

Reference service: Bagaimana implementasinya di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang?

¹Achmad Qorni Novianto, ²Nining Nugrahini

^{1,2}UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Email: achmad.qorni.novianto@um.ac.id, nining.nugrahini@um.ac.id

Abstract

Technological developments and changes in the characteristics of users make reference services in libraries experience a series of developments. Librarians are not only required to master the various reference collections available in the library but also must understand various types of other information sources that contain credible information. By utilizing existing technology, virtual reference services can improve the accessibility of users so that they do not need to come to the library physically. The types of reference services implemented at UPT UM Libraries include (1) guidance on using reference collections. (2) direct information retrieval guidance, and (3) virtual reference services

Keywords: *reference service, virtual reference, Universitas Negeri Malang Library*

Abstrak

Perkembangan teknologi dan perubahan karakteristik pemustaka membuat layanan referensi di perpustakaan mengalami serangkaian pengembangan. Pustakawan tidak hanya wajib menguasai berbagai koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan, namun juga harus memahami berbagai jenis sumber informasi lainnya yang memuat informasi yang kredibel. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada, layanan referensi secara virtual dapat dikembangkan untuk menjembatani aksesibilitas pemustaka sehingga pemustaka tidak perlu secara fisik datang ke perpustakaan. Jenis-jenis layanan referensi yang diimplementasikan di UPT Perpustakaan UM meliputi (1) bimbingan pemanfaatan koleksi referensi. (2) bimbingan penelusuran informasi secara langsung, dan (3) layanan virtual reference.

Kata kunci: *layanan referensi, virtual reference, Perpustakaan Universitas Negeri Malang*

Pendahuluan

Istilah referensi pada awalnya berasal dari Bahasa Inggris 'to refer' yang berarti 'merujuk'. Dalam dunia kepustakawanan, istilah referensi berarti merujuk kepada sumber informasi yang dimiliki perpustakaan untuk menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemustaka. Terdapat berbagai definisi layanan referensi yang disampaikan oleh para ahli di bidang perpustakaan. Layanan referensi adalah semua kegiatan yang membantu dalam menyediakan layanan informasi yang relevan dan sesuai untuk pelanggan (Burke, 2008:270). Layanan referensi adalah tindakan yang dilakukan pustakawan secara terorganisir dalam memberikan bantuan jasa kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan sumber-sumber referensi, baik untuk keperluan studi, penelitian atau kepentingan-kepentingan lain secara cepat, efisien dan bermanfaat (Rahmah, 2018:74). Layanan referensi (Lasa, 2009:187) merupakan pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat, bimbingan penggunaan koleksi referensi, maupun sumber rujukan elektronik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa layanan referensi merupakan serangkaian tindakan pustakawan secara terorganisir dalam memberikan

bantuan jasa kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi melalui bimbingan penggunaan koleksi referensi dan pemberian layanan rujukan.

Fungsi layanan referensi (Saleh & Komalasari, 2010:6.2) adalah sebagai berikut.

1. Fungsi informasi, memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan atau kebutuhan informasi para pemustaka.
2. Fungsi bimbingan, pustakawan unit referensi perlu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan pada pemustaka agar pemustaka dapat menggunakan perpustakaan dengan baik dan efisien.
3. Fungsi pengarahan, memberikan pengarahan dan penjelasan kepada pemustaka tentang penggunaan koleksi dan layanan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dan koleksi referensi lainnya.
4. Fungsi supervisi, pustakawan unit referensi dapat mengamati pemustaka baik dalam hal kebutuhan informasi yang ia berdasarkan tingkat pendidikan pemakai serta bidang pendidikan yang ditekuninya agar informasi yang akan diberikan oleh pustakawan sesuai dengan tujuan pemustaka tersebut.
5. Fungsi bibliografi, khusus bagi perpustakaan perguruan tinggi, untuk kepentingan riset atau mengenalkan bacaan yang menarik, pustakawan unit referensi dapat membuat atau menyusun bibliografi dalam rangka menunjang keperluan riset dan publikasi ilmiah sivitas akademik.

Dalam menjawab pertanyaan pemustaka, pustakawan menggunakan koleksi-koleksi referensi. Jenis-jenis koleksi referensi diantaranya (1) kamus, (2) ensiklopedia, (3) statistik, (4) sumber geografi, (5) buku pegangan/handbook, (6) sumber biografi, (7) direktori, (8) buku tahunan, (9) almanak, (10) bibliografi, (11) indeks, (12) katalog, dan lain sebagainya. Namun, pustakawan tidak hanya menggunakan koleksi-koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan, karena pustakawan dapat memanfaatkan sumber lain diluar perpustakaan (Istiana, 2014:24). Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan berbagai sumber informasi yang tersebar di dunia maya yang dapat diakses dengan dukungan internet akan sangat membantu pustakawan yang bertugas di layanan referensi perpustakaan.

Tugas lain pustakawan yang bertugas di layanan referensi adalah memberikan bimbingan pada pemustaka yang kesulitan dalam menemukan koleksi perpustakaan. Pustakawan hendaknya tidak hanya pasif menunggu permintaan atau pertanyaan dari pemustaka, namun lebih proaktif membantu pemustaka dalam hal pemanfaatan berbagai sumber informasi yang ada didalam maupun diluar perpustakaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa inisiatif dan keaktifan pustakawan diperlukan dalam menjalankan fungsinya di layanan referensi.

Sejarah Layanan Referensi

Berbagai literatur mengidentifikasi bahwa Samuel Green sebagai bapak layanan referensi, karena pada tahun 1876 ia menganjurkan bantuan pribadi kepada pembaca, yang merupakan sebuah perubahan radikal dari sikap pustakawan pada waktu itu (Burke, 2008:270). Pustakawan pada masa itu umumnya melihat peran mereka sebagai penjaga bahan cetakan dan memandang pembaca sebagai sesuatu yang mengganggu dan mengalihkan perhatian dari tugas mereka yang sebenarnya sebagai pustakawan.

Green menunjukkan bahwa pustakawan berperan dalam mengajarkan kepada pemustaka tentang cara menggunakan perpustakaan dan membimbing mereka ke sumber informasi yang tepat. Instruksi bibliografi merupakan aspek tradisional pustakawan referensi, namun kemajuan teknologi telah menunjukkan peran yang lebih besar untuk pustakawan referensi untuk memberikan kegiatan instruksional untuk memasukkan penekanan pada kompetensi informasi dan pembelajaran seumur hidup (Burke, 2008:271). Hal tersebut menunjukkan perubahan penekanan dalam instruksi bibliografi

kepada pengajaran teknik berpikir kritis. Begitulah metamorfosis dari 'instruksi bibliografi' ke 'literasi informasi'.

Terlepas dari sejarahnya yang relatif singkat, berbagai model layanan referensi telah berkembang dari waktu ke waktu. Pelayanan referensi baru dikenal secara luas pada abad ke-20, dimana pada saat revolusi industri, masyarakat semakin maju dan ingin mengetahui segala hal dan memperoleh jawabannya (Rahmah, 2018:75). Pustakawan referensi masa depan harus memainkan peran sentral dalam pertumbuhan teknologi, literasi informasi, dan penyebaran informasi secara elektronik (Frank dkk, 1999:153). Informasi yang dulunya terbatas pada gedung perpustakaan dalam waktu yang ditentukan, saat ini tersedia dua puluh empat jam sehari. Dengan tersedianya teknologi informasi, pustakawan juga dapat membantu pemustaka dalam menelusur berbagai informasi ilmiah dari dalam berbagai sumber dari berbagai penjuru dunia tanpa batasan ruang dan waktu.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian pesat, layanan referensi telah berevolusi dengan memposisikan pustakawan sebagai instruktur keterampilan penelitian, bukan hanya penyedia koleksi-koleksi hasil penelitian dan pusat sumber daya informasi (Hunter dkk, 2019:2). Sehingga, kedepannya pustakawan yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi juga perlu memiliki kompetensi penulisan karya ilmiah dan memahami beragam aspek metode penelitian sehingga dapat berperan sebagai partner peneliti bagi sivitas akademika.

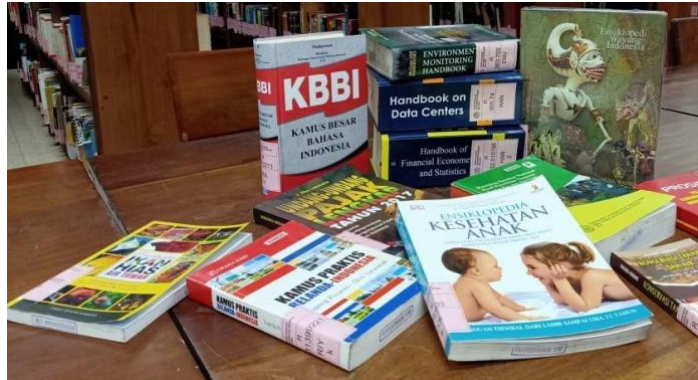
Implementasi Layanan Referensi di UPT Perpustakaan UM

UPT Perpustakaan merupakan unit kerja di Universitas Negeri Malang (UM) yang berperan sebagai pusat rujukan dan informasi ilmiah (*Information Center and Center of Knowledge Access*) bagi sivitas akademik UM. Dalam menjalankan perannya sebagai pusat rujukan dan informasi ilmiah, UPT Perpustakaan UM terbagi atas beberapa bagian, diantaranya adalah (1) Bagian Pengadaan dan Pengolahan, (2) Layanan Sirkulasi, Serial dan Informasi Terseleksi, (3) Layanan Referensi dan Karya Ilmiah, dan (4) Bagian Tata Usaha. Layanan Referensi UPT Perpustakaan UM telah menjalani beberapa pengembangan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menjawab tantangan pengembangan perpustakaan di abad 21. Jenis-jenis layanan referensi yang diimplementasikan di UPT Perpustakaan UM akan diuraikan sebagai berikut (1) bimbingan pemanfaatan koleksi referensi, (2) bimbingan penelusuran informasi secara langsung, dan (3) layanan *virtual reference*.

Bimbingan Pemanfaatan Koleksi Referensi

Koleksi referensi pada dasarnya dimanfaatkan oleh pustakawan untuk menjawab pertanyaan pemustaka. Layanan ini bercirikan pemanfaatan sumber referensi yang disusun sedemikian rupa sehingga tidak harus dibaca mulai halaman pertama sampai dengan terakhir. Menurut Istiana (2014:24), ciri-ciri koleksi referensi adalah (1) ditujukan untuk keperluan konsultasi, (2) tidak dimaksudkan untuk dibaca dari halaman awal hingga akhir, (3) pada umumnya terdiri dari entri-entri yang terpotong-potong dan panjang masing-masing entri tidaklah sama, (4) pada umumnya koleksi referensi tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang pemustaka karena digunakan untuk keperluan konsultasi, dan (5) informasi disusun dalam rangka memudahkan penelusuran secara cepat.

Koleksi referensi yang dimiliki UPT Perpustakaan UM berada pada Unit Layanan Referensi dan Karya Ilmiah yang bertempat di lantai 2 gedung UPT Perpustakaan UM. Jenis-jenis koleksi referensi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UM terdiri dari (1) abstrak, (2) almanak, (3) kumpulan artikel, (4) atlas, (5) bibliografi, (6) direktori, (7) ensiklopedi, (8) handbook, (9) indeks, (10) kamus, (11) katalog, (12) kurikulum, (13) undang-undang dan peraturan, (14) naskah pidato ilmiah, dan (15) statistik.



Gambar 1. Beberapa Jenis Koleksi Referensi UPT Perpustakaan UM

Dengan berbagai macam informasi yang tersedia di internet, keberadaan beberapa jenis koleksi referensi mulai tergantikan, misalnya beberapa jenis kamus yang saat ini mulai tergantikan dengan adanya kamus online (KBBI Online, Google Translate). Meski demikian, koleksi referensi dapat menjadi pilihan bagi pemustaka dalam mencari berbagai definisi atau gambaran umum tentang suatu topik mengingat koleksi perpustakaan yang tidak perlu diragukan kredibilitasnya jika dibandingkan dengan beragam informasi di internet yang belum tentu semuanya dapat dikatakan *shahih*. Berikut ini contoh laporan kegiatan bimbingan pemanfaatan koleksi referensi di UPT Perpustakaan UM.

Tabel 1. Contoh Laporan Kegiatan Bimbingan Pemanfaatan Koleksi Referensi

No.	Pertanyaan	Judul Koleksi Referensi	Deskripsi Bimbingan	Nama Pemustaka	TGL
1	Definisi humor	1. Kamus Besar Bahasa Indonesia / R 499.2213 KAM 2. Ensiklopedia Nasional Indonesia / R 039.99221 ENS 3. The Worldbook encyclopedia volume 9 / R 031 WOR 9-H	Memberikan penjelasan bahwa definisi humor dapat ditelusur menggunakan koleksi-koleksi referensi.	Putri Liandana S1 Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah FS UM	19 NOV 2020

Sebagai salah satu universitas yang menyelenggarakan program studi ilmu perpustakaan, beberapa dosen pengajar program studi ilmu perpustakaan tak jarang menugasi mahasiswanya untuk memahami dan mengenal beragam jenis koleksi jenis referensi. Hal tersebut membuat koleksi referensi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UM cukup banyak digunakan mahasiswa program studi ilmu perpustakaan. Terlebih lagi, terdapat beberapa jenis koleksi referensi seperti almanak, bibliografi dan indeks yang tentu jarang diketahui oleh pemustaka yang sebagian besar adalah generasi milenial.

Bimbingan Penelusuran Informasi secara Langsung

Sejumlah besar mahasiswa menganggap Google sebagai solusi untuk setiap permasalahan (khususnya dalam hal akademik) meskipun terkadang pencarian yang mereka dapatkan tidak relevan dan tidak kredibel karena keterampilan penelusuran yang mereka miliki belum memadai (Malik dan Mahmood, 2014:182). Hal tersebut menunjukkan bahwa memiliki akses teknologi yang canggih dan banyaknya sumber informasi yang tersedia tidak menjamin bahwa pemustaka dapat menemukan informasi akademik yang kredibel. Berdasarkan hal tersebut, peran perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang kredibel dapat diandalkan oleh pemustaka sebagai sumber belajar yang ada dilingkungan kampus.

Pustakawan Unit Referensi UPT Perpustakaan UM siap membantu pemustaka dalam menemukan berbagai informasi yang dibutuhkan secara langsung (tatap muka). Pustakawan pada unit Referensi tidak hanya membantu pemustaka dalam menelusur koleksi referensi saja, namun berbagai jenis koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UM secara keseluruhan yang meliputi buku cetak, jurnal cetak, koran, majalah, e-Journal, e-book dan karya ilmiah.



Gambar 2. Bimbingan Penelusuran Informasi secara Langsung

Tabel 2. Contoh Laporan Kegiatan Bimbingan Penelusuran Informasi secara Langsung

No.	Pertanyaan	Judul Koleksi	Deskripsi Bimbingan	Nama Pemustaka	TGL
1	Definisi Riset Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handbook of qualitative research / R 300.72 HAN 2. Handbook and research on teacher education / R 370.71 HAN 3. Merancang penyelenggaraan penelitian kualitatif / 001.42 FAI m 4. Metodologi penelitian kualitatif: aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer / 300.72 MET 5. Metodologi penelitian kualitatif / 001.42 MOL m 	Memberikan penjelasan bahwa definisi riset kualitatif dapat ditelusur menggunakan koleksi-koleksi perpustakaan (tidak hanya terbatas pada koleksi jenis referensi/kode R)	Muhammad Salmanudin Hafizh S1 Ilmu Perpustakaan FS UM	19 NOV 2020
2	Biografi Soekarno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soekarno, Biografi 1901-1950 / R 923.1 GIE s 2. Soekarno di pengasingan Ende 1934-1938 Empat tahun sembilan bulan empat hari / R 959.8022 SUN s <p>Koleksi cetak diluar Perpustakaan UM dapat mengakses link berikut ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indonesia Onesearch (https://onesearch.id/) 2. OPAC UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno (https://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/) 	Membimbing mahasiswa menemukan informasi tentang biografi Soekarno menggunakan koleksi UPT Perpustakaan UM dan Sumber Diluar Perpustakaan UM.	Viktorinus Herly Sofyan S1 Ilmu Sejarah FIS UM	20 NOV 2020

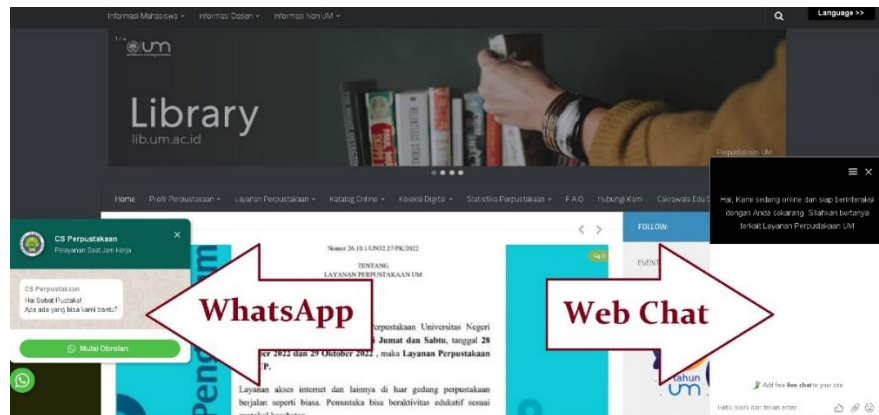
		Sumber Informasi Kredibel di Internet 1. Bung Karno Penjambung Lidah Rakyat (https://kepuustakaan-presiden.perpusnas.go.id/uploaded_files/pdf/article_clipping/nomal/BUNG_KARNO_PENJAMBUNG_LIDAH_RAKJAT_INDONESIA_by_Cindy_Adams.pdf)			
--	--	---	--	--	--

Penelusuran informasi yang dilakukan oleh pustakawan, tidak hanya terbatas pada koleksi-koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UM, namun juga berbagai informasi yang tersedia di internet dan perpustakaan lainnya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Istiana (2014:24) yang menyatakan bahwa pustakawan tidak hanya mengandalkan sumber referensi yang tersedia di perpustakaan, namun dapat memanfaatkan sumber lain yang ada di luar perpustakaan. Namun, pustakawan harus selalu mempertimbangkan kredibilitas sumber informasi yang mereka telusur di internet, misalnya menunjukkan pada pemustaka terkait portal jurnal-jurnal bereputasi dan *e-resources* perpusnas. Hal tersebut merupakan esensi layanan perpustakaan yang mendukung pembelajaran sepanjang hayat dan edukasi dalam aspek literasi informasi.

Layanan Virtual Reference UPT Perpustakaan UM

Sebelum munculnya era teknologi informasi, pemustaka hanya difasilitasi dengan sumber cetak. Perkembangan teknologi telah menggeser layanan referensi secara fisik ke virtual dengan memperkenalkan berbagai format informasi dan sarana pengiriman informasi tanpa terkendala fisik, waktu dan jarak (Malik dan Mahmood, 2014:181). Perpustakaan mengembangkan layanan referensi digital dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka kapan saja dan di mana saja mereka berada. Layanan referensi digital berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka di lingkungan virtual dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Virtual reference dapat menjadi sarana perpustakaan yang memfasilitasi pemustaka dalam kegiatan pembelajaran, sesuai dengan model pembelajaran aktif. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Gronemyer & Deitering (2009:432) yang menyatakan bahwa *virtual reference* adalah sarana untuk mengubah keseimbangan peran antara pustakawan dan pemustaka, di mana pemustaka dapat mengambil peran aktif dalam melakukan transaksi layanan *virtual reference* pada kegiatan belajar mereka

Dalam rangka mengembangkan diversifikasi layanan sesuai dengan karakteristik pemustaka di abad 21 yang sebagian besar adalah net generation atau generasi z, maka UPT Perpustakaan menyajikan lima jenis sarana yang digunakan untuk layanan *virtual reference* melalui (1) Whatsapp, (2) Webchat, (3) Facebook, (4) Instagram, dan (5) Twitter. Untuk mendapatkan layanan *virtual reference* melalui whatsapp dan webchat, pemustaka dapat mengaksesnya melalui laman UPT Perpustakaan UM (<http://lib.um.ac.id/>). Selain itu, layanan virtual reference juga dilaksanakan menggunakan media sosial resmi UPT Perpustakaan UM (Facebook, Instagram dan Twitter). Hal tersebut diwujudkan sebagai upaya UPT Perpustakaan UM menyesuaikan diri dengan karakteristik pemustaka yang menginginkan respon cepat tanpa harus datang secara fisik ke UPT Perpustakaan UM.



Gambar 3. Fasilitas Lets Talk pada laman lib.um.ac.id



Gambar 4. Social Media UPT Perpustakaan UM

Pada dasarnya, layanan *virtual reference* di UPT Perpustakaan UM dilaksanakan melalui pembentukan tim *customer service* UPT Perpustakaan UM yang menangani berbagai pertanyaan pemustaka melalui website perpustakaan dan media sosial perpustakaan. Tim *customer service* UPT Perpustakaan UM terdiri atas pustakawan, tim teknologi informasi, dan staf layanan tata usaha. Tim tersebut dibentuk untuk menjawab berbagai pertanyaan dan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan berbagai aspek sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing anggota tim.

Penyelenggaraan layanan *virtual reference* disesuaikan dengan jam kerja layanan fisik UPT Perpustakaan UM. Sehingga, berbagai pertanyaan dari pemustaka baik dari sivitas akademik UM maupun masyarakat luar baru akan direspon oleh admin pada jam kerja layanan fisik UPT Perpustakaan. Sebagian besar pertanyaan yang disampaikan oleh pemustaka selalu berhubungan dengan pemanfaatan koleksi-koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan, baik koleksi buku cetak, karya ilmiah (Skripsi, Tesis, dan Disertasi) dan e-Journal.

Pengembangan layanan *virtual reference* di masa depan perlu mempertimbangkan kebutuhan pengguna layanan virtual yang mencakup kualitas layanan, aksesibilitas, kepercayaan, respon yang cepat, keahlian pustakawan, privasi, dan keterbukaan terhadap berbagai pertanyaan yang diajukan (Zhang & Deng 2013:4). Sehingga, perpustakaan perlu menjangkau pengguna potensial yang mungkin belum pernah mengajukan pertanyaan referensi atau bahkan belum tahu bahwa

perpustakaan menyajikan layanan referensi virtual interaktif yang dapat mereka gunakan untuk mengatasi kebutuhan informasi mereka.

Kesimpulan

Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan karakteristik pemustaka, layanan referensi di perpustakaan telah mengalami serangkaian pengembangan. Pustakawan tidak hanya wajib menguasai berbagai koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan, namun juga harus memahami berbagai jenis sumber informasi lainnya yang memuat informasi yang kredibel. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada, layanan referensi secara virtual dapat dikembangkan untuk menjembatani aksesibilitas pemustaka sehingga pemustaka tidak perlu secara fisik datang ke perpustakaan.

Jenis-jenis layanan referensi yang diimplementasikan di UPT Perpustakaan UM meliputi (1) bimbingan pemanfaatan koleksi referensi, untuk menjawab kebutuhan informasi pemustaka menggunakan koleksi referensi (2) bimbingan penelusuran informasi secara langsung, ditujukan untuk membantu pemustaka menesuler berbagai jenis koleksi UPT Perpustakaan UM (buku cetak, jurnal cetak, koran, majalah, e-Journal, e-book dan karya ilmiah) maupun berbagai koleksi yang tersedia diluar perpustakaan UM dan (3) layanan *virtual reference*, ditujukan untuk memberikan layanan rujukan bagi pemustaka tanpa harus datang ke UPT Perpustakaan UM dengan mengakses website perpustakaan maupun media sosial perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Burke, L. (2008). Models of reference services in Australian academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(4), 269-286.
- Frank, D., Calhoun, K., Henson, W., Madden, M., & Raschke, G. (1999). The Changing Nature of Reference and Information Services: Predictions and Realities. *Reference & User Services Quarterly*, 39(2), 151-157. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/20863725>
- Gronemyer, K., & Deitering, A. M. (2009). "I don't think it's harder, just that it's different" Librarians' attitudes about instruction in the virtual reference environment. *Reference Services Review*, 37(4), 421-434.
- Hunter, J., Kannegiser, S., Kiebler, J., & Meko, D. (2019). Chat reference: evaluating customer service and IL instruction. *Reference Services Review*, 47(2), 134-150.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Lasa. 2009. *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- Malik, A., & Mahmood, K. (2014). Readiness for digital reference service (DRS) in university libraries: a survey in the Punjab, Pakistan. *Information Development*, 30(2), 181-188.
- Rahmah, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenada Media
- Saleh, Abdul Rahman & Komalasari, Rita. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Zhang, Y., & Deng, S. (2014). Social question and answer services versus library virtual reference: evaluation and comparison from the users' perspective. *Information Research: An International Electronic Journal*, 19(4), n4.