

EVALUASI LAYANAN ONLINE DAN AKSES KE KOLEKSI DIGITAL PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA

Kalarensi Naibaho

Perpustakaan Universitas Indonesia

Abstrak

Di era digital saat ini, seiring dengan perkembangan teknologi informasi, koleksi Perpustakaan Universitas Indonesia didominasi oleh e-resources (64%). Untuk mengakomodir perubahan tersebut, konsep layanan juga harus disesuaikan. Perpustakaan UI menyediakan layanan online dimana pengguna dapat berinteraksi langsung dengan perpustakaan melalui sistem yang disediakan. Layanan ini sudah berjalan hampir 10 tahun, dan perlu dievaluasi kinerjanya melalui kajian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendapat pemustaka tentang layanan online dan tentang akses ke koleksi digital Perpustakaan UI. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode survei (online dan langsung), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS versi 17. Jumlah kuesioner yang disebarakan secara langsung adalah sebanyak 1000 eksemplar, dan yang kembali sejumlah 690 eksemplar, sementara jumlah kuesioner yang diperoleh dari online adalah 637 kuesioner, sehingga totalnya menjadi 1327 kuesioner. Setelah dilakukan validasi, jumlah kuesioner yang valid adalah: 1061 eksemplar. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *nonprobability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: sebagian besar responden (di atas 60%) tidak mengetahui adanya layanan online Perpustakaan UI; di atas 60% belum menggunakan layanan online Perpustakaan UI; website Perpustakaan UI cukup informatif; interface website Perpustakaan UI *user friendly*; responden memahami menu-menu yang ada di website. Sedangkan mengenai akses ke koleksi digital: koleksi digital di Perpustakaan UI sangat membantu pemustaka mengakses koleksi tanpa harus ke perpustakaan; responden memahami cara mengakses koleksi digital Perpustakaan UI, namun bermasalah dalam hal kemudahan akses; akses ke koleksi digital Perpustakaan UI dari luar jaringan UI (remote) sangat membantu, namun kerap mengalami masalah (tidak dapat diakses); koleksi online journal Perpustakaan UI sangat membantu, namun menjadi kurang memuaskan ketika banyak online journal yang ditutup aksesnya karena proses perpanjangan belum selesai.

Kata Kunci: *Layanan online, Layanan elektronik perpustakaan, Koleksi online, Perpustakaan digital*

Abstract

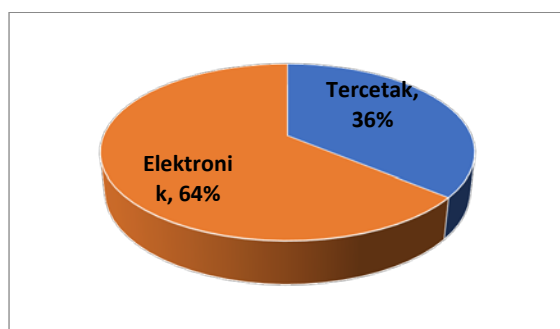
In digital era, the University of Indonesia's Library collection is dominated by e-resources (64%). To accommodate these changes, the service concept must also be adjusted. The UI library provides online services where users can interact directly with the library through the system provided. This service has been running for almost 10 years, and needs to be evaluated through studies. This study aims to determine the opinion of users about online services and about access to digital collections of the UI Library. The method used in this study is a survey method (online and direct), while data processing uses SPSS version 17. The number of questionnaires distributed directly is 1000 copies, and the return number is 690 copies, while the number of questionnaires obtained from online is 637 questionnaire, so the total to 1327 questionnaires. After validation, the number of valid questionnaires is: 1061 copies. Sampling is done by nonprobability sampling. The results showed that: the majority of respondents (over 60%) were not aware of the existence of an online library UI service; over 60% have not used the UI Library online service; the UI Library website is quite informative; UI user friendly website interface; the respondent understands the menus on the website. As for access to digital collections: digital collections in the UI Library really help users access collections without having to go to the library; respondents understand how to access the UI library digital collection, but have problems in terms of

ease of access; access to digital collections from the UI Library outside the UI network (remote) is very helpful, but often has problems (not accessible); The UI library's online journal collection is very helpful, but it becomes less satisfying when many online journals are accessed because the extension process has not yet been completed.

Keywords: *Online services, Library services, Electronic library services, Digital library*

Pendahuluan

Layanan perpustakaan di era digital saat ini menerapkan konsep berbasis online sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Istilah-istilah 'layanan digital', 'layanan online', 'reference online' dan sejenisnya sudah sangat jamak di telinga pemustaka. Konsep layanan online muncul seiring dengan perkembangan koleksi dimana jenis koleksi didominasi oleh koleksi elektronik seperti yang terjadi di Perpustakaan UI dimana koleksi elektronik mendominasi seperti tergambar dalam diagram berikut:



Gambar 1. Persentasi Jenis Koleksi Perpustakaan UI per 2018

Perubahan jenis koleksi tentu berpengaruh pada jenis dan cara pustakawan melayani pemustaka. Perpustakaan Universitas Indonesia (UI) merespon perkembangan tersebut dengan menyediakan akses dan layanan online bagi pemustaka. Fasilitas internet memudahkan pemustaka untuk melakukan transaksi atau komunikasi secara *online* dengan pustakawan. Waktu layanan juga tidak terbatas hanya pada jam operasional perpustakaan. Perkembangan teknologi komunikasi memungkinkan pemustaka dapat mengakses perpustakaan selama 24 jam non stop.

Layanan online yang disediakan oleh Perpustakaan UI adalah layanan yang sifatnya real time, dimana pustakawan harus langsung merespon pemustaka sesegera mungkin melalui fasilitas yang disediakan, seperti email, akun sosial media, dan informasi yang diposting di website. Tersedianya layanan online membuat

pemustaka lebih mudah mendapatkan akses ke sumber informasi. Penelusuran dapat dilakukan kapan dan di mana saja melalui link <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/>. Pustakawan melayani pemustaka secara online melalui fasilitas berupa email, *chatting*, *facebook* dan *twitter*. Pemustaka dapat mengajukan pertanyaan atau menghubungi pustakawan melalui alamat email refdesk.lib@ui.ac.id, akun [facebook.com/perpustakaan-universitas-indonesia](https://www.facebook.com/perpustakaan-universitas-indonesia), *twitter* @ui-library, juga melalui *chatting* dengan akun *chatref.ui.ac.id*. Semua fasilitas ini disediakan dalam rangka menjangkau pemustaka dengan lebih mudah dan efektif.

Ketersediaan koleksi digital harus dibarengi dengan kebijakan akses dan layanan yang tepat. Beberapa penelitian yang telah dilakukan di Perpustakaan UI (Satibi, 2014; Kevin, 2014; Noor, 2018), menunjukkan bahwa layanan referensi digital melalui *e-mail* maupun *twitter* belum memberikan performa yang optimal. Layanan referensi *email* selama periode 2011-2014 hanya menerima 366 pertanyaan dengan rata-rata 15 pertanyaan/bulan dan pertanyaan yang terjawab sebanyak 40%. Rata-rata pertanyaan baru terjawab dalam waktu 83 jam setelah pertanyaan diterima. Hampir semua pemustaka layanan referensi *e-mail* melakukan satu kali transaksi selama periode 2011–2014 tersebut. Layanan referensi melalui *twitter*, ternyata performanya tidak jauh berbeda dengan layanan *email*. Akun *twitter* Perpustakaan UI merupakan akun dengan jumlah *follower* terbanyak diantara *twitter* yang dimiliki oleh perpustakaan perguruan tinggi lainnya di Indonesia. Meski demikian, partisipasi pemustakanya ternyata lebih rendah daripada partisipasi pemustaka universitas lain seperti, Perpustakaan Universitas Airlangga.

Fakta di lapangan dan sejumlah literatur mengungkapkan bahwa membangun dan memelihara layanan referensi digital memiliki banyak tantangan. Banyak perpustakaan telah berjuang untuk mempertahankan kualitas layanan secara konsisten untuk pemustaka

dalam menanggapi tumpukan pertanyaan dari waktu ke waktu (Wasik: 1999). Tantangan itu diantaranya layanan referensi digital asinkroni¹, terutama *email*, dimana pemustaka tidak mendapat respon yang cepat dari pustakawan. Tantangan dari sisi pustakawan adalah mereka tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan wawancara yang sangat krusial menentukan kebutuhan informasi pemustaka, dikarenakan pemustaka terkadang bertanya dengan frase yang tidak lengkap (Kasowitz: 2001). Ini sangat rentan terjadinya salah penafsiran oleh pustakawan dalam memahami pernyataan dan kebutuhan informasi pemustaka. Lebih jauh lagi, wawancara referensi yang dilakukan melalui *e-mail* dan *web* tidak terjadi secara *real time*. Konsentrasi menjawab pertanyaan biasanya memakan waktu lebih lama daripada jawaban untuk pertanyaan yang diajukan secara langsung. Karena itu penting sekali melakukan evaluasi terhadap efektivitas layanan online yang disediakan oleh Perpustakaan UI serta bagaimana akses ke koleksi digital yang dimiliki. Fokus pembahasan pada kajian ini adalah:

- 1) Bagaimana kinerja layanan online Perpustakaan UI?
- 2) Bagaimana akses ke koleksi digital Perpustakaan UI?

Tujuan kajian ini adalah untuk mengevaluasi layanan online Perpustakaan UI dengan cara:

- 1) Mengetahui pendapat pemustaka tentang layanan online Perpustakaan UI
- 2) Mengetahui pendapat pemustaka tentang akses ke koleksi digital Perpustakaan UI

Tinjauan Pustaka

Layanan online mengacu pada informasi dan layanan apapun yang disediakan melalui Internet. Layanan ini tidak hanya memungkinkan pelanggan untuk berkomunikasi satu sama lain, tetapi mereka juga menyediakan akses informasi tanpa batas. Layanan online dapat berkisar dari yang sederhana hingga kompleks. Layanan dasar online dapat membantu pelanggan mendapatkan data yang diperlukan melalui mesin pencari, sementara yang kompleks mungkin memerlukan aplikasi online dari berbagai sumber. Layanan online mungkin gratis atau berbayar. (<https://www.techopedia.com/definition/3248/online-service>).

Era digital telah merevolusi metode untuk organisasi dan penanganan informasi secara otomatis. Dokumen web berbeda secara signifikan dari versi tradisional baik dalam presentasi dan juga cara untuk mengatur dan temu kembali. Ghiselli dan Padula (2001) mengusulkan integrasi alat untuk menyediakan akses terpadu ke arsip jarak jauh dan heterogen, yang isinya dapat dikelompokkan dalam subjek yang sama, dan yang telah diintegrasikan untuk memungkinkan pengguna menavigasi dan melakukan pencarian tematik secara online.

Studi oleh Rupp-Serrano dan Robbins (2013) mengeksplorasi perilaku pencarian informasi fakultas pendidikan akademik dari dua puluh universitas riset publik besar. Investigasi meliputi pemeriksaan tentang seberapa sering fakultas pendidikan mencari atau mengakses informasi, bagaimana mereka tetap up-to-date tentang perkembangan saat ini di lapangan. Studi ini menyoroti tentang sumber elektronik. Fakultas menekankan pentingnya akses elektronik secara online ke jurnal ilmiah dan basis data perpustakaan, baik cetak maupun elektronik, untuk memenuhi informasi dan kebutuhan penelitian.

Layanan online juga sangat efektif bagi universitas yang memiliki program belajar jarak jauh seperti di UI. Didasari oleh perubahan yang terjadi pada struktur kepegawaian di perpustakaan, Hensley dan Miller (2010) mensurvei pengguna jarak jauh di University of Illinois untuk menetapkan dasar penggunaan layanan perpustakaan, preferensi komunikasi, dan minat pada layanan baru yang potensial. Hasil survei menunjukkan bahwa keberadaan layanan online tidak dapat ditunda lagi,

Perkembangan teknologi informasi memberi peluang besar bagi pustakawan untuk menciptakan beragam cara melayani pengguna dengan lebih baik, efektif dan efisien. Perkembangan ini menjadi tantangan tersendiri bagi pustakawan ketika menerapkannya dalam berbagai layanan di perpustakaan, seperti layanan sirkulasi dan rujukan. Perubahan pada awalnya sering mendapat penolakan. Kebanyakan orang tidak senang dengan perubahan karena perubahan terkadang dirasakan sebagai ancaman yang menakutkan, atau minimal mengusik kenyamanan. Resistensi atau penolakan terhadap perubahan pada umumnya akan terjadi ketika ada sesuatu yang

pemustaka. Bentuk populer layanan asinkroni antara lain email, blog, wiki, forum diskusi.

¹ Layanan referensi asinkroni adalah layanan referensi virtual dimana ada penundaan waktu dalam pemberian jawaban atas pertanyaan

mengancam 'nilai' yang selama ini dianut oleh seseorang atau sekelompok orang. Ancaman tersebut bisa saja benar atau hanya suatu persepsi saja. Khusus untuk layanan rujukan online, tantangan lain dijelaskan oleh Smith (2016) bahwa dapat pula terjadi kesalahpahaman pustakawan dalam menafsirkan permintaan referensi yang dikirim melalui *email* atau *web* karena tidak mendapatkan petunjuk ekspresi seperti gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara. Disayangkan pula jika pustakawan tidak bekerja pada saat moda *chatting* sedang berjalan. Akan lebih menyulitkan lagi, ketika pemustaka berada di *remote area* yang akses internet tidak stabil, jadi hanya bisa cepat dan sesaat saja melakukan moda *chatting*. Pada dasarnya layanan referensi *real time* ini didesain untuk menunjang layanan referensi digital, tetapi dalam penerapannya yang masih jauh dari yang telah dirancang.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode survei, sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS versi 17. Survei dilakukan dengan dua cara, yakni penyebaran kuesioner secara *online* dan langsung. Para responden yang disurvei adalah mahasiswa UI yang merupakan pengguna Perpustakaan UI. Jumlah kuesioner yang disebarakan secara langsung adalah sebanyak 1000 eksemplar, dan yang kembali sejumlah 690 eksemplar, sementara jumlah kuesioner yang diperoleh dari online adalah 637 kuesioner, sehingga totalnya menjadi 1327 kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *nonprobability sampling*. Artinya, sampel tidak diambil secara acak. Peneliti mengambil sampel mahasiswa yang ada di Perpustakaan saat pengumpulan data dilakukan (*accidental*). Cara ini dilakukan karena pengambilan sampel dengan *probability sampling* akan memakan waktu yang lama, serta kurang *feasible*, sebab kecil kemungkinannya untuk menemukan responden yang tepat bila sampel dipilih secara acak dari daftar anggota Perpustakaan UI. Hal ini karena tidak semua anggota Perpustakaan UI rutin mendatangi Perpustakaan, ataupun mengecek Webmail UI mereka.

Survei dilakukan pada bulan Juni 2018. Penyebaran kuesioner tercetak dilakukan di Perpustakaan UI Depok dan Perpustakaan fakultas yang ada di Salemba (Perpustakaan FK UI, Perpustakaan FKG UI, Perpustakaan MAKSI FE UI, dan Perpustakaan Pascasarjana

Multidisiplin). Penyebaran kuesioner *online* dilakukan menggunakan *Google Form*. Tautan (*link*) untuk pengisian kuesioner disebarakan melalui *broadcast* email ke akun Webmail UI milik mahasiswa, melalui situs Perpustakaan UI (*lib.ui.ac.id*), dan melalui Twitter Perpustakaan UI (@UI_Library). Setelah dilakukan validasi, yang dilakukan dengan cara tidak mengikutsertakan kuesioner yang pertanyaannya tidak diisi dengan lengkap (*exclude cases*), jumlah kuesioner yang valid adalah: 1061 eksemplar.

Selain melakukan pengujian validitas kuesioner, dilakukan juga uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh > 0,7 (*cronbach's alpha* = 0,895). Entri data dari kuesioner tercetak yang terkumpul dilakukan menggunakan software EpiData. Data ini kemudian digabungkan dengan data yang terkumpul dari kuesioner online, setelah pengumpulan data selesai dilakukan.

Setelah entri data, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah data cleaning. Pada tahap ini, peneliti tidak mengikutkan (*exclude*) *cases* atau sampel yang memiliki *missing data* (pertanyaannya tidak diisi dengan lengkap). Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif, untuk melihat distribusi frekuensi pendapat responden atas pernyataan mengenai layanan dan fasilitas Perpustakaan UI, berdasarkan karakteristik responden.

Hasil Dan Pembahasan

1. Layanan Online

Sebagian besar (64%) koleksi Perpustakaan UI saat ini dalam bentuk digital. Hal ini mengharuskan perpustakaan menyediakan layanan-layanan yang sifatnya online dimana pemustaka dapat memanfaatkan koleksi tanpa harus ke Perpustakaan UI. Layanan online terdiri dari layanan melalui website, email, dan akun sosial media Perpustakaan. Semua layanan ini disediakan untuk dapat mengoptimalkan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di Perpustakaan UI. Ada 2 jenis pertanyaan untuk topik 'Layanan Online' yakni tentang respon pustakawan melalui layanan online dan tentang website. Tabel dibawah jelas menunjukkan bahwa untuk jenis pertanyaan

pertama (respon pustakawan), hasilnya sangat rendah (rata-rata dibawah 40%) yang

setuju bahwa pustakawan responsif di layanan online.

Tabel 1. Tanggapan responden terhadap layanan online

No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Pustakawan cepat merespon pertanyaan melalui email (library@ui.ac.id, refdesk.lib@ui.ac.id, pro.lib@ui.ac.id)	28 (2,6%)	144 (13,6%)	496 (46,7%)	342 (32,2%)	51 (4,8%)
2	Pustakawan cepat merespon perpanjangan masa pinjam buku melalui email (cirdesk.lib@ui.ac.id)	21 (2%)	112 (10,6%)	481 (45,3%)	378 (35,6%)	69 (6,5%)
3	Pustakawan cepat merespon pertanyaan, masukan, dan keluhan melalui twitter (@UI_library)	24 (2,3%)	146 (13,8%)	497 (46,8%)	362 (34,1%)	32 (3%)
4	Tampilan website Perpustakaan UI (www.lib.ui.ac.id) dan fitur yang tersedia mudah digunakan	47 (4,4%)	152 (14,3%)	139 (13,1%)	641 (60,4%)	82 (7,7%)
5	Website Perpustakaan UI informatif	32 (3%)	169 (15,9%)	135 (12,7%)	645 (60,8%)	80 (7,5%)

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat ketidaktahuan responden tentang layanan melalui email dan twitter cukup tinggi. Banyak responden yang tidak tahu keberadaan layanan tersebut, sehingga tidak pernah menggunakannya. Artinya, sosialisasi perpustakaan tentang berbagai jenis layanan online masih sangat kurang. Pada kenyataan sehari-hari terbukti memang bahwa mahasiswa UI tidak banyak yang tahu tentang layanan online yang disediakan Perpustakaan UI. Hal ini dapat diketahui ketika berkomunikasi dengan pemustaka di saat melayani, dimana mereka jarang bahkan tidak pernah menggunakan layanan tersebut untuk keperluan dengan perpustakaan. Sosialisasi berbagai jenis layanan dan fasilitas yang telah dilakukan selama ini adalah melalui website, bookmark, dan ketika ada pelatihan-pelatihan *information literacy*. Jangkauan sosialisasi nampaknya masih sangat terbatas, karena itu penting sekali meningkatkan kegiatan sosialisasi layanan dan fasilitas dengan berbagai media. Sementara itu jawaban responden untuk pertanyaan kunci, yakni tentang "Tampilan website Perpustakaan UI (www.lib.ui.ac.id) dan fitur yang tersedia mudah digunakan" menunjukkan hasil yang positif.

Pada pernyataan "Pustakawan cepat merespon pertanyaan melalui email", sebagian besar responden (46,7%) memilih opsi *tidak tahu*. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak

mahasiswa yang belum mengetahui adanya layanan *online* Perpustakaan UI. Kurangnya informasi mengenai layanan online ini juga dikeluhkan oleh salah satu responden yang berasal dari program S1 FT.

"Informasi mengenai layanan online Perpustakaan UI masih kurang. Hanya mahasiswa akhir yang kebanyakan baru menggunakan. Sosialisasi layanan fasilitas online perpus perlu ditingkatkan, juga prosedurnya"

Karenanya, Perpustakaan UI perlu lebih gencar dalam melakukan sosialisasi perihal layanan *online* ini. Sementara itu, sebagian besar responden sisanya memilih opsi *setuju* (32,2%). Responden yang memilih opsi *tidak setuju* adalah sebesar 13,6%. Yang menarik adalah, meski persentase responden yang menyatakan *setuju* dua kali lebih besar daripada yang menyatakan *tidak setuju*, persentase responden yang menyatakan *sangat setuju* hanya mencapai 4,8%, tidak mencapai lebih dari 10% seperti pada poin-poin pernyataan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan perlu meningkatkan layanan *online* ini dari segi kecepatan merespon pertanyaan melalui email.

Selain dari segi kecepatan menjawab pertanyaan melalui email, layanan email

Perpustakaan UI juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan frekuensi dan variasi info Perpustakaan UI yang dikirimkan (*broadcast*) melalui email UI. Jika selama ini info yang dikirimkan hanya seputar daftar *online databases* yang dilanggan UI, selanjutnya Perpustakaan dapat juga menggunakan email untuk sosialisasi layanan Perpustakaan lainnya, seperti yang disarankan salah seorang responden dari Program Vokasi UI.

“... untuk penjelasan tatacara penggunaan web library UI mungkin bisa lebih ditingkatkan, salah satunya dengan more info ke webmail mahasiswa UI dll, sehingga tidak ada lagi mahasiswa yang tidak tahu cara mengakses lib.ui.ac.id, terima kasih”

Selain itu, responden lainnya dari Program S1 Fpsi juga memberikan saran yang hampir serupa. Bedanya, ia ingin agar di situs Perpustakaan UI diberikan tombol “*subscribe*”, sehingga mahasiswa yang belum memperoleh info Perpustakaan UI bisa mendaftarkan email UI-nya agar secara rutin dikirimkan *broadcast* email dari Perpustakaan UI.

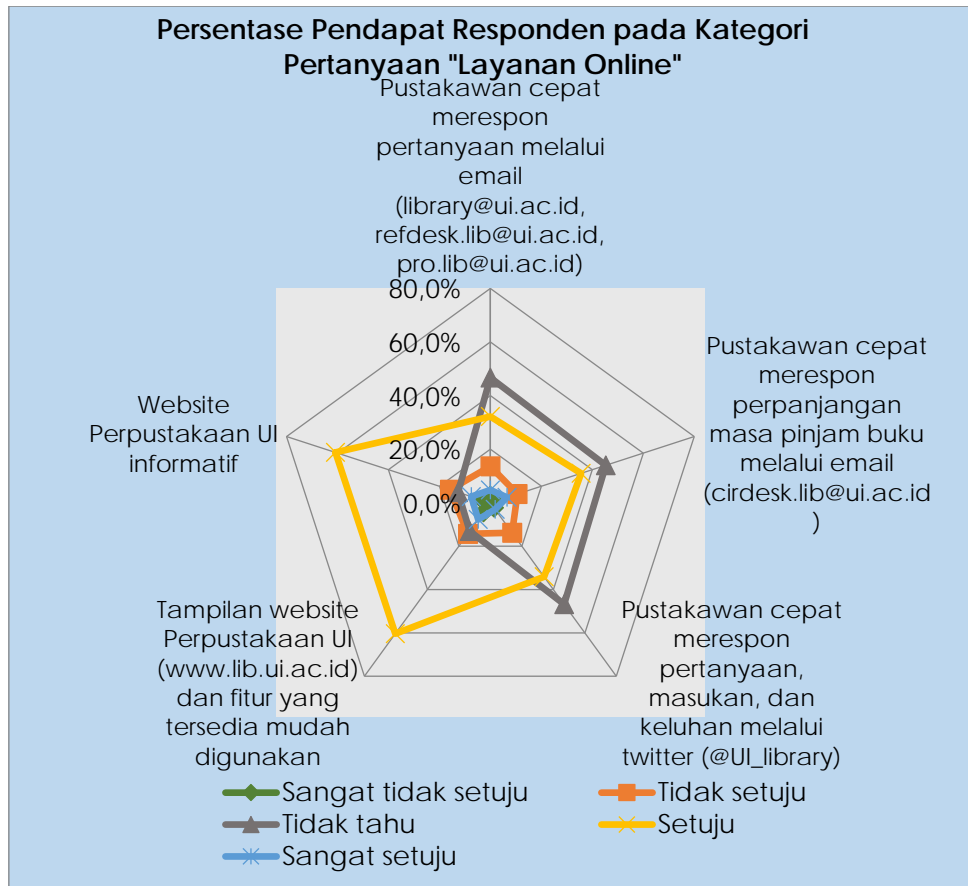
“Mungkin bisa update mengenai info2 dan fasilitas terbaru dengan memberikan akses ke mahasiswa untuk subscribe ke Perpustakaan UI dan lalu bisa mengirimkan info2 tersebut ke email pribadi masing-masing mahasiswa”

Demikian juga dengan tanggapan responden tentang ‘Website Perpustakaan UI informatif’. Pertanyaan ini penting bagi Perpustakaan untuk mengetahui pengalaman pemustaka ketika mengakses website Perpustakaan UI. Fitur yang tersedia di website harus dapat digunakan dengan mudah dan website harus informatif. Untuk ke dua faktor ini hasilnya cukup memuaskan. Informasi lengkap tentang layanan dan fasilitas Perpustakaan UI

sebetulnya tersedia di website, namun dari pengalaman di lapangan pemustaka membuka website jika ingin menggunakan menu OPAC nya saja. Pemustaka jarang membaca semua informasi yang ada di website. Mereka membuka website ketika ingin mengakses katalog dan menelusur literature saja. Menyiasati hal ini, perlu dipertimbangkan menyediakan berbagai brosur, leaflet, atau video-video yang dapat diputar di sekitar Perpustakaan UI. Ada beberapa tempat yang layak dijadikan semacam tempat sosialisasi online dengan menyediakan layar televise atau komputer dan memutar rekaman seputar layanan dan fasilitas yang ada di Perpustakaan UI. Fasilitas sosialisasi ini dapat ditempatkan di ruang tunggu, TV Matric yang ada di tiap lantai, di longue, di ruang diskusi terbuka, dan di ruang iMac.

Selain sosialisasi online, tetap perlu mengadakan kegiatan sosialisasi tatap muka. Perlu dirancang kegiatan sosialisasi secermat mungkin sesuai dengan tipe pemustaka. Untuk mahasiswa baru misalnya, dapat memanfaatkan kegiatan OBM (Orientasi Belajar Mahasiswa), sedangkan untuk mahasiswa lama perlu dibuka kelas rutin untuk sosialisasi, minimal di tiap awal semester. Beda lagi untuk dosen, dapat memanfaatkan jaringan komunitas atau bekerja sama dengan program studi.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap 5 pertanyaan tentang ‘Layanan Online’ menunjukkan hasil yang bervariasi, seperti terlihat pada radar *chart* di bawah ini. Area ‘setuju’ cukup tinggi di bagian pertanyaan tentang website, tapi menurun di wilayah pertanyaan tentang respon pustakawan dalam layanan online. Khusus untuk respon pustakawan, pilihan jawaban ‘tidak tahu’ sangat tinggi, berada di atas pilihan jawaban ‘setuju’. Ini menggambarkan lemahnya sosialisasi layanan online Perpustakaan UI sehingga tidak banyak pemustaka yang mengetahuinya.



Gambar 2. Diagram tanggapan responden tentang layanan online

Kepuasan pemustaka dalam hal tampilan website tidak dibarengi dengan kepuasan akan respon pustakawan dalam melayani online. Namun melihat persentasi responden yang tinggi di jawaban 'tidak tahu', maka rendahnya persetujuan terhadap pernyataan tentang respon pustakawan dalam layanan online tidak berarti pustakawan lambat merespon pemustaka. Tapi bisa juga karena lebih banyak responden yang tidak tahu tentang layanan tersebut dan belum pernah menggunakannya, daripada yang sudah tahu dan pernah menggunakan.

Sosialisasi layanan *online* menjadi penting, karena sebagian besar responden menjawab "tidak tahu", ketika ditanyai pendapatnya tentang kecepatan pustakawan dalam merespon e-mail dan Twitter. Selain itu, rendahnya persentase responden (<10%) yang menjawab "sangat setuju" pada tiga pertanyaan mengenai e-mail dan Twitter menyiratkan bahwa masih banyak yang dapat ditingkatkan dari layanan *online* Perpustakaan UI, baik dengan meningkatkan kecepatan merespon, maupun dengan melakukan inovasi bentuk publikasi dan layanan *online* Perpustakaan UI yang tidak hanya terfokus pada e-mail dan Twitter saja.

2. Akses ke Koleksi Digital

Koleksi di Perpustakaan UI terdiri dari berbagai ragam format, ada yang tercetak, ada dalam bentuk audio visual, dan digital dengan perbandingan 36% cetak dan 64% digital. Koleksi dalam bentuk digital terdiri dari koleksi tugas akhir (UIANA), koleksi artikel dari berbagai online journal yang dilanggan, koleksi naskah yang telah dialihmediakan, dan koleksi ebook. Semua koleksi ini dapat diakses dari jaringan kampus dan luar jaringan kampus. Khusus untuk sivitas akademika UI, akses ke seluruh jenis koleksi tetap dapat dilakukan dari luar jaringan kampus melalui sistem remote (www.remote-lib.ui.ac.id). Kemudahan akses ke koleksi digital menjadi penentuan untuk topik 'Akses ke Koleksi Digital' karena jika akses dari luar kampus dapat dilakukan dengan mudah, diartikan bahwa akses yang disediakan cukup bagus. Maka untuk topik ini, pernyataan 'Saya dapat mengakses dengan mudah seluruh koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus' adalah pertanyaan kunci.

Dari tiga pertanyaan yang diajukan untuk menilai topik tentang akses ke koleksi digital, terlihat hasil yang cukup memuaskan seperti dalam tabel di bawah ini:

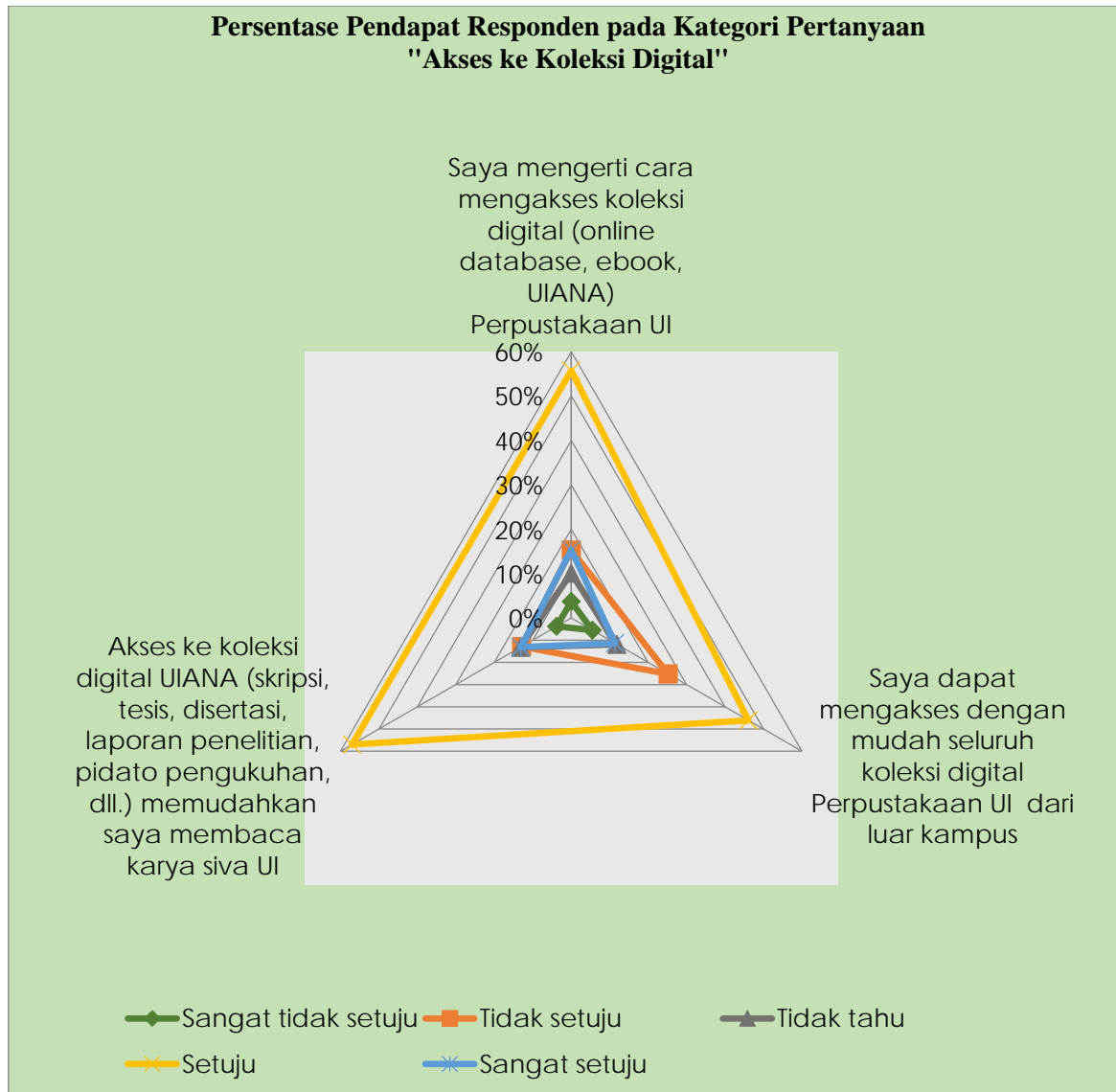
Tabel 2. Tanggapan responden tentang akses ke koleksi digital

No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Saya mengerti cara mengakses koleksi digital (online database, ebook, UIANA) Perpustakaan UI	39 (3,7%)	162 (15,3%)	107 (10,1%)	591 (55,7%)	162 (15,3%)
2	Saya dapat mengakses dengan mudah seluruh koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus	58 (5,5%)	267 (25,2%)	126 (11,9%)	489 (46,1%)	121 (11,4%)
3	Akses ke koleksi digital UIANA (skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, pidato pengukuhan, dll.) memudahkan saya membaca karya siva UI	40 (3,8%)	137 (12,9%)	140 (13,2%)	605 (57%)	139 (13,1%)

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar responden (di atas 70%) mengerti cara akses ke koleksi digital dan memudahkan mereka membaca karya siva UI secara online. Sebaliknya, dalam hal kemudahan aksesnya, jawaban responden justru berbeda, yakni mereka menganggap akses ke koleksi digital tidak terlalu mudah. Persoalan kemudahan akses memang menyangkut banyak hal, tidak hanya terkait jaringan tapi juga perangkat yang digunakan. Perpustakaan UI sendiri telah berupaya optimal mempermudah akses tersebut dengan menyediakan akses melalui sistem remote seperti dijelaskan di atas, namun keluhan tentang kemudahan akses ini tetap ada dan cukup banyak. Keluhan paling sering adalah akses dari remote, dimana sering tidak dapat diakses. Padahal akses melalui sistem remote ini yang paling diandalkan Perpustakaan UI untuk tetap dapat melayani pemustaka di luar jam kerja dan

di luar jaringan kampus. Penting dievaluasi kendala akses melalui remote ini, apakah persoalannya di jaringan atau persoalan teknis yang dialami pemustaka.

Jawaban tentang akses ke koleksi digital cukup menarik dicermati. Tentang pemahaman akan akses ke koleksi digital, 71% responden mengaku mengerti, namun tentang kemudahan akses itu, persentase responden yang setuju hanya 57%. Sementara 70,1% responden setuju bahwa akses ke koleksi digital tersebut mempermudah mereka membaca karya siva UI. Dari data ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar siva UI setuju dengan publikasi karya tugas akhir siva UI karena dengan publikasi tersebut memudahkan pemustaka membaca karya siva UI. Mereka juga memahami cara akses, namun mengalami kendala ke akses tersebut. Rangkuman hasil survei tentang topik 'Akses ke Koleksi Digital' dapat dilihat pada chart dibawah ini:



Gambar 3. Diagram tanggapan responden tentang akses ke koleksi digital

Terlihat bahwa area dengan jawaban 'setuju' masih cukup tinggi dan signifikan. Namun area 'tidak setuju' juga lumayan lebar dibanding area 'sangat setuju'. Area 'tidak setuju' ini lebih lebar di bagian kemudahan akses ke koleksi digital. Akses ke koleksi UIANA dibedakan dalam 2 jenis, yakni 'open' dan 'membership'. Koleksi UIANA yang termasuk kategori 'open' adalah koleksi tugas akhir mahasiswa UI sejak tahun 2008, dimana sejak itu mahasiswa wajib menyerahkan 'hak publikasi non eksklusif' ke Perpustakaan UI. Dengan persetujuan inilah Perpustakaan UI memublikasikan karya siva UI. Sedangkan tugas akhir dibawah tahun 2008 belum menerapkan peraturan wajib publikasi. Maka Perpustakaan UI mengalihmediakan koleksi tersebut agar tetap dapat dibaca pemustaka. Namun untuk akses ke koleksi ini, hanya anggota Perpustakaan UI yang dapat

melakukannya dengan menggunakan username dan password sebagai anggota. Kebijakan ini ditempuh untuk memberikan kemudahan akses bagi pemustaka khususnya siva UI, namun tetap berpegang pada ketentuan hukum tentang publikasi terbuka.

Masukan-masukan yang ada juga sangat signifikan tentang akses ke koleksi digital, yakni pentingnya sosialisasi tentang akses ke online database yang dilanggan, kurangnya informasi tentang akses ke koleksi UIANA, dan kendala-kendala yang dihadapi ketika mengakses koleksi elektronik seringkali tidak mendapat bantuan yang selayaknya dari pustakawan. Ragam koleksi elektronik juga diharapkan ditambah, baik dalam bentuk ebook maupun *online journal*.

Berkaitan dengan akses koleksi digital Perpustakaan UI, beberapa responden

mengemukakan sarannya. Ada responden yang kesulitan mengakses koleksi UIANA karena kurang jelasnya penjelasan mengenai cara mendapatkan akun anggota Perpustakaan, seperti di bawah ini:

“Kesulitan mengakses UIANA dan akun anggota perpustakaan, saat ditanya “dilempar sana-sini” suruh tanya ke beberapa orang tapi tidak mendapatkan penjelasan yang akurat” (Responden dari Program S1 FMIPA)

Selain itu, ada pula responden yang menyarankan agar koleksi digital, khususnya online database yang dilanggan perlu ditambah. Beberapa responden menyebut nama yang spesifik, seperti Taylor and Francis:

“Koleksi digital dapat ditambah”
(Responden dari Program S1 FISIP)

“Penambahan koleksi jurnal daring akan sangat membantu”
(Responden dari Program S2 FIB)

“Seyogyanya Perpustakaan UI memiliki akses ke Taylor & Francis dan Wiley”
(Responden dari Program Pascasarjana)

“Mohon ditambah daftar jurnal yang dilanggan seperti taylor and francis (tandonline.com) dan jurnal berbayar lain”
(Responden dari Program S2 FISIP)

“Perbanyak akses ke jurnal. UI tidak langganan jurnal Taylor & Francis. Bulletin of Indonesian Studies bekerja sama dengan TandF dalam publikasi softcopynya. Journal of Economic Agriculture? Harusnya ada penjarangan opini tahunan kepada siva tentang jurnal apa yang sebaiknya dilanggan UI. “
(Responden dari Program S1 FEB)

“Mohon Perpustakaan UI berlangganan lebih banyak jurnal ilmiah internasional”
(Responden dari Program S3 FISIP)

“Mohon akses jurnal onlinenya diperbanyak. Karena masih ada sebagian yang berbayar”
(Responden dari Program Profesi FK)

“Perluas akses ke online digital library yang lain. Seringkali ternyata mungkin jenis langganan UI terbatas saja sehingga meski berlangganan pada beberapa web online tersebut namun beberapa

jurnal tetap tidak bisa diakses” (Responden dari Program S2 FT)

“Sediakan fasilitas file digital untuk semua artikel jurnal di Perpustakaan” (Responden dari Program S1 FH)

“Koleksi digital kadang tidak lengkap”
(Responden dari Program Profesi FF)

Ada pula responden yang memberikan saran terhadap online databases yang telah dilanggan UI saat ini. Mereka mengeluhkan masalah dalam mengakses beberapa online databases. Ada yang sedang tidak dapat diakses (APS, IEEE), tidak lengkap (ASCE dan jurnal-jurnal teknik), atau adapula yang sudah menemukan artikel yang diinginkan, namun ternyata artikel tersebut tidak dilanggan UI (masih berbayar).

“Saya selalu mendapat jurnal yang ingin akses belum tersedia atau tidak bisa diakses”
(Responden dari Program S1 FF)

“Akses ke jurnal internasional tidak lengkap (ASCE sering masalah dan tidak bisa akses proceeding, yang lainnya sering masalah juga, akses ke jurnal teknik minim)” (Responden dari Program S2 FT)

“Mengapa tidak bisa akses IEEE lagi?”
(Responden dari Program S2 FT)

“Semoga akses jurnal internasional seperti APS dapat diperbaiki karena sudah beberapa minggu ini tidak dapat diakses”
(Responden dari Program S1 FMIPA)

Ada pula responden yang menuliskan pendapatnya mengenai *search engine* di online database:

“Terkadang Search engine di online database kurang terorganisir. Mungkin dapat diperbaiki filtering search enginenya”
(Responden dari Program S1 FPsi)

Sebagian responden berpendapat bahwa cara akses ke online database perlu lebih gencar lagi disosialisasikan, karena masih banyak Siva UI yang belum mengerti cara mengaksesnya:

“Cara akses jurnal online mohon disosialisasikan”
(Responden dari Program S1 FMIPA)

“Kurangnya informasi untuk mengakses jurnal-jurnal internasional” (Responden dari Program S1 FH)

“Prosedur untuk mengakses jurnal-jurnal berlangganan dari UI lebih diperjelas lagi. Banyak mahasiswa yang membutuhkannya tetapi tidak mengerti cara mengaksesnya” (Responden dari Program S1 FT)

“Tolong berikan panduan penggunaan jurnal internasional dan kemudahan aksesnya” (Responden dari Program S1 FEB)

Terkait koleksi ebook, beberapa responden memberi masukan terkait akses dan ketersediaannya:

“Masih kesulitan mengakses free ebook yang dapat didownload atau di-print (legal). Koleksi ebook tersebut masih terbatas” (Responden dari Program S1 FT)

“Perbanyak ebook yang bisa didownload dan dibaca tanpa jangka waktu tertentu” (Responden dari Program S2 FEB)

“Fitur reset tidak dapat digunakan sama sekali, sehingga saya tidak pernah berhasil mengakses ebook Perpustakaan UI. Mohon fitur reset password pada akun Perpustakaan UI diperbaiki atau ditambah” (Responden dari Program S1 FH)

“Akses ke ebook kurang sosialisasi” (Responden dari Program S1 FMIPA)

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden (46,1%) menyatakan *Setuju* terhadap pernyataan “Saya dapat mengakses dengan mudah seluruh koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus”. Meskipun demikian, lebih dari sepertiga responden masih merasa *tidak setuju* (25,2%) atau *sangat tidak setuju* (5,5%) terhadap pernyataan ini. Selain itu, masih adanya responden yang menyatakan *tidak tahu* (11,9%) menunjukkan bahwa Perpustakaan perlu memberikan sosialisasi lebih gencar lagi mengenai cara mengakses koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus. Ada responden yang memberikan sarannya agar akses koleksi digital dari luar kampus lebih gencar lagi disosialisasikan:

“Lebih disosialisasikan kembali untuk akses jurnal internasional bagaimana cara mengaksesnya apabila tidak berada di lingkungan UI” (Responden dari Program S1 FPsi)

Ada pula responden yang mengemukakan bahwa mereka masih mengalami masalah dalam mengakses remote access. Salah satunya, ada yang bermasalah dengan akun SSO-nya:

“Kadang jurnal yang dilanggan masih sulit diakses meski sudah dari remote-lib” (Responden dari Program S1 FIB)

“Saya pribadi mengalami kendala dalam akses remote-lib,ui,ac,id, karena ketika akses kemarin itu saya dianggap bukan mahasiswa aktif, padahal saya mahasiswa aktif” (Responden dari Program S1 FH)

Beberapa responden (sebagian besar dari FK) berharap Perpustakaan UI menambah jumlah online database yang dapat diakses dari rumah.

“Mohon menambah search engine jurnal (online database) agar dapat diakses di rumah karena sering kali mendesak” (Responden dari Program S1 FK)

“Penambahan online database yang dapat diakses dari rumah” (Responden dari Program S1 FK)

“Akses luar kampus terhadap jurnal kedokteran kalau bisa diperbanyak” (Responden dari Program S2 FK)

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden (57%) menyatakan *Setuju* terhadap pernyataan “Akses ke koleksi digital UIANA (skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, pidato pengukuhan, dll.) memudahkan saya membaca karya siva UI”. Meskipun demikian, adapula responden yang masih merasa *tidak setuju* (12,9%) atau *sangat tidak setuju* (3,8%) terhadap pernyataan ini. Selain itu, masih adanya responden yang menyatakan *tidak tahu* (13,2%) menunjukkan bahwa Perpustakaan perlu memberikan sosialisasi lebih gencar lagi mengenai akses ke Koleksi Digital UIANA. Beberapa responden yang menulis saran berharap agar semakin

banyak koleksi UIANA yang tersedia file digitalnya, baik koleksi lama maupun baru.

"Tidak semua koleksi tesis dalam bentuk digital. Mohon diperluas"

(Responden dari Program Pascasarjana)

"Kalau bisa setiap skripsi yang tahun 2000an ke bawah ada file digitalnya, karena masih ada yang tidak ada" (Responden dari Program S1 FH)

"Mohon agar file digital khususnya untuk skripsi, tesis, disertasi tahun 2005 ke bawah juga dilengkapi" (Responden dari Program S1 FH)

"Belum semua koleksi skripsi tersedia dalam bentuk digital" (Responden dari Program S1 FIB)

"Mohon Perpustakaan UI menyediakan tesis dan disertasi terbaru dalam format digital. Sejauh ini hanya tesis dan disertasi lama (5-10 tahun yang lalu) yang tersedia dalam format digital" (Responden dari Program S3 FISIP)

"Kalau bisa semua karya di UIANA bisa diunduh pdf-nya. Banyak juga yang tidak ada pdf-nya" (Responden dari Program S1 FT)

Ada pula responden yang mengharapkan agar pengolahan koleksi UIANA dipercepat. Hal ini agar koleksi lulusan UI yang terbaru dapat segera diakses.

"Beberapa tesis atau skripsi dari beberapa sumber yang lulus sekitar 1-3 semester yang lalu masih belum bisa diakses"

(Responden dari Program S2 FT)

"Koleksi UIANA diupdatenya lama, ya? Lebih cepet dong, minimal update versi digitalnya deh. Saya mau cari skripsi senior saya yang lulus tahun 2012 nggak ada lho di perpustakaan, baik versi digital maupun cetak. Dipercepat ya updatenya" (Responden dari Program S1 FIB)

Beberapa responden lainnya menuliskan saran tentang akses koleksi UIANA. Ada yang ingin agar membership Perpustakaan UI dapat dijadikan satu pintu dengan akun SSO, ada yang berharap agar sosialisasi membership Perpustakaan UI lebih digencarkan, ada yang ingin agar pembuatan username dan password keanggotaan Perpustakaan UI dapat dilakukan di Salemba, serta adapula yang sekedar mengemukakan kesulitannya dalam

mengakses file digital UIANA karena adanya masalah dalam login ke situs Perpustakaan UI.

"Jika bisa, satu akun bisa mengakses semua situs (nama user dan password untuk akses mahasiswa aktif sama dengan username dan password siakng)"

(Responden dari Program S1 FEB)

"Pembuatan password username akses online sebaiknya juga bisa dilakukan di UI Salemba" (Responden dari Program S2 FEB)

"Mohon diberi tahu cara bergabung untuk menjadi membership perpustakaan ui, saya ingin mengakses koleksi, tapi harus membership. Saya kira seluruh mahasiswa otomatis telah menjadi member, soalnya dulu waktu maba saya member, terus tiba-tiba sudah tidak lagi"

(Responden dari Program S1 FT)

"Saya kesulitan log in ke website Perpustakaan" (Responden dari Program S1 FISIP)

"Saya tidak dapat mengakses UIANA karena tidak mengetahui password apa yang digunakan untuk login" (Responden dari Program S1 FH)

"Tidak dapat mengakses skripsi dalam bentuk pdf harus mendaftar anggota dulu di UIANA tapi setelah dicoba menggunakan akun siak selalu gagal" (Responden dari Program S1 FH)

Kesimpulan Dan Saran

Kajian pemanfaatan layanan Perpustakaan UI 2018 ini merupakan langkah strategis Perpustakaan dalam mengevaluasi layanan kepada pemustaka. Empat puluh satu pernyataan yang dibagi dalam lima topik dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup beragam.

Kesimpulan

Koleksi Perpustakaan UI sebagian besar dalam bentuk digital. Perpustakaan UI perlu memastikan bahwa pemustaka mengetahui keberadaan koleksi ini, mengetahui cara mengakses, dan menyediakan sarana yang mendukung kemudahan akses. Hasil pembahasan terhadap topik ini menunjukkan:

- 1) Koleksi digital di Perpustakaan UI sangat membantu pemustaka mengakses koleksi tanpa harus ke perpustakaan.

- 2) Koleksi UIANA sangat membantu responden, mereka dapat membaca tugas akhir mahasiswa UI dengan mudah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa responden setuju dengan kebijakan publikasi tugas akhir mahasiswa UI.
- 3) Responden memahami cara mengakses koleksi digital Perpustakaan UI, namun bermasalah dalam hal kemudahan akses.
- 4) Akses ke koleksi digital Perpustakaan UI dari luar jaringan UI (remote) sangat membantu, namun kerap mengalami masalah (tidak dapat diakses).
- 5) Koleksi online journal Perpustakaan UI sangat membantu, namun menjadi kurang memuaskan ketika banyak online journal yang ditutup aksesnya karena proses perpanjangan belum selesai.

Layanan Online Perpustakaan UI terdiri dari: layanan melalui email, website, akun sosial media (khususnya twitter). Pembahasan terhadap pertanyaan terkait layanan online menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Sebagian besar responden (di atas 60%) tidak mengetahui adanya layanan-layanan online Perpustakaan UI.
- 2) Sebagian besar responden (di atas 60%) belum menggunakan layana online Perpustakaan UI.
- 3) Website Perpustakaan UI cukup informatif.
- 4) Interface website Perpustakaan UI user friendly.
- 5) Responden memahami menu-menu yang ada di website.

Saran

Mengacu kepada hasil survei, dimana banyak masukan dari responden terkait topik-topik yang disurvei, serta analisis tim peneliti, disarankan agar Perpustakaan UI:

- 1) Menjalani koordinasi kerja yang lebih intensif dengan unit-unit terkait proses bisnis di Perpustakaan UI. Koordinasi ini perlu

menjadi prioritas karena kebanyakan keluhan responden adalah menyangkut tanggung jawab unit di luar Perpustakaan. Unit-unit tersebut antara lain:

- a) Direktorat Teknologi dan Sistem Informasi (DTSI) sebagai penanggungjawab jaringan di UI.
 - b) Direktorat Fasilitas Umum sebagai penanggungjawab *management building* dan tenaga kebersihan.
 - c) UI Press sebagai penyedia layanan fotokopi.
- 2) Merancang kegiatan sosialisasi layanan Perpustakaan UI yang efektif dan tepat sasaran. Kegiatan ini harus masuk dalam Rencana Kegiatan dan Anggaran Tahunan sehingga terencana dengan baik.
 - 3) Merancang dan melakukan model pelatihan peningkatan *soft skills* pustakawan sesuai dengan tuntutan di lapangan.
 - 4) Merancang sistem layanan yang memungkinkan pemustaka memberikan masukan secara *real time* tentang kualitas layanan yang diberikan pustakawan.
 - 5) Melakukan evaluasi layanan secara rutin, minimal 1 tahun sekali.
 - 6) Mengharuskan tiap divisi yang ada di Perpustakaan UI melakukan kajian rutin divisinya masing-masing.
 - 7) Meningkatkan promosi layanan melalui berbagai media dan kegiatan.
 - 8) Bekerja sama dengan komunitas mahasiswa (seperti BEM) untuk lebih mendekatkan diri pada pemustaka.
 - 9) Menyediakan sarana sebagai 'kotak saran' bagi pemustaka.
 - 10) Melakukan survei dengan responden yang berbeda (misalnya pengguna non UI, dosen, karyawan) untuk lebih mengetahui keragaman pendapat tentang layanan Perpustakaan UI.

Daftar Pustaka

- Ghiselli, C., & Padula, M. (2001). A unified access to extract knowledge from heterogeneous web archives. *Online Information Review*, 25 (5), 299-310.
- Hensley, M. K., & Miller, R. (2010). Listening from a distance: A survey of University of Illinois distance learners and its implications for meaningful instruction. *Journal of Library Administration*, 50(5-6), 670-683.
- Rupp-Serrano, K., & Robbins, S. (2013). Information-Seeking Habits of Education Faculty. *College & Research Libraries*, 74(2), 131-142.
- Satibi, I. F. (2014). Evaluasi layanan referensi e-mail Perpustakaan Universitas Indoensia. *Skripsi, Universitas Indonesia*.
- Saturday U. Omeluzor Gloria O. Oyovwe-Tinuoye , (2016),"Assessing the adoption and use of integrated library systems (ILS) for library service provision in academic libraries in Edo and Delta states, Nigeria ", *Library Review*, Vol. 65 Iss 8/9 pp. 578 - 592 Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/LR-01-2016-0005>
- Sheila Corral Jonathan Keates, (2011),"The subject librarian and the virtual learning environmentA study of UK universities", *Program*, Vol. 45 Iss 1 pp. 29 - 49 Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/00330331111107385>
- Kasowitz, A. S. (2001). Trends and Issues in Digital Reference Services. *ERIC Digest*.
- Noor, M. U. (2018). Pemanfaatan Library 2.0 di Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia: Studi Kasus 150 Universitas terbaik di Indonesia versi Webometrics tahun 2016. *JIPPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 3(2), 184-193.
- Smith, L. C., & Wong, M. A. (Eds.). (2016). *Reference and Information Services: An Introduction: An Introduction*. ABC-CLIO.
- Tao Zhang Ilana Stonebraker Marlen Promann , (2016),"Understanding library users' preferences and expectations of online help ", *Reference Services Review*, Vol. 44 Iss 3 pp. 362 - 374 Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/RSR-12-2015-0054>
- Wasik, J. M. (1999). Building and Maintaining Digital Reference Services. *ERIC Digest*.