Circulation Manager
- Clerk
- Computer Specialist
- Department Supervisor
- Gallery Manager
- Head, Access Services
- Head, Government Documents
- Inter-Library Loan Specialist
- Information Assistant
- Information Specialist I
- Information Specialist II
- Information Technician
- Junior Library Assistant

- Library Aide  
Library Assistant  
Library Assistant I  
Library Assistant II  
Library Assistant III  
Library Associate  
Library Clerk  
Library Information Specialist III  
Library Page  
Library Principal Associate  
Library Specialist  
Library Services Assistant  
Library Supervisor  
Library Technical Operations  
Specialist II  
Library Technician

- Manager, Information Accounting  
Manager, Information Resources  
Media Technical Services Supervisor  
Mini-Branch Manager  
Municipal Reference Coordinator

- Personnel Administrator  
Preservation Supervisor  
Principal Library Assistant  
Principal Library Specialist  
Programmer ANALYST  
Program Assistant

Reference Assistant

- Secretary  
Senior Library Assistant  
Senior Library Specialist  
Shelver  
Stock Manager  
Supervising Library Assistant

Technical Services Assistant  
Technical Library Assistant  
Technical Services Coordinator  
Technical Services Supervisor

Volunteer Service Coordinator

## **Apendix 2**

Soal/jawab Isu tertentu

- i. Mengapakan anda perlu memahami dan mempraktikkan falsafah perkhidmatan untuk pelanggan?**

### **JAWAPAN:**

- i. Salah satu aspek penting dalam bidang perpustakaan ialah aspek 'industri berorientasikan perkhidmatan ("service-oriented industry")' bidang ini
- ii. Ini bermakna, selain dari mengurus perpustakaan, ia mengutamakan perkhidmatan maklumat berkesan kepada pengguna
- iii. Pelbagai perkhidmatan maklumat dan yang berkaitan perlu dilaksanakan dengan berkesan kerana ianya adalah tunggak utama wujudnya perpustakaan, iaitu untuk meningkatkan amalan membaca, pendidikan, penyelidikan dan memenuhi keperluan maklumat
- iv. Perkataan 'tidak ada maklumat/bahan' tidak lagi timbul dalam bidang perpustakaan kerana maklumat kini mudah didapati dalam pelbagai bentuk konvensional atau elektronik
- v. Falsafah etika perkhidmatan maklumat, iaitu, " Adalah menjadi tanggungjawab pustakawan menyediakan maklumat yang di minta dan diperlukan oleh pengguna perpustakaan tersebut."
- vi. Theory-theory perkhidmatan maklumat mendorong kepada aplikasi falsafah penyediaan maklumat secara maksima.
- vii. Dalam proses memberi perkhidmatan, tugas kakitangan adalah untuk mengajar dan mendidik pengguna dalam menggunakan bahan-bahan perpustakaan, buku dan elektronik.
- viii. Pengajaran juga tertumpu kepada pengguna ICT, seperti Internet dalam usaha mengelakan wujudnya jurang digital ("digital divide").
- ix. Pengajaran pencarian maklumat perlu ditingkatkan secara konvensional atau online.
- x. Perkhidmatan berkesan kepada pelanggan merupakan objektif perpustakaan dan akan menggalakkan penggunaan perpustakaan
- xi. Budaya perpustakaan termasuk budaya membaca dapat mewujudkan masyarakat berbudaya membaca dan budaya ilmu.

- ii. Mengapakah anda perlu mempamirkan imej dan sifat professional dalam tugas anda?**

### **JAWAPAN:**

- i. Imej yang sesuai dan baik akan memastikan anda akan dihormati dan disanjung.

- ii. Perpustakaan masih tidak mendapat sokongan yang seajarnya kerana masyarakat masih tidak memahami tugas dan tanggungjawab pembantu dan juga perpustakaan.
- iii. Imej pembantu yang baik, professional dan sentiasa ingin membantu dan menyelesaikan masalah maklumat dan masaalah yang berkaitan akan menggalakan dan meningkatkan penggunaan perkhidmatan perpustakaan oleh masyarakat dan sekali gus menaikkan imej perpustakaan.
- iv. Sifat profesional dan tidak berat sebelah akan sentiasa dihormati oleh pengguna.
- v. Contohnya, menyediakan 'the right information to the right person at the right time' akan membawa kepada situasi dimana masyarakat akan menghormati keprofesioanalannya kita dan merupakan faktor pemasaran yang baik.

**iii. Mengapakah anda perlu mempromosikan kemahiran komunikasi yang baik dengan semua peringkat dan golongan pengguna?**

**JAWAPAN:**

- i. Untuk memenuhi objektif perkhidmatan perpustakaan desa yang berkesan
- ii. Membolehkan memahami dan difahami antara pembantu dan pengguna
- iii. Membolehkan pembantu mendalami sesi temubual rujukan
- iv. Mengaplikasikan sifat ramah mesra dan menggalakan pengguna menyual dan berinteraksi verbal
- v. Mengaplikasikan non-verbal communication untuk komunikasi yang lebih berkesan
- vi. Melaksana perbualan yang berkesan yang mengambil kira aspek empathy dan mendengar secara aktif ("active listening").
- vii. Komunikasi yang baik dan berkesan akan menghasilkan interaksi yang memuaskan dan dapat menghasilkan perkhidmatan yang baik.
- viii. Ini akan menjadi satu punca galakan bagi pengguna untuk berulang semula ke perpustakaan.

**This list, based on  
materials developed by the  
Library, was prepared to  
assist our staff in assessing  
their personal computer  
(PC) and Internet skills**

**Notes from Internet**

**FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT, uitm**

**[Year]**

This list, based on materials developed by the Library, was prepared to assist our staff in assessing their personal computer (PC) and Internet skills. It does not include competencies needed Online/Automated Library system. "Wizards" are designated staff in each branch or other major unit who serve as computer resource persons and perform basic maintenance and troubleshooting.

## GENERAL PC SKILLS

All staff who use PC's should be able to:

Define:

- Boot
- CPU
- Monitor
- Memory
- Hard Disk
- Floppy Disk
- Identify and locate the A drive, B drive, and C drive.
- Use proper methods to turn off PCs, boot, and reboot.
- Use proper methods to start and exit all applications.
- Do the following with all printers in his or her work area:
  - Change ribbon or toner cartridge
  - Load paper
  - Clear jams
  - Know whom to call for maintenance and repair.

In addition, Wizards should be able to:

- Format floppy disks.
- Check and maintain floppies and hard drives using:
  - scandisk
  - defrag
  - (or their Windows 95 equivalents).
- Identify major file types:
  - .com
  - .exe
  - .txt
  - .doc
  - .html

## WINDOWS 95 SKILLS

All staff who use Windows 95 should be able to:

- Use a mouse to point, click, drag, and scroll.
- Minimize, restore, and maximize a window.
- Identify what is the current active window.
- Determine what programs are currently running.
- Switch from one document to another within a program.
- Switch from one program to another.

Use a mouse and/or keystrokes to cut and paste  
\_\_ within a document  
\_\_ between applications.

Use My Computer or Windows Explorer to:  
\_\_ copy files from C drive to A or B drive  
\_\_ create directories and subdirectories  
\_\_ move files from one directory to another.

In addition, Wizards should be able to:

\_\_ Perform selective backups.  
\_\_ Scan for viruses using McAfee software.  
\_\_ Find a specific file when its location is unknown.  
\_\_ Rename a file.

### MICROSOFT APPLICATIONS SKILLS

All staff who use these applications should be able to:

\_\_ Use Microsoft Word to create & print simple memos, letters, and reports.  
\_\_ Use Microsoft Excel to create & print simple spreadsheets.  
\_\_ Use Microsoft PowerPoint to create & print simple presentations.  
\_\_ Use Microsoft Publisher to create & print simple publications.

\_\_ Open a new or existing document.  
\_\_ Open documents in different file formats (e.g., WordPerfect).  
\_\_ Scroll up and down within a document.  
\_\_ Find specific text within a document.  
\_\_ Cut and paste / copy and paste.  
\_\_ Insert, move, and resize a clip art image.  
\_\_ Change font formatting.  
\_\_ Change paragraph formatting (indents, bullets).  
\_\_ Change page setup (margins, portrait/landscape).  
\_\_ Print all or part of a document.  
\_\_ Save a document.  
\_\_ Use "Save As" to change a document's name, location, or format.

In addition, Wizards should be able to:

\_\_ Install these applications and updates.

### E-MAIL SKILLS

For all staff who use Eudora, Office Logic, or Microsoft Outlook

\_\_ Identify the parts of an e-mail address.  
Compose and send a message  
\_\_ To another employee  
\_\_ To someone on the Internet  
\_\_ To multiple recipients.  
\_\_ Check mail and read incoming messages.  
\_\_ Reply to a message.  
\_\_ Forward a message.

- Create mailboxes/folders.
- File a message by subject.
- Locate and read a message previously filed.
- Transfer a message from one folder to another.

In addition, Wizards should be able to:

- Attach a file to a message.
- Open an attachment.
- Subscribe and unsubscribe to a listserv.
- Manage nicknames lists (if applicable).
- Create or modify a signature file.

## WORLD WIDE WEB SKILLS

All staff who use the Web should be able to:

Define:

- Web site
- Web page
- Link
- URL
- Identify and follow links in text and graphical form.
- Use the Back, Home, Go, and History functions to navigate.
- Identify the parts of a URL.
- Enter a URL in a web browser by typing or pasting.
- Scroll up and down in a web page.
- Search for text within a web page.
- Print all or part of a web page.
- Add and use bookmarks.
- Locate, and use basic features of, major web search tools.

In addition, Wizards should be able to:

Modify browser preferences/settings:

- Change fonts
  - Enable/disable Java.
- Manage bookmark lists:
- Move bookmarks
  - File in folders
  - Change bookmark names.