



CHAPTER 4: REFERENCE INTERVIEW

Conversation between a librarian and a
library user

MOHD HAFIZ BIN KASIRUN

Pustakawan Kanan

MUHAMMAD SHAFIQ BIN AMIRULLAH

Pustakawan

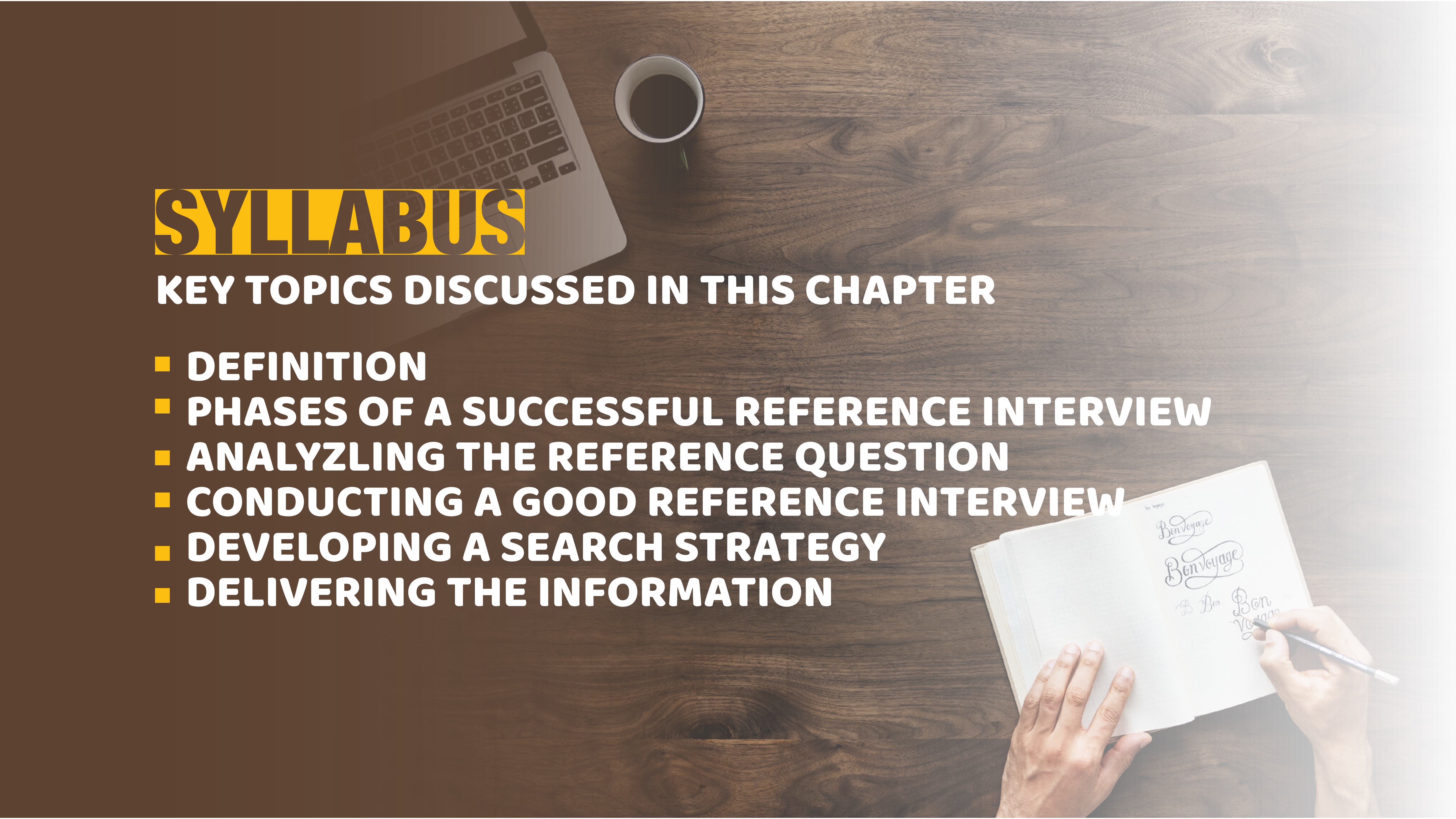
Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسها بتوي موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:

PTARNEGERISEMBILAN
<http://hsembilan.library.uitm.edu.my>

A top-down view of a wooden desk. In the upper left, a laptop is partially visible. Next to it is a white cup filled with dark coffee. In the lower right, a person's hands are writing 'Bon Voyage' in cursive in a notebook. The background is a dark wood grain.

SYLLABUS

KEY TOPICS DISCUSSED IN THIS CHAPTER

- DEFINITION
- PHASES OF A SUCCESSFUL REFERENCE INTERVIEW
- ANALYZING THE REFERENCE QUESTION
- CONDUCTING A GOOD REFERENCE INTERVIEW
- DEVELOPING A SEARCH STRATEGY
- DELIVERING THE INFORMATION

TEACHING LIBRARY@PTAR

The librarian will showcase effective techniques for engaging with user, assist students in understanding how to identify their information needs, and offer practical guidance on providing relevant assistance during reference and consultation sessions.

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>



USER CONSULTATION

Searching Students will receive practical instruction to develop the necessary abilities needed to competently help customers with their reference needs at the consultation or reference desk.

INFORMATION SEARCHING

Students will be given comprehensive guidance on how to conduct information searches which are in line with users' queries.

Source

- Canned Message***
- UiTM LibGuide***
- MyKM Portal***
- Library Website***

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku*

اوسها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>



PREPARATION

BEFORE USER CONSULTATION

KNOW YOUR USERS

KNOW YOUR SOURCE

KNOW YOUR TOOLS

KNOW YOUR METHODS

STEPS TO USER CONSULTATION

STEP
01

GREETING

STEP
02

**IDENTIFY
USER
NEED**

STEP
03

**INFORMATION
SEARCHING**

STEP
04

**ADDITIONAL
INFORMATION /
RESOURCES**

STEP
05

**EVALUATION &
CLOSING**

STEP
01
GREETING

Be attentive, and acknowledge a person as soon as they appear, even if you are busy ●

S.M.I.L.E ●

Establish eye contact ●

Tell them your name ●

Ask how you can help and provide assistance ●

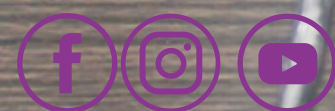
Give the customer your full attention ●

Personalize greetings by addressing customers by name, if possible.

Be Polite ●

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:

PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP 02 IDENTIFY USER NEED

ACTIVE LISTENING

Pay close attention to the user's queries

SEEKS CLARIFICATION

**and refinement through targeted
questioning - open- ended and probing question**

INFORMATION SEARCHING^{STEP} 03

RECOMMEND RELEVANT RESOURCES AND SERVICES

Suggesting specific databases, reference materials, online resources, or research strategies tailored to the user's needs and preferences

PROVIDE ASSISTANCE AND GUIDANCE

Demonstrating search techniques, offering tips for evaluating information

STEP
04

ADDITIONAL INFORMATION

**Guide users to search information in other resources
(open access, etc.)**

**Guide users on how to request for Inter Library Loan if the
material / resource they need not available in the library**

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسمها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP
05

EVALUATION & CLOSING

Seeks feedback from the user to ensure that their needs are satisfactorily met

Expresses gratitude to the user for their inquiry and acknowledges their participation

Follow up with the user after the reference interview to ensure their information needs have been fully addressed

IMPLEMENTATION IN REAL SCENARIOS

STEP
01

GREETING

STEP
02

**IDENTIFY
USER
NEED**

STEP
03

**INFORMATION
SEARCHING**

STEP
04

**ADDITIONAL
INFORMATION /
RESOURCES**

STEP
05

**EVALUATION &
CLOSING**

STEP 01 GREETING

**SITUASI SEBENAR YANG BERLAKU DI PTAR PST :
PERTANYAAN DARI SEORANG PELAJAR PHD :
BERNAMA NOOR FATIAH ILIAS"**

**"ASSALAMUALAIKUM ENCIK, SAYA FATIAH,
PENSYARAH YANG SEDANG MENGAMBIL CUTI
BELAJAR, UNTUK PENGAJIAN PHD...SAYA
SEDANG DALAM PROSES MEMBUAT RESEARCH
PROPOSAL UNTUK THESIS SAYA, MACAM
MANA YA UNTUK SAYA DAPATKAN APA-APA
BAHAN BERKAITAN SAINS SUKAN?"**



Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسمها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP 01 GREETING

1. PERKENALKAN DIRI DAN POSISI
2. NADA YANG TENANG
3. BERIKAN KEYAKINAN KEPADA SI PENANYA

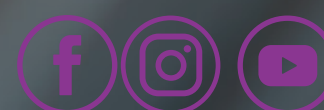


"WAALAIKUMSALAM PUAN, SAYA MUHAMMAD
ZAIDIE BARDAN,
PUSTAKAWAN RUJUKAN,
SAYA AKAN CUBA UNTUK MEMBANTU PUAN
BERKAITAN PERKARA BERKENAAN"

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku*

اوسها قري موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA

PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP 02

IDENTIFY USER NEED

1. FOKUSKAN PENCARIAN
2. FOKUSKAN TOPIK SEBENAR
3. FOKUSKAN JENIS BAHAN

BERKAITAN PERTANYAAN PUAN, BOLEH SAYA TAHU
APAKAH TOPIK ATAU KEYWORD YANG PUAN
SEDANG USAHAKAN PADA KAJIAN, KERANA
UNTUK BAHAN BERKAITAN SAINSSUKAN
ADALAH TERLALU BESAR, MUNGKINSAYA
BOLEH KECILKAN PENCARIAN, AGAR BAHAN
TERSEBUT AKAN LEBIH TEPAT DENGAN
KEPERLUAN KAJIAN PUAN .

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM di hatiku

اوسمها في قلبي موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA

PTAR NEGERI SEMBILAN
<http://nsen.brian.library.uitm.edu.my>

STEP
02

IDENTIFY USER NEED

1. FOKUSKAN PENCARIAN
2. FOKUSKAN TOPIK SEBENAR
3. FOKUSKAN JENIS BAHAN

**SAYA SEDANG MEMBUAT RP BERKAITAN
HUBUNG KAIT ANTARA EXERCISE DAN CAD
(CORONARY ARTERY DISEASE),
ADA TAK APA-APA BAHAN YANG SAYA BOLE
RUJUK TENTANG PERKARA TERSEBUT?**



Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسمها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP
03

INFORMATION SEARCHING

1. TUNJUK AJAR PILIHAN RESOURCES
2. TUNJUK AJAR TEKNIK PENCARIAN



**DEMONSTRASI PENCARIAN BAHAN AKAN
DILAKUKAN OLEH ENCIK MUHAMMAD ZAIDIE
MELIPUTI PENGGUNAAN ONLINE DATABASE
EBOOK, BAHAN FIZIKAL
PUAN AKAN TURUT MENERANGKAN TEKNIK
PENCARIAN BAHAN AGAR PENGGUN DAPAT
MELIHAT PILIHAN PENCARIAN BAHAN
YANG PELBAGAI**

Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسمها تقوى موليا



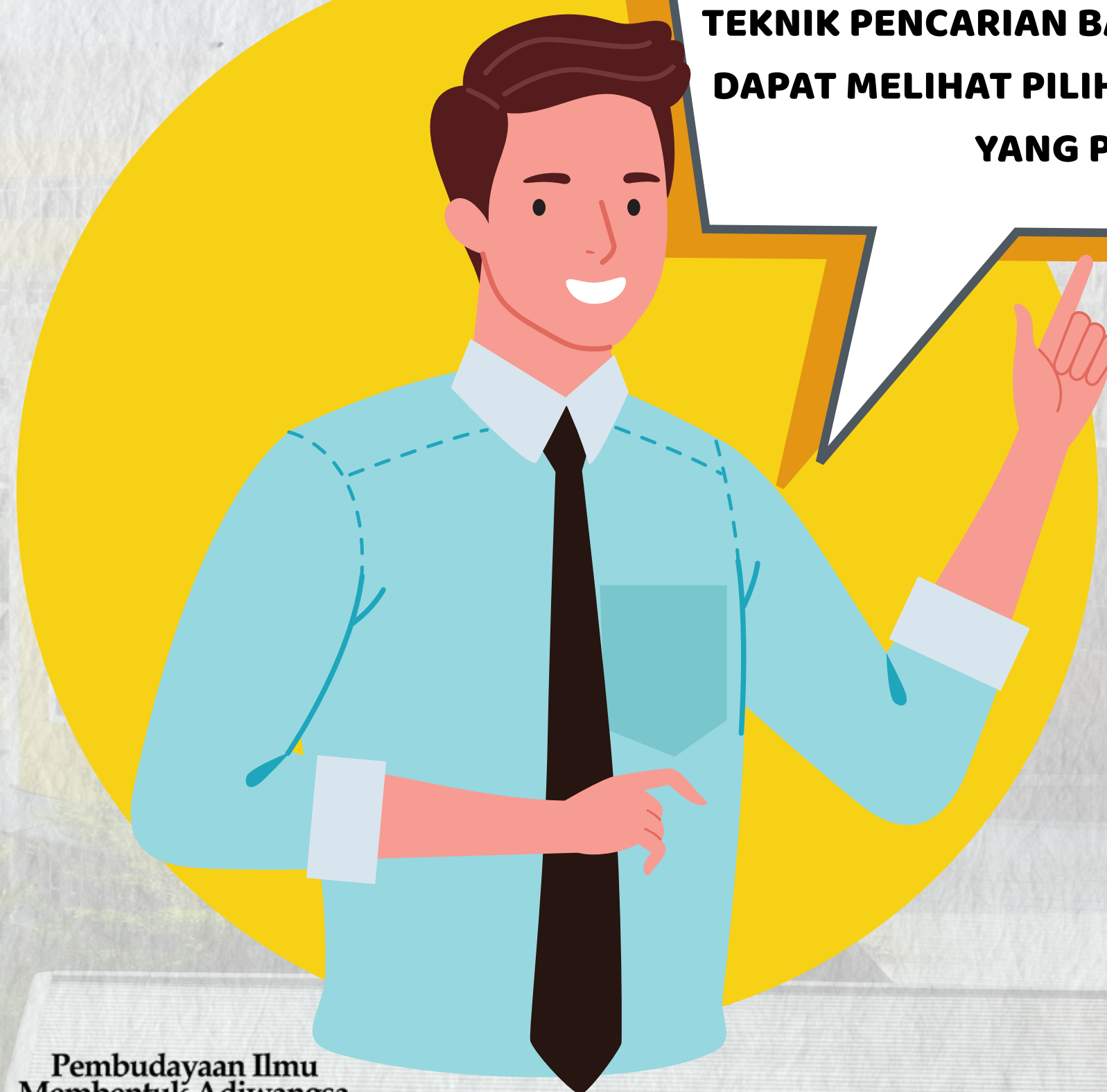
FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP
04

ADDITIONAL INFORMATION

1. TUNJUK AJAR PILIHAN RESOURCES SELAIN KOLEKSI PERPUSTAKAAN
2. TUNJUK AJAR TEKNIK PERMOHONAN SEKIRANYA BAHAN TIDAK DAPAT DIAKSES

**DEMONSTRASI PENCARIAN BAHAN AKAN
DILAKUKAN OLEH ENCIK MUHAMMAD ZAIDI
MELIPUTI PENGGUNAAN OPEN ACCESS GOOGLE
SCHOLAR DAN PENGGUNAAN ILL
ENCIK ZAIDIE AKAN TURUT MENERANGKAN
TEKNIK PENCARIAN BAHAN AGAR PENGGUNA
DAPAT MELIHAT PILIHAN PENCARIAN BAHAN
YANG PELBAGAI**



Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسمها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

STEP 05

EVALUATION & CLOSING

1. DAPATKAN KEPASTIAN ADAKAH BAHAN BERKENAAN BERTEPATAN DENGAN KEPERLUAN
2. DAPATKAN KEPASTIAN JIKA TERDAPAT KEPERLUAN LAIN YANG BOLEH DIBANTU

PEGAWAI BOLEH MEMBERIKAN NO CONTACT PEJABAT ATAU MENERANGKAN PERKHIDMATAN SEPERTI CHAT WITH LIBRARIAN SEKIRANYA TERDAPAT SEBARAN PERTANYAAN DI KEMUDIAN HARI



Pembudayaan Ilmu
Membentuk Adiwangsa

UiTM *di hatiku* اوسمها تقوى موليا



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:
PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>



Preparing yourselves for the task *(Mock Reference Interview)*



What You Should Do Next?

Study and explore information on the belo scenario:

- Printed Resources
- Online Resources
- Research
- Facilities
- Services

You may refer to resources below

UiTM Library Website: <https://library.uitm.edu.my>

UiTM Library Guide: <https://ptar.uitm.edu.my/libguide>

SCENARIO 1

RESOURCES: PRINTED RESOURCES

Contoh senario:
User nak tahu macamana nak cari buku?



SCENARIO 2

RESOURCES: ONLINE RESOURCES

Contoh senario:
User nak tahu macamana nak cari bahan
menggunakan online resources
(contohonline database)

SCENARIO 3

RESEARCH

Contoh senario:
User nak cari bahan untuk penyelidikan
(sediakan satu topik)



SCENARIO 4

SERVICES

Contoh senario:
Pelajar baharu nak tahu apa perkhidmatan
yang ditawarkan di perpustakaan?

SCENARIO 5

FACILITIES

Contoh senario:
User nak buat program dekat library. Apa
kemudahan yang library boleh offer?



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA:

PTARNEGERISEMBILAN
<http://nsembilan.library.uitm.edu.my>

THANK YOU

Diterbitkan Oleh :
Unit Perkhidmatan Perpustakaan
Perpustakaan Tun Abdul Razak
UiTM Cawangan Negeri Sembilan

