



***Ask Librarian* : Penerapan Teknologi Informasi Perpustakaan pada Layanan Referensi di Perpustakaan Umum Asia**

Bachrul Ilmi*

Program Studi D3 Perpustakaan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

*Korespondensi: bachrul.ilmi@staff.uns.ac.id

Diajukan: 06-05-2022; **Diterima:** 27-05-2022; **Diterbitkan:** 30-05-2022

Abstract

Reference unit is the core service of the libraries in fulfilling the information needs of their users. As technology develops, reference services are currently switching to virtual to facilitate users in reach their information. The purpose of this research is to review and analyze the actual implementation of the impact of information technology on current library reference services, in Asian continent countries; and to know what are features used in reference services development. The method used is a qualitative approach through literature study. Data were obtained by making virtual visits to public library websites in Asia that have implemented the Ask Librarian reference service. The results show that (1) the impact of technological developments on reference (1) services made it easier for users to ask questions through the Ask Librarian for 24 hours to obtain an information that they needed; and (2) there are five types of virtual reference Services applied that can be used by users, namely: (a) Internet Reference Enquiry Service via email and/ or form; (b) Live-chat; (c) FAQs (Frequently Asked Questions); (d) Links to Other Library Reference Services; and (e) Call the Librarian.

Keywords: *ask librarian; future libraries; modern libraries; reference services*

Abstrak

Unit referensi merupakan layanan inti perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Seiring berkembangnya teknologi, layanan referensi saat ini beralih ke virtual untuk memudahkan pengguna dalam menjangkau informasi mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis implementasi aktual dari dampak teknologi informasi pada layanan referensi perpustakaan saat ini, di negara-negara benua Asia; dan untuk mengetahui fitur apa saja yang digunakan dalam pengembangan layanan referensi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan. Data diperoleh dengan melakukan kunjungan virtual ke website perpustakaan umum di Asia yang telah menerapkan layanan referensi *Ask Librarian*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak perkembangan teknologi terhadap layanan referensi (1) semakin memudahkan pengguna untuk bertanya melalui Ask Pustakawan selama 24 jam untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan; dan (2) terdapat lima jenis Layanan referensi virtual yang dapat digunakan oleh pengguna, yaitu: (a) Layanan Permintaan Referensi Internet melalui email dan/atau formulir; (b) Obrolan langsung; (c) FAQ (Pertanyaan yang Sering Diajukan); (d) Tautan ke Layanan Referensi Perpustakaan Lainnya; dan (e) Hubungi Pustakawan.

Kata kunci: inovasi layanan; layanan referensi; perpustakaan perguruan tinggi; tipe perubahan pengguna

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi berdampak signifikan terhadap revolusi teknologi informasi di bidang perpustakaan. Dimana saat ini beberapa layanan dan kegiatan perpustakaan telah dibantu oleh mesin, otomatis, bahkan virtual. Tujuannya adalah sebagai bentuk upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna. Inovasi-inovasi tersebut perlu dilakukan agar perpustakaan tidak tertinggal dari penggunaannya, dimana pengguna saat ini lebih ngotot untuk mendapatkan informasi secara instan. Tentunya inovasi-inovasi tersebut dilakukan dengan memperhatikan kredibilitas informasi, sumber-sumber terkini dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Salah satu unit perpustakaan yang terkena revolusi teknologi adalah layanan referensi. Lingkup kerja layanan referensi menurut *American Library Association* (2008) meliputi transaksi bahan referensi, kegiatan lain yang melibatkan penciptaan, pengelolaan, dan penilaian sumber informasi atau penelitian, alat, dan layanan.

Revolusi teknologi yang terjadi di unit referensi adalah kemudahan akses terhadap layanan, dimana sebelum pengguna ingin menggunakan layanan referensi untuk mengakses bahan referensi atau hanya ingin bertanya informasi, harus mengunjungi perpustakaan dengan memperhatikan jam buka, dan berhadapan langsung dengan pustakawan referensi. Namun, saat ini dengan peralatan canggih yang didukung oleh koneksi internet, layanan referensi perpustakaan berubah menjadi layanan virtual. Dimana layanan referensi memungkinkan pengguna untuk mengambil suatu informasi dan mengajukan pertanyaan dengan mengunjungi situs resmi yang dapat diakses di mana saja, kapan saja, tanpa batas. Hal ini sejalan dengan pemikiran Wolfe, Naylor, & Druke (2010) dalam artikel berjudul *The Role of The Academic Reference Librarian in The Learning Commons* menyatakan bahwa dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, layanan referensi mengalami perkembangan dengan menggunakan media komunikasi, seperti surat elektronik (email), percakapan online (*chatting*), pesan instan melalui internet (*instant message*), dan pesan teks melalui telepon seluler. Implementasi inovasi layanan referensi

tersebut telah dilakukan di perpustakaan negara-negara maju di dunia.

Perpustakaan umum merupakan pusat dan sumber informasi bagi pengguna di sekitar lingkungannya, sehingga diharapkan dapat melayani semua kalangan, termasuk pelajar, anak-anak, karyawan, dan masyarakat umum lainnya. IFLA (2016) menyatakan bahwa "Layanan perpustakaan umum disediakan berdasarkan kesetaraan akses untuk semua golongan, tanpa memandang usia, ras, jenis kelamin, agama, kebangsaan, bahasa, atau status sosial. Layanan dan koleksi khusus harus disediakan bagi pengguna yang karena alasan apapun tidak dapat menggunakan layanan dan koleksi umum, misalnya penyandang disabilitas atau orang di rumah sakit ataupun penjara". Pernyataan tersebut menunjukkan betapa pentingnya penampilan perpustakaan, terutama layanan referensi bagi pengguna di perpustakaan umum, sehingga kualitas layanan referensi perlu lebih diperhatikan dalam setiap langkah evaluasi layanan perpustakaan umum.

Perpustakaan umum di berbagai negara di dunia memungkinkan memiliki tradisi pelayanan publik berbeda yang mempengaruhi praktik layanan referensi mereka saat ini dan harapan penggunaannya. Penting juga disadari bahwa teknologi baru akan memungkinkan pustakawan untuk mendefinisikan kembali ruang lingkup layanan publik mereka (Fullerton, 2002). Perbedaan ini dapat mempengaruhi praktik layanan referensi dan harapan pemustaka. Di negara maju, budaya pencari informasi sudah lama terbangun karena terbiasa dengan *hyper technology*, sedangkan di negara berkembang masih terdapat perpustakaan yang mempertahankan layanan konvensional, dan *hybrid* sebagai fase transisi menuju modernitas. Hal ini karena teknologi di berbagai negara juga berbeda satu sama lain. Perlu juga diperhatikan bahwa teknologi dapat menjadi pertimbangan dalam memperluas cakupan pelayanan publiknya. Misalnya, layanan referensi perpustakaan umum di negara maju akan berbeda dengan layanan referensi perpustakaan umum di negara berkembang, dimana hubungan antar referensi perpustakaan di negara maju lebih luas melalui koneksi internet dan virtual.

Di Asia, Jepang adalah salah satu negara yang unggul di bidang teknologi. Tidak hanya Jepang yang menerapkan layanan *virtual reference*, negara-negara lain di Asia (yaitu:

Singapura, Malaysia, China, Hong Kong dll) juga menerapkan teknologi virtual dalam memaksimalkan teknologi pada layanan referensi di perpustakaan umum untuk melayani penggunanya. Isu layanan referensi virtual menjadi penting untuk dibahas, untuk mengevaluasi praktik layanan referensi virtual saat ini di perpustakaan umum di negara-negara Asia.

Belum ada penelitian terdahulu mengenai fokus penelitian yang tekonsentrasi pada praktik layanan referensi virtual (*ask librarian*) di perpustakaan umum yang pada negara-negara di Asia. Studi ini bertujuan mengungkap jenis dan teknologi yang disajikan di beberapa perpustakaan umum di Asia. Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lanjutan dengan subjek layanan referensi virtual di perpustakaan umum.

Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum memiliki peran kunci dalam mengumpulkan, mengatur, dan memanfaatkan informasi, serta menyediakan akses ke berbagai sumber informasi. Perpustakaan umum memiliki tanggung jawab khusus untuk mengumpulkan informasi lokal dan membuatnya tersedia. Pertumbuhan pesat volume informasi yang tersedia dan perubahan teknologi, secara radikal mempengaruhi cara akses informasi dan memberikan pengaruh yang signifikan pada perpustakaan umum dan layanan mereka. Informasi sangat penting bagi perkembangan individu, masyarakat. Teknologi informasi memberikan dorongan percepatan pencarian informasi bagi pemustaka, terutama dari aspek layanan referensi. Perpustakaan umum memiliki kewajiban menerima dan menampung pertanyaan serta melayani kebutuhan informasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Layanan Referensi dan Teknologi Informasi

Menurut ALA Glosarium Ilmu Perpustakaan dan Informasi dalam (Ranasinghe, 2012) "Layanan Referensi adalah fase kerja perpustakaan yang secara langsung berkaitan dengan bantuan kepada pembaca dalam mengamankan informasi dan dalam menggunakan sumber daya perpustakaan dalam studi dan penelitian". Menurut Ranganathan dalam (Ranasinghe, 2012) mendefinisikan Layanan Referensi sebagai "Layanan Pribadi kepada setiap pembaca dalam

membantunya menemukan dokumen yang menjawab minatnya pada saat ini secara tepat, lengkap, dan cepat".

Sedangkan Bunge (1999) dalam Chowdhury (2002) mengategorikan layanan referensi menjadi tiga kelompok besar: layanan informasi yang melibatkan baik pencarian informasi yang diperlukan atas nama pengguna, atau membantu pengguna dalam mencari informasi (1); Instruksi dalam penggunaan sumber daya dan layanan perpustakaan (secara luas didefinisikan sebagai keterampilan literasi informasi (2); dan panduan pengguna, di mana pengguna dipandu dalam memilih sumber informasi dan layanan yang paling tepat (3).

Menurut *Webster's New encyclopedia* teknologi Informasi adalah istilah kolektif untuk berbagai teknologi yang terlibat dalam pemrosesan dan transmisi Informasi, termasuk komputasi telekomunikasi dan mikroelektronika. Di sisi lain, Glosarium ALA menyatakan bahwa teknologi Informasi sebagai penerapan komputer dan teknologi untuk perolehan, pengorganisasian, penyimpanan, pengambilan dan penyebaran informasi. Menurut Departemen Perindustrian Inggris, itu mendefinisikan Teknologi Informasi sebagai "Akuisisi, pemrosesan, penyimpanan dan penyebaran informasi vokal, gambar, tekstual dan numerik dengan kombinasi komputasi dan telekomunikasi berbasis mikroelektronika" (Vijayakumar dan Vijayan, 2011).

Teknologi Informasi adalah istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan semua aktivitas yang berhubungan dengan pemrosesan, penyimpanan, dan transfer informasi berbasis komputer. Teknologi Informasi tidak hanya berarti satu unit teknologi, tetapi integrasi dan konvergensi dari banyak teknologi yang telah bersatu untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pengguna di era revolusi informasi (Chowdhury dan Quiyum, 1989). Sedangkan menurut Bryson (1990) dalam Uddin (2012) Teknologi informasi (TI) adalah untuk pengelolaan dan pertukaran informasi yang lebih baik, untuk komunikasi yang lebih efisien dan pada akhirnya untuk kepentingan orang-orang yang menggunakan TI.

Layanan Referensi Virtual (*Ask Librarian*)

Banyak istilah yang digunakan untuk mengungkapkan studi dan praktik referensi digital, misalnya referensi digital, referensi

virtual, referensi waktu nyata, referensi obrolan, referensi obrolan waktu nyata, referensi langsung Tanya Pustakawan, Tanya Kami, Tanya Aktif, Tanya Jauh digunakan secara bergantian sebagai istilah dengan arti yang sama (Su, 2002). Semua istilah yang diberikan di atas memiliki konsep yang sama yaitu penggunaan perangkat lunak dan internet untuk membantu intermediasi manusia di kejauhan (Arya, H.B, 2012).

Menurut Pinto dan Manso dalam (AlEnezi, 2012) "Layanan Referensi Virtual adalah layanan yang berdasarkan pengalaman layanan tradisional yang dikembangkan dalam lingkungan teknologi informasi, memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan pengguna secara interaktif, partisipatif, disesuaikan, dan kolaboratif cara". Komite *Machine Assisted Reference Section* (MARS) dari *American Library Association* (ALA) (2017) yang menyiapkan pedoman untuk menerapkan dan memelihara layanan referensi virtual yang digunakan: Referensi Virtual adalah layanan referensi yang dimulai secara elektronik sering kali secara real-time, di mana pengguna menggunakan komputer atau teknologi Internet lainnya untuk berkomunikasi dengan pustakawan, tanpa hadir secara fisik. Saluran komunikasi yang sering digunakan dalam referensi virtual antara lain *chat video conferencing*, *Voice over IP*, e-mail, dan *instant messaging*. Sementara sumber online sering digunakan dalam penyediaan referensi virtual, penggunaan sumber elektronik dalam mencari jawaban tidak dengan sendirinya referensi virtual. Pertanyaan referensi virtual sering ditindaklanjuti melalui telepon, faks, dan email biasa, meskipun mode komunikasi ini tidak dianggap virtual.

Linda Berube (2003) dalam Bhattacharya (2016) mendefinisikan bahwa Referensi digital atau Referensi virtual terutama mengacu pada jaringan keahlian, intermediasi, dan sumber daya yang tersedia bagi seseorang yang mencari jawaban di lingkungan online. IFLA (2002) menyatakan bahwa meja referensi online harus dirancang untuk memungkinkan akses ke sumber daya dan keahlian untuk jumlah terbesar orang, terlepas dari bahasa, kemampuan teknis dan hambatan fisik. *Texas University* mendefinisikan *Ask a Librarian* sebagai layanan yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan referensi kepada staf perpustakaan *University of Texas*. Pertanyaan dapat disampaikan

melalui email atau pengguna dapat pesan instan (IM) dengan staf perpustakaan (Texas University, 2017).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis implementasi aktual dari dampak teknologi informasi pada layanan referensi perpustakaan saat ini yang berada di negara-negara benua Asia; dan untuk mengetahui fitur apa saja yang digunakan dalam pengembangan layanan referensi.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan studi literatur, dan survei. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2015) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang memperoleh data deskriptif baik berupa kata-kata verbal atau teks dari orang-orang dan kebiasaan objek secara holistik. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari website perpustakaan, dengan kriteria sebagai berikut: website perpustakaan umum di negara-negara Asia dan memiliki layanan referensi virtual. Terdapat proses eliminasi sumber data sebelum diperoleh data yang digunakan. Dilakukan survei secara virtual dengan mengacu kriteria. Perpustakaan umum yang dijadikan populasi adalah website perpustakaan umum di 48 negara di Asia, baik perpustakaan nasional atau perpustakaan daerah. Dari proses eliminasi diperoleh 7 perpustakaan umum yang digunakan sebagai sumber data. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti pedoman Layanan Referensi Virtual oleh IFLA (2002). Pedoman tersebut adalah *General Guideliness (GG)*, dan *Content Guidelines (CG)*. *General Guideliness (GG)* berfungsi sebagai parameter umum layanan referensi virtual di suatu perpustakaan. *Content Guideliness (CG)* berfungsi sebagai parameter dan ketentuan wajib pada aspek kualitas isi layanan yang diberikan layanan referensi secara virtual di suatu perpustakaan. Proses analisis dilakukan setelah data terkumpul, dengan melakukan komparasi teori dengan data yang terkumpul, kemudian selanjutnya ditarik kesimpulan dan interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dilakukan dengan membandingkan antara konsep Ask Librarian (Virtual Reference Services) dari *IFLA Digital Reference Guidelines* (2002) dengan data yang diperoleh dari survey ke website perpustakaan.

Pedoman Layanan Referensi Virtual oleh IFLA (2002), adalah poin-poin berikut di bawah ini:

Pedoman Umum/ *General Guidelines* (GG)

Layanan referensi digital harus memenuhi standar yang sama dengan layanan referensi konvensional, sehingga berikut parameter (1-9) yang dijadikan pedoman analisis dan harus dipenuhi perpustakaan serta pustakawan referensi dalam melayani pemustaka secara virtual:

- 1) Berkomitmen untuk memberikan bantuan yang paling efektif.
- 2) Menunjukkan kesopanan dan rasa hormat profesional saat menjawab pertanyaan.
- 3) Menjunjung tinggi prinsip kebebasan intelektual.
- 4) Menyetujui penerimaan pertanyaan mitra. Memberikan tanggapan pengguna secepat mungkin.
- 5) Pesan dan bentuk komunikasi lainnya harus dijawab dengan segera dan sopan (IFLA PL *Website*).
- 6) Mematuhi kebijakan yang berlaku.
- 7) Mematuhi perjanjian kontrak, baik untuk materi elektronik maupun cetak, serta pembatasan penggunaan tertentu, dan undang-undang hak cipta yang mengatur materi yang dipermasalahkan.
- 8) Mempraktikkan strategi pencarian yang baik.
- 9) Menanggapi 100% pertanyaan yang diberikan, mengganti kata, "Maaf saya tidak tahu, tetapi Anda dapat mencoba ...".

Pedoman Konten/ *Content Guidelines* (CG)

Berikut merupakan *Content Guideliness* (CG) (1-13) yang dijadikan pedoman analisis dan harus dipenuhi perpustakaan serta pustakawan referensi dalam melayani pemustaka secara virtual dari aspek konten informasi yang diberikan:

- 1) Layanan referensi digital harus informatif; Promosikan literasi informasi dengan memberikan informasi kepada pelanggan tentang bagaimana Anda menemukan jawaban atas pertanyaan mereka.
- 2) Pertahankan objektivitas dan jangan menyela penilaian nilai tentang materi pelajaran atau sifat pertanyaan ke dalam transaksi.
- 3) Gunakan teknik wawancara tanya jawab yang netral untuk menentukan "pertanyaan sebenarnya", dan setelah ini ditentukan,

berikan jawaban yang akurat kepada pengguna, panjangnya, tingkatnya, dan kelengkapannya sesuai dengan kebutuhan. Sertakan pemberitahuan bahwa pertanyaan dapat diteruskan ke mitra konsorsium, jika hal ini terjadi.

- 4) Untuk pertanyaan yang membutuhkan jawaban yang lebih mendalam, bantuan dapat diberikan jika sesuai.
- 5) Waktu pencarian harus dibatasi pada jumlah waktu yang direkomendasikan supervisor.
- 6) Tanggapan tertulis yang terstruktur dengan baik memiliki judul, isi, dan penutup.

- *Heading*: Sapa pemustaka, sertakan pemberitahuan umum terima kasih telah menggunakan layanan ini, rujuk langsung ke subjek pertanyaan pemustaka:

Contoh:

"Informasi tentang _____ dapat ditemukan _____,"

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang _____, kami akan merekomendasikan _____

- *Body*: Kutip sumber secara lengkap, dan dengan gaya kutipan yang konsisten. Jelaskan semua materi (jika ada) yang dikirim dengan sampul terpisah atau terlampir. Jelaskan bagaimana informasi yang relevan ditemukan, penempatannya sehubungan dengan sumber daya yang disarankan, jika ini tidak segera terbukti.

- Tanda tangan: Tanda tangan harus menjadi bagian dari setiap penutupan. Tanda tangan pustakawan dapat berisi nama atau inisial pustakawan, jabatan, institusi dan informasi kontak lainnya, sebagaimana ditentukan oleh supervisor.

Contoh: "Kami berharap informasi yang kami berikan akan membantu Anda dalam penelitian Anda"; "Saya harap informasi ini bermanfaat bagi Anda"; "Kami harap ini menjawab pertanyaan Anda. Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut, silakan hubungi kami lagi dan kami akan dengan senang hati memberikan bantuan tambahan..."

- 7) Hindari penggunaan jargon, akronim, atau singkatan Internet (seperti: BTW, IMHO).

- 8) Tulis semua tanggapan dengan jelas dan hubungkan dengan tingkat penyelidikan (sebanyak mungkin).
 - 9) Tawarkan tanggapan yang akurat--periksa fakta dan ketahui (evaluasi) sumber.
 - 10) Periksa ejaan dalam tanggapan tertulis, dan validasi URL.
 - 11) Pilih dan kutip hanya dari sumber yang berwenang:
 - Kriteria evaluasi untuk sumber berbasis kertas: Penulis, Tanggal Publikasi, Edisi atau Revisi, Penerbit, Judul, Audiens yang Dituju, Liputan, Gaya Penulisan.
 - Kriteria evaluasi untuk tinjauan, Akurasi, Otoritas, Mata Uang, Objektivitas.
 - Kriteria evaluasi untuk sumber daya web: Penulis, Konten, Nama Domain, Tanggal Revisi Terakhir, Objektivitas, Otoritas, dan Akurasi.
- Selalu mengutip sumber informasi secara lengkap, baik halaman web, buku referensi, database, atau lainnya. Gunakan gaya kutipan yang konsisten di seluruh institusi, jika memungkinkan.
- 12) Pustakawan harus menambah nilai informasi baik melalui analisis, deskripsi, kata kunci, saran, atau rewording.
 - 13) Pustakawan harus melakukan yang terbaik untuk menemukan dan merekomendasikan setidaknya satu sumber daya untuk setiap pertanyaan.

Hasil Survei

Berdasarkan survey yang dilakukan pada beberapa website perpustakaan umum di negara-negara Asia, didapatkan beberapa perpustakaan umum dan nasional yang telah menerapkan *The Virtual Reference Services*, sebagai berikut:

Tabel 1 Perpustakaan yang menerapkan Layanan Perpustakaan Virtual

Code	Libraries	Site	Kind	Nation	VR Services
L1	National Library Board Singapore	https://www.nlb.gov.sg	NL	Singapore	Internet Reference Enquiry Service
L2	Public Library of Hong Kong	https://www.hkpl.gov.hk	GL	Hongkong	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Reference Enquiry Service • FAQs • Links to other library reference services
L3	Perbadanan Perpustakaan Awam Selangor	http://www.ppas.gov.my	GL	Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> • Tanya Pustakawan • Live-Chat
L4	Perbadanan Perpustakaan Awam Negeri Sembilan	http://nslibrary.gov.my	GL	Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> • Aduan & Maklumbalas (Internet Reference Enquiry Service)
L5	Sabah State Library	http://www.library.sabah.gov.my	GL	Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> • Live-Chat • Internet Reference Enquiry Service
L6	Sun Yat-sen Library of Guangdong Province	http://www.zslib.com.cn/Lang/eng/index.aspx	GL	China	<ul style="list-style-type: none"> • Live-chat within we chat • Calling via we chat sweep • Chat via iphone • Chat via weibo
L7	Tokyo Metropolitan Library	https://www.library.metro.tokyo.jp/english/faq	PL	Japan	<ul style="list-style-type: none"> • FAQs

Notes:

VR = Virtual References
GL = Government Library

NL = National Library
PL = Public Library

Tabel data di atas menunjukkan hasil survei yang menemukan tujuh perpustakaan dengan layanan referensi virtual, antara lain (1) National Library Board Singapore; (2) the Public Library of Hong Kong; (3) Comparative Layout Library of Selangor; (4) Comparison of the Negeri Sembilan Lay Library; (5) Sabah State Library; (6) Sun Yat-sen Library of Guangdong Province; (7) Tokyo Metropolitan Library. Di antara data daftar perpustakaan

yang diperoleh, rata-rata dominan adalah menyediakan fitur *Internet Reference Inquiry Service* berupa email.

Analisis Tren Jenis Layanan Referensi Virtual

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, diperoleh beberapa variasi jenis referensi virtual yang digunakan di setiap perpustakaan umum yang disurvei, berikut daftarnya.

Tabel 2 Jenis Layanan Referensi Virtual

Types of Virtual Reference Services	Total	%
<i>Internet Reference Enquiry Service via email Email and/ or form</i>	5	71 %
<i>Live-Chat</i>	3	43 %
<i>FAQs (Frequently Asked Questions)</i>	2	28 %
<i>Links to Other Library Reference Services</i>	1	14 %
<i>Call the Librarian</i>	1	14 %

Dari tabel di atas, ada lima jenis Layanan referensi virtual, yaitu: (a) *Internet Reference Enquiry Service via email and / or form*; (b) *Live-chat*; (c) *FAQs (Frequently Asked Questions)*; (d) *Links to Other Library Reference Services*; dan (e) *Call the Librarian*. Dapat disimpulkan bahwa jenis referensi virtual yang dominan digunakan di perpustakaan yang disurvei adalah Layanan Referensi Internet melalui email dan/atau formulir web. Disusul dengan fitur *live chat*, *Frequently Ask Question*, Link ke Layanan Referensi Perpustakaan lainnya, dan fitur terakhir adalah memanggil pustakawan referensi.

Analisis Hasil Survei

Data survei yang diperoleh kemudian akan dibandingkan dengan teori IFLA 2012 untuk dianalisis, dan ditarik kesimpulan dari persentase kesesuaian antara perpustakaan yang disurvei dengan pedoman. Berikut adalah tabel analisis survei berdasarkan dua pedoman berikut:

- 1) Analisis Berdasarkan Pedoman Umum/*General Guidelines (GG)*
Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian data survei dengan aspek Pedoman Umum, sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan persentase Sesuai/*Appropriate (A%)*.

Tabel 3 Analisis Berdasarkan Pedoman Umum/ *General Guidelines* (GG)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	A%
L1	LA	A	A	A	LA	A	A	NA	NA	55%
L2	A	A	A	LA	A	LA	A	A	NA	66%
L3	A	A	A	LA	A	A	A	NA	NA	66%
L4	LA	NA	A	NA	NA	NA	LA	NA	NA	11%
L5	LA	A	A	NA	LA	A	A	A	NA	55%
L6	LA	NA	A	LA	LA	A	A	A	LA	44%
L7	LA	A	A	LA	LA	A	A	A	NA	55%

Notes:A = *Appropriate*NA = *Not Appropriate*LA = *Less Appropriate*

Dari tujuh perpustakaan yang disurvei yang menerapkan layanan referensi virtual, diperoleh rata-rata 50,28% **Sesuai** dengan Pedoman IFLA 2002 berdasarkan 9 indikator pedoman umum. Skor tersebut diperoleh dari jumlah total A%, kemudian dibagi dengan jumlah perpustakaan yang disurvei. Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi virtual pada perpustakaan umum di negara-negara Asia **telah sesuai** dengan pedoman IFLA tahun 2002, karena hasilnya menunjukkan lebih dari 50% kriteria

sesuai. Jika dilihat dari nama perpustakaan, yang paling sesuai berdasarkan **Pedoman Umum** adalah Perbadanan Perpustakaan Awam Selangor-Malaysia, dan Public Library of Hong Kong.

2) Menganalisis berdasarkan Pedoman Konten

Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian data survei dengan aspek Pedoman Isi, sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan persentase Sesuai/ Appropriate (A%).

Tabel 4 Analisis Berdasarkan Pedoman Konten/ *Content Guidelines* (CG)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	A%
L1	L	A	N	N	L	A	N	L	L	N	N	N	A	23%
L2	A	A	A	N	N	A	N	L	N	N	N	A	L	38%
L3	L	A	L	L	N	A	N	N	N	N	N	L	L	15%
L4	L	A	A	N	N	A	N	N	L	N	N	N	A	30%
L5	L	A	A	L	A	A	L	L	A	A	A	N	L	54%
L6	L	A	N	N	N	A	L	L	A	A	A	N	L	38%
L7	L	A	A	L	A	A	L	L	A	A	A	N	L	54%

Explanation:A : *Appropriate*NA : *Not Appropriate*LA : *Less Appropriate*

Dari tujuh perpustakaan yang menerapkan layanan referensi virtual, 36% diperoleh **Tidak Sesuai** Pedoman IFLA 2002 berdasarkan 13 indikator pedoman isi. Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi virtual pada perpustakaan umum di negara-negara Asia yang disurvei **Tidak Sesuai** dengan pedoman IFLA tahun 2002, karena hasilnya menunjukkan kurang dari 50% dari kriteria yang sesuai. Namun jika dilihat dari nama perpustakaan, yang paling sesuai berdasarkan *Content Guidelines* adalah State Library dan Tokyo Metropolitan Library. Selanjutnya jika ditunjukkan yang terburuk dalam layanan virtual adalah Perbadanan Perpustakaan Awam Selangor-Malaysia.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum di negara-negara Asia menerapkan layanan referensi virtual dimana dampak perkembangan teknologi terhadap layanan referensi (1) semakin memudahkan pengguna untuk bertanya melalui Ask Pustakawan selama 24 jam untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan; dan (2) terdapat lima jenis Layanan referensi virtual yang dapat digunakan oleh pengguna, yaitu: (a) Layanan Permintaan Referensi Internet melalui email dan/atau formulir; (b) Obrolan langsung; (c) *FAQ* (Pertanyaan yang Sering Diajukan); (d) Tautan ke Layanan Referensi Perpustakaan Lainnya; dan (e) Hubungi Pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association. 2008. Definitions of Reference, (Online), (<http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>), Accessed September 23, 2018.
- Arya, H.B. 2012. Virtual Reference Services: Tools and Techniques. *Journal of Library & Information Science*. 2(1), 102-115.
- Ask a Librarian. (s.a.). Retrieved September 21, 2018, from University of Texas Library: <https://lib.utexas.edu/research-help-support/ask-us>
- Bhattacharya, A. (2016). LIBRARY 3.0 AND ITS IMPACT ON MODERN LIBRARY SERVICES. *International Journal of Next Generation Library and Technologies*, 2(1), 1-12. Retrieved from <http://www.ijnglt.com/files/Vol%20%20Issue%201/Anindiya.pdf>
- Chowdhury, G. G. (2002). Digital libraries and reference services : present and future. *Journal of Documentation*, 258 - 283. Retrieved from https://local.cis.strath.ac.uk/research/publications/papers/strath_cis_publication_317.pdf
- Fullerton, V. 2002. IFLA Digital Reference Guidelines. IFLA Digital Reference Standards Project. Online, (<https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>), accessed September 23, 2018.
- IFLA. 2016. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. Online, (<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>), Accessed September 23, 2018.
- K.G.Saur. 2001. The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Munchen: International Federation of Library Associations and Institutions.
- MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. 2017. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Chicago: Reference and User Services Association.
- Moleong, L. J. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ranasinghe, W. (2012). New Trends of Library Reference Services. Professor Jayasiri Lankage Felicitation. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/33187526.pdf>
- Su, S. S. (2002), "Web-based reference services: the user intermediary interaction perspective", in Gorman, G. E. (Ed.), *The digital factor in library and information services*, Facet Publishing, London, pp. 185-200.
- Uddin, J., & Hasan, N. (2012). Use of information technology in library service: A study on some selected libraries in northern part of Bangladesh. *International Journal of Library and Information Science*, 34-44. Retrieved from https://academicjournals.org/article/article1379684073_Uddin%20and%20Hasan.pdf
- University of Texas Libraries. 2017. What is Ask a Librarian and who can use it?. Online, (<http://utlib-faq.ask.libraryh3lp.com/questions/33407>), retrieved October 06, 2018.
- Vijayakumar, & Vijayan, S. S. (2011). Application Of Information Technology In

Libraries : An Overview. *International Journal of Digital Library Services*, 144 - 152. Retrieved from http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/vijaya12_144-152.pdf

Wolfe, J. A., Naylor, T., & Druke, J. (2010). The role of the academic reference librarian in the

learning commons. *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 108-113. Online, (<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1232&context=libraryscience>), accessed September 23, 2018.