



Oleh: JULI ODOR NAINGGOLAN¹, ARIEF WICAKSONO²
Email: juliodor_nainggolan@perpusnas.co.id, arief.wicaksono41@ui.ac.id

Frequently Asked Questions pada Halaman *e-Resources* Perpustakaan Nasional: Suatu usulan

Abstrak

Perpustakaan Nasional mempunyai alamat *e-mail* khusus untuk menangani pertanyaan terkait layanan *e-resources*. Alamat *e-mail* ini menerima banyak pertanyaan dengan pola tertentu. Banyak pertanyaan yang mempunyai tema yang sama. Perpustakaan Nasional dapat membuat *Frequently Asked Questions* (FAQ) untuk pertanyaan yang memang berulang atau mempunyai tema yang sama. Pertanyaan berulang yang dibuatkan FAQ dapat menjadi solusi yang dapat dilakukan secara mandiri oleh pemustaka. Penelitian ini menggunakan analisis isi kuantitatif pada transkrip *e-mail* yang diterima dari bulan April dan Mei 2016. Sebagian besar pertanyaan yang masuk adalah pertanyaan seputar lupa nomor anggota dan lupa *password*. Masalah lupa nomor anggota dan lupa *password* ada yang dapat diselesaikan secara mandiri oleh pemustaka. Pembuatan *Frequently Asked Questions* dinilai menjadi salah satu cara mengurangi pertanyaan teknis lupa nomor anggota dan *password* pada *e-mail* khusus layanan *e-resources*.

Kata kunci: *Frequently Asked Question, Website, Perpustakaan Nasional*

Pendahuluan

Media *e-mail* menjadi salah satu media yang paling banyak digunakan perpustakaan dalam melakukan layanan informasi. Hampir seluruh perpustakaan menyediakan media *e-mail* sebagai salah satu media yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk berinteraksi dengan perpustakaan. Interaksi dapat berupa pertanyaan informasi, referensi, saran, dan komplain. Perpustakaan terkadang mempunyai alamat *e-mail* khusus untuk suatu layanan khusus yang diberikannya. Misalnya perpustakaan menggunakan alamat *e-mail* tersendiri untuk layanan sirkulasi, layanan informasi dan referensi, dan perpustakaan menggunakan alamat *e-mail* tersendiri untuk saran dan komplain.

Perpustakaan Nasional sejak tahun 2013 mulai gencar mempromosikan layanan *e-resources* yang dimilikinya. Beragam jurnal internasional dan buku elektronik internasional dilanggan Perpustakaan Nasional. Layanan *e-resources* menjadi salah satu program unggulan dari Perpustakaan Nasional dimana jangkauannya meliputi seluruh Indonesia. Media *e-mail* tersendiri (layanan e-resources@perpusnas.go.id) disediakan khusus untuk menangani pertanyaan seputar layanan *e-resources*.

Akun *e-mail* layanan *e-resources* saat ini ditangani oleh Kelompok Layanan Keanggotaan. Penanganan akun *e-mail* oleh kelompok layanan keanggotaan karena berdasarkan pengalaman dari *e-mail* yang ada

¹ Pustakawan Ahli Muda Perpustakaan Nasional

² Pustakawan Ahli Pertama Perpustakaan Nasional

sebagian besar *e-mail* yang masuk terkait pemustaka yang lupa nomor anggota dan lupa *password*. Kelompok Layanan Keanggotaan sendiri memang bertugas untuk kegiatan terkait layanan keanggotaan. Akses khusus yang dimiliki Kelompok Layanan Keanggotaan untuk dapat memasukkan dan memperbarui data keanggotaan menjadi alasan selanjutnya yang membuat akun *e-mail* layanan *e-resources* ditangani Kelompok Layanan Keanggotaan.

Permasalahan

Pengalaman menjawab *e-mail* yang masuk memberikan kesimpulan sementara bahwa pertanyaan seputar lupa nomor anggota dan lupa *password* merupakan pertanyaan yang banyak diterima pada *e-mail* khusus layanan *e-resources*. Pertanyaan lupa anggota dan lupa *password* merupakan pertanyaan yang terkadang dapat diselesaikan secara mandiri oleh pemustaka, khususnya bagi pemustaka yang mendaftar mulai pada tahun 2014. Pembuatan *Frequently Asked Question* (FAQ) dapat menjadi solusi pemecahan yang dilakukan Perpustakaan Nasional. Masalah penelitian ini adalah pertanyaan dengan tema apa yang dapat dibuatkan FAQ dari pertanyaan yang diterima *e-mail* khusus layanan *e-resources*. Pertanyaan penelitian yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah jenis pertanyaan apa yang masuk pada *e-mail* khusus layanan *e-resources*.

Tinjauan Literatur

Transkrip *e-mail*

Layanan referensi dan informasi perpustakaan beralih menjadi virtual melalui *computer mediated communication* (CMC) di era digital ini. Salah satu media CMC adalah *e-mail*. Layanan referensi yang menggunakan media CMC dikenal dengan istilah layanan referensi virtual atau layanan referensi digital. Komunikasi pada layanan referensi virtual secara otomatis terekam oleh sistem CMC. Komunikasi pada layanan referensi dan informasi melalui *e-mail* secara otomatis mempunyai rekaman pesan yang masuk dari pemustaka dan pesan yang keluar dari pustakawan. Seluruh percakapan terekam dengan baik.

Transkrip percakapan yang tercipta secara otomatis ini merupakan bahan yang dapat dikaji untuk berbagai hal tema sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Tinjauan literatur memfokuskan pada penelitian terbaru terkait layanan referensi dan informasi melalui *e-mail*.

Qomariah dan Kusuma (2015) meneliti transkrip layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. Salah satu tujuan penelitian Qomariah dan Kusuma adalah untuk mengetahui jenis pertanyaan pada layanan referensi melalui *e-mail* Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. Analisis transkrip *e-mail* menggunakan kategori dari Shachaf dan Snider (2007). Pertanyaan yang paling banyak adalah pertanyaan terkait akses sumberdaya *online* (41, 67%). Pertanyaan akses sumberdaya *online* dalam penelitian Qomariah dan Kusuma adalah pertanyaan permasalahan akses *e-resources* atau memperoleh dokumen online.

Jenis pertanyaan terbanyak selanjutnya adalah penelusuran spesifik, operasi sumberdaya *online*, dan kepemilikan perpustakaan, dengan prosentase yang sama, masing-masing sebesar 16,67%. Penelusuran spesifik merupakan pertanyaan pengguna tentang topik tertentu, dan menuntut pustakawan agar melakukan pencarian, yang berakhir dengan berbagai informasi dari topik atau daftar kutipan dan bahan. Pertanyaan operasi sumberdaya *online* adalah pertanyaan teknis bagaimana menemukan sebuah artikel di jurnal tertentu. Pertanyaan kepemilikan adalah pertanyaan apakah perpustakaan memiliki koleksi tertentu. Terakhir, jenis pertanyaan yang diajukan pemustaka untuk layanan referensi melalui *e-mail* adalah kebijakan dan prosedur layanan, yakni sebanyak 1 pertanyaan (8,33%).

Penelitian lain adalah yang dilakukan Satibi (2014). Satibi meneliti layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Indonesia. Salah satu tujuan penelitian Satibi adalah untuk mengetahui jenis pertanyaan pada layanan referensi melalui *e-mail* Perpustakaan Universitas Indonesia. Satibi menggunakan kategori dari McClure dkk (2002) dalam melakukan analisis terhadap transaksi *e-mail* layanan referensi Perpustakaan Universitas Indonesia. Hasil penelitiannya menemukan bahwa pertanyaan instruksi merupakan pertanyaan terbanyak (44%). Pertanyaan intruksi adalah pertanyaan yang berkaitan dengan menggunakan sumber elektronik. Pertanyaan terbanyak selanjutnya adalah pertanyaan pencarian literatur yaitu sebesar 29%. Pertanyaan pencarian literatur adalah pertanyaan tentang pencarian seluruh terbitan literatur yang dibutuhkan sesuai dengan topik tertentu.

FAQ

FAQ adalah singkatan dari *Frequently Asked Questions*. FAQ merupakan kompilasi pertanyaan yang sering diajukan dan jawabannya. Menurut Mortimer (2007, p.86), FAQ adalah “*a set of answers to common questions, often posted on an Internet site.*” FAQ akan mempermudah bagi pemustaka dan juga pustakawan. FAQ mempermudah pemustaka untuk mencari jawaban atas pertanyaannya. Kecenderungan individu berupa mengetikkan kata pertanyaannya pada mesin pencari memunculkan kepentingannya membuat FAQ dan mencantulkannya pada *website*. FAQ seperti ini akan membuat pemustaka dapat menyelesaikan pertanyaannya tanpa harus bertanya secara langsung.

Penyelesaian secara mandiri secara tidak langsung membuat keuntungan bagi pustakawan. Waktu pustakawan dapat digunakan untuk melakukan hal lain yang lebih bermanfaat bagi pemustaka. FAQ juga dapat menjadi rujukan bagi pustakawan atas pertanyaan yang sama. Pustakawan dapat mempercepat proses penyelesaian pertanyaan dengan merujuk pemustaka ke FAQ yang telah dicantumkan pada *website* atau pustakawan tinggal mengambil jawaban yang telah disediakan pada daftar FAQ tersebut.

Contohnya adalah *National Library Board* (Perpustakaan Nasional Singapura). Perpustakaan Nasional Singapura memberikan FAQ pada halaman *websitenya*. Perpustakaan Nasional Singapura mengkategorikan FAQ pada informasi umum, layanan akun, layanan perpustakaan, koleksi perpustakaan, kegiatan perpustakaan, karir, fungsi undang-undang, etika perpustakaan, Arsip Nasional Singapura, kenangan di *Old Ford Factory*. FAQ Pengunjung *website* dapat menelusur melalui kategori ini dan mencari pertanyaan yang sesuai dengan pertanyaannya. Selain itu, Perpustakaan Nasional Singapura juga menyediakan kotak pencarian khusus untuk FAQ. Pengunjung *website* dapat dengan mudah mengetikkan kata kunci dari pertanyaannya pada kotak tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan analisis isi. Tahapan dalam penelitian ini mengikuti tahapan pada pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan pengukuran kuantitas pada fenomena penelitian atau

untuk mengetahui seberapa banyak dalam hubungannya pada pertanyaan penelitian (Beck & Manuel, 2008, p.11). Sementara analisis isi merupakan teknik penelitian untuk membuat kesimpulan yang dapat ditiru dan valid dari teks (atau hal lain yang bermakna) pada konteks penggunaannya (Krippendorff, 2004, p.18). Penelitian ini menggunakan analisis isi deskriptif. Analisis isi deskriptif merupakan analisis isi yang dimaksudkan untuk menggambarkan secara detail suatu pesan, atau suatu teks tertentu (Eriyanto, 2011, p.1).

Pesan *e-mail* yang masuk pada bulan April dan Mei 2016 dari akun layanan *e-resources@perpusnas.go.id* merupakan populasi dalam penelitian ini. Seluruh *e-mail* pada dua bulan ini dikaji dengan melakukan analisis isi. Pengerjaan analisis isi dimulai pada bulan Juni 2016, namun karena keterbatasan waktu penelitian dan mengingat banyaknya *e-mail* yang masuk maka penelitian hanya mengambil dua bulan kebelakang saja. Jumlah seluruh *e-mail* pada tahun 2016 adalah 9777 pesan. Jumlah *e-mail* yang masuk pada dua bulan ini adalah 1.633 *e-mail* dengan rincian 948 *e-mail* di bulan April dan 685 *e-mail* di bulan Mei.

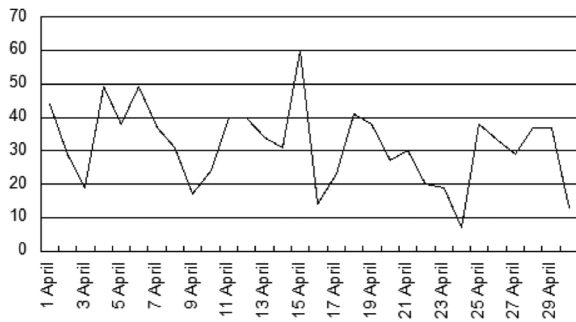
Pesan *e-mail* tersebut akan dikategorisasi dengan beberapa tema sebagai berikut: 1) tanggal pesan masuk, dan 2) tema pertanyaan secara umum, yaitu pertanyaan keanggotaan, pertanyaan teknis *e-resources*, pertanyaan layanan perpustakaan secara umum, dan pertanyaan referensi. Kategori pengelompokkan tema pertanyaan menggunakan kategori dari penelitian Wicaksono (2016). Wicaksono melakukan analisis isi pada transkrip SMS di SMS Center Perpustakaan Nasional. Kategori Wicaksono dinilai dapat digunakan karena penelitian Wicaksono juga di Perpustakaan Nasional. Pengelompokan pesan *e-mail* yang masuk berdasarkan tanggal bertujuan untuk mengetahui profil pesan yang masuk. Analisis isi atas kategori tema umum bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu jenis pertanyaan apa yang masuk pada *e-mail* khusus layanan *e-resources*.

Hasil dan Pembahasan

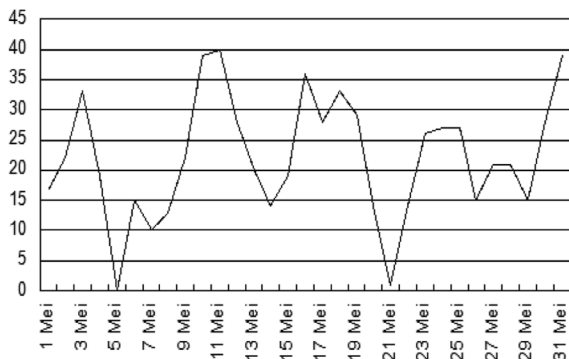
Profil Pesan yang Masuk

Rata-rata pesan *e-mail* layanan *e-resources* yang masuk pada bulan April 2016 adalah 32 pesan dan rata-rata pada bulan Mei 2016 adalah 22 pesan. Grafik 1 menunjukkan pesan yang masuk per harinya di bulan April 2016 dan grafik 2 menunjukkan pesan untuk bulan Mei 2016. Pesan

tertinggi pada bulan April adalah 60 pesan di tanggal 15 April 2016 dan terendah 7 pesan di tanggal 24 April 2016. Pesan tertinggi pada bulan Mei 2016 adalah 40 pesan di tanggal 11 Mei 2016 dan terendah 0 pesan di tanggal 5 Mei 2016.



Grafik 1
Pesan masuk bulan April 2016



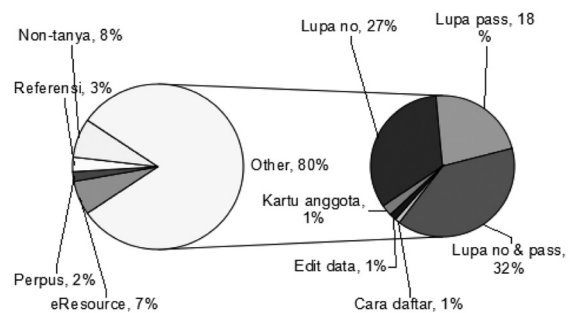
Grafik 2
Pesan masuk bulan Mei 2016

Grafik 1 dan 2 menggambarkan bahwa pesan *e-mail* masuk tidak hanya di hari kerja namun juga di hari Sabtu dan Minggu. Hari kerja untuk Kelompok Layanan Keanggotaan adalah Senin sampai dengan Sabtu. Petugas pada hari Sabtu merupakan petugas piket di hari tersebut yang masuk. Rata-rata pesan yang masuk di hari Minggu pada bulan April 2016 adalah 25 pesan dan rata-rata pesan yang masuk di hari Minggu pada bulan Mei 2016 adalah 15 pesan. Rata-rata pesan pada hari Minggu ini mendekati rata-rata pesan di bulan April 2016 (32 pesan) dan bulan Mei 2016 (22 pesan). Penelitian ini mempunyai keterbatasan berupa tidak melihat waktu yang masuk

apakah di luar jam kerja atau tidak untuk pesan yang masuk di hari kerja.

Kategori Pertanyaan yang Masuk

Analisis isi dilakukan untuk tema pertanyaan secara umum, yaitu 1) pertanyaan keanggotaan, 2) pertanyaan teknis *e-resources*, 3) pertanyaan layanan perpustakaan secara umum, dan 4) pertanyaan referensi. Grafik 3 menunjukkan jenis pertanyaan berdasarkan kategori yang telah ditentukan tersebut. Ditemukan sesuai asumsi awal bahwa pertanyaan terkait keanggotaan adalah pertanyaan yang paling banyak, yaitu sebesar 80%.



Grafik 3
Pertanyaan masuk bulan April dan Mei 2016 - Keanggotaan

Pertanyaan keanggotaan ini dapat dibagi lagi menjadi enam sub-kategori, yaitu lupa nomor anggota, lupa *password*, lupa nomor anggota dan *password*, edit data keanggotaan, kartu anggota, dan cara mendaftar anggota. Sebagian besar pertanyaan adalah 27% lupa nomor anggota, 18% lupa *password*, dan 32% lupa nomor anggota dan *password*. Pendaftaran keanggotaan secara *online* diperkirakan menjadi penyebab pemustaka lebih mudah lupa akan nomor anggota dan nomor anggota dan *password*. Berdasarkan observasi terlihat pemustaka lebih suka memfoto atau mencatat nomor anggota secara digital melalui fitur *note* pada telepon genggam. Seringkali foto dan *note* terhapus secara tidak sengaja atau terkadang sulit mencari foto di antara sekian banyak file foto yang terdapat di telepon genggamnya. Hal lain yang diperkirakan menjadi faktor lupa nomor anggota adalah sebelum sempat memfoto atau mencatat halaman sudah tergantikan halaman lainnya dan ketika kembali ke halaman tersebut sudah tidak ada.

Sub-kategori keanggotaan lain masing-masing sebesar 1% yaitu cara mendaftar anggota, edit data keanggotaan, dan kartu anggota. Pertanyaan yang masuk sub-kategori edit data keanggotaan adalah pertanyaan seperti cara mengupload foto dan memperbaharui data anggota. Pemustaka yang mendaftar secara *online* dan tidak mencetak kartunya ketika login di halaman *e-resources* tidak akan muncul foto pada akunnya. Pemustaka terlihat berkeinginan memperindah tampilan dengan menginginkan fotonya terpasang di akun *e-resources*-nya. Pertanyaan yang masuk sub-kategori kartu anggota adalah pertanyaan seperti berapa lama masa berlaku kartu anggota, bagaimana memperpanjang kartu anggota, dan bagaimana mendapatkan kartu anggota.

Pertanyaan terkait teknis *e-resources* didapatkan hanya sebesar 7%. Pertanyaan yang termasuk dalam kategori ini seperti pertanyaan cara mengunduh *e-Book*, cara mengunduh artikel *e-resources*, cara mengakses Sage, cara mengakses Taylor & Francis, cara mengakses Cambridge, Ebsco tidak bisa diakses. Pertanyaan yang termasuk pada kategori ini adalah teknis mengakses dan menggunakan *e-resources*. Pertanyaan terkait teknis iPusnas juga dimasukkan pada kategori pertanyaan teknis *e-resources*.

Pertanyaan lain adalah pertanyaan terkait layanan perpustakaan secara umum. Pertanyaan pada kategori ini sebesar 2%. Pertanyaan yang termasuk kategori ini adalah pertanyaan seperti jam buka perpustakaan, cara meminjam koleksi, cara menggunakan layanan perpustakaan, permohonan magang, dan permohonan penelitian. Pertanyaan referensi ditemukan sebesar 3%. Pertanyaan yang dimasukkan pada pertanyaan referensi seperti pertanyaan yang terkait judul koleksi tertentu, terkait koleksi dalam subyek tertentu, informasi tentang subyek tertentu.

Pesan yang masuk selain berbentuk pertanyaan adalah pesan berbentuk bukan pertanyaan. Pesan dengan kategori bukan pertanyaan didapatkan sebesar 7%. Pesan *e-mail* yang termasuk kategori ini adalah *e-mail* kosong (tidak ada isinya), pesan yang merupakan balasan dari alamat *e-mail* Perpustakaan Nasional lainnya, dan pesan terima kasih dari pemustaka. Pesan yang masuk terkadang di *forward* ke bagian lain seperti bagian pengadaan, bagian otomasi, dan bagian layanan informasi untuk dimintakan menjawab. Bagian tersebut akan memberikan

jawaban kepada pemustaka dengan memberikan Cc kepada alamat *e-mail* layanan *e-resources*. Pesan terima kasih adalah *e-mail* dari pemustaka yang menyatakan terima kasih atas jawaban yang telah diberikan.

Pembuatan FAQ

Telah diungkap di atas sebagian besar pertanyaan yang masuk ke alamat *e-mail* layanan *e-resources* adalah terkait keanggotaan. Sebagian besar pertanyaan terkait keanggotaan yang masuk adalah pertanyaan terkait lupa nomor anggota dan lupa *password*. Nomor anggota dan *password* merupakan hal yang dibutuhkan dalam melakukan akses *e-resources* Perpustakaan Nasional. Nomor anggota dan *password* ini juga berguna untuk masuk ke dalam akun keanggotaan Perpustakaan Nasional. Akun keanggotaan ini berfungsi untuk 1) profil anggota, 2) merubah *password*, 3) melihat koleksi yang sedang dipinjam, 4) melihat sejarah peminjaman koleksi, 5) memberikan pertanyaan referensi dan informasi, dan 6) melihat sejarah pertanyaan referensi dan informasi.

Sistem keanggotaan Perpustakaan Nasional sendiri sudah dibuat agar ada permasalahan lupa *password* bisa dipecahkan sendiri oleh pemustaka. Sementara untuk lupa nomor anggota, sistem keanggotaan Perpustakaan Nasional belum mempunyai sistem mandiri untuk pemustaka.

Sistem keanggotaan Perpustakaan Nasional menyediakan dua cara yang dapat dilakukan pemustaka secara mandiri. Dua cara ini dapat menjadi FAQ dan ditempatkan di halaman *website* keanggotaan Perpustakaan Nasional. Pada FAQ Perpustakaan Nasional Singapura, 2 pertanyaan pertama yang tampil adalah mengenai bagaimana mendaftar dan bagaimana mengubah *password* akun. Keanggotaan Perpustakaan Nasional secara umum terbagi menjadi dua, yaitu

1. Keanggotaan sebelum keanggotaan *online*
Keanggotaan sebelum keanggotaan *online* adalah keanggotaan yang dilakukan secara manual dengan mengisi form tercetak. Petugas yang menyetikkan isian form tercetak ke dalam pangkalan data keanggotaan Perpustakaan Nasional. Nomor anggota pada keanggotaan ini terdiri angka dan huruf, misalnya 0611-14800U. Huruf dibelakang menandakan jenis keanggotaan. U untuk contoh adalah keanggotaan untuk jenis umum.
2. Keanggotaan *online*

Keanggotaan *online* sudah mulai digunakan Perpustakaan Nasional pada tahun 2012. Masyarakat dapat menginput data pada formulir yang disediakan secara *online*. Nomor anggota pada keanggotaan *online* terdiri dari angka saja, misalnya 14010600170. Nomor ini terdiri dari tanggal pendaftaran dan urutan mendaftar di tanggal tersebut. Untuk contoh berarti anggota tersebut mendaftar pada tanggal 6 Januari 2014 dan anggota tersebut mendaftar di urutan ke 170 di tanggal tersebut.

Berikut ini adalah usulan untuk penulisan FAQ terkait lupa *password*..

Pertanyaan : Lupa *password*?
 Jawaban :

Apakah nomor anggota seperti 0611-14800U atau 051229xx? Jika iya maka dapat mengunjungi <http://keanggotaan.perpusnas.go.id/aktifkanuser.aspx>. Berikut ini tampilannya:



Ketikkan nomor anggota ke ruas No Anggota Anda dan ketikkan *password* yang ingin gunakan ke ruas *Password*/Kata Sandi. *Password* minimal 6 karakter. Lalu pilih *button* Daftar.

Jika nomor anggota seperti 14010600170 maka dapat mengunjungi <http://keanggotaan.perpusnas.go.id/>. Fitur lupa *password* ini hanya dapat berfungsi jika memasukkan alamat *e-mail* ketika mendaftar. Berikut ini tampilannya:



Pilih button Lupa User/Pass. Maka akan muncul tampilan sebagai berikut:



Selanjutnya ketikkan nomor anggota pada ruas Nomor Anggota dan ketikkan *e-mail* pada ruas *e-mail* anda. Lalu pilih *button* Kirim *password* Baru

Kesimpulan

Pustakawan dan perpustakaan sebaiknya mengatur strategi untuk berinteraksi dengan masyarakat yang dilayaninya. Pustakawan sebaiknya memberikan waktunya untuk membuktikan fungsinya di tengah masyarakat. Hal ini diperlukan untuk memberikan bukti dan andil keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat. Pustakawan dapat mendelegasikan ke petugas perpustakaan untuk pekerjaan teknis atau mensiasati pekerjaan tersebut. FAQ merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh perpustakaan untuk memudahkan pemustaka mendapatkan jawaban atas pertanyaannya. FAQ tidak hanya berguna bagi pemustaka, namun juga berguna untuk pustakawan dalam memberikan jawaban untuk pertanyaan berulang.

Daftar Pustaka

- Beck, S.E. & Manuel, K. (2008). *Practical research methods for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Eriyanto. (2011). *Analisis isi: pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: an introduction to its methodology*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage.
- Mortimer, M. (2007). *Libraryspeak*. Friendswood: TotalRecall Publications. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Qomariah, A.N. & Kusuma, R.C.D. (2015). Analisis transaksi e-mail dalam layanan referensi virtual. *Record and Library Journal*, 1(2): 105-119
- McClure, C.R., et al. (2002). *Statistics, measures and quality standards for accessing digital library services: guidelines and procedurs*. New York: Informastion Institute of Syracuse School dan School of Information Studies. Diakses pada <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Books/Quality.pdf> tanggal 23 Januari 2017.
- Satibi, I.F. (2014). Evaluasi layanan referensi e-mail Perpustakaan Universitas Indoensia. *Skripsi*, Universitas Indonesia.
- Shachaf, P., Meho, L.I. & Hara, N. (2007). Cross-cultural Analysis of E-mail Reference. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(2): 243-253.
- Wicaksono, A. (2016). SMS Reference di Perpustakaan Nasional Indonesia: Proyek Penelitian Pilot. *Record and Library Journal*, 2(2): 140-151.