

**KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI GURU BESAR:
STUDI KASUS DI UNIVERSITAS INDONESIA**

Kalarensi Naibaho
Mariyah
Perpustakaan Universitas Indonesia
cnaibaho@yahoo.com

ABSTRACT

Professor is one of UI's group of users who get special services. This service is called EDS (E-resources Delivery Services) aimed at helping professors meet literacy needs. Librarians download and post specific articles related to the subject of specialization of the professors. During 2016, the response of professors served by EDS is quite encouraging. This study aims to examine how the fulfillment of literature needs of professors in UI and the competence of librarians expected by the professor. The method used is quantitative and qualitative. EDS 2016 performance data is used to analyze EDS productivity. Interview and analysis of professors' responses via e-mail are used to analyze the competence of librarians. The results of the analysis indicate that the professor hopes that UI Library has reference librarian that serves as a competent subject specialist and article submission through continuous EDS as well as relevant to the research topic. Librarians should utilize contacts with assistant professors as they have data and information about the research being conducted. The referral service needs to have a competent team as a reference librarian. Referral librarians should have a wide network with various universities outside UI, especially institutions that have resources that are not owned by UI. The UI library needs to initiate a pattern of cooperation that allows librarians to be involved in the research teams of professors, as literature providers, and to rearrange the delivery schedule of articles by referral librarians, adjusted for the time required for the literature.

Keywords: *Librarian competences, academic librarian, reference librarian, reference services.*

ABSTRAK

Guru besar adalah salah satu kelompok pemustaka di UI yang mendapat layanan khusus. Layanan ini disebut EDS (*E-resources Delivery Services*) yang bertujuan membantu guru besar memenuhi kebutuhan literatur. Pustakawan mengunduh dan mengirim artikel spesifik terkait subjek peminatan para guru besar. Selama 2016, respon guru besar yang dilayani EDS cukup mengembirakan. Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana pemenuhan kebutuhan literatur guru besar di UI dan kompetensi pustakawan yang diharapkan guru besar. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Data kinerja EDS 2016 digunakan untuk menganalisis produktivitas EDS. Wawancara dan analisis respon guru besar melalui *e-mail* digunakan untuk menganalisis kompetensi pustakawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa guru besar berharap Perpustakaan UI memiliki *reference librarian* yang berfungsi sebagai *subject specialist* yang kompeten dan pengiriman artikel melalui EDS berkesinambungan serta relevan dengan topik penelitian. Pustakawan harus memanfaatkan kontak dengan asisten guru besar karena mereka memiliki data dan informasi tentang penelitian yang sedang dilakukan. Layanan rujukan perlu memiliki tim yang kompeten sebagai *reference librarian*. Pustakawan rujukan harus memiliki jaringan yang luas dengan berbagai perguruan tinggi di luar UI, khususnya lembaga yang memiliki *resources* yang tidak dimiliki UI. Perpustakaan UI perlu menggagas pola kerjasama yang memungkinkan pustakawan dilibatkan dalam tim penelitian guru besar, sebagai penyedia literatur, serta mengatur ulang jadwal pengiriman artikel oleh pustakawan rujukan, disesuaikan dengan waktu diperlukannya literatur tersebut.

Keywords: *Librarian competences, academic librarian, reference librarian, reference services.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perpustakaan Universitas Indonesia adalah salah satu unit pendukung utama kegiatan akademik (pemelajaran, pengajaran dan penelitian). Perpustakaan UI memiliki sekitar 1,5 juta koleksi yang disimpan di Perpustakaan UI dan di beberapa perpustakaan fakultas. Sebagai unit pendukung pengajaran dan penelitian, Perpustakaan UI terus berusaha mengembangkan diri dengan menambah koleksi terbaru, melanggan berbagai *online databases*, mengembangkan sistem, serta memberikan layanan prima kepada pengguna. Saat ini Perpustakaan UI merupakan salah satu perpustakaan rujukan bagi perguruan tinggi yang ada di Indonesia dan menjadi *trend setter* dalam pengembangan perpustakaan di Indonesia. Sebagaimana umumnya perpustakaan akademik, Perpustakaan UI memiliki fungsi sebagai sumber informasi, sarana pendidikan dan pemelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, dan rekreasi. Untuk menjalankan fungsi tersebut, salah satu misi Perpustakaan UI adalah menyediakan layanan dan akses ke sumber informasi bagi warga UI khususnya dan bangsa Indonesia umumnya (Sumber: <http://lib.ui.ac.id/profil.jsp?hal=3>).

Salah satu jenis layanan yang ada di Perpustakaan UI adalah layanan Rujukan. Layanan ini bertujuan untuk membantu pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat,

mengedukasi pengguna cara memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan benar, serta menyelenggarakan pelatihan literasi informasi bagi pengguna. Seiring dengan perkembangan teknologi dan trend di bidang publikasi, sekarang ini literatur akademik kebanyakan dalam bentuk elektronik (*e-book, e-journal, e-newspaper, e-magazine*, dan lain-lain). Perkembangan ini berpengaruh pada bentuk layanan di perpustakaan. Perpustakaan UI misalnya, sejak melanggan puluhan pangkalan data (*online databases*), harus banyak melakukan kegiatan sosialisasi dan pelatihan cara mengakses pangkalan data tersebut. Jadi tugas pustakawan tidak hanya menyediakan koleksi saja, tapi juga harus mensosialisasikan pemanfaatan koleksi tersebut. Hal tersebut telah berjalan sejak tahun 2001, sejak Perpustakaan UI berlangganan pangkalan data daring. Namun kebutuhan di lapangan nampaknya menuntut lebih dari sekedar sosialisasi atau pelatihan.

Perlu disadari bahwa jenis pengguna di universitas memang sangat beragam. Misalnya, karakter dan kebutuhan mahasiswa D3 dan S1 berbeda dengan mahasiswa Pascasarjana, apalagi dengan dosen dan peneliti. Hal ini senada dengan Katz, Gurevitch, dan Haas (Tan dalam Yusup, 1995: 4) yang menemukan dalam penelitiannya bahwa orang yang tingkat pendidikannya tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah. Ini berarti bahwa orang yang mempunyai pendidikan relatif tinggi, seperti guru, dosen, dan peneliti, misalnya, lebih banyak mempunyai kebutuhan akan sesuatu, dan lebih banyak mempunyai tujuan yang berkaitan dengan permasalahan kehidupannya daripada orang-orang pada umumnya. Hal ini terjadi karena pada umumnya orang lebih senang berpikir *simpleks* daripada orang-orang yang berpendidikan tinggi yang lebih banyak menggunakan pola berpikir *multipleks*. Konsep multipleksitas (dalam berpikir) ini diusulkan oleh Krech, Crutchfield, dan Ballachey (Yusup, 1995: 5) untuk menjelaskan adanya perbedaan dalam cara orang mengalami perubahan kognisi yang di antaranya dipengaruhi oleh sistem kognisi yang sudah dipunyai oleh orang yang bersangkutan sebelumnya. Semua informasi yang menerpa orang yang berpikiran multipleks akan dikelolanya, dikaitkan dengan informasi lain yang sudah dipunyainya untuk kemudian dicari pola kaitannya guna menghasilkan pengetahuan baru atau informasi baru.

Pengamatan dan pengalaman di lapangan, untuk mahasiswa D3 dan S1, pustakawan cukup memberikan pengarahan umum, mereka akan mengeksplor sendiri. Sedangkan untuk mahasiswa Pascasarjana, perlu pelatihan atau tutorial lebih detil bagaimana cara mengakses berbagai pangkalan data dengan efisien dan efektif. Sementara untuk dosen, selain sosialisasi dan pelatihan, pustakawan juga perlu membantu menelusur kebutuhan literatur mereka, karena para dosen cenderung tidak memiliki banyak waktu khusus untuk menelusur. Jadwal perkuliahan, kegiatan akademik lain (seminar, penelitian) cukup menyita waktu rutin para dosen, sehingga untuk pemenuhan literatur, memerlukan bantuan dari pihak lain. Disinilah pustakawan rujukan mengambil peran penting.

Peran pustakawan rujukan di pendidikan tinggi cenderung bergerak ke arah yang lebih strategis dan menantang. Kemajuan teknologi telah menghasilkan pengguna perpustakaan dengan harapan yang berbeda seiring dengan banyaknya jalur akses informasi ke berbagai sumber. Pustakawan referensi kini bersaing dengan media virtual yang terus berkembang, dan harus siap untuk bergabung dengan generasi Twitter. Sudah bukan hal baru lagi pustakawan rujukan melayani pengguna melalui pesan teks, e-mail, IM, Facebook, dan Twitter. Layanan referensi di era sekarang telah menjadi lebih dari tindakan 'googling'. Pustakawan rujukan harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna, mulai dari kontak wajah ke pesan teks, lalu ke layanan virtual. Menurut American Library Association (ALA), perpustakaan universitas harus mengiklankan layanan apa yang ditawarkannya dan nilai tambah apa yang dapat diberikan pada universitas. Pustakawan rujukan perlu menjalin kolaborasi dengan sivitas akademik khususnya tenaga pendidik. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor yang memotivasi Perpustakaan UI terus mengembangkan layanannya kepada pengguna. Selain untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, Perpustakaan UI juga ingin menunjukkan bahwa pustakawan dapat berkontribusi secara nyata di lingkungan pendidikan tinggi, menjadi partner tenaga pendidik dan pendukung utama pencapaian visi universitas.

Permasalahan dan Tujuan

Sejak tahun 2016, Perpustakaan UI mengembangkan layanan rujukan dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan informasi para tenaga pendidik (Guru Besar dan dosen) Layanan ini diberi nama EDS (*E-resources Delivery Services*) yang bertujuan untuk membantu para guru besar dan dosen dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Pustakawan rujukan secara rutin mengirimkan literatur terbaru sesuai subjek ilmu yang ditekuni para guru besar, lalu para guru besar dapat meminta kembali literatur lain yang diperlukannya. Melalui layanan EDS, pustakawan mengirimkan artikel jurnal yang sesuai dengan bidang ilmu para guru besar. Harapannya, para guru besar dapat aktif memanfaatkan layanan ini, dan memanfaatkan jurnal-jurnal yang dilanggan UI untuk menunjang penelitiannya. Layanan EDS dapat diakses melalui e-mail: eds.lib@ui.ac.id. Layanan ini dinilai lebih proaktif sehingga secara tidak langsung juga akan meningkatkan pemanfaatan pangkalan data daring yang dilanggan. Dengan literatur terbaru, diharapkan para guru besar dan dosen dapat selalu membarui topik penelitian dan pengajarannya, lebih produktif menulis artikel jurnal, dan pada akhirnya akan memberikan kontribusi positif pada kinerja universitas.

Sejauh ini EDS mendapat respon cukup baik dari para guru besar dan dosen, namun belum semua guru besar terlayani, dan sebagian guru besar tidak memberikan respon, apakah literatur yang dikirim pustakawan relevan atau tidak. Salah satu cara untuk mengetahui kekurangan dan harapan pengguna adalah melalui evaluasi. Pustakawan perlu memahami kebutuhan informasi para guru besar dan bagaimana mereka memenuhi kebutuhan tersebut, agar dapat membantu dengan tepat. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Kebutuhan literatur para guru besar, subjek apa saja yang paling diperlukan dan bagaimana mereka mendapatkannya selama ini.
- 2) Kompetensi pustakawan rujukan yang diharapkan para guru besar untuk mengoptimalkan layanan rujukan.

Diharapkan evaluasi ini akan bermanfaat bagi pengguna dan Perpustakaan UI memberikan layanan prima.

TINJAUAN PUSTAKA

Tren Layanan Rujukan

Salah satu jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah layanan rujukan. Layanan rujukan adalah kegiatan untuk membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek. Dengan layanan ini pengguna dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal. Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004). Dapat dikatakan bahwa di lingkungan akademik, layanan rujukan menjadi layanan unggulan karena sifatnya sangat spesifik membantu menemukan informasi yang diperlukan pengguna.

Menurut Retigg (ALA. 1986) layanan rujukan memiliki setidaknya empat ciri utama, yaitu: (1) Adanya staf yang ditunjuk untuk menyediakan layanan, (2) Koleksi rujukan yang dapat diperoleh oleh umum di tempat yang sengaja ditentukan sesuai kebijakan layanan, (3) Panduan yang memadai akan sumber-sumber perpustakaan (seperti bagan klasifikasi, katalog dan indeks), dan (4) Interaksi yang tinggi antara staf dan pengguna. Secara umum layanan rujukan disediakan untuk membantu pengguna yang memerlukan informasi spesifik dengan cara yang cepat dan tepat. Jenis informasi ini beragam, sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jen1. Direction (penunjuk arah). yang biasa dilayani di layanan rujukan beragam, antara lain:

- 1) Informasi umum atau pertanyaan arahan, ini membutuhkan jawaban yang sifatnya arahan dan waktu menjawab yang sebenarnya dapat disepelekan.
- 2) *Ready reference*. Pertanyaan ini hanya membutuhkan jawaban yang sederhana dan langsung. Permintaan informasi ini biasanya dapat ditemukan tanpa kesulitan dengan menggunakan sumber seperti ensiklopedia, almanak atau indeks.

- 3) *Specific-search question*. Pertanyaan jenis ini dapat dijawab dengan menggunakan data, biasanya memerlukan jawaban singkat yang berasal dari buku-buku rujukan.
- 4) *Research*. Pertanyaan *specific-search question* kadang kala dapat berubah menjadi pertanyaan penelitian. Pertanyaan ini timbul karena pengguna hendak mencari informasi yang lebih atau informasi tambahan untuk menyelesaikan masalahnya.

Sedangkan kegiatan yang dilakukan di layanan rujukan terdiri dari: penelusuran informasi, sosialisasi, pendidikan pengguna, literasi informasi, pelatihan penelusuran, pendampingan penelitian, dan konsultasi penulisan ilmiah. Seiring dengan perkembangan teknologi dan *trend e-resources* yang melanda perpustakaan saat ini, materi yang diberikan dalam pelatihan penelusuran kini berkembang, seperti pelatihan tentang *reference tolls*, pengecekan plagiasi dengan aplikasi yang dilanggan atau yang gratis, serta penggunaan gawai untuk membaca buku elektronik (Nook, Kindle, iPad). Bentuk layanan rujukan juga banyak mengalami perubahan, dari tatap muka menjadi komunikasi melalui email, lalu melalui pesan teks, dan sekarang lebih banyak mengandalkan komunikasi chat di media sosial seperti *Whatsapp*, *Facebook*, *Twitter*, dan media lainnya. Dan komunikasi ini tidak mengenal jam (waktu), artinya layanan rujukan saat ini dapat dikatakan 24 jam nonstop, tidak terikat jam kerja di kantor. Namun demikian layanan tradisional (tatap muka) tetap dipertahankan karena pada dasarnya kecenderungan sebagian pengguna tetap lebih suka bertatap muka.

Dengan banyaknya pengguna perpustakaan jarak jauh, kebutuhan akan sarana layanan referensi baru sudah jelas. Layanan referensi telah menerapkan *e-mail*, *chat*, pesan instan (IM), suara melalui protokol Internet (VoIP), dan pesan teks. Semua ini memerlukan sarana komunikasi dan instruksi baru dalam referensi. Salah satu respon terhadap teknologi adalah pengembangan *Information Commons* (IC). Beagle mendefinisikan IC perpustakaan sebagai "jenis fasilitas fisik baru" atau bagian dari perpustakaan yang dirancang khusus untuk mengatur ruang kerja dan layanan pengiriman di sekitar lingkungan digital yang terintegrasi dengan teknologi pendukungnya. Ruang perpustakaan fisik dikoordinasikan menjadi perpanjangan area studi siswa, dan ruang kerja diatur untuk dapat mengakomodasi kolaborasi. Karena itu secara fisik, IC dirancang untuk menggabungkan sekelompok titik akses ke arena digital. Berbekal jalur akses ini, staf dilatih membantu pengguna melakukan *query*, navigasi, dan informasi proses.

Penting dicatat bahwa interaksi di perpustakaan selalu melibatkan 2 atau lebih pihak, termasuk pemangku kepentingan di universitas. Karena itu perlu mengembangkan sistem interaktif yang mengarah kepada kolaborasi antar-divisi, yang disebut dengan 'integrasi fungsional'. Berbagai konsep perpustakaan pun muncul dan mengubah IC ke LC (*Learning Commons*). Menurut Bennett, LC adalah tempat dimana pengguna secara bersama-sama dan informal berada di satu ruang atau arena mengerjakan beragam tugas atau kegiatan tanpa ada kepentingan bersama, seperti yang terjadi di ruang umum tradisional. LC merupakan respon yang diperlukan terhadap perubahan lingkungan, dan peningkatan kinerja ke arah yang lebih baik. Ciri khas dari perpustakaan yang telah menerapkan konsep LC adalah terdapatnya kolaborasi antara pengguna dan pustakawan serta dengan kelompok unit kampus lainnya. LC ditujukan untuk membina kolaborasi, komunikasi, dan mempermudah akses ke bantuan.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan di Perpustakaan UI (Satibi, 2013; Kevin, 2014 ; Noor, 2014), menunjukkan bahwa layanan referensi digital melalui *e-mail* maupun *twitter* belum memberikan performa yang baik. Layanan referensi *e-mail* selama periode 2011-2013 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 *e-mail*. Akun *twitter* Perpustakaan UI merupakan *twitter* terbanyak *followernya* diantara *twitter* yang dimiliki oleh perpustakaan perguruan tinggi lainnya di Indonesia. Meski demikian, partisipasi pemustakanya ternyata lebih rendah daripada *twitter*, misalnya, Perpustakaan Universitas Airlangga (kondisi tahun 2014).

Pustakawan Rujukan di Era Digital

Fungsi pustakawan rujukan ada 4 fungsi, yaitu: 1. Menginstruksikan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan. 2. Menjawab permintaan atau pertanyaan pengguna. 3. Membantu pengguna memilih sumber-sumber informasi. Fungsi ini merupakan hubungan antara pengetahuan yang dimiliki pustakawan mengenai koleksi dengan kebutuhan dari pengguna. 4. Mempromosikan perpustakaan kepada komunitas penggunanya. (Green dalam Tyckoson, 2007: 104)

Deb Carver, direktur University of Oregon, dalam panel referensi di Greater Western Library Alliance, mencatat bahwa perubahan spesifik dalam operasi referensi kurang penting dibandingkan dengan budaya yang diciptakan, yakni lingkungan kolaboratif dan komunikatif. Panelis lain, Kristine Helbling, mengizinkan layanan referensi untuk berpindah dari "unit-centric ke operasional perpustakaan yang lebih luas". Seperti halnya konsep LC pustakawan referensi dapat berkontribusi pada institusi dengan melakukan hal berikut:

- ✚ sesuaikan model layanan dengan kebutuhan pengguna
- ✚ tetapkan tujuan dan hasil yang diinginkan sesuai dengan konsep LC
- ✚ mengkoordinasikan layanan perpustakaan dengan kebutuhan kurikulum

Menurut Bell and Shank, seorang pustakawan adalah campuran seorang pustakawan akademik yang menggabungkan tradisi keahlian kepustakawanan dengan ketrampilan teknolog informasi, dan instruksional atau pendidikan kemampuan perancang untuk menerapkan teknologi secara tepat dalam proses belajar mengajar. Model ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pustakawan dengan tenaga pendidik di kampus.

Pustakawan referensi diposisikan dengan sempurna untuk berkolaborasi dengan pemangku kepentingan lainnya dalam pengembangan model LC. Mereka beroperasi di dunia maya dan fisik secara terpadu, di mana manusia dan komputer bekerja sama. Jika pustakawan referensi beroperasi dengan sukses, perpustakaan secara tidak langsung sudah memiliki dialog dengan unit lain dan hubungan yang kuat dengan individu di unit lain. Budaya kolaboratif tidak bisa diproduksi untuk transisi ke LC dan kemudian ditinggalkan. Ada dua hal yang jelas: kolaborasi itu penting saat mengembangkan LC, dan itu bisa sulit untuk dicapai. Selanjutnya, kemampuan pemangku kepentingan untuk berkomunikasi merupakan prasyarat untuk sukses. Pustakawan referensi, bersama dengan kemampuan riset mereka, sudah memiliki kapasitas untuk memfasilitasi komunikasi antar kelompok melalui interaksi dengan beragam pelanggan.

Namun ada hal ironi terkait konsop LC berbasis teknologi, dimana pustakawan referensi kembali fokus ke konsep layanan yang lebih tradisional dalam hal bantuan dan informasi penelitian tertentu. Dalam banyak kasus, spesialis IT menjawab banyak pertanyaan terkait teknologi, para profesional menjawab pertanyaan umum, dan pustakawan referensi kadang hanya untuk panggilan pertanyaan dan konsultasi penelitian yang jarang terjadi. Penyelesaian masalah-masalah akses dan pembenahan referensi-wawancara menjadi proses yang normal dalam lingkungan seperti ini. Kolaborasi antara pengguna dan pustakawan dibutuhkan pada berbagai bentuk. Membantu kolaborasi ini merupakan tantangan baru bagi pustakawan referensi.

Pustakawan rujukan di perguruan tinggi dituntut memiliki ketrampilan tertentu sesuai dengan job desk nya. Katz dan Fraley (1986: 144) mengatakan bahwa kompetensi pustakawan rujukan mencakup knowledge, skills, dan attitude.

Knowledge terdiri dari: pengetahuan akan metodologi penelitian, pengetahuan umum akan sumber-sumber informasi, pengetahuan mendalam suatu subjek, pengetahuan akan satu atau lebih sistem penelusuran online.

Skills mencakup: ketrampilan menelusur, kemampuan mengajar, kemampuan berkomunikasi, kemampuan melakukan wawancara mendalam, keahlian dalam manajemen data

Attitude meliputi: helpful dan proaktif, dinamis dalam kelompok.

Ivana Hebrang Grgic dan Daniela Zivkovic (2012) melakukan survei tentang kompetensi pustakawan rujukan di Croatia. Survei melibatkan 83 pustakawan rujukan di Croatia. Hasilnya adalah

search skills menempati urutan paling tinggi yang harus dimiliki oleh pustakawan rujukan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Important general competencies and skills for reference librarians in Croatian academic libraries
(Sumber: Ivana Hebrang Grgic dan Daniela Zivkovic , Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 3: 247 – 256, 2012)

	General skill	%
1	Search skills	82.9
2	IT skills	34.1
3	Traditional reference interview	14.6
4	Autonomy in work	9.8
5	Foreign languages	9.8
6	Managing new situations	4.9
7	Classification	2.4
8	Research	2.4
9	Collection management	2.4
10	Cataloguing	2.4

Sedangkan personal skill yang paling diperlukan oleh pustakawan rujukan adalah komunikasi, seperti pada tabel dibawah:

Tabel 2. Important personal skills for reference librarians in Croatian academic libraries
(Sumber: Ivana Hebrang Grgic dan Daniela Zivkovic , Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 3: 247 – 256, 2012)

	Personal skill	%
1	Verbal communication	90.2
2	Working in teams	22.0
3	Approachability	22.0
4	Self-motivation	22.0
5	Adaptability/flexibility	22.0
6	Written communication	19.5
7	Organizational awareness	19.5
8	Listening	14.6
9	Teaching skills	14.6
10	Building relationships with co-workers	9.8
11	Stress management	4.9
12	Conflict management	4.9
13	Sense of humour	4.9

Ivana menyimpulkan bahwa kompetensi yang diperlukan pustakawan rujukan di masa depan untuk melayani pemustaka di universitas di Croatia mencakup: general skills, technology skills, dan personal skills. Urutan persentasi masing-masing skills terdiri dari beberapa uraian kegiatan seperti dalam tabel dibawah.

Tabel 3. Reference librarian skills for the next decade

(Sumber: Ivana Hebrang Grgic dan Daniela Zivkovic , Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 3: 247 – 256, 2012)

	General skills	%
1	Search skills	93.9
2	Foreign language	15.2
3	Managing new situations	9.1
4	Self-reliance	9.1
5	IT skills	9.1
6	Traditional reference interview	9.1
7	Collection management	9.1
8	Research	6.1
9	Classification	6.1
10	Cataloguing	6.1
11	Ethics	3.0
12	Publishing	3.0
	Technology skill	%
1	Online searching	92.9
2	Web maintenance	69.0
3	Social media	64.3
4	Web design	38.1
5	Software troubleshooting	31.0
6	Chat/IM	21.4
7	Programming	9.5
8	Hardware troubleshooting	9.5
	Personal skills	%
1	Verbal communication	63.6
2	Teaching skills	36.4
3	Self-motivation	24.2
4	Written communication	15.2
5	Listening	15.2
6	Working in teams	15.2
7	Approachability	15.2
8	Adaptability / flexibility	15.2
9	Organizational awareness	15.2
10	Conflict management	12.1

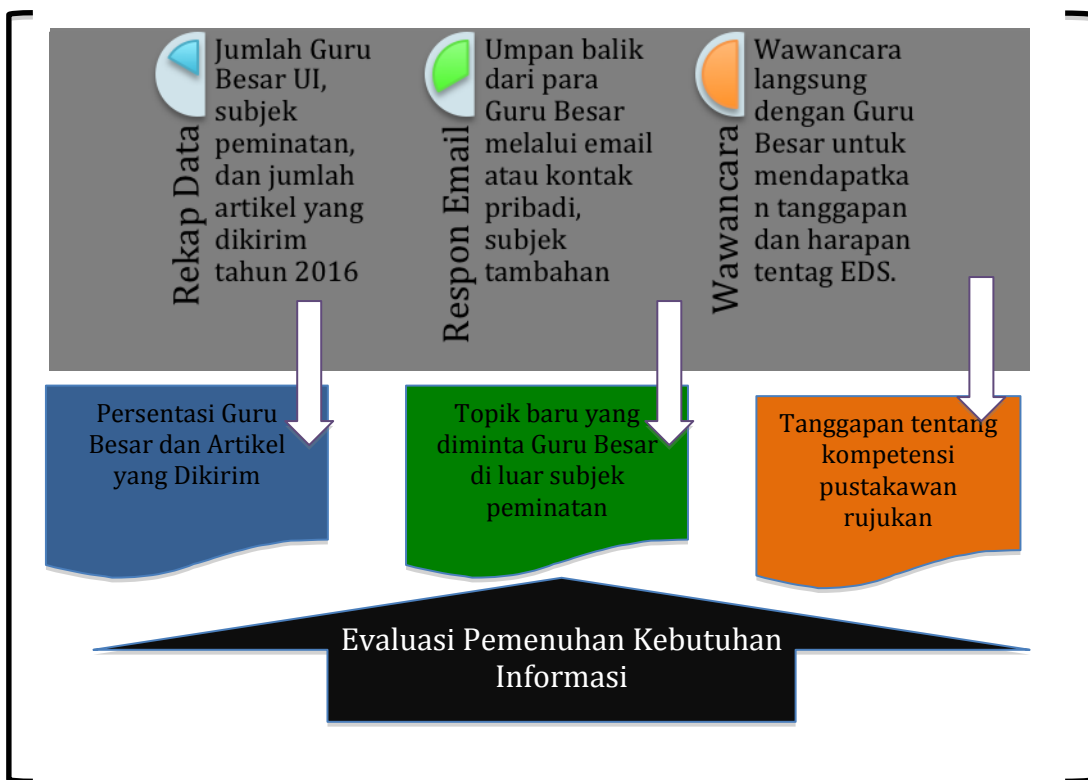
Maka mengacu pada hasil penelitian Ivana, kompetensi yang paling diperlukan pustakawan rujukan di masa yang akan datang adalah: *search skills*, *online searching*, dan *verbal communications*.

METODE

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk menganalisis perbandingan jumlah Guru Besar UI dan jumlah artikel yang dikirim selama tahun 2016 sehingga diperoleh persentasi kinerja EDS tahun 2016. Sedangkan metode kualitatif digunakan untuk memaknai respon Guru Besar melalui *email* dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui

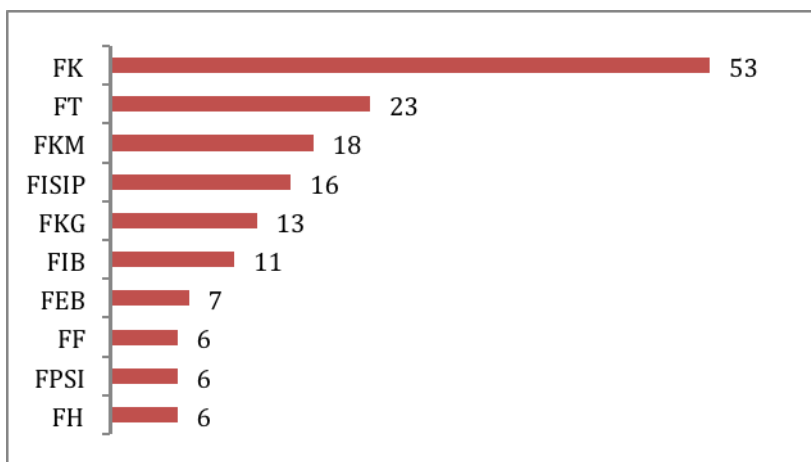
kegiatan observasi dan wawancara. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah menganalisis data. Data-data tersebut dianalisis untuk mendapatkan gambaran apakah EDS Perpustakaan UI sudah tepat, bagaimana pola pemenuhan kebutuhan informasi para Guru Besar yang diharapkan, dan kompetensi apa yang diharapkan guru besar dari pustakawan rujukan UI.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pemeriksaan dokumen (laporan kinerja EDS tahun 2016) dan wawancara dengan para informan.



Gambar 1. Tahapan Analisis Kompetensi Pustakawan Rujukan UI

Data yang digunakan untuk bahan evaluasi EDS ini terdiri dari **159 guru besar** dari **sepuluh fakultas** dan **63 departemen/program studi**. Data guru besar tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:



Gambar 2. Jumlah Guru Besar yang Diberikan Layanan EDS Tahun 2016

Untuk memperoleh tanggapan atau opini dari para guru besar tentang EDS, dilakukan wawancara singkat terhadap beberapa guru besar yang telah menerima kiriman artikel melalui EDS selama tahun 2016, dan merespon kiriman tersebut. Pemilihan informan untuk diwawancarai tergantung pada kategori di atas, serta kesediaan para informan untuk diwawancarai. Guru besar yang bersedia diwawancara langsung dan memberikan pendapat tentang EDS adalah:

Tabel 4. Informan yang diwawancara langsung

NO	INISIAL INFORMAN	FAKULTAS
1	Prof. SZ	FIB (Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya)
2	Prof. US	FMIPA (Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam)
3	Prof. TM	FMIPA (Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam)
4	Prof. NP	FT (Fakultas Teknik)
5	Prof. AE	FH (Fakultas Hukum)
6	Prof. BM	FKG (Fakultas Kedokteran Gigi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara memenuhi kebutuhan literatur para guru besar

Artikel-artikel ilmiah yang dikirim melalui EDS kepada para guru besar selama tahun 2016 memuat subjek-subjek umum yang merupakan mata kuliah yang diampu para guru besar, atau subjek peminatan mereka. Data tersebut diperoleh dari bagian akademik tiap fakultas. Dari data akademik yang dimuat di website UI, ada 220 program studi yang ada di UI, terdiri dari: Vokasi (11 prodi), S1 Reguler (62 prodi), S2 (67 prodi), Profesi (3 prodi), Spesialis (41 prodi), dan S3 (36 prodi). Kelas parallel tidak dihitung karena jenis prodinya sama dengan kelas regular, hanya beda di pelaksanaan perkuliahan saja. Dua ratus dua puluh program studi ini tersebar di 13 fakultas dan di vokasi.

Jumlah artikel yang telah dikirim ke para guru besar selama tahun 2016 melalui EDS adalah sebanyak **3.283 artikel jurnal** dengan cakupan subjek seperti gambar di bawah ini:



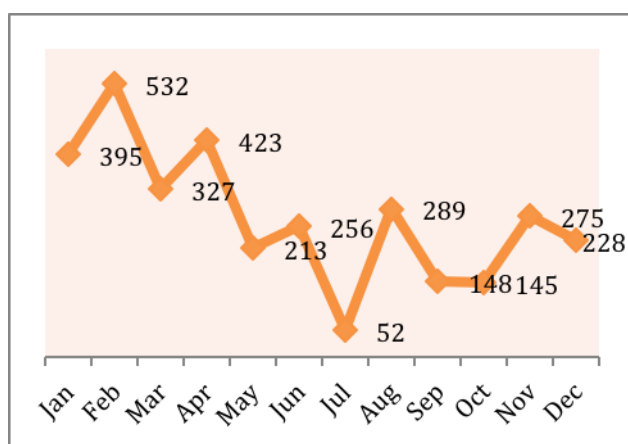
Gambar 3. Word Cloud Subjek Artikel yang Dikirimkan melalui EDS Tahun 2016

Subjek terbanyak yang dikirimkan adalah mengenai *lung diseases*, *epidemiology*, dan *poetry-study and teaching*. Berikut ini 15 subjek artikel terbanyak yang dikirimkan melalui layanan EDS tahun 2016.

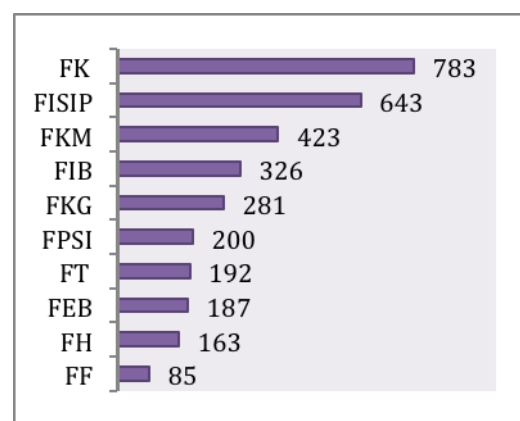
Tabel 5. Lima Belas Subjek Artikel Terbanyak yang Dikirimkan

No.	Subjek	Jumlah
1.	Lung diseases	77
2.	Epidemiology	61
3.	Poetry - Study and teaching	56
4.	Culture - Study and teaching	52
5.	Psychology	52
6.	Communicable diseases	50
7.	Institutionalism (Religion)	41
8.	Mouth - Surgery	40
9.	Civil law	39
10.	Knowledge, Sociology of	39
11.	Pharmacology	39
12.	Strategic planning	39
13.	Dentistry	38
14.	Leadership	37
15.	Industrial organization	36

Sedangkan fakultas yang paling banyak menerima kiriman artikel jurnal adalah guru besar dari FK, FISIP, dan FKM.

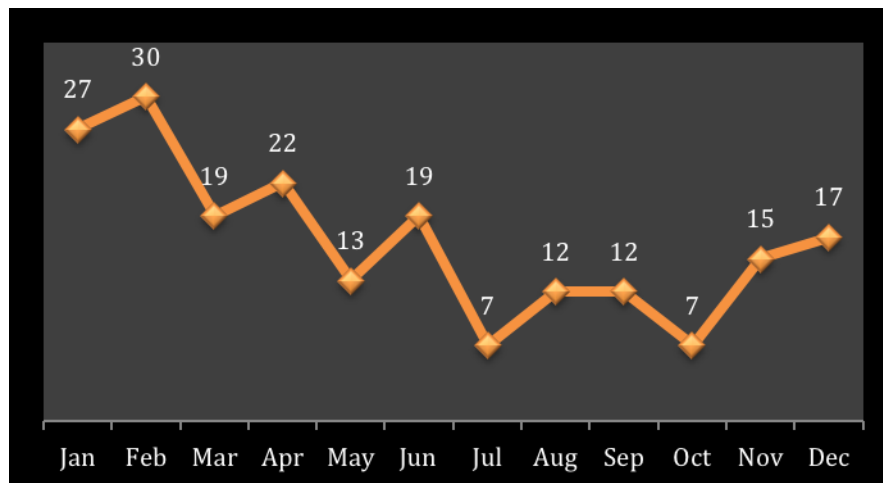


Gambar 4. Jumlah Artikel yang Dikirim per Bulan



Gambar 5. Jumlah Artikel yang Dikirim per Fakultas

Beberapa guru besar memanfaatkan layanan EDS lebih dari satu kali, artinya setelah pustakawan mengirim artikel untuk pertama kalinya, guru besar mengajukan permintaan pengiriman artikel lagi dengan sub topik yang berbeda. Jika jumlah permintaan tersebut dihitung sebagai permintaan yang berbeda, maka total pengguna layanan EDS per bulan untuk tahun 2016 mencapai 200 pengguna, seperti pada diagram 8:



Gambar 6. Jumlah Pengguna Layanan EDS per Bulan, Tahun 2016

Jika dilihat dari jumlah artikel jurnal yang dikirim, dibandingkan dengan jumlah guru besar yang dilayani EDS tahun 2016, maka rata-rata tiap guru besar menerima kiriman artikel sebanyak: $3.283 : 159 = 20.65$. Artinya selama tahun 2016 lalu, tiap profesor menerima 21 artikel yang dikirim oleh pustakawan. Jumlah ini masih tergolong cukup kecil mengingat dalam satu tahun (2 semester) para guru besar memberikan sejumlah mata kuliah dan melakukan penelitian. Kebutuhan informasi mereka tentu tinggi, dan pustakawan perlu mengetahui subjek-subjek apa saja yang diperlukan atau penelitian apa yang sedang dikerjakan para guru besar tersebut. Hal ini memang agak sulit diketahui jika guru besar tersebut tidak memberikan informasi yang memadai. Yang dapat dilakukan pustakawan UI selama ini baru sebatas melayani permintaan literatur sesuai dengan topik yang diinginkan.

Studi tentang layanan referensi digital di perpustakaan mulai banyak dilakukan termasuk juga layanan referensi digital perpustakaan perguruan tinggi. Beberapa studi yang pernah dilakukan antara lain oleh Diamond dan Pease (2001), Irmaya Medikani (2004), Eylem Ozkaramanl (2005), Wyoma van Duinkerken, et.al (2009), Ramos dan Abrigo (2009), Wolfe, Naylor, dan Drueke (2010), Yeremi Kevin (2014), serta Iswanda Fauzan Satibi (2014).

Kajian yang dilakukan oleh Diamond dan Pease dengan judul 'Digital reference: a case study of question types of academic library', menganalisis 450 transaksi referensi antara Agustus 1997 sampai dengan Mei 1999 di California State University (CSU). Fokus studi kajian mereka adalah pada tipe pertanyaan yang diajukan pemustaka melalui *e-mail*. Hasil studi menunjukkan bahwa pemustaka layanan referensi sering menanyakan perihal yang hampir sama, baik secara langsung atau melalui *e-mail*. Medikani mengkaji keberhasilan menjawab pertanyaan pada layanan referensi *e-mail* di Perpustakaan British Council. Kajian menunjukkan bahwa 88% pertanyaan dapat dijawab oleh pustakawan, dengan jenis pertanyaan terbanyak adalah *ready reference*. Layanan referensi di Perpustakaan British Council ini sudah cukup terpakai dan bermanfaat sebagai salah satu jenis layanan referensi.

Eylem Ozkaramanl dalam disertasinya berjudul 'Librarian's perception of quality digital reference services by Means of critical incidents' menjelaskan bahwa perkembangan internet menimbulkan rangsangan dan tantangan baru bagi pemustaka perpustakaan. Ini dikarenakan kemampuan pemustaka mengakses informasi yang lebih luas daripada mengakses informasi di perpustakaan. Ia menambahkan, layanan referensi dalam format digital merupakan hal penting yang harus dilakukan perpustakaan guna menghadapi era internet (Eylem, 2005:1). Duinkerken, Stephens, dan Mac Donald menulis 'The chat reference interview: seeking evidence based on RUSA', dengan hasilnya sebesar 83% pertanyaan referensi dapat dipenuhi oleh pustakawan.

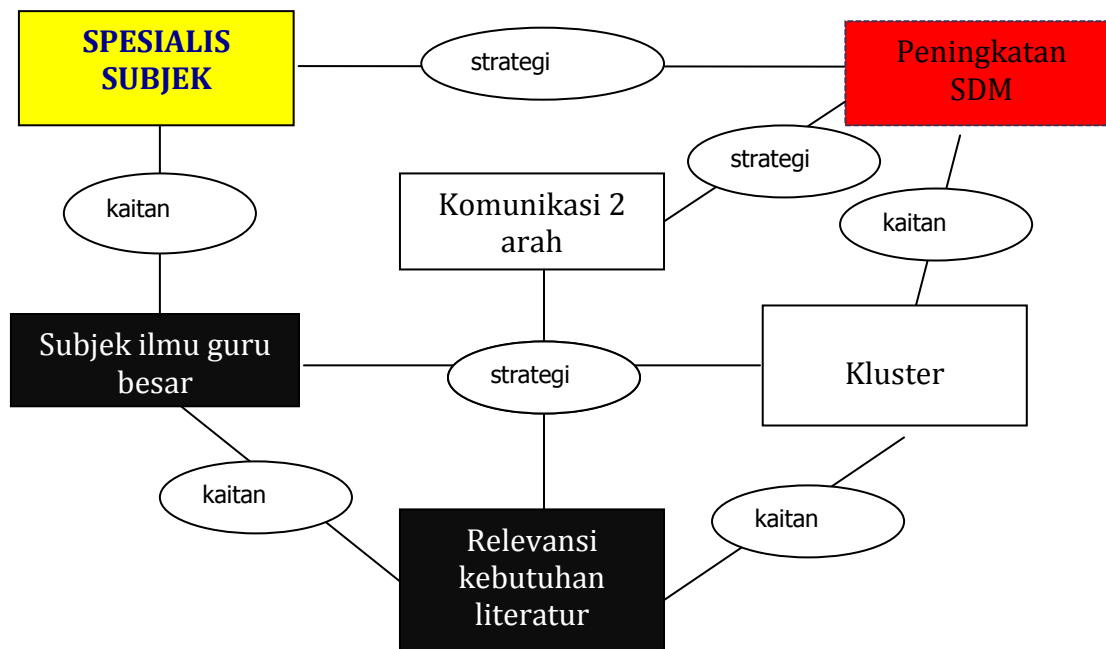
Perkembangan lebih lanjut, Ramos dan Abrigo melakukan penelitian evaluasi layanan referensi digital di beberapa perpustakaan perguruan tinggi di Filipina. Ternyata, hasil penelitian menunjukkan layanan referensi digital belum dijalankan secara maksimal. Ini dikarenakan, pemustaka lebih banyak mengajukan pertanyaan referensi yang bersifat teknis dan singkat mengenai *online database*. Penelitian yang pernah dilakukan Eylem, diperkuat lagi oleh Wolfe, Naylor, dan Drueke, dalam artikel yang berjudul ‘The role of academic reference librarian in learning commons’. Dijelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang berdampak pada perubahan media komunikasi yang digunakan oleh pustakawan referensi. Mereka menegaskan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ‘memaksa’ pustakawan dan perpustakaan untuk mengimplementasikan layanan referensi melalui surat elektronik (*e-mail*), percakapan *online (chatting)*, pesan instan (*instan message*), *voice internet protocol (VoIP)*, dan pesan teks (Wolfe, Naylor, dan Drueke, 2010: 108-109).

Dari data laporan pengiriman artikel untuk guru besar selama tahun 2016, jika dilihat dari persentasi guru besar yang telah dilayani, kinerja EDS tahun 2016 masih dibawah 50%. Sedangkan jika dinilai dari respon para guru besar terhadap EDS, masih sangat rendah (14%). Namun respon yang minim ini tidak dapat dijadikan ukuran bahwa layanan ini tidak efektif. Seperti telah diuraikan di bab dua, keberhasilan penelusuran informasi bagi pengguna antara lain dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

- ✚ **Relevan (*relevancy*)**, informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya. Dalam hal relevansi, dapat dikatakan bahwa artikel-artikel yang dikirim bermanfaat bagi para guru besar, namun tingkat ketepatan atau relevansinya tidak dapat dipastikan. Hanya satu guru besar yang dengan terbuka mengatakan bahwa topik yang dikirim belum relevan. Pustakawan perlu memahami kluster ilmu yang ditekuni guru besar supaya tidak bias antara topik yang diinginkan guru besar dengan pemahaman pustakawan. Cara paling efektif tentu dengan mengetahui silabus tiap mata kuliah yang diampu guru besar.
- ✚ **Akurat (*accuracy*)**, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Komponen akurat mencakup: *completeness, correctness, security*. Faktor akurasi ini juga tidak dapat disimpulkan dari data dan hasil informasi yang diperoleh karena para guru besar belum melakukan penilaian terhadap *content* yang dikirim pustakawan. Tanggapan guru besar masih terbatas pada inovasi Perpustakaan UI dengan mengembangkan layanan bernama EDS ini, belum kualitasnya.
- ✚ **Tepat waktu (*timeliness*)**, informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat. Karena pengiriman artikel ini merupakan inisiatif pustakawan, maka dari segi ketepatan waktu, tidak dapat dikatakan apakah sudah tepat atau tidak. Ketika mengirim artikel, pustakawan tidak mengetahui apa yang sedang dikerjakan guru besar dan informasi apa yang diperlukan. Pustakawan hanya mengetahui subjek ilmu atau mata kuliah yang diampu oleh guru besar. Namun silabus rinci belum dijadikan acuan. Jika dapat menjadikan silabus menjadi acuan pengiriman artikel, akan sangat bermanfaat karena literatur yang dikirim pasti akan relevan.
- ✚ **Efisien (*efficiency*)**. Dari segi efisiensi, EDS ini tentu sangat efisien karena guru besar tidak harus ke perpustakaan untuk mendapatkan artikel. Cukup menggunakan email, artikel-artikel yang dikirim pustakawan langsung dapat diunduh. Jika memerlukan literatur lain, guru besar cukup mengirim email.

Pola pemenuhan kebutuhan informasi para guru besar untuk keperluan penelitian dan perkuliahan dianalisis dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

kinerja ke arah yang lebih baik. Ciri khas dari perpustakaan yang telah menerapkan konsep LC adalah terdapatnya kolaborasi antara pengguna dan pustakawan serta dengan kelompok unit kampus lainnya. LC ditujukan untuk membina kolaborasi, komunikasi, dan mempermudah akses ke bantuan. Dalam konteks EDS, LC diterapkan tidak dalam bentuk menyediakan *space*, namun media komunikasi yang pada akhirnya diharapkan membentuk kolaborasi dengan para peneliti di kampus atau disebut juga dengan *Community of Practice*. Selama ini pustakawan mengirimkan artikel ilmiah dari jurnal internasional yang dilanggan UI. Topik yang dikirim sesuai dengan bidang ilmu (subjek peminatan) guru besar. Namun biasanya topik ini masih sangat umum, belum terlalu rinci.



Gambar 8. Axial coding hasil wawancara tentang kompetensi pustakawan rujukan

Relevansi kebutuhan informasi pemustaka yang dilayani pustakawan menjadi salah satu tolok ukur kinerja pustakawan atau perpustakaan. Dalam hal EDS, respon para guru besar memang positif, namun belum tentu informasi yang diterima relevan dengan kebutuhan mereka saat itu. Ini memang salah satu kendala dalam melayani pemustaka secara virtual. Namun sebagai langkah awal untuk menjalin komunikasi dengan para guru besar, EDS ini cukup efektif.

Namun ada juga informan yang menilai bahwa pengiriman artikel tersebut adalah suatu inisiatif yang sangat bagus, dan perlu terus ditingkatkan kerjasama antara dosen dan pustakawan agar pustakawan dapat mencari literatur yang tepat. Beberapa guru besar bahkan menceritakan tentang penelitian yang sedang mereka kerjakan agar pustakawan dapat memahami dengan rinci kebutuhan informasi mereka.

Jika dilihat dari axial coding di atas, dan mengacu pada hasil penelitian Ivanna tentang kompetensi pustakawan rujukan di perguruan tinggi, kemampuan berkomunikasi adalah salah satu yang relevan. Sedangkan kemampuan sebagai spesialis subjek tidak ditemukan dalam survei Ivanna, tapi ditemukan di UI. Hal ini mungkin karena survei yang dilakukan Ivanna tidak spesifik untuk kegiatan pemenuhan informasi guru besar.

KESIMPULAN

Memahami kebutuhan informasi pemustaka memang memerlukan proses, pustakawan perlu melakukan komunikasi intensif sehingga dapat mencari literatur yang tepat sesuai kebutuhan pemustaka. Biasanya pustakawan perlu melakukan wawancara mendalam atau observasi tentang

penelitian yang sedang dilakukan pemustaka. Atau bahkan pustakawan dilibatkan dalam tim penelitian. Para guru besar yang dengan terbuka menceritakan penelitian yang sedang mereka kerjakan, secara tidak langsung sudah membantu pustakawan merumuskan topik penelusurannya. Pustakawan perlu mengupayakan agar para guru besar berkenan menginformasikan topik penelitian yang sedang mereka kerjakan. Upaya ini dapat dilakukan dengan memelihara komunikasi yang intensif, baik melalui *e-mail* ataupun tatap muka. Tugas ini memang termasuk dalam uraian tugas pustakawan rujukan di perguruan tinggi. Sedapat mungkin pustakawan harus menjalin hubungan profesional dengan Sivitas Akademika.

Analisis data dari rekap laporan EDS 2016 dan hasil wawancara dengan para guru besar serta respon guru besar melalui *e-mail*, dapat disimpulkan:

- 1) Kebutuhan informasi para guru besar sangat beragam. Setiap guru besar memiliki kewajiban untuk mengajar, melakukan penelitian, dan pengembangan profesi. Literatur ilmiah menjadi kebutuhan utama bagi guru besar. Dengan kelengkapan literatur tersebut, diharapkan kualitas publikasi ilmiah UI akan lebih baik dan secara langsung dapat meningkatkan ranking universitas.
- 2) EDS yang dikembangkan Perpustakaan UI sejak Januari 2016 merupakan terobosan baru layanan kepada sivitas akademika UI khususnya bagi guru besar. EDS disambut positif dan antusias oleh guru besar dan diharapkan berkesinambungan. EDS ini menjadi inovatif karena sifatnya proaktif. Jika sebelumnya layanan rujukan hanya menunggu permintaan dari pemustaka, maka dengan EDS ini pustakawan berinisiatif menawarkan jasa yang dapat mereka berikan untuk guru besar. Inisiatif ini bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi guru besar.
- 3) Secara statistik, kinerja EDS tahun 2016 belum dapat dikatakan memuaskan. Persentasi guru besar yang telah dilayani EDS tahun 2016 masih dibawah 50%, sedangkan jika dinilai dari respon para guru besar terhadap EDS, masih sangat rendah (14%). Namun hal ini dapat dimaklumi mengingat EDS ini baru dirintis tahun 2016 dan belum menemukan pola yang tepat.
- 4) Para guru besar sangat mengharapkan keberlanjutan EDS dengan pola pengiriman artikel yang rutin dan teratur, serta tingkat relevansi yang lebih tinggi.
- 5) Langganan *online databases* yang saat ini telah tersedia diharapkan terus berlanjut, jika memungkinkan ditambah.
- 6) Para guru besar juga berharap Perpustakaan UI dapat terus mengembangkan ragam layanan kepada Sivitas Akademika UI dan terus melakukan sosialisasi.
- 7) Pustakawan rujukan harus memiliki *link* atau jaringan yang luas dan kuat dengan berbagai perguruan tinggi di luar UI, khususnya lembaga yang memiliki *resources* yang tidak dimiliki UI.
- 8) Guru besar berharap Perpustakaan UI memiliki *reference librarian* yang berfungsi sebagai *subject specialist* yang kompeten sesuai dengan bidang ilmu yang dilayani.
- 9) Pustakawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang tepat dengan guru besar dalam konteks kegiatan akademik dan mampu bekerja dibawah tekanan, mengingat guru besar seringkali memerlukan bantuan pustakawan di luar jam kerja, dan tidak suka mengulur waktu.

SARAN

Harapan para guru besar adalah agar pengiriman artikel melalui EDS berkesinambungan dan topik yang relevan dengan penelitian atau mata kuliah yang sedang diampu. Untuk mencapai itu, disarankan:

- 1) Pustakawan rujukan menggunakan silabus akademik untuk mendapatkan informasi tentang mata kuliah dan materi perkuliahan tiap semester, yang diampu oleh guru besar.
- 2) Perpustakaan bekerja sama dengan bagian akademik fakultas untuk mendapatkan informasi tentang topik penelitian yang sedang dikerjakan oleh guru besar dan dosen.
- 3) Memanfaatkan jalur (kontak) dengan asisten para guru besar karena sebagian guru besar menginformasikan EDS ke asistennya dan meminta asisten mengontak pustakawan rujukan.

- Asisten guru besar memiliki data dan informasi tentang topik penelitian yang sedang dikerjakan guru besar.
- 4) Layanan rujukan perlu memiliki tim yang kompeten dan solid sebagai *reference librarian*. Akan sangat bagus jika Perpustakaan UI memiliki *subject specialist* sebanyak bidang ilmu yang ada di UI. *Subject specialist* tersebut akan melayani para dosen dan guru besar dengan lebih spesifik dan fokus pada bidang ilmu tertentu.
 - 5) Perpustakaan UI harus tetap melakukan sosialisasi ke fakultas-fakultas seperti selama ini telah dilakukan.
 - 6) Mencari atau menggagas pola kerjasama yang memungkinkan pustakawan dilibatkan dalam tim penelitian guru besar, sebagai penyedia literatur.
 - 7) Mengatur ulang jadwal pengiriman artikel oleh pustakawan rujukan, disesuaikan dengan waktu diperlukannya literatur tersebut. Selama ini pustakawan mengirim artikel belum berdasarkan analisis '*timeliness*', bergiliran sesuai dengan ketersediaan artikel yang telah diunduh.
 - 8) Meningkatkan ketrampilan komunikasi yang tepat sesuai dengan karakter pemustaka yang dilayani.

DAFTAR PUSTAKA

- Beagle, Donald (1999). "Conceptualizing an Information Commons," *The Journal of Academic Librarianship* 25, no. 2 (1999): 82.
- Bryan Sinclair. (2009) "The Blended Librarian in the Learning Commons: New Skills for the Blended Library," *College & Research Libraries News* 70, no. 9: 504.
- Dervin, B. (1992). *From the Mind's Eye of the User: The Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology*. Glazier and Powell.
- Ivana Hebrang Grgic dan Daniela Zivkovic (2012). *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 3: 247 – 256.
- James C. Haug. (2008). "Learning Curve: Adapting Library Workspaces," *Educause Quarterly* 31, no. 4:70.
- Katz, William & Ruth A. Fraley, ed. (1984). *Evaluation of Reference Services*. New York: The Haworth Press.
- Kay Ann Cassell. (1999). *Developing Reference Collections and Services in an Electronic Age: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman, 1999: 47.
- Magali Carrera, Donna Massano, and Sharon Weiner. (2008). *UMass Dartmouth LC Planning Committee, Final Report, February 2008* http://library.umassd.edu/libraryinfo/learningcommons/LC_FinalReportFeb2008.pdf
- Mary M. Somerville and Navjit Brar. (2010). "Collaborative CoDesign: The Cal Poly Digital Teaching Library User Centric Approach," http://digitalcommons.calpoly.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=lib_fac
- Saracevic, T., Kantor, P., Chamis, A.Y., & Trivison, D. (1988). "A study of information seeking and retrieving: background and methodology" dalam *Journal of the American Society for Information Science*, 39, 161-76.

Scott Bennett. (2003). *Libraries Designed for Learning*. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources, 2003: 38.

Steven Bell and John Shank. (2004). "The Blended Librarian: A Blueprint for Redesigning the Teaching and Learning Role of Academic Librarians," *College & Research Libraries News* 65, no. 7 (July/Aug. 2004): 374.

Taylor, R. S. (1968). "Question negotiation and information seeking in libraries" dalam *College and Research Libraries*, 29, 178-189.
