

Pengembangan sebuah Model Layanan Referensi Digital

Oleh
James A Stemper dan John T Butler

Terjemahan oleh
Januarisdi



MILIK PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG	
DITERIMA TGL. :	29-12-2011
SUMBER / KARGA :	Hd /
KOLEKSI :	k1
NO. INVENTARIS :	544 Hd 12011-D.1 (1)
NO. RESIPSI :	025.527 Ste p.1

Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
2011



Pengembangan sebuah Model Layanan Referensi Digital

Oleh
James A Stemper; John T Butler
Reference Services Review; 2001; 29, 3; Research Library
hal. 172-188

Terjemahan oleh
Januarisdi
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

Pendahuluan

Lingkungan terjaring telah membantu pemanfaatan perpustakaan yang bebas dari keterbatasan waktu dan tempat. Namun demikian, pengguna “perpustakaan baru” menghadapi sejumlah masalah penting yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memperoleh bantuan penelitian dan referensi yang berkualitas tinggi. Sebaliknya, pengguna perpustakaan tersebut mungkin beranggapan bahwa bantuan seperti ini lebih mudah diakses sebagai bagian dari harapan mereka secara keseluruhan terhadap lingkungan terjaring. Kalau tidak demikian, hal ini akan di dilihat sebagai upaya menghargai waktu dan usaha.

Peningkatan pembelajaran jarak jauh telah membantu pemusatan perhatian pada isu ini, sebagaimana hal ini sering mewakili sebuah populasi pengguna perpustakaan jarak jauh tanpa pilihan kelemahan “perpustakaan lama” (yakni pergi ke perpustakaan sebagai sebuah tempat). Keharusan sebuah perpustakaan akademik untuk melayani penggunanya dari jarak jauh telah disadari sebagai mana tertuang dalam petunjuk layanan pembelajaran jarak jauh asosiasi perpustakaan perguruan tinggi, (the Association of Collage and Research Library (ACRL) *Guideline for Distance learning service*. Petunjuk ini menyatakan bahwa: “Sumberdaya dan layanan dalam lembaga pendidikan tinggi harus memenuhi kebutuhan

semua dosen, mahasiswa dan staff pendukung, dimanapun mereka berada” (ACRL Distance Learning Sections, Guideline Comité, 2000). Dengan demikian, tantangan – tidak sangat penting – bagi pustakawan adalah membuat strategi yang berkelanjutan dan dapat diskalakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dimanapun mereka berada.

Dengan menggunakan pengembangan layanan referensi bagi mahasiswa yang berjarak jauh sebagai sebuah penghubung, Perpustakaan University of Minnesota-Twin Cities telah menerapkan sebuah model organisasi untuk menggunakan layanan referensi digital bagi semua mahasiswa, dosen, dan staff yang mengakses perpustakaan dari jarak jauh. Artikel ini menyajikan proses dimana perpustakaan mengembangkan sebuah layanan perpustakaan terpusat dan terorganisasi dalam sebuah lingkungan layanan yang terdesentralisasi.

Latar Belakang dan Konteks

Konteks untuk merencanakan sebuah layanan bagi pengguna yang berada di kejauhan barangkali sangat mudah difahami dengan cara meninjau perspektif pemangku kepentingan (*stakeholder*) —mahasiswa, dosen, staff perpustakaan, dan sebuah proyek yang didanai melalui hibah untuk mengembangkan layanan perpustakaan bagi pengguna yang berada di kejauhan.

Perspektif Mahasiswa

Perspektif mahasiswa, baik dalam arti pembelajaran jarak jauh maupun sebaliknya, telah memperlihatkan nilai-nilai yang menyenangkan dan sering menempuh jalan yang penuh penolakan. Ini adalah kekuatan yang sangat besar dalam pembuatan keputusan pada sisi mahasiswa yang kadang-kadang menghasilkan keinginan untuk menempatkan kenyamanan di atas mutu. Akses jaringan bisa memberi penjelasan tentang kecenderungan ini. Lynch

(1994) mengobservasi sebuah fenomena dimana "... sumber informasi elektronik sangat sukses dan memberi kenyamanan. Pengguna melihatnya ketika mendefinisikan totalitas ketersediaan informasi." Dengan demikian, tantangan bagi perpustakaan adalah menempatkan sumber informasi dan layanan yang berkualitas sesuai dengan alur pikir mahasiswa tersebut. Dalam merencanakan layanan referensi, pertanyaannya adalah "Dimana dan kapan, dalam lingkungan terjaring, letak titik kebutuhan?" Dan kemudian memposisikan layanan referensi secara tepat.

Perspektif Dosen

Perspektif dosen barangkali menjadi jelas tentang perubahan lingkungan pembelajaran, dan pada Universitas of Manisota (U of M). Hal ini bahkan telah menjadi tantangan yang besar bagi perpustakaan. Dosen yang mengajar mata kuliah jarak jauh sama dengan mereka yang mengajar di kampus. Pada kenyataannya, melalui penggunaan televisi interaktif atau teknologi *streaming* Internet, dosen menyampaikan perkuliahan ke ruangan kelas untuk sejumlah mahasiswa secara simultan yang secara geografis menyebar. Dengan demikian, semakin jelas bahwa program pembelajaran jarak jauh dan pembelajaran di kampus berada pada satu jalur yang sama. Seorang dosen U of M, anggota kelompok fokus pembelajaran jarak jauh, pada tahun 1998 mengungkapkan:

"Saya tidak begitu peduli apakah perkuliahan berpindah-pindah atau jarak jauh. Saya akan mengembangkan perkuliahan, dan akan selalu ada orang di kampus dan di luar kampus yang menginginkan perbedaan keduanya diminimalisasi ... Lalu apa yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk meminimalisir perbedaan tersebut?"

Perspektif Staf Perpustakaan

Perspektif staf perpustakaan harus dilihat dari lingkungan organisasi secara menyeluruh. The University of Minnesota-Twin Cities adalah sebuah Divisi I lembaga penelitian yang memberikan bantuan yang menawarkan lebih dari 150 program Bachelor,

200 program Master, dan 100 program Doktor. Perpustakaan Universitas terdiri dari empat perpustakaan besar yang mencakup berbagai bidang ilmu dan penelitian, delapan perpustakaan cabang dan unit bidang ilmu yang terpisah, dan beberapa unit layanan, dengan jumlah keseluruhannya lebih dari 30 titik layanan yang menyediakan berbagai jenis layanan informasi dan referensi. Unit-unit perpustakaan secara geografis tersebar diantara dua kampus yang berjarak lima mil. Pada saat ini, perpustakaan diorganisir dengan menggunakan sistem-silang tim staf fungsional (referensi, pengembangan koleksi, layanan akses informasi dan layanan deliveri). Secara alamiah, dengan ukuran dan kompleksitas sistem perpustakaan dan lembaga, banyak unit otonomi terlibat dalam kebijakan dan prosedur masing-masing unit layanan.

Perustakaan Universitas telah menjadi pelopor dalam menyediakan sumber informasi terjaring, dan penggunaan sumber elektronik telah tumbuh ke level yang mengesankan. Namun demikian, akses jaringan ke layanan perpustakaan masih tertinggal. Beberapa perpustakaan kampus secara mandiri telah menawarkan layanan referensi *e-mail*, tetapi layanan ini merupakan layanan yang ditambahkan tanpa tambahan dana. Kebijakan masing-masing perpustakaan dan standar layanan sangat berbeda. Secara umum, titik akses perpustakaan ke layanan referensi *e-mail* sangat mencerminkan lingkungan fisik—beberapa lokasi geografis. Untuk mengajukan pertanyaan secara elektronik, pengguna harus mencari halaman web yang benar. Di lingkungan University of Minnesota, pengajuan pertanyaan menghendaki pengguna memilih layanan yang paling tepat di antara berbagai titik akses.

Lebih dari dua dekade yang lalu, berbagai solusi telah diajukan untuk mengkoordinasikan layanan referensi bagi pengguna yang berada di lokasi yang jauh, tetapi baru sedikit yang terlaksana karena masalah dana dan staf. Kemudian, pada tahun 1997,

tim *the Libraries' Reference and Consultation Service (RCS)* meluncurkan sebuah inisiatif strategis yang menyatakan:

Dosen, mahasiswa dan staf bisa mengakses layanan referensi dan konsultasi tanpa menghiraukan masalah lokasi geografis dan waktu. Perpustakaan akan menyediakan akses yang baik ke layanan referensi melalui sistem komunikasi yang visibel dan terpadu.

Proyek Pengembangan Pembelajaran Jarak Jauh

Seiring dengan waktu peluncuran inisiatif layanan referensi 1997, Perpustakaan mendapat hibah tiga tahun dari *Bush Foundation* untuk mengembangkan program layanan menyeluruh untuk peserta belajar jarak jauh. Syarat utama dari hibah tersebut adalah pengembangan layanan referensi bagi peserta belajar jarak jauh. Dalam tinjauan pendapatnya, staf proyek menyimpulkan bahwa dari perspektif ekonomis, kapasitas jangka panjang perpustakaan untuk mendukung pertumbuhan populasi peserta belajar jarak jauh akan diperkuat dengan sebuah strategi terpadu untuk menyediakan layanan referensi untuk semua pengguna Perpustakaan dari jarak jauh. Tujuannya adalah "meminimalisir perbedaan" antara layanan yang disediakan bagi peserta belajar jarak jauh dan yang belajar di kampus.

Dengan ketentuan tersebut, tantangan yang dihadapi adalah mengembangkan sebuah pendekatan yang dapat mencapai efisiensi dalam memberikan layanan referensi yang berkualitas tinggi. Perpustakaan mengacu ke apa yang digambarkan oleh Ehrmann (1996) sebagai *triple challenges*, khususnya bagaimana teknologi informasi dan strategi informasi dapat digunakan secara bersamaan untuk:

- (1) memperluas akses;
- (2) mendukung dan mengembangkan kualitas; dan
- (3) mengontrol atau, secara ideal, menurunkan biaya.

Pencapaian tujuan ini tentunya memerlukan tingkat koordinasi yang lebih baik dari apa yang telah berjalan selama ini ketika semua Perpustakaan Universitas Minnesota berada dibawah satu atap.

Tinjauan Kepustakaan

Mengapa membangun layanan referensi digital? Beberapa pakar mengklaim bahwa model layanan status quo tidak berjalan sempurna dan akan menjadi mutlak. Secara kontroversial, Campbell (1992) telah mempertanyakan kinerja secara keseluruhan dan viabilitas/kelayakan ekonomis layanan referensi seperti yang ada sekarang ini, dan telah mengidentifikasi tiga tuntutan utama yang mengubah layanan referensi, baik dengan partisipasi perpustakaan atau tidak:

- (1) beralihnya pembelajaran ke lingkungan yang asinkron,
- (2) lahirnya generasi berbasis-web, dan
- (3) munculnya tuntutan komersial kedalam pasar pendidikan, yang tidak segan-segan mengeliminasi layanan yang tidak relevan (Campbell, 2000).

Sebaliknya, beberapa pakar melihat perspektif layanan referensi digital sebagai sebuah campuran peluang emas dan penting. Dalam makalahnya, Ferguson dan Bunge (1997) meletakkan konsep dasar untuk perubahan transformatif layanan referensi. Mereka menyatakan bahwa evolusi perpustakaan digital harus mencakup 'metamerfosa inti layanan perpustakaan, khususnya referensi dan pengajaran, dengan cara yang dapat mempermudah penyediaan layanan melalui jaringan, untuk mencapai tujuan peningkatan independensi pengguna, dimanapun jaringan tersedia dan kapanpun pengguna memilihnya. Akhir-akhir ini, Ferguson (200) mengajukan sebuah model layanan referensi dan cetak biru yang secara substansial mengintegrasikan layanan ke satu situs dan dapat diakses dari jarak jauh.

Mardikian dan Kessleman (1995) mengidentifikasi peluang baru yang ditawarkan oleh lingkungan digital, termasuk jaringan layanan referensi kooperatif formal dan informal.

Apa yang penting dalam merancang layanan referensi digital? Kasovitz dkk. (2000) mengungkapkan bahwa standard kualitas layanan referensi yang bertahan lama harus dijadikan arah pengembangan layanan digital. Drabenstott (2002) menyatakan bahwa perpustakaan digital mencakup keterkaitan antara beberapa perpustakaan dan layanan informasi, dan bahwa jaringan ini harus transparan bagi pengguna. Selain itu, interaksi antara penelitian dan proses pembelajaran harus diselamatkan. Melalui kajian interaksi sosial yang melibatkan perpustakaan dalam lingkungan fisik, Twidle dkk. (1997) menemukan beberapa ciri, banyak yang melibatkan bentuk kolaborasi antara pengguna dan penyedia informasi, yang seharusnya dialihkan ke lingkungan digital. Selain itu, Dewney dan Sheldrick Rose (1994) melaporkan tentang pentingnya aspek layanan referensi dari perspektif pengguna.

Persoalaan yang paling umum dalam perancangan layanan referensi digital adalah perlunya memindahkan elemen interpersonal dan kualitas sentuhan manusia yang merupakan karakteristik layanan referensi tradisional. Abel (1996), Tobbo (1995) dan Strew (2000) melaporkan hasil observasi dalam hal strategi penting yang mencakup penerjemahan wawancara referensi ke lingkungan digital. Pembahasan tentang isu perencanaan merupakan topik yang berkembang dalam hal dokumentasi “bagaimana” (*how-to*) dalam membangun layanan referensi yang efektif (Lances dan Koswozitz, 1998; Fishman, 1998; Tomaiuolo dan Garret-Packer, 2000).

Bagaimana pengaruh jaringan digital terhadap model organisasi untuk meluncurkan layanan referensi? Sementara layanan referensi *e-mail* telah meluas ke berbagai institusi selama beberapa tahun (Goetsch, 1999; Bristow, 1992; Bristol dan Buechley, 1995) berbagai model baru muncul dalam isu layanan ke populasi pengguna

yang menyebar dan berskala besar. Beberapa isu tersebut mencakup strategi organisasi yang mencakup jaringan layanan korporatif. Di antara model tersebut adalah AskERIC Question & Answer (QA) Service (Lankes, 1995) the Internet Public Library (Janes, 1998; Lagace, 1999), Virtual Reference Desk Network (1997) the state-wide Florida Reference and Referral (Chaves dkk. 1998), Collaborative Reference Service (Kresh, 2000), dan beberapa yang lainnya (Davenport, 1997).

Elemen kunci dari operasi tersebut adalah:

- proses perujukan dan respon terhadap pertanyaan yang terancang baik,
- pengembangan profil anggota dan kesepakatan bila perlu; dan
- akses ke arsip transaksi sebelumnya oleh staf sebagai sumber respon terhadap pertanyaan pengguna.

Efisiensi dari jaringan kolaboratif yang lebih besar dapat diperkuat dengan penggunaan software manajemen transaksi. Salah satu dari software khusus untuk ini adalah software *Internet Public Library* yang mendukung layanan referensi berbasis-web yang disediakan oleh jaringan pustakawan referensi tersebar luas (Lagace dan McLennen, 1998).

Perubahan organisasi, bila berhadapan dengan teknologi, terbukti lebih menantang dari pada penerapan teknologi itu sendiri. Dalam dunia perpustakaan termasuk organisasi lain, penerapan teknologi mengarah ke penyeimbangan kembali fungsi-fungsi tersentral dan tersebar. Sehubungan dengan dinamika ini, Lawrence dan Lorsch (1967) mengidentifikasi tuntutan yang berlawanan dalam organisasi sebagai diferensiasi, yang merupakan bentuk segmentasi organisasi yang muncul diluar spesialisasi; dan integrasi, yang merupakan bentuk kolaborasi antara spesialis yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama. Sebuah organisasi yang berkinerja tinggi memerlukan keseimbangan antara diferensiasi dengan integrasi, dengan konsistensi pada tuntutan lingkungan.

Lalu tuntutan apa yang terdapat pada lingkungan layanan referensi yang dapat mengarahkan organisasi untuk menyeimbangkan tingkat integrasi dan deferensiasi sehingga kinerja tingkat tinggi bisa tercapai. Kajian tentang pertanyaan referensi tetap konsisten mengindikasikan bahwa sekurang-kurang 60% pertanyaan yang masuk secara tipikal bersifat umum untuk ditangani secara terpusat (St Clair dan Aluri, 1977; Massey-Burzio, dkk., 1992). Terlepas dari temuan tersebut, Gray (2000), dalam studinya pada beberapa perpustakaan penelitian besar dan layanan referensi virtual, melaporkan bahwa hanya empat dari sepuluh yang ditinjau menyediakan layanan terpusat tidak seperti biasanya terkait dengan unit layanan khusus. Inilah, barangkali, kebutuhan yang diketahui lebih besar dari apa yang sebenarnya diinginkan oleh lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa, bagi beberapa perpustakaan, penyeimbangan kembali antara fungsi terpusat dan tersebar perlu dipertimbangkan. Untuk melakukan hal tersebut, kita berhadapan dengan tantangan, seperti yang digambarkan oleh Lawrence dan Lorch (1967), untuk memfasilitasi integrasi tanpa mengorbankan deferensiasi yang dibutuhkan.

InfoPoint

Di University of Minnesota-Twin Cities Library, layanan InfoPoint dikembangkan untuk menyediakan sebuah titik akses ke lebih dari 30 unit layanan dalam sebuah sistem layanan bagi pengguna dari jarak jauh. Titik layanan *wide-system* (sistem yang berjangkauan luas) ini mengemban bertanggung jawab terhadap iga tanggung jawab—menerima, menyarinag, dan merujuk pertanyaan pengguna, namun pada beberapa kasus tertentu, InfoPoint juga merespon permintaan layanan referensi yang diminta oleh

pengguna jarak jauh dengan menggunakan berbagai mode komunikasi *real-time* dan tanpa batas waktu. Secara khusus, layanan ini memiliki tiga tugas pokok:

- Merespon pertanyaan yang berhubungan dengan informasi umum tentang perpustakaan dan sumberdayanya, menyediakan katalog informasi dan layanan referensi siap pakai, dan membantu pengguna terkait masalah teknis akses sistem.
- Merujuk pertanyaan yang memerlukan konsultasi lebih mendalam atau kepakaran subjek (bidang ilmu) ke spesialis subjek pada unit layanan dalam sistem perpustakaan secara keseluruhan.
- Menangkap pertanyaan dan informasi jawaban untuk dipaketkan menjadi modul *self-help*, yang ditempatkan pada konteks *point-of-need* di situs web perpustakaan.

Sekarang, InfoPoin menawarkan beberapa mode akses:

- Formulir permintaan web: <http://Infopint.lib.umn.edu/>
 - E-mail: Infopoint@tc.umn.edu
- Pangkalan data *frequently ask questions* (FAQ): <http://faq.lib.umn.edu>
- *Live conferencing* (menggunakan software LSSI's Virtual Reference Desk)

Untuk pertanyaan-pertanyaan dasar, InfoPoint menjawab pertanyaan dalam jangka waktu 24 jam; untuk pertanyaan yang lebih mendalam yang memerlukan bantuan spesialis subjek, layanan dilakukan dalam waktu tiga hari kerja.

Proses Perencanaan InfoPoint

Dengan dana awal dari hibah proyek pembelajaran jarak jauh, tantangannya adalah mengubah konsep ini menjadi realita institusi.

Inspeksi Lingkungan

Staf InfoPoint terlebih dahulu mempelajari secara menyeluruh tingkat layanan referensi di seluruh sistem perpustakaan. Kemudian sebuah profil dibuat untuk masing-masing kebijakan unit layanan, praktik dan tingkat aktivitas layanan referensi e-mail yang telah tersedia. Kelompok manajemen layanan referensi Perpustakaan mengajukan serangkaian rekomendasi berdasarkan data tersebut, memberikan mandat kepada masing-masing unit layanan untuk menyediakan layanan referensi e-mail bagi semua mahasiswa, dosen dan staff (sekurang-kurangnya); pengguna ini menerima respon dalam waktu tiga hari kerja setelah memberikan pertanyaan; dan layana dapat dilihat di *home page* Perpustakaan.

Sebagaiman yang terungkap, staf referensi telah mendengar "kami dapat melakukannya lebih baik"; banyak yang skeptis bahwa pandangan Utopia bisa menjadi kenyataan. Pertanyaanya selalu saja, bagaimana melakukan ini dan dengan sumber daya apa?

Menguji Model Layanan Lain

Satu dari pertanyaan dari banyak staf sebelum mengajukan proyek layanan ini adalah "Sudahkan orang lain mencoba hal ini?". Staf InfoPoint berkeinginan menambah tinjauan literaturnya dengan sebuah evaluasi lingkungan layanan Perpustakaan Minnesota. Serangkaian wawancara dengan staf dari berbagai lembaga terlibat dalam layanan referensi jarak jauh "one-stop" dilakukan untuk melihat apa yang sudah dan apa yang belum berjalan bagi mereka.

Layanan the Minneapolis Public Library InfoLine menawarkan sebuah nomor telepon bagi pengguna untuk meminta bantuan referensi. Pengalaman mereka menginformasikan dan memperkirakan elemen pengalaman InfoPoint:

Staf unit layanan terlibat dalam pengembangan kebijakan dan prosedur.

- Secara umum, sepertiga dari pertanyaan yang diterima dirujuk ke staf unit subjek. Pengguna menilai "sentuhan manusia" bertentangan dengan menu surat suara (*voice mail*) telepon. Basis pengetahuan (*knowledge base*) dari pertanyaan yang pernah terjawab sebelumnya membantu staf baru menjawab pertanyaan yang mirip.

Karena berdekatan ke rumah, University of Minnesota Extension Service (MES) menyediakan akses sederhana dan mencengangkan ke 400 lebih pakar dan pendidik di kantor-kantor ekstensi di daerah di seluruh negeri, dan dosen University Minnesota. MES menyediakan layanan melalui telepon, fax, audioteks, e-mail dan situs web. Pengalaman MES juga memperkirakan pengalaman InfoPoint yang terkait dengan nilai respon yang dijadikan pola bagi pertanyaan dasar. Latar belakang pada layanan sejawat ini memperlihatkan kepada staf Perpustakaan bahwa gagasan InfoPint sudah diuji tapi juga diketahui oleh khalayak pengguna.

Presentasi bagi unit layanan

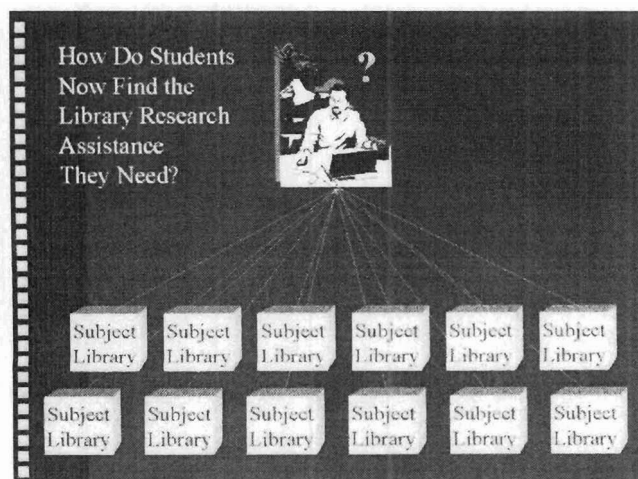
Karena staf unit layanan mengetahui bahwa lembaga memiliki resiko dalam membuat proyek hibah ini untuk bisa jalan, staf InfoPoint mengetahui bahwa pendekatan *top-down* tidak akan berjalan baik. Ada pertanyaan tentang layanan terpusat dalam sebuah lingkungan yang secara historis terdesentralisasi. Staf InfoPoint menawarkan pertemuan dengan unit layanan secara individual. Kami meyakini bahwa nilai hubungan awal tatap muka dengan staf unit layanan untuk mempromosikan dan menjadikan gagasan ini akan menjadi kenyataan.

Rasional yang disajikan kepada staf bersifat *twofold*:

- *Meningkatkan kenyamanan bagi pengguna.* Titi kontak tunggal—satu alamat e-mail, dalam bentuk web atau nomor telepon—akan mudah diingat oleh pengguna, mudah diakses, dan mudah ditemukan pada saat mereka memerlukan bantuan.
- *Membantu efisiensi operasional bagi staf referensi.* Dengan penstafan yang cenderung mempertahankan tingkat yang ada sekarang untuk melihat masa depan, penting bagi Perpustakaan mengalokasikan waktu pustakawan referensi mereka secara efektif. “Infor Desk” *system-wide* yang menyaring pertanyaan bersifat direksional dan informasional dapat memberikan waktu bagi staf unit layanan untuk berfokus pada apa yang mereka lakukan sempurna—membirakan bantuan penelitian khusus dalam area subjek.

Pusat presentasi PowerPoint adalah rangkaian lima skenario yang mengilustrasikan bagaimana berbagai jenis pertanyaan dapat ditangani dalam lingkungan layanan ujicoba seperti ini. Pertanyaan bergerak dari yang sederhana ke yang kompleks, dari pertanyaan yang dapat dijawab oleh layanan InfoPoint yang diajukan ke pertanyaan yang menghendaki konsultasi dengan staf unit layanan. Staf InfoPoint memperlihatkan bagaimana prose skrining, negosiasi, dan *hand-offs* ke unit layanan berlangsung. Contoh skenario tersebut terlihat pada Figur 1 sampai 4.

Figure 1 Example of an InfoPoint page



Terdapat tekanan yang dalam presentasi seperti ini diantara penyelesaian kedalaman yang cukup, sementara tidak terjebak dalam detail prosedur. Staf InfoPoint tidak pernah tahu semua ragam skenario yang mungkin dihadapi dan respon yang

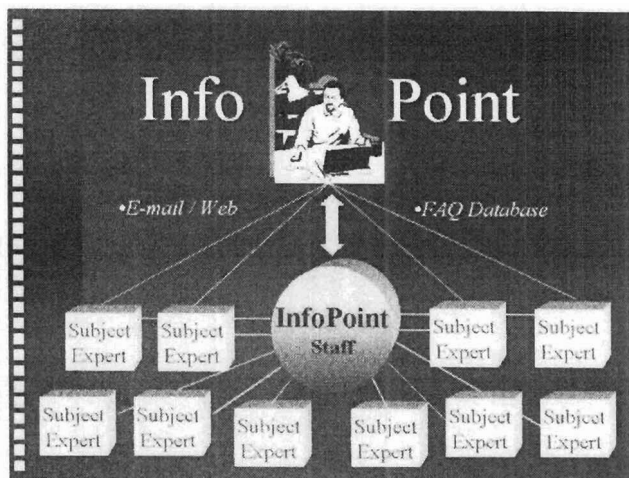
barangkali paling tepat. Bagian dari tugas adalah membujuk staf untuk mengerjakannya sesuai ketentuan. Preseden awal dalam ditanamkan ke staf dalam melakukan layani secara baik adalah kita mengatakan, "Ini bukan gagasan baru". Yang lain telah mencobanya dan membuatnya berhasil dijalankan.

Karena semua staf memiliki perhatian terhadap berbagai aspek perencanaan referensi, semua mereka bersifat menerima. Respon yang paling sering disuarakan adalah kegairahan yang diikuti dengan masalah bahwa staf cukup sibuk. Tapi, kata-kata seperti itu sering diikuti oleh realisasi bahwa Perpustakaan harus melakukan sesuatu untuk bertahan relevan bagi pengguna pada zaman web dan pembelajaran jarak jauh sekarang ini. Seseorang berkata, "kalau kita tidak berada dimana departemen (akademik) berada, kita akan mati"

Formasi Komite Perencanaan

Kelompok manajemen layanan referensi merasakan bahwa gagasan tersebut sangat baik

Figure 2 Example of an InfoPoint page



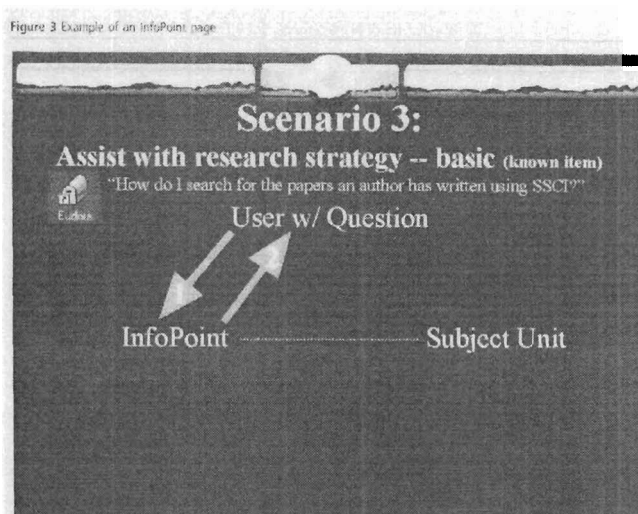
untuk diajukan, tapi mereka mengharapkan agar kebijakan dan prosedur dijelaskan terlebih dulu sebelum layanan di-implementasikan. Mereka menawarkan sebuah perwakilan dari masing-masing unit mereka untuk masuk sebagai anggota komite perencanaan yang kemudia

mengembangkan proposal. Untuk mendorong *buy-in* dari sebagian besar staf, staf InfoPoint merasa perlu memebrikan semacam otoritas kepada komite untuk membuat proposal.

Memprioritaskan balikan dari unit layanan

Tugas pertama panitia perencanaan adalah menganalisa balikan (*feedback*) ke dalam perencanaan yang diajukan dari kolega mereka dalam unit layanan. Persoalannya terbagi menjadi empat: Kebijakan, Prosedur, Perencanaan dan Implementasi, dan kerjasama dengan lembaga luar. Panitia melakukan pemungutan suara untuk menentukan isu mana yang paling penting untuk dipecahkan sebelum implementasi. Isu-isu tersebut diurut berdasarkan peringkat dari yang tertinggi ke yang terendah.

- 1) *Susun harapan yang jelas bagi pengguna dan staf [KEBIJAKAN].* Umpamanya, siapa yang bisa mengajukan pertanyaan, apa jenis pertanyaan yang bisa ditanyakan oleh



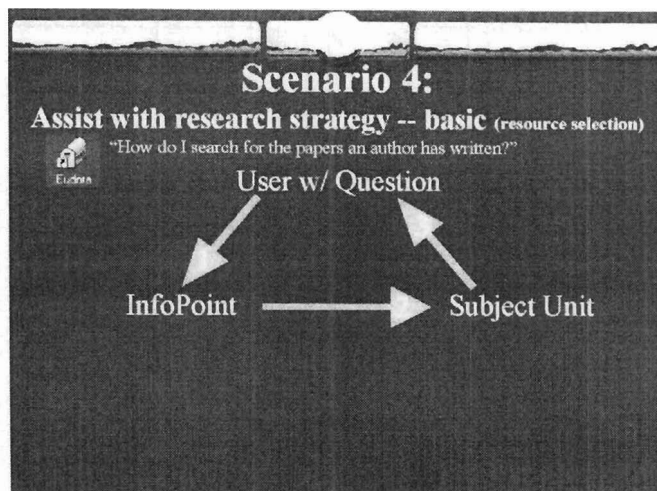
pengguna, berapa banyak informasi yang bisa kita sediakan, kapan pengguna bisa diharapkan memperoleh jawaban, pilihan apa yang disediakan bila pengguna/ staf memiliki pertanyaan yang di luar batas yang disediakan.

- 2) *Yakinkan bahwa orang yang melakukan skrining dan membuat penilaian terhadap pertanyaan yang masuk berpengalaman dan memiliki pengetahuan.* Penilaian (*judgement*) mencakup: penentuan tingkat kesulitan pertanyaan, kemungkinan perlunya merujuk pertanyaan ke unit layanan, dan kemana pertanyaan tersebut harus dirujuk. Dari sebuah survey literatur tentang meja referensi/ informasi, jelas ditemukan bahwa pelatihan staf lini depan dalam membuat rujukan yang tepat (tidak hanya sekadar dalam hal penggunaan sumber referensi siap jadi) adalah hal yang sangat penting.

Sangat penting bahwa layanan referensi dilihat sebagai suatu yang dapat dipertanggungjawabkan (*trustworthy*). Seorang anggota panitia mengutip sebuah artikel dalam *Journal of Academic Librarianship* (Massey-Burzio, 1998) dimana Brandeis melaporkan bahwa layanan referensi dalam unit layanan yang berada pada peringkat enam, mengilustrasikan bahwa staf InfoPoint merujuk pertanyaan secara tepat. The University of Minnesota-Twin Cities Library telah mengalami penurunan lalu lintas pertanyaan di beberapa meja referensi. Pada saat statistik meja referensi direview untuk menentukan tingkat pengstafan sekarang, layanan semacam ini berpotensi ternyata "mencuri" pengguna sebuah unit layanan.

3) *Tugaskan staf layanan dalam jumlah yang cukup untuk menangani lalu lintas pertanyaan pengguna [PERENCANAAN].* Staf InfoPoint harus secara cepat menyebarkan pernyataan bahwa layanan baru ini memerlukan staf unit layanan yang tentunya mengakibatkan pengurangan jumlah staf layanan mereka sendiri. Pada saat yang sama,

Figure 4 Example of an InfoPoint page



kami menyambut baik keterlibatan staf unit layanan di InfoPoint. Staf InfoPoint memerlukan pengalaman lembaga lain seperti terbukti dalam literatur dan pengalaman dari Wilson Library Information Desk,

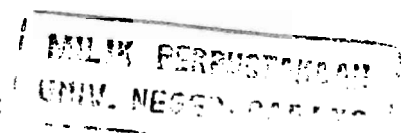
dimana banyak permintaan referensi siap jadi dan bantuan teknis layanan baru tersebut. Hal ini berdampak positif pada pembebasan waktu beberapa orang staf pada tingkat unit layanan.

- 4) Nyatakan apakah mereka yang bukan anggota berhak mendapatkan layanan [KEBIJAKAN]. Semua unit layanan mengangkat persoalan ini. Hal ini tidak mengagetkan, karena sepertiga dari 30 lebih unit layanan tidak memasukkan layanan referensi e-mail bagi mereka tidak anggota. Jelas bahwa InfoPoint tidak dapat mengadopsi kebijakan *one-size-fit*. Perlu dicari jalan keluar untuk mengakomodasi kebijakan layanan yang berbeda ini dan membuat perancah perujukan secara tepat.
- 5) Tawarkan kepada pengguna beberapa layanan referensi berbasis-fee [KEBIJAKAN]; permudah pengguna mengisi formulir layanan referensi Web [PROSEDUR]; sediakan instruksi dalam respon, bukan hanya jawaban [PROSEUR]; evaluasi keberhasilan layanan [PERENCANAAN]. Isu umum adalah persepsi bahwa layanan referensi e-mail akan lebih cenderung dianggap jawaban "*spoon feeding*" (yang disuapkan). Staf InfoPoint memperlihatkan kembali niatnya untuk mengajar pengguna untuk melayani dirinya sendiri. Dalam beberapa kasus, seperti meja referensi, respon memuat strategi penelusuran dan sumber yang tepat digunakan.

Lampiran pertanyaan referensi—kepemilikan dan skenario

Terlebih dahulu, staf InfoPoint membuat draft taksonomi jenis pertanyaan referensi yang berbeda, yang dipengaruhi oleh model yang diajukan oleh Mardikian dan Kesselman (1995). Instrumen ini, yang diklasifikasikan menggunakan pendekatan dua-lapis, mewakili pemisahan tenaga kerja (*labor division*) diantara layanan yang diajukan dengan unit layanan informasi yang tersedia. Kepemilikan sebuah pertanyaan tergantung pada kompleksitas kebutuhan informasi dan tingkat kepakaran dan sumber subjek yang diperlukan. Pertanyaan di diantaranya yang merupakan "gray area", yang memerlukan jawaban dan perujukan bisa dilakukan dengan salah satu cara:

- 1) *Level 1*—dijawab oleh staf InfoPoint (berlanguang selama 24 jam):



- informasi yang bersifat arahan (*directional questions*)
- Informasi perpustakaan—uraian umum tentang layanan yang tersedia untuk pengguna jarak jauh (umpamanya jam buka layanan, berbagai fungsi layanan akses, seperti perpanjangan, peringatan pengembalian, denda, dan pengiriman dokumen, fasilitas, kebijakan, pangkalan data yang tersedia di Web Perpustakaan);
- Informasi lingkungan kampus (seperti tempat parkir, toko buku, kegiatan kampus, dan sebagainya);
- Bantuan teknis terkait komputer (seperti, negosiasi anatar muka/ autentikasi, perujukan ke pusat komputer kampus).
- Verifikasi bibliografis (terbatas pada sitasi katalog dan indeks).

Informasi katalog untuk buku dan terbitan berkala (WorldCat serta katalog holdings. Pengarang dan Judul hanya untuk penelusuran item yang dikenal; penelusuran subjek dirujuk ke staf unit layanan. Termasuk permintaan dari pengguna yang bukan anggota (non-afiliasi) tentang item yang secara unik dimiliki:

- i. Apakah Anda memiliki ...? (Ya) Bagaimana saya dapat memperolehnya (dari Anda)?
- ii. Apakah Anda memiliki ? (Tidak) Bagaimana saya bisa memperolehnya (dari yang lain)?

- Permintaan untuk pengiriman dokumen.
- Perujukan ke unit layanan informasi.
- Perujuan ke titik layan Universitas.

2) *Level 1 atau 2 wilayah abu-abu (gray area)*

- Informasi faktual pertanyaan referensi cepat (yang dijawab dalam waktu kurang dari 10 menit; umpamanya alamat yang bisa dilihat dalam direktori)
- Bantuan strategi penelusuran—dasar atau generik (umpamanya, bagaimana saya menemukan Judul, atau Pengarang, di dalam Katalog/Indeks?)

3) *Level 2—dijawab oleh staf unit layanan (berlangsung: selama tiga hari kerja)*

Informasi faktual ekstensif/ mendalam

Bantuan bagi pengguna dalam penelusuran literatur untuk makalah akhir semester mahasiswa *undergraduate* (S1).

- Bantuan strategi penelusuran—tingkat lanjutan (disiplin ilmu khusus)
- Permintaan ke Perpustakaan untuk melakukan penelusuran literatur
- Permintaan ke Perpustakaan untuk melakukan proyek penelitian

InfoPoint juga diusulkan agar pertanyaan dasar (yang dijawab oleh stafnya) dapat dijawab lebih cepat daripada pertanyaan yang memerlukan keterlibatan staf unit layanan (untuk tiga hari kerja telah dibuat) dan ini akan menarik bagi pengguna. Kerangka ini tidak memancing diskusi; panitia perencanaan membuktikan hal ini secara agak lebih cepat. Karena layanan referensi berlapis telah tersedia di Perpustakaan beberapa tahun yang lalu, hal ini barangkali tidak akan mengherankan. Garis yang membedakannya kelihatan jelas antara pertanyaan yang mengarah ke penelusuran item yang dikenal (sesuatu yang sudah jelas) dan pertanyaan yang mengarah ke pilihan/ saran sumber subjek.

Komite perencanaan, kemudian, bergerak maju mengembangkan kebijakan dan prosedur untuk menangani masing-masing jenis pertanyaan, menghidupkan lima skenario pertanyaan dari proposal InfoPoint asli. Pertanyaan yang dikirim melalui e-mail, telepon, dan formulir web dibicarakan. Setiap pertanyaan dibagi atas tahap-tahap berikut:

1) menginterpretasi kebutuhan

- 2) merespon waktu
- 3) menutup perulangan
- 4) mengevaluasi/ pengawasan mutu, dan
- 5) membahas kebijakan/ isu prosedur masing-masing tahap.

Pengembangan formulir permintaan web

Komite perencanaan beranggapan bahwa Web adalah cara yang paling disukai oleh pengguna perpustakaan jarak jauh dalam mengajukan pertanyaan. Banyak staf unit layanan berkomitmen selama penyajian kami dalam hal pentingnya wawancara referensi dalam keberhasilan transaksi referensi. Penekanan khusus diberikan pada formulir permintaan sebagai antarmuka (*interface*) pengguna untuk bantuan penelusuran. Usaha komite perencanaan dalam merancang formulir secara khusus dipengaruhi pelopor staf referensi Internet Public Library (IPL). Pada mulanya, IPL memiliki kesulitan dalam melibatkan pengguna dalam wawancara referensi e-mail yang diperluas. Untuk meningkatkan pengukuran kebutuhan informasi pengguna, mereka memutuskan untuk membuat formulir lebih rinci. Secara khusus, mereka memasukkan sebuah bidang terpisah bagi pengguna yang bertanya "Bagaimana Anda menggunakan informasi ini?" memancing pertanyaan yang berkualitas lebih tinggi (Jane 1997)

Oleh karena itu, komite perencanaan menghabiskan banyak waktu untuk merancang formulir yang akan membantu substitusi (alternatif pengganti) wawancara referensi. Berbagai persoalan lain diangkat oleh staf unit layanan selama penyajian InfoPoint yang perlu dibahas dalam formulir:

- *Eligibilitas no-affiliates* (bukan anggota). Formulir harus melayani dua audiens: Orang yang menjadi anggota Universitas yang memerlukan akses yang lebih sederhana, dan mereka yang bukan anggota Universitas yang dilayani oleh staff unit

layanan. Perbedaan yang disepakati oleh komite pelayanan adalah bahwa InfoPoint seharusnya menerima pertanyaan dari mereka yang bukan anggota tentang “sumber daya yang unik bagi Perpustakaan”. Unit layanan dengan sebuah kebijakan terbuka melayani pengguna yang bukan anggota menginginkan mereka disambut baik. Unit layanan tanpa kebijakan semacam ini menginginkan mereka yang bukan anggota untuk dirujuk ke perpustakaan yang lebih relevan.

- *Harapan yang jelas bagi pengguna dan staf.* Persoalan ini secara langsung bertentangan dengan persoalan bahwa formulir harus dirancang lebih mudah digunakan oleh pemakai. Beberapa anggota panitia perencana menginginkan pengguna mampu mulai mengisi formulir sesegera mungkin; sementara yang lain (terutama dari unit layanan yang lebih banyak membuat batasan layanannya) merasa bahwa lebih penting untuk tidak mendorong agar pengguna yang tidak memiliki hak mengisi formulir, hanya karena menemukan bahwa Perpustakaan tidak mampu membantu mereka. Beberapa anggota panitia perencana juga ingin membuatnya jelas bahwa, sementara InfoPoint dapat menjawab pertanyaan dasar dalam waktu 24 jam, staf unit layanan tidak harus mampu memberikan respon secara cepat.

Sebagai kompromi yang dapat dikerjakan, komite perencanaan memutuskan untuk membuat halaman “gateway” sebelum formulir. Pengguna potensial akan diberitahu siapa yang bisa dilayani oleh InfoPoint, jenis informasi apa yang disediakan oleh layanan, dan kapan mereka dapat berita kembali dari layanan. Untuk isu yang bersifat *turnaround* (berulang), halaman tersebut hanya menyatakan bahwa, sementara layanan memiliki waktu layanan untuk merespon pertanyaan selama 24 jam, barangkali diperlukan “tiga hari kerja, jika spesialis subjek perlu

dikonsultasikan”. Pengguna kemudian akan memilih statusnya—mahasiswa anggota, dosen, dan peneliti yang berafiliasi dengan Universitas—sebelum mengolah formulir pertanyaan, (Lihat Figure 5).

- *Kemudahan penggunaan.* Setelah komite perencana memperoleh formulir, kemabli lagi persoalan ada diantara mempermudah pengisian formulir bagi pengguna dan kepuasan pemenuhan persyaratan bagi staf referensi. Disini, kemudahan penggunaan perlu mendapatkan keseimbangan dengan usaha untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan pengguna sebanyak mungkin. (Lihat Figur 6)

Figure 5 "Gateway" page

UNIVERSITY LIBRARIES LUMINA
UNIVERSITY OF MINNESOTA

HOME ASK US! HOURS HELP

Ask Us!

The University Libraries' **InfoPoint** Service

Do you need help finding information or connecting to library databases?
If you are
a **current** University of Minnesota Twin Cities student / faculty / staff OR
a researcher with a question about a resource **unique** to the U Libraries

Our staff will
• provide brief answers to factual questions or suggest sources to consult
• respond to your request within **24 hours**
or within 3 working days if a subject specialist needs to be consulted!

▶ [General information about this service](#) (eligibility, questions you can ask, etc.)

▶ Do you need help logging on to indexes, electronic journals, or other full text resources?
Are you having technical problems with MNCAT or other library resources? Please use our [technical assistance form](#)

▶ To ask your question, please select one of the following:

[Go to the Question Form](#)

InfoPoint is a confidential service. For more information, see our [privacy statement](#).

Answers to **Frequently Asked Questions**
We may have answered a question like yours already!

[What is Ask Us Live? -- New!](#)

Implementasi

Penstafan/ jam

Bagi pengguna, InfoPoint terbuka selama tujuh hari dalam satu minggu. Staff mekalukan pengecakan kotak IN (permintaan yang masuk) selama 63 jam seminggu. Tujuan utama adalah mecocokkan, sebanyak mungkin, jam layanan yang ditawarkan oleh *helpline*

komputer kampus. Namun demikian, seorang anggota staf tidak harus menjawab pertanyaan e-mail setiap jam walaupun layanan terbuka setiap saat. Staf lebih banyak bertanggungjawab menangani pertanyaan yang masuk selama jam tugasnya masing-masing (termasuk pertanyaan yang masuk pada malam hari sebelumnya). InfoPoint dimulai dengan seorang koordinator penuh waktu yang bekerja sama dengan dua orang petugas paruh waktu. Namun demikian, jumlah ini sekarang meningkat menjadi empat orang petugas paruh waktu.

Pemasaran

Karena formulir permintaan Web memuat pertanyaan yang lebih kompleks dari pada layanan e-mail, staff InfoPoint memberikan penekanan pada formulir dalam usaha pemasarannya. Strategi pemasaran utama adalah membuat formulir permintaan Sangat visible bagi pengguna dari sudut pandang kebutuhan mereka pada situs web perpustakaan—bukan hanya pada homepage, tapi pada setiap halaman situs dan termasuk di halaman katalog. Bukti yang bersifat anekdot dari kolega pada lembaga lain memperjelas bahwa penting secukup untuk memberi layanan baru afair test.

Screening/menjawab dan merujuk pertanyaan

Untuk masing-masing pertanyaan, staff InfoPoint melakukan “questions triage” dengan cara yang sedikit berbeda:

- *Siapa pengguna?* Staf InfoPoint men-screen masing pengguna melalui pangkalan data mahasiswa-staf milik kampus. Informasi ini tidak hanya bisa memberitahukan apakah seorang pengguna berhak untuk mendapatkan layanan, tapi juga jurusan apa dia, dan apakah izin/ lisensi pengguna perpustakaan/pangkalan masih berlaku.

Figure 6 Questionnaire gathering general information about users' needs

UNIVERSITY LIBRARIES

Ask Us!
The University Libraries' InfoPoint Service

University of Minnesota: Student

► [FVI: General Information about the service](#)

1 Tell us your question. (required)

The more you tell us, the better our answer will be. What do you already know about your subject or question? Include any significant terms that describe your subject.

LUMINA
UNIVERSITY OF MINNESOTA

[HOME](#) [ASK US](#) [HOURS](#) [HELP](#)

2 A response to this question is not needed after this date: 04/20/2003
(note that today's date is 04/20/2003)

Copyright is secured by the publisher of this article. No part of this article may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

3 How will you use this information?

Example: I plan to use this information to help me with my research on the history of the city of Minneapolis. I plan to use this information to help me with my research on the history of the city of Minneapolis.

4 course name/number/professor:

(fill in if you are a student)

4 Sources Consulted:

Please list any sources that you've already checked in asking your question. We don't want to duplicate your attempt. If you've used the Librarians' Catalog (MLCAT), or an online database in LUMINA or elsewhere, the name of the database would help (e.g., Expanded Academic Index).

5 Contact Information

First Name: (required)

Last Name: (required)

Email address: (required)

A complete Internet email address (example: jk@k12.net) and a return e-mail address are required for us to send you an answer to your question.

Telephone: (including area code)

Some questions require clarification or more information. In these cases, contacting you by telephone allows us to respond more quickly and accurately.

City & State where you have access to a library: (required)

We can usually help you better if we know how far away you are from a library that owns the resources we may recommend to you.

Special Accommodations:

Do you have any disability accommodations that the library should be aware of in responding to your request? If so, please explain. Also, you may want to check out our guide [Library Users with Disabilities](#).

6 Send it!

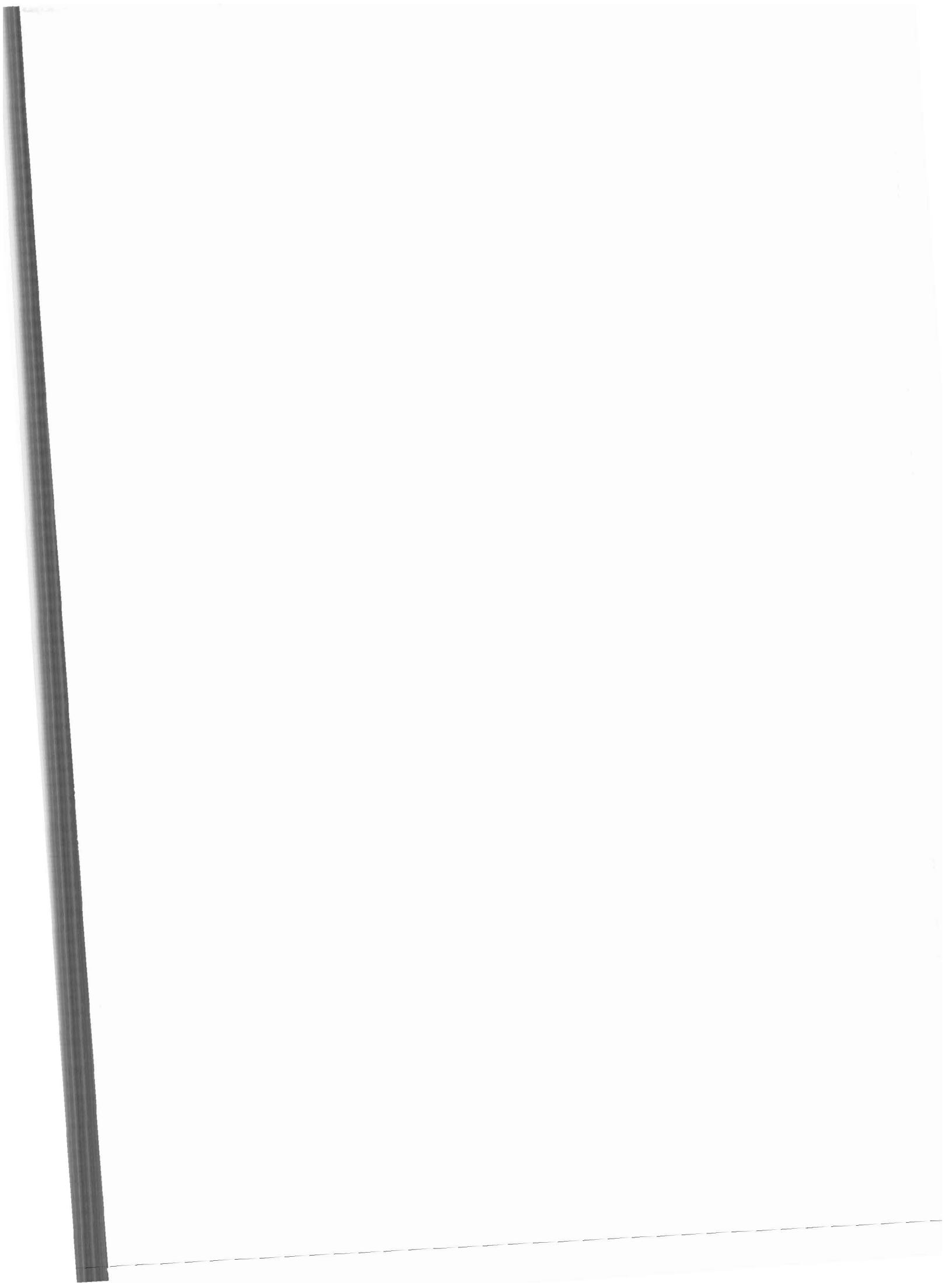
Check this box if you want an email copy of this request for your records.

This form is adapted from "The Internet Public Library Reference Center: IPL Ask A Question Form," February 2000. Internet Public Library. <http://www.ipl.org/E/US/ask/frm/ask.html> (April 24, 2003)

- *Pertanyaan/ pengguna milik siapa?* Staf InfoPoint mempertimbangkan matriks kategori pertanyaan Level 1 dan 2 untuk melihat apakah pertanyaannya bisa dijawab atau perlu dirujuk ke unit layanan. Sebagian besar keputusan ini berlangsung secara otomatis; sebagian lagi diabil oleh staf InfoPoint yang harus mengkategorikan pertanyaan ke area kelabu (*gray area*) untuk melihat apa yang sebenarnya ditanyakan. Kadang-kadang pertanyaan ini berupa campuran—staf InfoPoint dapat menjawab satu bagian pertanyaan pengguna dan merujuk bagian pertanyaan yang lain ke unit layanan.

Sebuah isu kecil yang harus diantisipasi terlebih dahulu pada tahap perencanaan awal, tapi memerlukan banyak perhatian, adalah apa yang harus dilakukan terhadap pertanyaan interdisipliner yang melewati batas subjek. Adaptasi InfoPoint adalah merujuk pertanyaan tersebut ke satu unit layanan sebagai "pemilik" (the owner), dan tindakan (copy carbon) ke unit referensi terkait bila mereka bersedia menjawabnya. Staf InfoPoint menawarkan untuk mengumpulkan jawaban dari unit-unit layanan yang relevan, sehingga pengguna menerima jawaban yang telah disintesisasi.

- *Jika pertanyaan dari mereka yang bukan anggota, bolehkah kita menjawab pertanyaan?* Staf InfoPoint menjawab pertanyaan dasar (informasi tentang Perpustakaan dan *holding* katalog, dsb.) untuk pengguna yang bukan anggota. Jika Pertanyaan tersebut adalah pertanyaan yang bersifat mendalam, kita mempertimbangkan kebijakan unit layanan informasi yang cocok pada saat memutuskan apakah perlu melakukan perujukan.
- *Sampai kapan respon diperlukan?* Tekanan waktu yang dinyatakan oleh pengguna memainkan peran penting dalam penentuan prioritas oleh staf InfoPoint dalam menangani pertanyaan. Permintaan "ASAP" secara alamiah muncul di baris paling atas. Ini adalah sebuah area yang paling berbeda dari layanan referensi telepon dan langsung berhadapan. Pada model layanan sinkron, pustakawan referensi mengambil pertanyaan



untuk kemunculan mereka; dalam lingkungan yang bersifat sinkron, pustakawan memiliki pilihan untuk mengangkat satu permintaan di atas yang lainnya.

Sejauh ini, staf InfoPoint telah mampu menjawab sebagian pertanyaan dasar/ Level 1 dengan menggunakan sumber-sumber online—katalog Perpustakaan dan situs Web, *menplate* respon ke pertanyaan yang sering ditanyakan (*frequently asked questions*) (dan pangkalan data FAQ yang baru saja diselesaikan), mengirim e-mail ke arsip transaksi terdahulu, dan membuka Internet. InfoPoint memang sangat bergantung pada sumber-sumber tercetak. Temuan ini memungkinkan untuk dilakukan melalui komunikasi jarak jauh (telekomunikasi) bila diperlukan.

Rancangan InfoPoint bertujuan menyimpan kompleksitas operasional layanan di belakang layar (*behind the scenes*), sehingga pengguna tidak harus memutuskan kemana pertanyaan mereka diarahkan. Tingkat aktivitas secara mantap meningkat ke titik dimana layanan menerima 3.000 pertanyaan setahun. Hal ini menunjukkan kepada kita bahwa jumlah pengguna menemukan "one-stop-shop" sangat visibel bagi pertanyaan referensi menjadi nyaman pada saat dan tempat yang tepat, dan mereka berkeinginan menunggu lebih lama untuk mendapatkan jawaban pertanyaan yang berkualitas. Sebagian besar pertanyaan dijawab dalam satu transaksi, yang menunjukkan bahwa formulir layanan Web yang dirancang dengan baik sudah cukup untuk menggantikan wawancara eferensi dalam berbagai kasus. Tingkat aktivitas juga mengkonfirmasi kepada kita bahwa sementara proporsi pertanyaan (sepertiga) memerlukan konsultasi dengan unit layanan, sebagian besar dari pertanyaan tersebut dapat ditangani secara terpusat. Jumlah ini sesuai dengan perkiraan awal proposi lalulintas pertanyaan InfoPoint. Saat ini, staf unit layanan telah mampu mengelola beban kerja tambahan. Matriks pertanyaan Level 1/Level 2 telah melayani kedua kelompok tersebut dengan baik. Tingkat aktivitas lain telah ditelusuri dan survey

kepuasan pengguna telah diselesaikan; Semua ini dianalisis untuk mengetahui temuan awal, yang akan dilaporkan pada artikel berikutnya.

Simpulan/ diskusi

Dalam tinjauan proses tujuh bulan pengembangan dan dua tahun pertama operasi InfoPoint, berbagai simpulan dapat ditarik. Simpulan yang disajikan dibawah sub-judul InfoPint dan Isu Perubahan Organisasi dan Pelajaran Lain yang ditarik dari perencanaan dan Implementasi. Bagian ini menyimpulkan bahwa InfoPoint perlu pembahasan yang lebih luas dalam status referensi digital dan termasuk perpustakaan digital.

InfoPoint dan Isu Perubahan Organisasi

Pertama dan yang paling penting, proses perencanaan InfoPoint mendukung pentingnya peletakan fondasi organisasi yang solid bila mengembangkan sebuah layanan baru, khususnya yang ditopang oleh peluang teknologi informasi. Hal ini memerlukan disiplin dan kemampuan yang beralasan. Prinsip yang menjadi arahan disini bahwa tingkat perubahan teknologi secara khas berada di luar kemampuan organisasi untuk beradaptasi. Oleh karena ini perencana harus membuat arahan dengan pendekatan yang tidak telalu spontan dan dengan tujuan yang jelas. Mengajukan arahan yang hanya dihasilkan oleh sebuah obsesi terhadap sebuah teknologi akan dilihat skeptis. Umpamanya, perencana tidak melewati peluang menggunakan telekonferensi, walaupun hal itu lebih menarik secara teknologi. E-mail adalah teknologi yang sudah umum, dan untuk tujuan yang baik, dipilih sebagai platform pengembangan layanan. Secara umum, proses perencanaan Infopoint memperjelas kepada pemangku kepentingan bahwa teknologi digunakan untuk mendukung strategi layanan secara menyeluruh. Hal ini kelihatannya membuat usaha perencanaan InfoPoint lebih membumi dan substantif bagi staf perpustakaan secara keseluruhan.

Namun demikian, proposal InfoPoint memang memuat elemen yang menjalankan norma budaya dan praktik operasional yang dipaksakan. Hal ini menuntut kemauan perencana InfoPoint dan mendorong kontroversi di dalam organisasi. Keadaan ini tidak bisa dihindari. Dengan demikian, tantangannya adalah menghapai kontroversi dan menggunakannya untuk memperkuat pembahasan, negosiasi, dan gerakan ke arah perubahan (atau sekurang-kurangnya keinginan untuk mencoba).

Kunci pengembangan InfoPoint adalah pekerjaan komite perencana, yang menempatkan stakeholder pada posisi administratif dan lini depan yang menghubungkan semua elemen organisasi. Keterlibatan komite dimulai dari perencanaan dan proses perancangan, dan dilakukan melalui implementasi dan penilaian sambil menjalankan layanan. Komite menyediakan forum untuk menentukan otoritas dan membatasi staf yang bersifat tersentralisasi. Bagian kunci dari pembahasan tersebut termasuk menyadari kapan spesialisasi diperlukan dalam layanan referensi dan kapan tidak. Pada tingkat tertentu, kebutuhan terhadap pakar yang bersifat umum (*generalists*) dalam proses pemilihan pertanyaan juga disadari. Umpamanya, setiap orang mengetahui pertanyaan yang ditanyakan oleh pengguna yang termasuk kelompok yang tidak jelas dan, sering masuk melalui celah.

Dari "pemisahan tenaga kerja" seperti ini, komite perencana membuat sebuah petunjuk yang difahami secara luas untuk menentukan siapa yang seharusnya menangani pertanyaan seperti ini (yakni, pendekatan level lapir dua InfoPoint). Ukuran ini, barangkali lebih dari yang lain, membantu mitigasi skeptisme terhadap peran InfoPoint sebagai penyedia layanan sentral, dan memberi peluang model yang diajukan untuk maju terus ke implementasi. Komite juga memainkan perana penting dalam memantapkan prosedur detail dan pengembangan perencanaan secara menyeluruh untuk disajikan ke pimpinan organisasi untuk mendapatkan dukungan.

Namun demikian, tidak seperti kebijakan dan prosedur, kepercayaan terhadap sebuah layanan baru tidak dapat direncanakan dan diimplementasikan. Tapi, kepercayaan tetap merupakan faktor yang utama dalam hal penerimaan dan penolakan staf terhadap InfoPoint dalam perannya sebagai penyedia layanan sentral. Bagi InfoPoint, kepercayaan terus dibangun dari waktu ke waktu tanpa melihat ke belakang. Pembangunan kepercayaan dimulai dengan sebuah perencanaan yang bersifat konsultatif dan inklusif, dan berlangsung terus dari hari ke hari melalui demonstrasi bahwa staf InfoPoint sedang membuat layanan rujukan yang berwawasan terhadap unit subjek dan sedang memperjuangkan dengan persetujuan level layanan yang diformulasikan dalam proses layanan. Komunikasi tatap muka dengan staf tetap penting bila prosedur memerlukan perbaikan, termasuk bila ada ketidaksesuaian. Setelah layanan dimulai, diskusi yang tak terencana dilakukan dalam hal adanya permintaan yang mendesak, menangani pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan rujukan ke berbagai unit, dan penanganan khusus terhadap permintaan dari dosen dan mahasiswa pascasarjana.

Secara umum, posisi InfoPoint menawarkan staf perpustakaan untuk "membuka bukunya" berbagi data transaksi dan manajemen dan unit "copy carbon" dalam hal responnya terhadap pengguna, telah membantu meningkatkan ketidakpercayaan yang terhadap pendekatan tersentral. Membangun kredibilitas layanan juga membantu membangun kepercayaan. InfoPoint telah mengumpulkan data kinerja layanan dan tingkat kepuasan pengguna dan berbagi informasi ini dengan staff. Walaupun lambat tapi terarah sebagai sebuah proses perencanaan, hal ini jelas membantu mempersiapkan perpustakaan untuk lebih cepat dan penerapan yang berkelanjutan dalam area lain dari layanan referensi digital. Umpamanya, perpustakaan Sekarang telah memiliki kecenderungan tingkat sistem yang lebih besar bagaimana perpustakaan mengelola layanan referensi interaktif online. Fondasi ini juga menyediakan kerangka dan pengalaman untuk

perencanaan referensi yang berkualitas tinggi dan jaringan perujukan yang melibatkan lembaga lain.

Terakhir, secara praktis penting dicatat bahwa periode demonstrasi yang berkelanjutan untuk prototipe layanan (satu sampai dua tahun) memberi peluang untuk kecukupan waktu organisasi untuk memperjuangkan, memantapkan, mengadaptasikan dan menerima perubahan model InfoPoint yang disajikan. Perlu dicatat bahwa, setelah lebih kurang satu tahun operasi penuh, terminologi yang digunakan untuk mendeskripsikan layanan baru ini masuk ke dalam kosa kata harian dosen. Ini, dari satu sisi, merupakan indikator penerimaan dan asimilasi yang meningkat.

Pelajaran Lain yang Diperoleh dari Perencanaan dan Implementasi

Perencanaan dan implementasi InfoPoint juga menghasilkan pelajaran-pelajaran kunci berikut ini:

- *Dalam sebuah organisasi yang kompleks, sebuah ukuran tidak cocok untuk semua.* Unit dalam sebuah perpustakaan penelitian besar mungkin menolak penerapan kebijakan dan praktik seragam, jika hasil akhirnya tidak memperhatikan keunikan kebutuhan dari berbagai populasi pengguna. Akibatnya, perencana InfoPoint menentukan bahwa partisipasi unit tanpa keseragaman lebih penting dari pada kebijakan monolitik yang tentunya dapat mengarah ke penolakan. Konsekuensi dari keputusan ini adalah bahwa staf InfoPoint, pada posisi penghubung jaringan perujukan, perlu mengembangkan pengalaman bekerja dari masing-masing kebijakan dan praktis dari 30 lebih unit yang ikut berpartisipasi. Yang menarik, sampai saat ini, kebijakan yang berbeda-beda diantara berbagai unit masih relatif tidak diperhatikan oleh pengguna.
- *Perlu ada staf yang mendapat posisi secara tersentral, yang juga melakukan perujukan ke unit layanan diantara staf yang paling berwawasan terkait dengan informasi tingkat*

sistem. Staf yang terpusat perlu mendidik diri mereka sendiri secara terus-menerus tentang sistem perpustakaan, kebijakan perpustakaan, staf, kantong pakar, sumber tercetak dan elektronik, pilihan layanan, jaringan dan protokol verifikasi, dan proyek khusus.

- *Data harus diperoleh untuk hipotesis dan asumsi utama yang terkait dengan layanan baru tersebut.* Umpamanya, perencanaan InforPoint berhipotesis bahwa titik akses terpusat untuk memasukkan pertanyaan referensi merupakan model yang paling efektif bagi University of Minnesota. Hal ini didukung oleh data yang memperlihatkan hampir dua-pertiga dari semua pertanyaan yang dimasukkan oleh pengguna berjenis pertanyaan yang bisa ditangani oleh staf terpusat. Sebelum itu, sudah diasumsikan bahwa sebagian besar pertanyaan yang dimasukkan ke satu titik memerlukan kepakaran spesialis subjek, yang tentunya menyebabkan model layanan terpusat menjadi tidak begitu efektif.

Ciptakan nilai diluar dan didalam. Nilai yang diberikan oleh pengguna terhadap keberhasilan layanan menjadi terbukti melalui pengukuran keuasan dan penggunaan yang berulang-ulang. Indikator ini bisa sangat kuat untuk membantu membangun dukungan jangka panjang untuk layanan tersebut. Selain itu, membangun nilai bahwa sebuah layanan memerlukan staf dapat membuat layanan tersebut berterima dalam organisasi. Umpamanya, model InfoPoint dibayangkan mencakup rujukan dua arah. Yakni, InfoPoint tidak hanya secara rutin merujuk pertanyaan ke unit subjek, tapi unit subjek juga dapat juga merujuk pertanyaan tertentu yang langsung mereka terima ke InfoPoint. Banyak staf dan unit mengurangi pengadaan tempat dalam organisasi dimana mereka dapat merujuk pengguna yang berhadapan dengan masalah kesulitan teknologi terkait otentikasi protokol, akses proxy, dan persoalan konektivitas lainnya.

- *Bangun harapan yang jelas.* Semua staf perlu memiliki pemahaman bersama tentang siapa yang dilayani oleh InfoPoint (dan yang tidak dilayani) berapa banyak informasi

yang barangkali akan disediakan melalui layanan ini, dan waktu yang digunakan untuk memberi jawaban ke pengguna. Pengguna juga perlu diinformasikan tentang standar layanan, tentunya dengan cara yang mereka fahami. Sebagaimana bagian dari ini, InfoPoint berkomitmen untuk menjaga supaya pengguna menjelaskan status pertanyaan mereka dan perkiraan waktu yang mereka perlukan untuk merekspon pertanyaan. Secara umum, InfoPoin cenderung mengalami kekeliruan dalam hal terlalu eksplisit dengan pengguna dan staf, ketimbang membiarkan mereka dalam kebingungan dan tergegas dengan hal-hal yang tidak mereka harapkan.

- *Kendali teknologi untuk mencapai kustomisasi dan efisiensi.* InfoPoint menempatkan sebuah *premium* (yang terbaik) untuk respon yang bersifat perorangan terhadap pertanyaan, dan melakukannya dengan efisien, mengembangkan pangkalan data template response yang dapat diambil sesuai permintaan pengguna. Penggunaan template dapat membantu staf menyesuaikan waktu dalam memberi respon terhadap aspek unik sebuah pertanyaan. Template juga membantu ketaatan terhadap standar mutu, pelatihan staf baru, dan inkulsi yang sistematis dari informasi instruksional dalam respon yang diberikan untuk melengkapi jawaban. Implementasi software manajemen pertanyaan diharapkan juga dapat meningkatkan efisiensi.
- *Pelayanan pada lini depan dari layanan referensi digital tidak untuk semua orang.* Staf yang diluir dari tanggungjawab ini pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi tertulis yang baik, kemampuan untuk melakukan tugas ganda (*multi-tasks*), wawasan yang sangat luas dalam hal organisasi perpustakaan dan sumber dayanya, kemampuan mendiagnosa masalah teknologi, dan tingkat empati yang luar biasa yang dapat membantu mengimbangi kekuarangan pada wawancara referensi interaktif (bila e-mail digunakan).

Referensi digital dan keterlibatan perpustakaan digital

Sekurang-kurangnya, ada peningkatan kesadaran bahwa layanan referensi digital dapat meningkatkan kualitas dan nilai perpustakaan digital. Hal ini telah dibantu pula oleh proyek dan layanan berprofil besar seperti Library of Congress's Digital Reference Service, the Internet Public Library, dan beberapa layanan "AksA". Layanan-layanan tersebut memiliki kesamaan properti akses, dimana saja dan kapan saja terkait dengan sumber informasi digital, tapi melibatkan "sentuhan manusia" (*human touch*) respon penghubung.

Layanan digital (dalam berbagai bentuknya) merepresentasikan keragaman mode lebih jauh dimana layanan referensi dapat disajikan. Pada saat ini, referensi digital belum dekat ke penambahan mode layanan referensi lain. Dalam perencanaan layanan referensi untuk perpustakaan digital, penekanan hendaknya diletakkan pada penilaian mode masing-masing layanan untuk menemukan kelemahan dan kelebihan untuk menentukan apakah mode tersebut efektif memainkan peran pada titik layanan yang ditentukan. Ketika perintah terhadap mode-mode tersebut menjadi umum, pustakawan dapat mengembangkan wawancara layanan referensi secara alamiah untuk memasukkan negosiasi kedalam mode interaksi. Negosiasi semacam ini cenderung dianggap sebagai alamiahnya sebuah pertanyaan (sederhana atau kompleks, memerlukan sumber daya, tukar menukar tunggal atau interaktif), lingkungan pengguna (yakni, lokasi, rentang waktu yang diinginkan) dan kecenderungan pengguna dan gaya belajar. Staf InfoPoint, secara intuitif, mulai memasukan negosiasi semacam ini segera setelah menyadari manfaatnya, umpamanya mengkonfersikan transi tertentu dari e-mail ke telepon (bila tingkat interaktivitas tinggi diperlukan)

Perpustakaan bahkan ditantang untuk membantu model penstafan yang dapat mendukung peningkatan keragaman mode layanan, khususnya bila sumber informasi sedikit tersedia. Referensi e-mail, karena sifatnya yang ansinkronis, memberi peluang bagi

pertanyaan berpaket. Dengan demikian, seorang anggota staf tidak perlu selalu berada di meja sepanjang waktu layanan dibuka. Umpamanya, layanan InfoPoint e-mail ditugaskan tujuh hari seminggu, tapi hanya tiga jam pada Sabtu Minggu. Pergantian petugas akhir pekan dijadwalkan satu waktu satu hari yang mengurangi rentang waktu untuk sebagian besar pertanyaan yang masuk pada hari tersebut, perlu mempertimbangkan standar layanan (yakni, standar waktu respon) dan standar hasil (*output*) staf (rata-rata jumlah pertanyaan per jam). Mode referensi digital interaktif (seperti *Chatting* dan *videoconferencing*) menghendaki persyaratan penstafan yang lebih mirip dengan model penstafan meja referensi tradisional. Karena mode layanan referensi digital dapat dikelola dari *workstation* anggota staf, sangat mungkin dilakukan pengelolaan e-mail dan *chatting* secara bersamaan.

Barangkali pelopor terbaru dalam hal model referensi digital adalah gagasan membangun jaringan kolaboratif untuk menyediakan layanan antar institusi dan zona waktu. Gagasan ini bertujuan mencapai ketersediaan layanan 24 x 7, dan memaksimalkan ketersediaan staf dan pakar dalam jaringan. Jaringan referensi multinasional sedang berada pada tahap evolusi awal dan belum terencana secara penuh dalam kebijakan dan isu implementasi. Sebagai satu jenis jaringan referensi dalam sebuah institusi sendiri, InfoPoint memerlukan banyak waktu untuk perencanaan, negosiasi, implementasi dan pemantapan hubungan antara masing-masing peserta. Untuk menerapkan pengalaman ini ke skala yang lebih besar, jaringan layanan yang lebih kompleks (yakni pada level regional dan nasional) menunjukkan bahwa hal ini sangat penting dilakukan.

Berbagai kemungkinan telah dengan jelas memperlihatkan kebutuhan penelitian dan ekonomi terhadap referensi digital. Dapatkah model layanan yang sekarang ini dipertahankan dan ditingkatkan layanan yang memiliki permintaan yang meningkat? Dapatkan ekonomi teknologi dan organisasi ke depan disadari tanpa menurunkan mutu layanan? Pada titik ini dalam evolusinya, ada kecenderungan bahwa layanan referensi digital

yang dimendiasi memberikan keuntungan yang signifikan tapi bukan dalam hal biaya skala kecil. Perlu dicatat bahwa keuntungan mencakup juga kenyamanan pengguna, dimana saja dan kapan saja mereka mengakses, dan personalisasi layanan. Biaya mencakup juga pendanaan pembelajaran staf untuk menguasai mode layanan baru ini, dan biaya yang bersifat inheren dari layanan tersebut. Apa yang banyak dikatakan oleh anggota staf dosen pendekatan pembelajaran yang dikembangkan oleh teknologi dapat diterapkan pada layanan referensi digital: "biayanya besar, tapi itu adalah nilainya". Waktu, pengguna, anggaran dan prioritas perencanaan akan dibicarakan.

- Bristow, A. (1992), "Academic reference service over electronic mail", *College & Research Libraries News*, Vol. 53 No. 10, pp. 631-3.
- Bristow, A. and Buechley, M. (1995), "Academic reference service over e-mail: an update", *College & Research Libraries News*, Vol. 56 No. 7, pp. 459-62.
- Campbell, J.D. (1992), "Shaking the conceptual foundations of reference: a perspective", *Reference Services Review*, Vol. 20 No. 4, pp. 29-35.
- Campbell, J.D. (2000), "Clinging to traditional reference services", *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 39 No. 3, pp. 223-7.
- Chavez, T., Perrault, A., Race, S. and Smith, R. (1998), "Florida Distance Learning Reference & Referral Center: a study of user satisfaction and some provider reflections", *Proceedings of the 2nd Internet Librarian Conference*, November 1-5, Information Today, Medford, NJ, pp. 67-76.
- Davenport, E., Proctor, R. and Goldenberg, A. (1997), "Distributed expertise: remote reference service on a metropolitan area network", *The Electronic Library*, Vol. 15 No. 4, pp. 271-8.
- Dewdney, P. and Sheldrick Ross, C. (1994), "Flying a light aircraft: reference service evaluation from a user's viewpoint", *RQ*, Vol. 34 No. 2, pp. 217-30.
- Drabenstott, K.M. (1994), *Analytical Review of the Library of the Future*, Council on Library Resources, Washington, DC.
- Ehrmann, S.C. (1996), *Responding to the Triple Challenge: Facing Post-Secondary Education: Accessibility, Quality, Costs*, a report prepared for the Organization for Economic Cooperation and Development, Center for Educational Research and Innovation, Washington, DC.
- Ferguson, C. (2000), "'Shaking the conceptual foundations,' too: integrating research and technology support for the next generation of information service", *College & Research Libraries*, Vol. 61 No. 4, pp. 300-11.
- Ferguson, C. and Bunge, C. (1997), "The shape of services to come: values-based reference service for the largely digital library", *College and Research Libraries*, Vol. 58 No. 3, p. 260.
- Fishman, D.L. (1998), "Managing the virtual reference desk: how to plan an effective e-mail reference system", *Medical Reference Services Quarterly*, Vol. 17 No. 1, pp. 1-10.
- Goetsch, L.A. (1999), *Electronic Reference Service: A SPEC Kit (#251)*, Association of Research Libraries, Washington, DC.
- Gray, S.M. (2000), "Virtual reference services directions and agendas", *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 39 No. 4, pp. 365-75.
- Janes, J. (1997), unpublished presentation at the Virtual Reference Desk and Collection Development Institute, Internet Public Library, University of Michigan School of Information, Ann Arbor, MI.
- Janes, J. (1998), "The Internet Public Library: an intellectual history", *Library Hi Tech*, Vol. 16 No. 2, pp. 55-68.
- Kasowitz, A., Bennett, B. and Lankes, R.D. (2000), "Quality standards for digital reference consortia", *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 39 No. 4, pp. 355-64.
- Kresh, D.N. (2000), "Offering high quality reference service on the Web: the Collaborative Digital Reference Service (CDRS)", *D-Lib Magazine*, Vol. 6 No. 6. Also available at: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>.
- Lagace, N. (1999), "Establishing online reference services", in Janes, J. (Ed.), *The Internet Public Library Handbook*, Neal Schuman, New York, NY, pp. 153-83.
- Lagace, N. and McClennen, M. (1998), "Questions and quirks: managing an Internet-based distributed reference service", *Computers in Libraries*, Vol. 18 No. 2, pp. 24-7.
- Lankes, R.D. (1995), "AskERIC and the virtual library: lessons for emerging digital libraries", *Internet Research*, Vol. 5 No. 1, pp. 56-63.
- Lankes, R.D. (1997), *Building the Virtual Reference Desk*, ERIC Clearinghouse for Information & Technology, Syracuse, NY. Available at: <http://www.vrd.org/TelEd.html>
- Lankes, R.D. and Kasowitz, A.S. (1998), *The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services*, ERIC Clearinghouse on Information & Technology, Syracuse, NY.
- Lawrence, P.R. and Lorsch, J.W. (1967), *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Lynch, C.A. (1994), "Rethinking the integrity of the scholarly record in the networked information age", *Educom Review*, Vol. 29 No. 2, pp. 38-40. Also available at: <http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewArticles/29238.html>
- Mardikian, J. and Kesselman, M. (1995), "Beyond the desk: enhanced reference staffing for the electronic library", *Reference Services Review*, Vol. 23 No. 1, pp. 21-8+.
- Massey-Burzio, V. (1998), "From the other side of the reference desk: a focus group study", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 24 No. 3, pp. 208-15.
- Massey-Burzio, V. et al. (1992), "Reference encounters of a different kind: a symposium", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 18 No. 5, pp. 276-86.
- St Clair, J.W. and Aluri, R. (1977), "Staffing the reference desk: professionals or non-professionals?", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 3, July, pp. 149-53.
- Straw, J.E. (2000), "A virtual understanding: the reference interview and question negotiation in the digital age", *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 39 No. 4, pp. 376-9.
- Tibbo, H.R. (1995), "Interviewing techniques for remote reference: electronic versus traditional environments", *American Archivist*, Vol. 58 No. 3, pp. 294-310.
- Tomaiuolo, N.G. and Garrett Packer, J. (2000), "AskA dos, don'ts and how-tos: lessons learned in a library", *Searcher*, Vol. 8 No. 3, pp. 32-5.
- Twidale, M.B., Nichols, D.M. and Paice, C.D. (1997), "Browsing is a collaborative process in online systems: example of ARIADNE", *Information Processing & Management*, Vol. 33 No. 6, pp. 761-83.