

PROFESIONALISME PUSTAKAWAN AKADEMIK BERASASKAN PENJENAMAAN PERIBADI AUTENTIK DALAM MERENCANAKAN PERKHIDMATAN BERKESAN DI UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Rosnani Ahmad*, Cik Ramlah Che Jaafar, Rabihtul Adauwiyah Abu Hanipah, Shahriza Fadly Misaridin
Perpustakaan Hamzah Sendut, Universiti Sains Malaysia
11800 USM, Pulau Pinang, Malaysia
*Email: rosnaniahmad@usm.my

Ebrahim Abdul Manan
Growth, Universiti Sains Malaysia
11800 USM, Pulau Pinang
ebrahim@usm.my

Abstrak: Nilai teras profesionalisme bagi pustakawan akademik bermakna menyokong penyediaan perkhidmatan perpustakaan untuk memenuhi keperluan dalam aktiviti pembelajaran, pengajaran, penyelidikan serta sosial selain memainkan peranan penting ke arah pencapaian matlamat Institusi Pengajian Tinggi (IPT) mahupun organisasi. Pustakawan perlu menerapkan kriteria penjenamaan peribadi autentik yang berkesan dengan menilai diri secara mendalam, mengenalpasti dan menggunakan kepakaran serta kebolehan yang dimiliki dengan konsisten tanpa meniru individu lain selain cuba meminimalkan persepsi negatif dan stereotaip masyarakat terhadap profesion kepustakawanan. Kini, peranan yang dimainkan oleh pustakawan akademik di Perpustakaan Universiti Sains Malaysia (USM), bukan hanya tertumpu kepada perancangan, pembangunan serta pengurusan sumber dan koleksi semata-mata, sebaliknya turut berperanan sebagai konsultan, koordinator, fasilitator, kurator, teknologis, jurutera, pemuahcara dan pegawai perhubungan awam untuk organisasi. Kertas ini bertujuan untuk berkongsi pengalaman dan amalan pustakawan akademik di Perpustakaan Universiti Sains Malaysia dalam merencanakan program serta inisiatif bagi Perkhidmatan Pendidikan Pengguna & Literasi Maklumat, Perkhidmatan Rujukan & Maklumat Elektronik serta Perkhidmatan Sokongan Akademik & Penyelidikan dengan menerapkan Association of College and Research Libraries (ACRL) Framework for Information Literacy for Higher Education sebagai standard kompetensi literasi maklumat.

Kata Kunci: Profesionalisme pustakawan akademik, Penjenamaan Peribadi Autentik (Authentic Personal Branding), literasi maklumat, sokongan akademik dan penyelidikan, pengurusan data penyelidikan.

1 Pendahuluan

Penjenamaan peribadi autentik dikalangan pustakawan akademik mempunyai nilai yang signifikan dalam pembentukan imej profesional di sesebuah organisasi. Ianya merangkumi reputasi pustakawan akademik di universiti, tanggungjawab terhadap pengguna dan perkhidmatan perpustakaan, serta pembentukan hubungan pustakawan dengan pengguna Perpustakaan (Rosnani Ahmad, 2019). Asasnya, penjenamaan peribadi autentik muncul daripada watak sebenar pustakawan akademik, nilai, kekuatan, keunikan dan genius yang pada akhirnya adalah mengenai kemampanan, keaslian, konsistensi dan jenama peribadi yang tidak dapat dilupakan. Dalam erti kata lain, untuk mendapatkan kedudukan positif dalam fikiran orang lain, "memasarkan diri sendiri" adalah wajib kepada setiap individu (Hasnita & Dharmasetiawan, 2018).

Namun begitu, dalam merencanakan sesebuah perkhidmatan yang berkesan kepada para pengguna perpustakaan, ianya bukan hanya tertumpu kepada pembangunan penjenamaan peribadi autentik pustakawan semata-mata, malah perlu melibatkan beberapa kombinasi penting yang menggabungkan elemen (i) berteraskan matlamat IPT/organisasi; (ii) menggunakan penjenamaan peribadi autentik; (iii) penekanan kepada Standard Kompetensi Literasi Maklumat; dan (iv) penawaran perkhidmatan yang berkesan. Semua kombinasi ini, perlu teguh berpasak kepada teras nilai profesionalisme iaitu menyokong penyediaan perkhidmatan Perpustakaan untuk memenuhi keperluan dalam aktiviti pembelajaran, pengajaran, penyelidikan serta sosial selain memainkan peranan penting ke arah pencapaian matlamat Institusi Pengajian Tinggi (IPT) mahupun organisasi



Gambarajah 1 : Kerangka Konseptual dalam Penawaran Perkhidmatan Berkesan di Perpustakaan USM

Merujuk kepada Mohd Nasir Md Rashid (2022), beliau menegaskan bahawa “perpustakaan dan pustakawan perlu mencipta sebuah model baharu dalam penawaran perkhidmatan yang menggabungkan set kemahiran yang dimiliki oleh pustakawan berkaitan literasi maklumat dan media dengan subjek teras dalam bidang-bidang pengajian yang ditawarkan di Universiti seterusnya menghasilkan keupayaan untuk membuat keputusan menerusi maklumat yang sah”.

Ditambah pula, perubahan teknologi semasa yang cepat, perkembangan agenda revolusi industri, cabaran ketidakpastian situasi semasa dunia, isu kerelevanan dan stereotaip profesion pustakawan, adalah antara permasalahan serta cabaran besar kepada Perpustakaan dan pustakawan. Namun semua ini tidak melemahkan semangat seluruh warganya, sebaliknya, Perpustakaan Universiti Sains Malaysia terus berdiri teguh Bersama mengorak langkah menyokong matlamat Universiti untuk “Mentransformasikan Pendidikan Tinggi untuk Kelestarian Hari Esok”.

Cabaran dan permasalahan yang telah dikenalpasti itu, ditransformasikan menjadi menjadi peluang dan kekuatan untuk melakukan inisiatif bagi penambahbaikan berterusan kepada perpustakaan dan pustakawan yang pasti dapat memberi manfaat kepada keseluruhan warganya. Seterusnya, Perpustakaan Universiti Sains Malaysia terus juga terus berinovasi dalam merancang dan melaksanakan inisiatif bagi menawarkan perkhidmatan terbaik dan berkesan dengan mengambil kira agenda pengukuhan nilai perpustakaan dan keterlihatan peranan pustakawan dalam komuniti ilmu.

2 Matlamat Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dan Organisasi

Merujuk kepada maklumat yang disediakan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (2022) pembentukan Institusi Pengajian Tinggi (IPT) adalah untuk memastikan bahawa Universiti Awam (UA) berupaya dalam usaha membina reputasi dengan keupayaan yang dinamik, berdaya saing, selain mampu meramalkan cabaran masa hadapan dan bersedia untuk bertindak secara berkesan seiring dengan perkembangan global. Ini menunjukkan bahawa peranan yang dimainkan oleh UA terutamanya Universiti Sains Malaysia yang memegang moto “Kami Memimpin” dan matlamat untuk “Mentransformasikan Pendidikan Tinggi untuk Kelestarian Hari Esok” dapat menggerakkan seluruh warganya untuk terus ke hadapan seterusnya menelopori agenda tersebut dan terus kekal relevan dengan identitinya yang tersendiri.

Perpustakaan USM Bersama Universiti menggalas aspirasi tersebut dengan memainkan peranannya melalui pendekatan perancangan strategik organisasi dengan meletakkan semua perkara asas atau fundamental bagi IPT, USM, Perpustakaan USM dalam setiap perancangannya sama ada berkaitan pengurusan tadbir urus, pengurusan sumber, penyediaan perkhidmatan, inovasi, pengembangan ikhtisas dan sebagainya.

Melalui cara ini, didapati setiap perancangan bagi penawaran perkhidmatan menjadi lebih mudah dan sistematik kerana para profesional bidang kepustakawanan di USM dapat melihat lebih jelas segala strategi terbaik untuk menyokong profesionalisme pustakawan akademik. Sebagai contoh Matlamat Tahunan 2022 untuk

Seksyen Sokongan Akademik dan Penyelidikan, (i) meningkatkan keupayaan penyampaian perkhidmatan yang mengatasi batasan fizikal melalui medium secara maya; (ii) memperkasakan perkhidmatan e-rujukan melalui penggunaan platform dan aplikasi yang sesuai dan (iii) membangun kompetensi dan mengembangkan kepakaran staf.

3 Penjenamaan Peribadi Autentik

“Membina jenama peribadi yang autentik ialah proses evolusi dan organik yang sepatutnya muncul daripada pencarian anda untuk identiti dan makna dalam kehidupan. Ia adalah mengenai penjelasan perkara yang anda mahukan, memberikan semua tenaga positif anda, melakukan perkara yang anda suka dan memperbaiki diri anda secara berterusan”.

(Goldsmith, 2009, p. 1)

Kenyataan di atas merujuk kepada definisi penjenamaan peribadi autentik yang mana ianya menjelaskan bahawa betapa pentingnya penjenamaan ini kepada setiap individu. Antara faedah yang diperolehi melalui penjenamaan peribadi autentik adalah:



Jadual 1: Faedah memiliki Penjenamaan Peribadi Tulen

Pustakawan akademik adalah profesional yang memainkan peranan kritikal dalam menyumbang kepada proses kemunculan modal insan yang berkemahiran dan berpengetahuan. Oleh yang demikian, pustakawan perlu mempersiapkan diri dengan kriteria-kriteria dalam penjenamaan peribadi autentik yang berkesan bagi melengkapkan dan membina personaliti diri dengan set kemahiran yang bersesuaian seperti di bawah:

i.	Keaslian	Jadilah jenama anda sendiri, bina daripada personaliti sebenar anda yang mencerminkan watak, tingkah laku, nilai dan visi selain sejajar dengan cita-cita peribadi anda
ii.	Integriti	Mesti mematuhi kod moral dan tingkah laku yang ditetapkan oleh cita-cita peribadi anda
iii.	Konsisten	Konsisten dalam tingkah laku anda
iv.	Pengkhususan	Fokus pada satu bidang pengkhususan (tepat, tertumpu pada bakat teras tunggal atau kemahiran unik)
v.	Autoriti	Dilihat sebagai pakar yang diiktiraf dalam bidang tertentu, sangat berbakat, berpengalaman tinggi dan dianggap sebagai pemimpin yang berkesan
vi.	Keistimewaan	Membezakan diri anda berdasarkan jenama anda. Ia perlu dizahirkan dengan cara unik yang berbeza daripada persaingan dan perlu menambah nilai kepada orang lain

vii.	Relevan	Perkara yang anda perjuangkan harus berhubung dengan perkara yang dianggap penting oleh khalayak sasaran anda
viii.	Keterlihatan	Ia mesti disiarkan berulang kali, berterusan, konsisten dan berulang kali sehingga ia tertanam dalam minda penonton (tentang pengulangan dan pendedahan jangka panjang)
ix.	Kegigihan	Jenama anda memerlukan masa untuk berkembang dan harus dibangunkan secara organik
x.	Muhibah	Orang ramai menjalankan perniagaan dengan orang yang mereka suka dan jenama peribadi akan menghasilkan hasil yang lebih baik dan bertahan lebih lama jika anda dilihat dengan cara yang positif (nilai positif dan berbaloi)
xi.	Prestasi	Elemen paling penting selepas jenama anda dikenali (perbaiki diri anda secara berterusan dan diterjemahkan ke dalam kad skor seimbang peribadi anda)

Jadual 2: Kriteria Penjenamaan Peribadi Autentik Yang Berkesan (Rampersad, 2009)

Merujuk kepada Laporan Tahunan Perpustakaan USM 2021 yang diterbitkan oleh Perpustakaan Universiti Sains Malaysia (2022), jumlah keseluruhan staf profesional di bawah kategori kumpulan Pengurusan dan Profesional (Gred 41-54 dan Jusa C) adalah seramai 51 orang dan masing-masing memiliki nilai, kekuatan, keunikan dan genius yang tersendiri. Asasnya, Skim Perkhidmatan Pustakawan (S) berdasarkan justifikasi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia, pustakawan bertanggungjawab melaksanakan secara profesional program pembangunan sumber maklumat, pengurusan pentadbiran dan kewangan, aplikasi ICT di perpustakaan, pemeliharaan keselamatan sumber maklumat, dokumentasi dan pengurusan maklumat, penyediaan perkhidmatan dan kemudahan yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan serta penyeliaan kakitangan sokongan (Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia, 2022).

Realitinya, Pustakawan di USM berperanan sebagai konsultan, koordinator, fasilitator, kurator, teknologis, jurutera, pemudahcara dan pegawai perhubungan awam untuk organisasi selain daripada melaksanakan tugas hakiki bagi skim perkhidmatan. Ianya adalah sebuah keunikan yang turut disokong oleh Universiti melalui pendekatan MyTalent di mana usaha untuk mengenal pasti bakat untuk organisasi keperluan semasa dan masa hadapan memastikan kesinambungan kepimpinan pembangunan di kalangan ahli kakitangan di organisasi dapat dilaksanakan.

4 **Standard Kompetensi Literasi Maklumat Menggunakan Rangka Kerja Association of College and Research Libraries (ACRL)**

Persatuan Perpustakaan Kolej dan Penyelidikan atau the Association of College and Research Libraries (ACRL) yang merupakan sebahagian daripada Persatuan Perpustakaan Amerika atau American Library Association (ALA) adalah salah satu badan terpenting di dalam bidang keperpustakawanan yang banyak mempelopori pustakawan dan perpustakaan akademik dan penyelidikan dalam memajukan pembelajaran dan mengubah kesarjanaan dalam pendidikan tinggi (Association of College and Research Libraries, 2022).

Berfokus kepada literasi maklumat, ACRL telah menyediakan satu rangka kerja yang diberi nama Framework for Information Literacy for Higher Education yang bertujuan membantu pustakawan/perpustakaan menggalas tanggungjawab yang lebih besar dalam mengenal pasti teras idea di dalam domain pengetahuan mereka sendiri yang boleh digunapakai bagi (i) membantu meningkatkan pengalaman pembelajaran pelajar; ii) mewujudkan kurikulum literasi maklumat baharu yang lebih kohesif; dan iii) berkolaborasi dengan pusat pengajian, fakulti atau pusat penyelidikan dengan lebih efektif. Di sini, penerangan lanjut mengenai konsep rangka kerja ACRL serta terjemahannya ke dalam aspek penawaran perkhidmatan rujukan, sokongan akademik serta pengurusan data penyelidikan diperincikan.



Gambarajah 2: Rangka Kerja ACRL

4.1 Autoriti (Pengaruh) Dibina dan Dikontekstual

Menurut ACRL (2022), “sumber maklumat mencerminkan kepakaran dan kredibiliti pencipta mereka, dan dinilai berdasarkan keperluan maklumat dan konteks di mana maklumat [tersebut] akan digunakan”. Dengan kata lain, autoriti bagi sesebuah sumber maklumat terbina dari kepakaran penulis atau penciptanya dalam konteks atau komuniti ianya dihasilkan. Pakar-pakar sesuatu bidang akan mudah untuk membuat penilaian terhadap autoriti pencipta maklumat, manakala pencari maklumat yang baharu atau *novice learner* perlu membuat penilaian autoriti sumber maklumat tersebut sebelum mengambil keputusan untuk menggunakan maklumat yang diperolehi. Untuk menjadi celik maklumat (information literate), *novice learners* harus bijak mengenalpasti kepelbagaian autoriti dari bidang-bidang yang berbeza. Sebagai contoh, pakar subjek (seperti ekonomi atau agama), kedudukan dalam politik atau masyarakat (seperti peguam atau doktor), mahupun pengalaman khas dalam sesuatu acara atau kejadian (seperti peristiwa bersejarah atau kemalangan).

Novice learners juga harus mempunyai kemahiran menggunakan alat penyelidikan (research tools) dan petunjuk untuk menentukan kredibiliti sesuatu sumber bagi memahami faktor yang mungkin mengganggu kredibiliti ini. Dalam membantu pencari maklumat menentukan kredibiliti autoriti sumber maklumat, pustakawan dan perpustakaan perlu merangka atau mencipta ruang samaada dari sudut pengajaran literasi maklumat di samping penambahbaikan laman sesawang yang berdedikasi terhadap pengenalpastian autoriti.

4.2 Penciptaan Maklumat Sebagai Proses

Menjadi lumrah penciptaan maklumat, proses yang berlaku adalah berulang-ulang bermula dari penyelidikan, penulisan, penyemakan dan penambahbaikan, dan seterusnya penyebaran maklumat. Hasil dari setiap fasa proses adalah berbeza, dan ini dicerminkan dari kualiti maklumat tersebut. Sebagai contoh, susunan atau pakej maklumat yang terhasil sebelum dan selepas proses penyuntingan atau semakan penerbitan adalah berbeza kualitinya. Begitu juga maklumat yang disebarkan di sumber yang berbeza seperti twitter, Instagram, blog, majalah, jurnal ataupun buku berbeza nada atau pemberatnya.

Di sini, pustakawan berperanan memberi pemahaman kepada pencari maklumat bahawa kaedah penyebaran maklumat yang berbeza yang disebarkan dengan tujuan yang berbeza adalah boleh digunakan bagi memenuhi keperluan informasi mereka. Selain itu, mereka juga wajar mempertimbangkan proses penciptaan maklumat untuk disampaikan dalam format maklumat yang berbeza.

4.3 Maklumat Mempunyai Nilai

Berdasarkan ACRL, terdapat pelbagai dimensi maklumat termasuklah “sebagai komoditi, pendidikan, medium untuk mempengaruhi, dan sebagai medium perundingan serta memahami dunia”. Sebaliknya, pengeluaran dan penyebaran maklumat itu pula dipengaruhi oleh undang-undang dan sosioekonomi. Menurut ACRL lagi, “nilai maklumat dimanifestasikan dalam pelbagai konteks, termasuk amalan penerbitan, akses kepada maklumat, pengubahsuaian maklumat peribadi, dan undang-undang harta intelek”. Kesan daripada ini, maklumat yang didapati tidak boleh sewenang-nya digunapakai, lantaran keseimbangan “nilai” yang datang bersama maklumat tersebut disalahguna dengan sengaja ataupun tidak sengaja.

Pencari maklumat yang mungkin bergelut dengan isu-isu kesediaan maklumat yang luas tanpa memahami perbezaan antara persekitaran yang menyediakan maklumat secara percuma dengan medium yang mempunyai sekatan terhadap penggunaan maklumat yang diberikan. Peranan pustakawan dilihat mustahak bagi penyebaran pengetahuan tentang tujuan dan ciri-ciri yang membezakan hak cipta, penggunaan saksama (fair use), akses terbuka dan maklumat umum di samping pengetahuan tentang kaedah pemberian atribusi atau kredit kepada sumber asal maklumat. Pencari maklumat perlu sedar bahawa maklumat boleh menjadi komoditi yang bernilai dan wajar digunakan dengan bijak mengikut etika dan peraturan penggunaan.

4.4 Penyelidikan Sebagai Persoalan

Dalam sesuatu penyelidikan, sememangnya terdapat persoalan-persoalan yang mahu dirungkai malahan sepanjang proses pencarian maklumat, akan wujud lagi persoalan-persoalan baharu yang lebih kompleks atau lebih bercabang. Sewaktu proses penyelidikan, pencari maklumat perlu menentukan dan menghadkan skop penyiasatan yang sesuai dengan memecahkan soalan yang kompleks kepada bahagian yang lebih kecil atau lebih mudah ditangani, menggunakan pelbagai mod penyelidikan, menghubungkan kait maklumat dari pelbagai sumber yang berbeza dan seterusnya menyusun maklumat tersebut dengan sistematik dan efisien, serta membuka minda terhadap pelbagai kemungkinan hasil analisa dan tafsiran maklumat.

Bagi setiap fasa inilah, pustakawan menjadi titik mula atau pencetus kepada segala kemungkinan dengan menyediakan prasarana minda dan kemahiran yang berkaitan agar pencari maklumat atau penyelidik sentiasa terbuka kepada kepelbagaian sumber yang ada.

4.5 Pembelajaran Sebagai Perbualan

Bidang pembelajaran adalah satu bidang yang luas yang ahlinya terdiri daripada sarjana atau cendekiawan, penyelidik, dan profesional yang sentiasa terlibat dengan komunikasi ilmiah, pertukaran pandangan dan penemuan baharu dari semasa ke semasa. Membiasakan diri dengan sumber yang boleh menyokong dan menjadi bukti pandangan yang dilontarkan, serta menguasai kaedah dan mod komunikasi dapat membantu kelancaran serta penyampaian maklumat di dalam komunikasi tersebut.

Bagi menyokong keterlibatan penyelidik dan pencari maklumat dalam komunikasi ilmiah, pustakawan perlu mengenalpasti medium-medium yang pelbagai dan sesuai digunakan di setiap peringkat atau tahap kepakaran sarjana/penyelidik/pelajar berkenaan.

4.6 Pencarian Sebagai Eksplorasi Strategik

Pencarian maklumat secara norma bermula dengan persoalan yang memandu kaedah maklumat diperolehi. Bagi penyelidik atau pencari maklumat yang baharu, mereka mungkin membuat pencarian dari sumber yang terhad berbanding dengan pakar yang mampu melakukan pencarian dengan lebih mendalam dan meluas. Begitu juga strategi pencarian yang digunakan di mana kemahiran yang dimiliki oleh penyelidik atau pencari maklumat yang baharu mungkin lebih terhad dan terbatas.

Kemampuan untuk berfikir secara fleksibel dan terbuka, kemahiran pencarian yang meliputi strategi pencarian dan kebolehan mengenalpasti dan menarik data dari pelbagai sumber (termasuk yang berbayar dan terbuka) serta kemahiran mengendali, menyusun dan mengurus data dan analisa merupakan antara keperluan literasi maklumat yang menjadi tunjang kepada pembentukan seorang penyelidik atau pencari maklumat menjadi pakar.

Rumusannya, di Perpustakaan USM, rangka kerja ACRL ini dirujuk dan dijadikan panduan atau standard kompetensi literasi maklumat dalam merancang, membangunkan dan menterjemahkan segala usaha untuk

menghasilkan modul pengajaran, pembelajaran, penyelidikan dan sosial mengikut acuannya yang tersendiri. Di samping itu, terus bertransformasi dan berinovasi bagi mewujudkan proses pembelajaran sepanjang hayat yang mampan serta berkesan.

5 Penawaran Perkhidmatan Berkesan

Menerusi perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna Perpustakaan, pustakawan bukan sahaja bertindak sebagai “knowledge keeper” mahupun “information specialist” semata-mata. Mereka turut menjalankan fungsi sebagai pemudahcara, konsultan, jurulatih, teknologis, pereka kandungan, kurator, pegawai pengesahan malahan bertindak sebagai pegawai perhubungan awam. Berikut adalah perkhidmatan – perkhidmatan yang ditawarkan selaras dengan fungsi-fungsi yang disebutkan. Mod penyampaian yang kini dilaksanakan secara hibrid (secara bersemuka dan juga secara dalam talian) semenjak kemunculan pandemik terus memperkasakan pustakawan dalam mencorak penawaran perkhidmatan berkesan.

5.1 Perkhidmatan Pendidikan Pengguna dan Literasi Maklumat

Berperanan selaku pemudahcara, konsultan serta jurulatih bagi Perkhidmatan Pendidikan Pengguna dan Literasi Maklumat Perpustakaan, pustakawan terus bereksperimentasi untuk menghasilkan program yang terbaik kepada warga USM secara khususnya dan umum amnya. Dijenamakan sebagai Program Pendidikan Pengguna dan Sokongan Penyelidikan, terdiri daripada (i) Bengkel Kemahiran Literasi Maklumat (Am); (ii) Bengkel Kemahiran Literasi Maklumat (Khusus); (iii) Strategic Program in Research Support Service (SPiReSS); (iv) Fundamentals of Information Literacy Skills atau dahulunya turut dikenali sebagai Program Jom Cari Maklumat@Perpustakaan; (v) Taklimat Jerayawara; dan (vi) Taklimat Perpustakaan kesemua aktiviti ini membawa panji yang sama iaitu untuk menyokong 5P (pengajaran, pembelajaran, penyelidikan, penerbitan dan perundingan) di pusat pengajian/penyelidikan/tanggungjawab/organisasi.

Oleh yang demikian, aktiviti pembangunan modul Perpustakaan USM ditunjangi oleh kitaran penyelidikan (research cycle) bermula dengan proses pencarian maklumat, penulisan, penerbitan dan keterlihatan serta perkongsian penyelidikan. Ini kerana, sasaran peserta bagi setiap program adalah berbeza dan faktor ini turut diambil kira dalam memberi keseimbangan bagi setiap Perkhidmatan Pendidikan Pengguna dan Literasi Maklumat. Berdasarkan kekuatan dan kepakaran unik setiap Pustakawan, kreativiti diterapkan di dalam setiap penyampaian latihan/bengkel/program untuk memastikan komunikasi berkesan dapat dilaksanakan seterusnya memberi kepuasan kepada setiap individu yang mengikuti program Perpustakaan USM.

Selain itu, pustakawan juga berjaya memperkemas dan meningkatkan kandungan modul sokongan penyelidikan bagi menyediakan latihan yang relevan dengan keperluan masa kini warga pelajar, pensyarah dan penyelidik USM. Menerusi pengemaskinian modul sokongan penyelidikan oleh pasukan pakar modul Perpustakaan yang terdiri daripada pustakawan di Seksyen Sokongan Akademik dan Penyelidikan dan dibantu oleh pasukan SPIRESS (Strategic Program in Research Support Services) yang juga sukarelawan (staf profesional dan sokongan), modul-modul baharu telah dikenalpasti serta modul-modul lama telah diberi nafas baru untuk diberikan kepada pengguna Perpustakaan. Ini menjadikan pustakawan sebagai inovator dalam penghasilan modul-modul tersebut seterusnya memperkasa Perkhidmatan Sokongan Penyelidikan Perpustakaan ke satu tahap yang baru.

Kaedah penyampaian latihan juga telah dipelbagaikan di mana modul-modul yang disediakan bukan sahaja dalam bentuk latihan secara bersemuka mahupun dalam talian (menerusi platform webex), malah dikembangkan kepada penghasilan video-video pendek sebagai bahan kandungan *e-learning*, kandungan video mengikut topik yang dimuat naik di laman Youtube Perpustakaan serta penghasilan kandungan bagi *Massive Open Online Course* (MOOC) serta Microcredential Perpustakaan. Menerusi kaedah ini, Pustakawan turut bertindak selaku teknologis serta pembangun kandungan yang mana mereka perlu menguasai kemahiran menggunakan aplikasi teknologi, cekap menggunakan peralatan ICT dalam membangun kandungan modul, dan mahir dalam merangka dan menyusun atur topik modul bagi menghasilkan kandungan yang berkesan kepada pengguna Perpustakaan.

5.2 Perkhidmatan Rujukan dan Maklumat Elektronik

Menerusi Perkhidmatan Rujukan dan Maklumat Elektronik, kemahiran Pustakawan diperluaskan dengan pelbagai khidmat secara langsung kepada pengguna. Antara perkhidmatan yang disediakan adalah khidmat *Live*

Chat yang kini telah menjadi medium utama perhubungan pengguna Perpustakaan USM di mana Pustakawan menerima pertanyaan berkenaan perkhidmatan, kemudahan serta koleksi Perpustakaan. Justeru, pustakawan bertindak selaku pegawai perhubungan awam yang menjawab pelbagai persoalan berkaitan kelas literasi maklumat dan sokongan penyelidikan, kaedah pencarian bahan, kaedah penulisan dan penerbitan akademik, pengaksesan sumber maklumat Perpustakaan dan hal-hal sirkulasi bahan Perpustakaan. Selain medium *Live Chat* yang disediakan di laman sesawang Perpustakaan, pertanyaan juga diterima daripada media sosial seperti laman Facebook, Instagram serta emel rasmi Perpustakaan.

Bagi membantu pengguna secara lebih terperinci, Perkhidmatan Perundingan dan Konsultasi turut dikembangkan yang mana Pustakawan sedaya upaya membantu para pelajar, pensyarah, mahupun penyelidik menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi berkaitan dengan kerja-kerja akademik dan penyelidikan menerusi sesi perundingan bersemuka atau dalam talian, secara perseorangan mahu pun kumpulan kecil. Program khas seperti *Research on The Go* (ROTG) yang ditambah baik daripada program *Research Consultation Day* sebelum ini juga dilaksanakan yang mana sekali lagi Pustakawan selaku pemudahcara serta konsultan memberikan khidmat rundingan kepada warga USM di lokasi-lokasi tumpuan (hot spot) di sekitar kampus Universiti.

5.3 Perkhidmatan Pembekalan Artikel

Perkhidmatan Pembekalan Artikel merupakan sebuah perkhidmatan bagi menyokong proses penyelidikan dimana artikel yang tiada di dalam koleksi Perpustakaan namun masih diperlukan untuk rujukan para penyelidik akan diperolehi daripada sumber alternatif. Penglibatan Pustakawan sebagai pengawal perolehan bagi artikel yang diperlukan oleh warga Universiti dengan dibantu oleh staf sokongan bagi segala urusan pemprosesan dan perolehan bahan. Oleh yang demikian, bagi terdapat dua kaedah yang ditawarkan kepada penyelidik iaitu sama ada menggunakan kaedah pembekalan artikel melalui (i) pembekalan artikel antara perpustakaan atau (ii) pembekalan artikel secara 'pay-per-view'.

Pembekalan artikel antara Perpustakaan bermaksud artikel diperolehi daripada sumber terbuka mahupun daripada sumber koleksi ahli-ahli Perpustakaan PERPUN atau Kumpulan Perpustakaan Perubatan (MLG). Manakala, kaedah pembekalan artikel secara 'pay per view' pula adalah dengan membuat pembelian secara terus dengan pihak Penerbit Penerbitan Ilmiah. Kedua-dua perkhidmatan ini dilaksanakan dengan sebaik mungkin bagi memenuhi ekspektasi pengguna Perpustakaan. Bagi pembekalan artikel secara 'pay per vie', sasaran pembekalan artikel adalah dalam tempoh kurang 48 jam sebagai salah satu indikator perkhidmatan berkualiti yang diberikan kepada pengguna. Sehubungan itu, pustakawan dan staf sedaya upaya memberikan perkhidmatan terbaik bagi memenuhi ekspektasi serta matlamat yang telah disasarkan.

5.4 Perkhidmatan Sokongan Akademik dan Penyelidikan

Sebagai usaha berterusan untuk memberikan perkhidmatan terbaik dan berkualiti kepada pengguna terutamanya dalam kalangan penyelidik, Perpustakaan USM telah memperkenalkan beberapa perkhidmatan di bawah payung Perkhidmatan Sokongan Akademik dan Penyelidikan yang juga menjadi wadah kepada fungsi Pustakawan di Perpustakaan. Perkhidmatan ini ditawarkan melalui Bahagian Pengurusan Data Penyelidikan dengan objektif untuk mencari, mengumpul, mengemas kini dan menganalisa data penerbitan USM agar lengkap dan terkini. Selain itu, mereka juga memberi khidmat rundingan kepada penyelidik USM berkenaan data penyelidikan dan menyokong inisiatif Sains Terbuka di peringkat Kebangsaan. Maklumat Bahan-bahan tersebut disimpan, diurus dan disemak secara sistematik bagi memastikan penghasilan output penyelidikan yang berkualiti untuk pensyarah yang terlibat. Data-data yang telah disemak akan digunakan untuk pelbagai tujuan seperti kenaikan pangkat, *Key Performance Indicator* (KPI) Pusat Pengajian dan juga untuk tujuan pelbagai jenis audit Universiti. Sehubungan dengan itu, maka beberapa perkhidmatan yang bersifat *personalized* turut diwujudkan.

Perkhidmatan yang ditawarkan seperti Journal Verification for Publication, Request for List of Indexed Journals with Quartile Information Based on Specialization, Request for Merging Scopus ID, On Demand Training on RDM, Research Made Easy Webinar Series dengan kerjasama Elsevier dan Clarivate serta Open Science Webinar Series. Kini, pustakawan menggalas tanggungjawab sebagai Kurator dan Data Steward yang menguruskan data-data penerbitan dan penyelidikan serta menjadi pegawai pengesah yang menjalankan verifikasi data penyelidikan para pensyarah dan penyelidik USM.

Bagi tahun 2021, permohonan *Request for List of Indexed Journals with Quartile Information Based on Specialization* merupakan perkhidmatan yang paling popular dan tertinggi dengan 212 permohonan daripada

penyelidik manakala perkhidmatan *Request for Merging Scopus ID* mempunyai 123 permohonan. Selain itu, perkhidmatan lain seperti *Journal Verification for Publication*, konsultasi dan *On Demand Training on RDM* menunjukkan permohonan yang agak rendah kerana baru sahaja diperkenalkan pada tahun awal 2022. Sepanjang tempoh endemik dapat dilihat perkhidmatan *Request for List of Indexed Journals with Quartile Information Based on Specialization* sentiasa mendapat permintaan daripada penyelidik yang mana ianya sangat membantu mereka di dalam aktiviti penerbitan dan penyelidikan mereka. Bahkan, dapat juga dilihat bahawa permohonan kepada subjek daripada pangkalan data Scopus lebih tinggi berbanding subjek daripada pangkalan data WOS dengan statistik sebanyak 1534 permohonan pada 2021,

Perkhidmatan Sokongan Akademik dan Penyelidikan turut menarik perhatian para penerbit seperti Elsevier dan Clarivate untuk berkolaborasi dengan Perpustakaan USM dalam pengajuran siri webinar yang dijenamakan sebagai *Research Made Easy Webinar Series*. Antara tema yang diketengahkan adalah *Enabling Research and Learning with Science Direct, Author Profiles on Scopus, Research Metrics and How to Publish in a Quality Journal* dan beberapa lagi topik yang berkisar tentang penyelidikan. Perkhidmatan yang berbentuk personalized begini memberikan indikasi yang amat signifikan dalam kalangan penyelidik kerana ianya lebih berfokus kepada kehendak penyelidikan mereka yang lebih spesifik mengikut bidang dan kepakaran yang berbeza.

6 Impak

Berdasarkan pendekatan yang digunakan oleh Perpustakaan USM dalam merencanakan penawaran bagi perkhidmatannya, beberapa impak utama dikenal pasti. Antaranya adalah:

i.	Pembudayaan amalan terbaik di Institusi Pengajian Tinggi, Universiti Sains Malaysia, Perpustakaan USM dan seluruh organisasi yang berkaitan dengan pengurusan perkhidmatan.	<ul style="list-style-type: none"> • Reputasi IPT, USM, Perpustakaan USM dan organisasi yang berkaitan dapat dipertingkatkan. • Tadbir urus yang sistematik dan berkesan. • Kerangka Konseptual dalam Penawaran Perkhidmatan Berkesan di Perpustakaan USM dapat dirujuk sebagai panduan oleh Perpustakaan lain.
ii.	Penjenamaan peribadi autentik pustakawan dan staf Perpustakaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Menjadi pakar rujuk bagi bidang ilmu yang berkaitan dengan kepakaran dan dapat meningkatkan reputasi serta keterlihatan profession kepustakawanan disamping meminimalkan persepsi negatif dan stereotaip umum terhadap pustakawan.
iii.	Transformasi perkhidmatan Perpustakaan USM	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu untuk menawarkan perkhidmatan terbaik dan berkesan kepada semua. • Dapat menyediakan perkhidmatan yang mencapai standard malah mampu menelopori menelopori agenda IPT, USM dan Perpustakaan USM serta terus kekal relevan dengan identitinya yang tersendiri.
iv.	Pembentukan agenda HEBAT di kalangan warga USM	<ul style="list-style-type: none"> • Melahirkan pelajar yang hebat “soft skills” untuk keperluan pasaran pekerjaan. • Mampu untuk menjadi self learner yang boleh menggunakan kemahiran literasi maklumat secara berkesan sepanjang hayat.

Jadual 3: Impak Penerapan Kerangka Konseptual dalam Penawaran Perkhidmatan Berkesan di Perpustakaan USM

7 Kesimpulan

Rumusan daripada perkongsian pengalaman dan amalan pustakawan akademik di Perpustakaan Universiti Sains Malaysia dalam merencanakan program serta inisiatif bagi Perkhidmatan Pendidikan Pengguna & Literasi Maklumat, Perkhidmatan Rujukan & Maklumat Elektronik serta Perkhidmatan Sokongan Akademik & Penyelidikan dengan menerapkan kombinasi (i) Matlamat IPT, Organisasi; (ii) Penjenamaan Peribadi Autentik; dan (iii) Standard Kompetensi Literasi Maklumat (ACRL Framework) diharap dapat memberi idea baharu kepada semua dalam merancang dan membangunkan serta melaksanakan perkhidmatan yang berkesan di Perpustakaan masing-masing mahupun di organisasi. Perpustakaan USM berminat untuk berkolaborasi dengan mana-mana pihak yang mempunyai aspirasi yang sama untuk “Mentransformasikan Pendidikan Tinggi untuk Kelestarian Hari Esok: dengan acuan yang unik.

Rujukan

- Goldsmith, M. (2009). *Authentic personal branding*.
http://www.marshallgoldsmithlibrary.com/cim/articles_print.php?aid=811tle.
- Hasnita, R. S., & Dharmasetiawan. (2018). Strategi membangun personal branding dalam meningkatkan performance diri. *Jurnal BAPPEDA*, 4(1), 19–25.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2022). *Kategori universiti awam*.
<https://www.moe.gov.my/?view=article&id=6352:kategori-universiti-awam&catid=246>.
- Mohd Nasir Md Rashid. (2022). *Personal communication*.
- Perpustakaan Universiti Sains Malaysia. (2022). *Laporan Tahunan Perpustakaan Universiti Sains Malaysia 2021*. Perpustakaan Universiti Sains Malaysia.
- Rampersad, H. K. (2009). *Authentic personal branding*. Greenwich, Connecticut: Information Age Publishing.
- Rosnani Ahmad. (2019). *The Effects of Authentic Personal Branding on Academic Librarians' Professional Image in Malaysia*. Universiti Teknologi MARA.
- Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia. (2022). *EZskim*.
https://www.interactive.jpa.gov.my/ezskim/klasifikasi/perbekalanskim.asp?id_skim=3PS06.