

**KEBERKESANAN PERKHIDMATAN MEJA RUJUKAN  
DI PERPUSTAKAAN**

oleh  
Abdul Ismail bin Haji Mohd Jawi

Fakulti Pengurusan Maklumat  
Universiti Teknologi MARA  
Shah Alam

November 2006

## ISI KANDUNGAN

<b>PENGHARGAAN</b>	<b>i</b>
<b>BAB SATU</b>	
<b>1.0 Pengenalan</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Keterangan permasalahan</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Objektif</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Soalan Kajian</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Kesahihan dan Kebolehpercayaan</b>	<b>7</b>
<b>BAB DUA</b>	
<b>2.0 Kajian Kesusasteraan</b>	<b>9</b>
<b>BAB TIGA</b>	
<b>3.0 Metodologi</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Pemilihan Metodologi</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Kekangan Kajian</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Prosedur yang digunakan dalam kajian</b>	<b>22</b>
<b>3.4 Responden</b>	<b>25</b>
<b>3.5 Model Teori</b>	<b>29</b>

## **BAB EMPAT**

<b>4.0</b>	<b>Dapatan Kajian dan analisa data</b>	<b>30</b>
	<b>Model Teori</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Kriteria Pustakawan Rujukan</b>	<b>34</b>
	<b>4.1.1 Kepakaran dalam bidang kepustakawanan</b>	<b>35</b>
	<b>4.1.2 Selari dengan perkembangan maklumat</b>	<b>36</b>
	<b>4.1.3 Personaliti yang menarik</b>	<b>38</b>
	<b>4.1.4 Beretika</b>	<b>41</b>
	<b>4.1.5 Empati</b>	<b>43</b>
<b>4.2</b>	<b>Technique digunakan untuk memperbetulkan Kesilapan</b>	<b>45</b>
<b>4.3</b>	<b>Saluran promosi</b>	<b>47</b>
<b>4.4</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>50</b>
	<b>4.4.1 Permasalahan dari perspektif pustakawan</b>	<b>50</b>
	<b>4.4.2 Permasalahan dari perspektif pengguna Perpustakaan</b>	<b>53</b>
	<b>4.4.3 Permasalahan dari perspektif bahagian perkhidmatan rujukan</b>	<b>61</b>
	<b>Permasalahan yang dihadapi kini</b>	<b>62</b>
	<b>Permasalahan dimasa akan datang</b>	<b>64</b>

## BAB SATU

### 1.0 PENGENALAN

#### **Tajuk Kajian: Keberkesanan perkhidmatan meja rujukan**

Perkhidmatan meja rujukan telah bertapak bertahun lamanya dalam memenuhi keperluan memberikan bantuan serta informasi dikalangan sebilangan kecil mahupun besar individu tertentu.. Perkhidmatan ini telah berubah dan berevolusi daripada segi konvensional sehinggalah kepada pengurusan meja rujukan secara “on-line” dalam membantu serta memanfaatkan pengguna dalam pelbagai permasalahan seperti proses pencarian maklumat serta pencarian bahan-bahan.. Perkhidmatan meja rujukan juga boleh di definisikan sebagai satu pusat perkhidmatan di dalam perpustakaan yang menyediakan atau membekalkan jawapan terhadap soalan-soalan yang bercirikan informasi serta arahan berkaitan dengan cara-cara menggunakan sumber-sumber di perpustakaan.

Meja rujukan biasanya dikendalikan oleh pustakawan profesional yang terlatih, berpengetahuan serta berkemahiran dalam selok belok perpustakaan serta asas-asas kepustakawanan. Apabila seseorang individu mempunyai pertanyaan berkenaan dengan bagaimana untuk mencari maklumat tertentu atau cara-cara untuk menggunakan sebarang perkhidmatan di dalam perpustakaan, mereka bolehlah mendapatkan bantuan atau tunjuk ajar dari pustakawan rujukan yang ditempatkan di meja rujukan. Fungsi dan peranan meja rujukan adalah tidak lebih dari sebagai pusat krisis yang menangani permasalahan yang dihadapi oleh pengguna di perpustakaan, sebagai penyiasatan dan sumber ramalan

serta sebagai unit maklumat dan komunikasi. Perkhidmatan meja rujukan juga telah menjangkau tahap yang kritikal dalam proses evolusinya, di mana dengan penggunaan dan pertumbuhan sistem teknologi maklumat yang kian pesat, peningkatan dari segi permintaan dan harapan daripada pengguna perpustakaan, telah mendorong kepada perubahan yang lebih menjurus ke arah mengendalikan pengguna berbanding dengan mengendalikan teknologi.

Keperluan untuk mempunyai tingkah laku yang sesuai adalah amat diutamakan apabila latihan kepustawanan diberi kepada separa-profesional serta pelajar untuk kerja-kerja yang berkaitan dengan meja rujukan dan kebimbangan ini turut diketengahkan oleh Boris (2001) yang menyatakan “pelajar tidak akan menyedari bagaimana untuk mengenalpasti apabila terdapat banyak soalan mengelirukan yang tersirat disebalik soalan am atau soalan tunjuk arah.” Kepentingan dalam perlunya mempunyai kemahiran ini (meja rujukan) mempunyai pengaruh yang kuat dalam bidang pengurusan maklumat dan kepustakawanan dimana pengguna-pengguna perpustakaan bergantung sepenuhnya kepada pengetahuan dan bimbingan dari pustakawan rujukan. Kemahiran dan kepakaran yang berkaitan dengan kepustakawanan juga telah menjadi satu sumber khazanah yang berharga dan tidak ternilai bagi pustakawan dalam usaha memberi bimbingan serta tunjuk ajar kepada pengguna di perpustakaan dalam memenuhi kehendak dan keperluan maklumat serta pencarian bahan-bahan oleh pengguna.