

## Dimensi Relasi dalam Transaksi Referensi di SMS Center Perpustakaan Nasional RI = Relational Dimension in Reference Transaction at SMS Center of National Library of Indonesia.

Arief Wicaksono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455359&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Tesis ini membahas dimensi relasi berupa relational facilitators dan relational barrier yang dikomunikasikan pemustaka dan pustakawan dalam transaksi referensi di SMS Center Perpustakaan Nasional RI, dan membahas hubungan yang terbangun antara pemustaka dan pustakawan tersebut. Penelitian didasarkan pada teori bahwa suatu pesan mengkomunikasikan isi dan relasi secara simultan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain analisis isi. Sampel yang digunakan sebanyak 47 transaksi dari Mei 2012 - Mei 2016. Temuannya adalah Perpustakaan Nasional RI belum fokus untuk mengembangkan layanan referensi virtual, pustakawan berinteraksi tidak untuk mengembangkan hubungan dengan pemustaka, dan pustakawan mengisyaratkan melakukan praktek relasi kuasa atas pemustaka.

---

#### **ABSTRACT**

This thesis studied relational dimension relational facilitators and relational barrier that communicate by user and librarian in reference transaction at SMS Center National Library of Indonesia, and studied relation that build between them. Research is based on theory that every message is communicating content of information and relational dimension at the same time. This research is qualitative research with qualitative content analysis as research design. Sample in research is 47 of transaction from May 2012 May 2016. Findings of research is National Library of Indonesia was not yet focus to build virtual reference service, librarian was interact without purpose to building relation with user, and librarian was indicated did power practice on user.