

## Layanan rujukan E-Mail di Perpustakaan The British Council

Irmaya Medikani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159136&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian mengenai layanan rujukan e-mail dilakukan di Perpustakaan British Council pada bulan Mei 2004. Tujuan utamanya adalah untuk melihat perbandingan antara pertanyaan rujukan e-mail yang terjawab dan tidak terjawab. Pengumpulan data diperoleh melalui rekod e-mail tercetak antara bulan Februari-September 2003. Proses pengolahan data dijelaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemakai layanan rujukan e-mail di Perpustakaan British Council adalah pegawai (52%) dan hampir seluruh pertanyaan (88%) dapat dijawab oleh pustakawan. Pertanyaan yang masuk hampir setengahnya (46%) berjenis ready reference. Hasil penelitian berikutnya menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan pemakai sebagian besar (58%) termasuk pada kelas 000 (umum) DDC 21st edition. Lebih dari setengah (51%) dari seluruh pertanyaan yang diajukan, bentuk jawaban yang diinginkan pemakai merupakan jawaban yang pendek dan faktual. Kemudian sumber yang paling banyak digunakan untuk menjawab pertanyaan adalah sumber di luar koleksi rujukan (56%). Layanan rujukan e-mail di perpustakaan British Council sudah cukup terpakai dan bermanfaat sebagai salah satu jenis layanan rujukan dan merupakan bagian dari layanan keseluruhan. Tetapi, untuk meningkatkan ke-efektif-an dan ke-efesien-annya diperlukan usaha-usaha sebagai berikut: 1. Adanya manual tertulis mengenai layanan rujukan e-mail agar prosedur dan deskripsi kerja dapat diketahui dengan jelas sehingga layanan ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perpustakaan. 2. Dibuatnya formulir rujukan e-mail dalam bentuk elektronik yang dapat membantu pustakawan untuk lebih mengerti kebutuhan informasi pemakai. 3. Membangun website menarik yang membuat layanan rujukan e-mail lebih terlihat di dalam homepage. Ini berguna sebagai promosi. 4. Pelatihan khusus mengenai cara menjawab pertanyaan yang diajukan lewat e-mail bagi staf yunior. 5. Selalu mencantumkan sumber referensi dari jawaban yang dikirimkan.