

# GARIS PANDUAN RUJUKAN DIGITAL IFLA

Terjemahan:  
**Saidatul Akmar Haji Ismail**  
**Azizah Mohd Nor**  
Fakulti Pengurusan Maklumat  
Universiti Teknologi MARA  
Shah Alam, Selangor  
Malaysia

## PENGENALAN

Terma-terma "rujukan maya," "rujukan digital," "e-rujukan," "perkhidmatan-perkhidmatan maklumat internet," "rujukan secara langsung" dan "rujukan masa nyata" adalah digunakan dengan bertukar ganti untuk menghuraikan tentang perkhidmatan-perkhidmatan rujukan yang menggunakan teknologi komputer dalam beberapa cara..."

Rujukan Maya Kanada

### I. Tujuan:

Tujuan garis-garis panduan ini adalah untuk mempromosikan amalan-amalan terbaik rujukan digital berdasarkan asas antarabangsa. Persekitaran dalam talian adalah secara uniknya sesuai untuk model-model kerja konsortial dan kepada pembangunan sumber-sumber berkongsi. Perpustakaan-perpustakaan di negara-negara lain mungkin mempunyai tradisi perkhidmatan awam yang berbeza, yang menjejaskan amalan-amalan rujukan mereka yang mana kedua-duanya akan memberi kesan kepada amalan-amalan rujukan terkini dan jangkaan-jangkaan pelanggan mereka. Tetapi ia juga penting untuk menyedari bahawa teknologi-teknologi baru akan membolehkan pustakawan-pustakawan untuk menetapkan semula skop perkhidmatan awam mereka. Garis-garis panduan ini cuba untuk mencipta beberapa piawaian umum dari pelbagai tradisi dengan harapan bahawa ini akan membolehkan pustakawan-pustakawan daripada komuniti sedunia mengeksplorasi segala kemungkinan secara bebas.

Beberapa isu dibangkitkan dalam garis panduan ini akhirnya mewajarkan pertimbangan dan pengembangan tambahan – seperti isu-isu pengurusan perubahan; bagaimanakah pentadbir satu projek rujukan digital dapat mengurangkan kesan model tugas baru ke atas staf institusi, penjadualan, dan pelanggan-pelanggan? Tugas tambahan juga mungkin perlu dijalankan bagi menentukan keperluan-keperluan pembiayaan tepat untuk usaha ini dalam suasana pelbagai komuniti berbeza, berkenaan dengan pengambilan kakitangan, perolehan sumber, dan peralatan.

*"...Sifat unik rujukan digital memperkenalkan satu alam baru kepada pelbagai isu dan cabaran. Keperluan untuk garis panduan dan piawaian menjadi lebih penting untuk memastikan perkhidmatan-perkhidmatan rujukan digital seluruh konsortium terus berkembang..."*

Vera Fullertyon, Projek Piawaian Rujukan Di gital IFLA, 12/2002.

## II. Sejarah

Kumpulan Perbincangan IFLA untuk Rujukan pertama kali bertemu pada tahun 1998. Ia telah diwujudkan untuk memberi perhatian kesan-kesan teknologi baru ke atas tugas rujukan dan jangkaan pengguna. Pada tahun 2002, IFLA mengakui pentingnya pelbagai isu ini dan dengan pertambahan peserta kumpulan ini, IFLA telah mewujudkan Jawatankuasa Tetap Rasmi untuk Kerja Rujukan. Garis-garis panduan ini tumbuh berkembang melalui pelbagai bengkel rujukan dan mesyuarat yang diadakan selama beberapa tahun.

## III. Skop

Dokumen ini menyediakan keperluan-keperluan pentadbir perpustakaan serta pustakawan:

**Seksyen 1:** Pentadbiran Perkhidmatan Rujukan Digital, adalah ditulis dengan tanggungjawab-tanggungjawab pentadbir program di fikiran.

**Seksyen 2:** Amalan Rujukan Digital, menyediakan panduan untuk pengamal rujukan digital, dan menyatakan norma-norma amalan untuk memudahkan kerja secara kolaboratif.

**Mendefinisikan satu dasar pengguna:** Sebelum terbentuk satu perkhidmatan rujukan digital, ia adalah penting untuk memperjelaskan sasaran pelanggan kita. Mempertimbangkan bagaimana penggunaan teknologi boleh mendatangkan kesan dan / atau mengembangkan satu dasar pengguna kepada institusi terbabit. Lokasi fizikal menjadi kurang penting apabila sesebuah institusi mempunyai sistem dalam talian. Selain daripada pengguna-pengguna tradisional perpustakaan, pelbagai pengguna baru boleh memilih untuk mengambil kesempatan menggunakan perkhidmatan dalam talian.

## PENTADBIRAN PERKHIDMATAN RUJUKAN DIGITAL

Pemeriksaan prosedur-prosedur dan dasar-dasar institusi yang sedia ada perlu dilakukan sebelum membentuk perkhidmatan baru. Tentukan bagaimana ini boleh memberi kesan kepada satu peralihan atau penambahan kepada satu persekitaran digital. Kita juga mungkin perlu untuk melihat semula polisi-polisi perkhidmatan yang telah lama digunakan dengan memperjelaskan dan menyesuaikan mereka dengan persekitaran baru.

### 1.1 Dasar Rujukan

- Perjelaskan matlamat perkhidmatan rujukan baru ini.
- Kenal pasti seorang pemeriksa atau pasukan penyelia yang bertanggungjawab untuk menghasilkan amalan-amalan terbaik, mewajarkan perilaku yang boleh diterima, dan pernyataan satu tata kelakuan (code of conduct) dan akibat-akibat pelanggaran ini.

- Rangkakan garis-garis panduan yang boleh digunakan dengan menyepadukan dasar-dasar dan prosedur-prosedur yang sedia ada dengan matlamat penubuhan perkhidmatan rujukan digital, dan pastikan mereka adalah konsisten dengan misi keseluruhan institusi itu.
- Pertimbangkan sekerap mana kajian semula dasar-dasar ini harus dilakukan, huraikan prosedur dan tanggungjawab diberikan.
  - Sediakan pematuhan kepada hak cipta dan segala sekatan-sekatan sah yang boleh digunakan.
  - Tentukan siapa yang boleh menggunakan perkhidmatan. Takrifkan dan sasarkan pelanggan utama. Jika anda berkhidmat kepada semua orang tanpa menghiraukan umur, bangsa, jantina, keutamaan jantina, agama, taraf sosial, kedudukan ekonomi atau kecacatan, nyatakan. Jika ada golongan yang dikecualikan (cth. pelanggan-pelanggan daripada luar sesebuah masyarakat tertentu) -- penguatkuasaan sepatutnya seragam.
  - Tentukan sama ada terdapat jenis soalan yang institusi akan atau tidak akan menjawab. Sebagai contoh: "Kita akan menjawab soalan berbentuk fakta dan soalan sedia dirujuk (ready reference). Kita tidak akan menjawab soalan-soalan bertanyakan tentang perubatan atau nasihat undang-undang. Soalan-soalan daripada pelanggan utama diberikan prioriti berbanding lain-lain..."
  - Membangunkan dasar untuk salah laku pengguna. Golongan yang menggunakan perkhidmatan ini seharusnya berkelakuan seperti yang diharapkan bersesuaian dengan tujuan and fungsi perkhidmatan.

## 1.2 Perancangan

Skop perkhidmatan haruslah berlandaskan perancangan yang realistik dan sumber kewangan boleh didapati, serta menyediakan keperluan yang diterima masyarakat.

- Mewujudkan satu kumpulan kerja pentadbir-pentadbir dan pengamal-pengamal di dalam institusi itu untuk meneroka opsyen-opsyen perkhidmatan yang boleh didapati dan mewujudkan keutamaan-keutamaan perkhidmatan.
- Membangunkan matlamat yang konkrit-satu wawasan--bagaimanakah perkhidmatan ini membantu keperluan masyarakat? Bagaimana kah perkhidmatan ini seterusnya dibangunkan?
  - Merangka satu cadangan tindakan awalan.
  - Menilai perisian dan perkhidmatan-perkhidmatan yang boleh didapati.
  - Menentukan sumber dana yang berkemungkinan.
  - Mendapatkan maklum balas pelanggan.
  - Menentukan sama ada institusi lain (setempat, senegeri, dan sebagainya.) mungkin berminat untuk penggemblengan sumber untuk membangunkan satu perkhidmatan kooperatif.
  - Menilai semula pelan tindakan awalan berdasarkan penemuan dari langkah-langkah 1.2.4-1.2.7.
  - Perkenalkan pelan tindakan dan dapatkan sokongan pengurusan.

[Lihat: Semakan Garis Panduan IFLA Untuk Perpustakaan-perpustakaan Awam :  
Pembiayaan: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [Untuk Dibincangkan]

### 1.3 Pengambilan Kakitangan

- Pilih staf yang terlibat berdasarkan minat awal (ini adalah penting), keupayaan, kesediaan, kemahiran-kemahiran komputer, dan kemahiran komunikasi antara perseorangan (interpersonal). Takrifkan secara jelas tanggungjawab-tanggungjawab dan tugas-tugas khusus mereka.
  - o Pertimbangkan berapa banyak pustakawan-pustakawan sepenuh masa dikehendaki, serta berapa banyak juruteknik, jika ada, untuk mengedarkan soalan-soalan, menjawab soalan-soalan.
  - o Kekalkan pengambilan staf yang cukup dan fleksibel untuk membenarkan staf yang meluahkan rasa minat menyertainya setelah mereka telah menjadi biasa dengan idea tersebut. [Ingat bahawa masa depan projek itu bergantung kepada minat yang menggalakkan, bukannya melemahkan semangatnya].
  - o Jika perkhidmatan selama 24 jam satu hari tidak boleh dicapai atau tidak diingini, jadualkan kakitangan bertugas sepanjang waktu yang dapat memuaskan keperluan maklumat dan jangkaan-jangkaan pelanggan. Ini adalah penting khususnya sekiranya menggunakan alat-alat rujukan sembang (chat).
  - o Memeriksa dan menilai penjadualan dan pengagihan beban kerja pustakawan secara berterusan. Sesuainkannya apabila ada keperluan dan keadaan mengizinkan.
  - o Mewujudkan satu jadual yang terpusat untuk peserta-peserta utama serta bantuan dan / atau sokongan kepada peserta-peserta.
- Menentukan staf tertentu di dalam institusi itu atau konsortium yang akan menyediakan sokongan teknikal yang diperlukan [sebuah kumpulan sokongan teknikal yang terancang adalah penting untuk kejayaan satu perkhidmatan rujukan digital.]
- Menentukan staf tertentu untuk mengawal pematuhan segala batasan mengenai penggunaan seperti yang tercatat di dalam perjanjian-perjanjian pelesenan.
- Menentukan staf tertentu yang bertanggungjawab untuk memastikan piawai rujukan itu dapat dikekalkan.
- Merancang untuk pengintegrasian perkhidmatan ke dalam prosedur-prosedur harian dan aliran kerja. Menyeragamkan prosedur supaya apabila staf ambil cuti, tiada soalan-soalan rujukan akan hilang.

### 1.4 Latihan: Asas-asas:

- Menentukan siapa yang akan melatih staf, dan menentukan masa untuk latihan staf dan orientasi dan pembangunan profesional. Kemahiran-kemahiran utama pustakawan rujukan digital yang perlu ada termasuk:
  - o Tugas pelbagai.
  - o Kemahiran komunikasi yang jelas, terutamanya secara bertulis.
  - o Kemahiran pencarian di dalam pangkalan data dan dalam talian.

- o Kemahiran menemuduga - untuk menggantikan kekurangan pada tanda-tanda pendengaran dan visual.
- o Pengetahuan tentang sumber-sumber rujukan.
- o Kebiasaan menggunakan pakej perisian yang terpilih.
  - Kemaskini latihan sekadar perlu. Galakkan dan benarkan staf untuk sering bertemu membincangkan pelbagai pengalaman dan perkembangan terkini dalam bidang tersebut.

### **1.5 Rekabentuk Antara Muka:**

Meja rujukan dalam talian sepatutnya direkabentuk untuk membenarkan akses kepada sumber-sumber dan kepakaran untuk jumlah bilangan yang paling besar, tanpa menghiraukan bahasa, keupayaan teknikal & halangan-halangan fizikal. Ambil perhatian : Walaupun anda bersedia menghadapi satu perkhidmatan dalam talian, jangan terlepas pandang butir-butir fizikal dan logistik yang diperlukan bagi menyediakan rujukan digital yang cekap: menyediakan pekerja satu ruang kerja yang sesuai -- perabot, perkakasan, perisian, sumber kertas, akses Internet, pembaca jaringan (web browsers) dan akaun-akaun emel penyokong- adalah perkhidmatan yang sama penting seperti apa yang pelanggan-pelanggan lihat di skrin-skrin mereka.

Ia adalah juga penting untuk menubuhkan ruang kerja maya anda sebenarnya:

- Mencontohi "mesra pengguna" antara muka dan pelayaran mudah.
  - o Mewujudkan struktur dan reka bentuk standard, dan aplikasikan secara konsisten sepanjang tapak (site), supaya seorang pengguna kali pertama boleh memahami bagaimana mengemudikan tapak selepas menggunakan beberapa skrin. Letakkan perkhidmatan hubungan [butang "Tanya Pustakawan"] secara konsisten pada semua laman-laman web institusi.
  - o Menggunakan sebanyak mungkin ikon-ikon dan imej-imej untuk mengorientasikan pengguna. Cuba untuk tidak mengisi muka surat dengan blok-blok teks yang panjang.
  - o Mengenal pasti institusi itu dengan jelas, dan sediakan satu penghubung (link) kepada laman perpustakaan.
  - o Masuk satu perenggan pendek yang mendefinisikan skop perkhidmatan-perkhidmatan rujukan institusi tersebut dan nyatakan berapa lama pengguna-pengguna boleh menjangkakan untuk menunggu satu jawapan / gerak balas kepada pertanyaan mereka (Cthnya. "...semua soalan yang telah diberikan kepada perkhidmatan ini akan dijawab di dalam jangka masa 5 hari berurusan...").
  - o Menyediakan maklumat untuk panduan pengguna melalui bentuk (i.e. lapangan "Sumber Dirujuk" (Resources Consulted) sepatutnya mengandungi sekurang-kurangnya satu contoh untuk dipaparkan kepada pengguna iaitu adalah penting untuk memasukkan jumlah jilid, jumlah muka surat dan tarikh, tajuk dan maklumat penulis, dan sebagainya...).
  - o Medan informasi biasa yang anda mungkin pertimbangkan untuk ditambah kepada borang web(web form) anda termasuk yang penting seperti

"alamat emel," dan " Teks Soalan," serta bidang-bidang pilihan seperti: "Nama," "Nombor Telefon," "Taraf Pendidikan" [seperti yang dikehendaki], dan "Sebab-sebab Penyelidikan," dan sebagainya...

- o Mewujudkan bidang-bidang yang dirasakan perlu bagi menyediakan perkhidmatan yang paling berkesan, tetapi tidaklah terlalu banyak bidang yang disenaraikan.

- o Menyediakan hubungan (links) untuk sumber-sumber dalam talian dalaman dan luaran yang relevan (mengkaji semula dan mengemaskini secara tetap)-Laman-laman Utama (Home Pages), Katalog-katalog Dalam Talian, Pangkalan Data, Soalan-soalan Sering Ditanya (FAQs).

- o Menyediakan satu hubungan (link) kepada butir-butir di rujukan umum institusi / dasar surat-menyurat dan garis panduan-garis panduan perkhidmatan.

- o Mengenal pasti dan menyediakan maklumat perhubungan bagi keseluruhan cara berkomunikasi dengan kakitangan perpustakaan: melalui khidmat sembang secara langsung (live chat), emel, borang web, faks, surat menyurat, telefon, dan sebagainya...

- Ambil kira dan pertimbangkan kekangan perkakasan dan kecanggihan teknikal pengguna-pengguna akhir apabila merancang tapak. Syarat-syarat minima perkakasan untuk penggunaan perkhidmatan harus dinyatakan dengan jelas.

- Menggabungkan dasar dan mematuhi undang-undang yang memastikan semua pengguna itu, termasuk yang tidak upaya, mampu untuk mengakses perkhidmatan tersebut.

- Nyatakan dengan jelas siapa yang menjawab soalan-soalan dan nyatakan jenis perkhidmatan yang tidak dijalankan.

Sebagai contoh:

*Disebabkan oleh kekangan-kekangan masa, dan jumlah soalan-soalan yang kami terima, kami tidak boleh:*

- o *Faks bahan kepada pelanggan.*

- o *Mewujudkan bibliografi.*

- o *Menjalankan penyelidikan meluas.*

- o *Memperbaharui bahan-bahan melalui perkhidmatan ini...*

- *Penyataan Kerahsiaan (Privacy Statement), penafian, dan sebagainya...*

[Berdasarkan kod sah kawasan...]. Sebagai Contoh: Dasar kerahsiaan (privacy) untuk laman web Perpustakaan British: [http:// www.bl.uk / privacy.html](http://www.bl.uk/privacy.html)

*Tujuan kenyataan ini adalah untuk memberitahu pengguna -pengguna laman web tentang apa maklumat yang dikumpulkan untuk mereka apabila mereka melawat tapak ini, bagaimana maklumat ini digunakan dan jika ia dibongkar.*

*Seperti kebanyakan laman web, laman web Perpustakaan British secara automatik mencatatkan maklumat tertentu mengenai setiap permintaan yang dihantar. Maklumat ini akan digunakan untuk pentadbiran sistem dan untuk menghasilkan statistik penggunaan. Ringkasan statistik dipetik dari data ini dan sesetengahnya boleh didapati secara terbuka, kecuali maklumat daripada mana-mana individu yang boleh dikenalpasti. Sebahagian kecil daripada data yang*

*berkaitan boleh digunakan sebagai sebahagian daripada penyiasatan penyalahgunaan komputer yang melibatkan tapak ini (lihat juga garis panduan kami mengenai penggunaan)...*

- Tentukan lama mana transkrip-transkrip bersebang akan dibuat dan soalan-soalan yang akan diarkibkan, dan siapa yang akan dapat akses kepadanya. Tentukan sama ada perlu untuk mengekalkan ketanpanamaan (anonymity) pelanggan dengan membuang segala maklumat peribadi. Wujudkan satu proses penyenggaraan dan berjadual.
- Sediakan satu cara bagi pelanggan untuk menyediakan maklum balas kaji selidik, emel-emel, dan sebagainya...

## **1.6 Isu-isu Perundangan**

Adalah mustahak bagi kesemua pustakawan agar membiasakan diri dengan keadaan semasa perundangan maklumat awam di kawasan mereka, dan bila ianya mempengaruhi skop perkhidmatan yang ditawarkan, agar maklumat ini dapat dikongsikan dengan pengguna-pengguna mereka.

- Rujukan Digital dan Kebebasan Maklumat / Budaya Tempatan.
- Polisi Maklumat Kebangsaan - - Apakah lanskap politiknya?
- Perundangan Maklumat Awam.
- Perundangan Berkaitan.
- Hakcipta.
- Isu-isu Sulit dan Kerahsiaan
- Persetujuan –persetujuan Pelesenan.
- Hubungan-hubungan consortium.

[ Lihat: Semakan kepada Garis panduan Perpustakaan Awam IFLA <http://ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

## **1.7 Publisiti dan Promosi**

- Mengenal pasti audiens-audiens penting.
- Membina projek "identiti" dan logo /nama dengan mensasarkan kepada komuniti dalam fikiran.
- Mengalakkan promosi mulut ke mulut di kalangan staf hingga ke pelanggan-pelanggan jangka panjang.
- Mewujudkan hubungan-hubungan strategik dari laman web perpustakaan, dan/atau laman para pekongsi institusi yang berpotensi.
- Menghubungi media tempatan- akhbar komuniti, rakan-rakan perpustakaan, surat berita, stesen radio tempatan, para pendidik tempatan.
- Menghantar pengumuman-pengumuman kepada listserv profesional dan minat khusus.

## 1.8 Penilaian

- Menjalankan kajian pengguna terhadap pelanggan dan kakitangan.
- Mengawasi kekhawatiran, permasalahan, dan pertanyaan-pertanyaan daripada para staf dan pelanggan.
- Menyusun dan menilai segala statistik aktiviti perkhidmatan serta isu-isu teknikal dan polisi yang bersesuaian.
- Mengimplimentasi perubahan kepada perkhidmatan-perkhidmatan berdasarkan analisis statistik, dan maklum balas pustakawan dan pelanggan.

## 1.9 Kolaborasi

Peralatan atas talian membolehkan perpustakaan-perpustakaan berkongsi sumber-sumber mereka dengan institusi yang serupa atau yang saling melengkapi. Dengan ini, mereka berupaya menawarkan kepada para pelanggan mereka berbagai perkhidmatan dan kepakaran yang lebih baik. Namun begitu, kerja kolaborasi mempunyai cabaran-cabarannya. Kolaborator mestilah:

- Menubuhkan visi umum berkenaan dengan perkhidmatan-perkhidmatan yang akan diberikan oleh entiti baru itu.
- Membentuk garis-garis panduan umum untuk amalan dan prosedur-prosedur.
- Membina kepercayaan di antara rakan-rakan kongsi- mewujudkan akauntabiliti.
- Berfikir menerusi isu-isu yang mungkin mengekang penghantaran sumber sumber bersama, contohnya: undang-undang hakcipta, perjanjian-perjanjian perlesenan, liabiliti, polisi-polisi maklumat nasional, dsb.

## AMALAN RUJUKAN DIGITAL

### 2.1 Garis-garis Panduan Umum

Perkhidmatan-perkhidmatan rujukan digital mestilah memenuhi standard seperti perkhidmatan-perkhidmatan rujukan tradisional. Para peserta haruslah:

- Komited untuk memberikan bantuan yang paling efektif.
- Menunjukkan kesopanan dan kehormatan professional dalam menjawab soalan-soalan.
- Menyokong prinsip-prinsip kebebasan intelektual.
- Mengakui penerimaan soalan-soalan pelanggan. Memberikan respon kepada para pelanggan secepat yang mungkin. Surat-surat dan segala



bentuk komunikasi lain haruslah dijawab segera dan dengan sopan (Laman web IFLA PL)

- Mewujudkan dan patuh kepada polisi bertulis kitaran balik respon (turnaround response)
- Mematuhi persetujuan-persetujuan pelesenan kontraktual, untuk bahan-bahan eletronik dan cetak, serta pembatasan penggunaan khusus, dan sebarang undang-undang hakcipta yang mengawal bahan-bahan berkaitan.
- Mengamalkan strategi-strategi pencarian yang baik.
- (Lihat dokumen RUSA: Garis panduan untuk Prestasi Perilaku Profesional-profesional Perkhidmatan-perkhidmatan Rujukan dan Maklumat.Seksyen 4.0 Pencarian. RASD Jawatan kuasa sementara berkenaan Garis panduan- Garis panduan Perilaku untuk Perkhidmatan-perkhidmatan Rujukan dan Maklumat. Diluluskan oleh Lembaga Pengarah-pengarah RASD , Januari 1996.
- Memberi 100 % respon kepada soalan-soalan yang diserahkan , jika hanya untuk mengatakan, “ Saya mohon maaf kerana saya tak tahu, tapi anda boleh cuba... ”

## 2.2 Garis-garis panduan Kandungan

- Rujukan digital seharusnya berinformatif; Mempromosi celik maklu mat dengan menyediakan para pelanggan dengan maklumat tentang cara anda telah menemukan jawapan kepada pertanyaan mereka.
- Memelihara objektiviti dan tidak menyelipkan pertimbangan nilai tentang isi atau jenis soalan ke dalam transaksi tersebut.
- Gunakan teknik temuduga dengan menyoal secara neutral untuk memastikan “ soalan yang sebenarnya,” dan setelah ia dipastikan, sediakan jawapan-jawapan yang tepat kepada pengguna, tepat dari segi panjangnya, tahapnya dan dengan lengkap mengikut keperluan. Masukkan notifikasi bahawasanya soalan tersebut boleh dimajukan kepada rakan rakan kongsi konsortial, sekiranya inilah halnya.
- Bagi soalan-soalan yang memerlukan jawapan-jawapan yang lebih terperinci, bantuan boleh disediakan sekiranya bersesuaian.Masa pencarian hendaklah dibataskan kepada jumlah yang dicadangkan oleh penyelia.
- Respon bertulis yang tersusun dengan baik mempunyai kepala, badan dan penutup
  - **Kepala:** Menyambut pelanggan, termasuk notis terima kasih yang generik kerana menggunakan perkhidmatan, merujuk secara langsung kepada subjek pertanyaan pelanggan. Contoh: “Maklumat tentang-----boleh didapati-----,”Untuk mencari lagi tentang-----, kami mengesyorkan -----”
  - **Badan:** Beri petikan penuh, dan dalam gaya petikan yang konsisten. Huraikan kesemua bahan ( jika ada) yang dihantar

secara berasingan atau dilampirkan. Terangkan bagaimana maklumat yang relevan ditemui, penempatannya yang berkaitan dengan sumber yang dicadangkan, sekiranya ia tidak dijelaskan dengan segera.

- **Tandatangan:** Tandatangan hendaklah dijadikan sebahagian dari setiap penutup. Tandatangan pustakawan boleh mengandungi nama atau huruf awal pustakawan, judul, institusi dan mana-mana maklumat hubungan, seperti yang ditentukan oleh penyelia. Contoh-contoh:” Kami berharap bahawa maklumat yang kami telah berikan akan dapat membantu anda dalam penyelidikan anda”; “ Saya berharap anda dapati maklumat ini berguna”;” Kami berharap ia menjawab pertanyaan anda. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan-pertanyaan selanjutnya, sila hubungi kami semula and kami akan merasa gembira untuk menghulurkan bantuan tambahan...”
- Elak dari menggunakan jargon, akronim, atau singkatan internet (seperti: BTW, IMHO).
- Tuliskan semua respon dengan terang dan kaitkannya kepada tahap pertanyaan (sebanyak mungkin).
- Tawarkan berbagai respon yang tepat-periksa fakta-fakta dan ketahui (nilai) sumber-sumber.
- Periksa ejaan dalam respon-respon bertulis, dan sahkan URLs.
- Pilih dan beri petikan hanya dari sumber-sumber autoritatif:
  - Kriteria penilaian untuk sumber-sumber cetak: Penulis, Tarikh Terbitan, Edisi atau Semakan, Penerbit, Judul, Audiens yang ditujukan, Liputan, Gaya Penulisan.
  - Kriteria penilaian untuk ulasan-ulasan, Ketepatan, autoriti, kekinian, Objektiviti.
  - Kriteria penilaian sumber-sumber web: Penulis, Kandungan, Nama domain, Tarikh semakan akhir, Objektiviti, Autoriti dan Ketepatan.
  - Sentiasa berikan petikan sumber maklumat dengan lengkap, sama ada laman web, buku rujukan, pangkalan data atau lainnya. Gunakan gaya petikan yang konsisten dan digunakan secara meluas di institusi, sekiranya boleh.
- Pustakawan harus menambah nilai kepada maklumat melalui anlisis, deskripsi, kata-kata kunci, laluan-laluan, atau penyusunan semula perkataan.
- Pustakawan harus melaksanakan yang terbaik dalam mengesan dan mencadangkan sekurang-kurangnya satu sumber untuk setiap pertanyaan.

### 2.3 Garis-garis panduan sembang

- Idealnya, bersembang dengan pelanggan harus dimulai sebaik sahaja pelanggan memasuki giliran sembang.
- Respon kepada pertanyaan-pertanyaan sembang haruslah dibuat mengikut susunan penerimaan.
- Pustakawan-pustakawan yang melayan pelanggan sembang harus memperkenalkan diri mereka dengan segera setelah bermulanya perbualan. (Terkandung dalam 2.3.8)
- Pastikan anda sedar dengan penungguan para pelanggan lain. (Penyelidikan dari beberapa projek sembang telah menunjukkan bahawa purata satu sesi boleh dijangka mengambil masa selama 15 minit. Pustakawan boleh menggunakan pertimbangan mereka sendiri dalam perkara ini).
- Semasa anda membuat pencarian, yakinkan pelanggan bahawa mereka tidak diputuskan hubungan dari masa ke semasa.
- Tandakan URLs yang kerap digunakan.
- Gunakan ejaan, nahu dan penulisan dengan huruf besar yang bersesuaian - "percakapan sembang" secara umumnya lebih kepada perbualan dari prosa yang bertulis secara formal.
- Hasilkan beberapa skrip institusional yang umum untuk membantu pustakawan menjimatkan masa, dan menyediakan perkhidmatan yang konsisten dalam lingkungan sesebuah institusi. Pentadbir perkhidmatan harus meluluskan skrip institusional.
  - Galakkan ahli-ahli kakitangan individu agar menghasilkan beberapa skrip seperti yang diperlukan.
    - Terima pertanyaan yang memerlukan berbagai respon yang sama dalam beberapa topik yang tidak dikendalikan oleh orang lain.
    - Kendalikan berbagai bidang subjek yang wajar diberikan dengan skrip peribadi.
    - Buat rujukan yang sama kepada institusi, persatuan, sumber, atau tapak web yang lainnya.
    - Wujudkan satu bentuk ucapan alu-aluan atau penutup yang berbeza dari skrip institusional atau kumpulan.
  - Sekiranya sesi tidak dapat ditutup dalam masa yang munasabah dan/atau terdapat pelanggan yang lain dalam giliran, tawarkan untuk menghantar respon melalui elektronik dengan memberikan anggaran masa, contoh " Saya akan terus mencari jawapan dan saya akan menghantar mel elektronik dalam masa beberapa jam X atau minit; " Adakah ini mencukupi untuk anda bermula?" Bolehkan saya hantarkan jawapan melalui elektronik.
  - Bekerja dengan lebih daripada seorang pelanggan pada satu-satu masa, jika sesuai. Sekiranya anda merasakan selesa, anda boleh juga memilih pelanggan yang kedua (adalah

disyorkan anda menggunakan pelayar berasingan). Contohnya “ Saya sedang memberi perkhidmatan kepada pelanggan lain sekarang ini. Saya akan kembali kepada sesi sembang ini secepat yang saya boleh.” “ Bolehkah anda tunggu selama lima minit.?”

#### **2.4 Garis-garis panduan untuk sesi sembang**

- Jelaskan maklumat yang diperlukan. Izinkan pelanggan untuk menerangkan keperluan maklumatnya sebelum memberi respon.
- Gunakan teknik soalan terbuka untuk menggalakkan pelanggan mengembangkan permintaan mereka, contohnya “ Sila beritahu beritahu saya dengan lebih lanjut tentang topik anda.” atau “ Apakah maklumat tambahan yang anda boleh berikan saya?” atau “ Berapa banyakkah maklumat yang anda perlukan?”
- Gunakan pertanyaan-pertanyaan untuk memurnikan pencarian pertanyaan. Contohnya” Apakah yang anda telah temui? Atau “Apakah bentuk soalan anda perlukan (buku-buku, artikel-artikel, dll.)?” atau “ Adakah anda perlukan maklumat terkini atau kebelakangan?”
- Pisahkan respon-respon panjang kepada beberapa blok (contohnya 30 perkataan untuk setiap blok)-ini menghindarkan hentian-hentian panjang dan pelanggan boleh mula membaca respon anda sementara anda menyelesaikannya.
- Terangkan proses pencarian anda kepada pelanggan dan huraikan apa yang anda temui bila masa mungkin. Ingatlah bahawa pelanggan boleh melihat anda. Biarlah pelanggan ketahui apa yang anda sedang cari dan dimana anda mencari.
- Sekiranya anda akan pergi menyemak sumber-sumber cetak atau mengambil lebih masa untuk pertanyaan itu, sama ada pelanggan disediakan dengan sumber untuk dilihat, atau tawarkan kepada mereka pilihan untuk membuat susulan melalui mel elektronik.
- Gunakan petikan-petikan yang lengkap.
- Sekiranya sesuatu pertanyaan perlu dirujuk kepada pustakawan lain, berikan pelanggan maklumat lengkap berkenaan dengan siapa yang harus ditanya, bagaimana mereka boleh dihubungi dan apa yang nak ditanya.
- “Tingkah laku yang tidak sesuai”: Apabila tingkah laku pelanggan tidak sesuai (seperti yang telah ditentukan oleh garis-garis panduan institusi), hantarkan pesanan amaran berskrip atau putus panggilan. Pesalah-pesalah berulang harus dilaporkan.
- Taipkan sebagaimana anda bercakap, bagaikan perbualan.
- Gunakan nama pelanggan dan tanyakan soalan-soalan bila bersesuaian.

- Hindari respon-respon ya/tidak. Ya/tidak ditafsirkan sebagai ketidakacuhan dan tidak mesra, sepertimana dalam perkhidmatan rujukan yang bersua muka.
- Jelakan istilah yang mengelirukan dan elakkan penggunaan jargon yang berlebihan. Gunakan istilah yang difahami pelanggan.

## **SUMBER-SUMBER**

### **Sumber-sumber yang digunakan untuk menyediakan draf**

#### **IFLA Public Library Guidelines (Revised)**

<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Diakses 01/12/2006].

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines (DRAF)**

Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian's Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

#### **QuestionPoint Member Guidelines :**

<http://www.questionpoint.org/policies/memborguidelines.html> [Accessed 01/12/2006]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

Procedures for Developing Guidelines: [Diakses 01/12/2006]

Reference Guidelines: [Diakses 01/12/2006]

Sloan, Bernie, ed. Digital Reference Services: Bibliography. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana - Champaign. <http://alexia.lis.uiuc.edu/> [Diakses 01/12/2006]

#### **Virtual Reference Desk:**

##### **Facets of Quality for Digital Reference:**

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Diakses 01/12/2006]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Diakses 01/12/2006]

##### **Guidelines for Information Specialists of K -12 Digital Reference Services** Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Diakses 01/12/2006]