

# Evaluasi layanan referensi e mail Perpustakaan Universitas Indonesia = An evaluation of email reference Universitas Indonesia librarians / Iswanda Fauzan Satibi

Iswanda Fauzan Satibi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368427&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Penelitian ini membahas tentang evaluasi layanan referensi e-mail perpustakaan Universitas Indonesia. Aspek evaluasi adalah luaran (output) yang mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan layanan, yang meliputi pengguna layanan, jenis pertanyaan, sumber yang digunakan untuk menjawab pertanyaan, format yang diinginkan pengguna, serta efektivitas dan efisiensi layanan. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengumpulan data menggunakan analisis dokumen dan wawancara semiterstruktur. Analisis dilakukan terhadap 366 transkrip referensi e-mail selama September 2011 hingga Oktober 2013 dan wawancara terhadap empat orang mahasiswa UI. Hasil penelitian menunjukkan; 1) pengguna layanan referensi email Universitas Indonesia berjumlah 347 selama periode September 2011 hingga Oktober 2013 dapat dikategorikan menjadi tiga, yaitu pengguna mahasiswa UI, Dosen UI, dan pengguna yang berasal dari luar sivitas akademik UI dengan; 2) pertanyaan referensi yang diterima melalui e-mail periode September 2011- Oktober 2013 berjumlah 366 dengan rata-rata 15 pertanyaan per bulan. 3) pertanyaan yang terjawab periode September 2011 sampai Oktober 2013 sebesar 40% dan pertanyaan tidak terjawab sebesar 60%; 4) sebanyak 95% pengguna layanan referensi e-mail perpustakaan UI melakukan transaksi satu kali selama periode September 2011 sampai Oktober 2013; dan 5) Rata-rata jawaban terhadap pertanyaan referensi e-mail diberikan 83 jam setelah pertanyaan tersebut diterima.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

This study discusses the evaluation of e-mail reference service in University of Indonesia librarians'. The evaluations criteria are depend on the transactions outputs to measures the effectiveness and efficiency of the use of the service by users. Such as, users of e-mail reference service, types of questions received, sources used to answer the questions, the format of resources that requested by users, and the effectiveness and efficiency of the service. This is quantitative research using survey method. Data collected by documents analysis and in-dept-interview. Analysis conducted on 366 e-mail reference transcripts during September 2011 – October 2013 and interviews with four UI's students. The results showed: 1) the e-mail reference services users are amounted to 347 during the period September 2011 to October 2013 can be categorized into three categorize: UI's students, UI's

Lecturer, and users from outside the UI's academic community members; 2) reference questions received via e-mail period September 2011 - October 2013 totaled 366 with an average of 15 questions per month. 3) questions unanswered period September 2011 to October 2013 amounted to 40 % and the questions are not answered by 60 %; 4) 95% of users using once transactions time during the period September 2011 until October 2013 , and 5) the average response to the question of e - mail reference given 83 hours after the question is received.