

Layanan referensi melalui sms: Studi literatur

Arief Wicaksono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920564611&lokasi=lokal>

Abstrak

Layanan referensi virtual menjadi tren dalam dunia perpustakaan. Ada berbagai media yang dapat digunakan perpustakaan dalam menyelenggarakan layanan referensi virtual. SMS merupakan salah satu media yang dapat digunakan. Pemilihan media yang digunakan dalam layanan referensi virtual harus berdasarkan alasan yang kuat dan tidak hanya sekedar mengikuti tren yang ada supaya terlihat tidak ketinggalan zaman. SMS banyak digunakan perpustakaan untuk layanan referensi di luar negeri termasuk di negara maju seperti Amerika Serikat. Penggunaan SMS ini didasarkan profil masyarakat yang sering menggunakan SMS dan untuk meluaskan pasar layanan referensi. Tulisan ini bertujuan mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan layanan referensi melalui SMS. Untuk itu dilakukan penelitian kualitatif berupa studi literatur dari tulisan yang ada terkait layanan referensi melalui SMS. Hasilnya SMS disejajarkan dengan media komunikasi virtual lainnya yang digunakan dalam layanan referensi. Berdasarkan literatur yang ada, perpustakaan yang sudah menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS mendapati penggunaannya yang terus meningkat walau memang jumlah tidak sebesar media e-mail dan chat. Walau dirasakan sulit untuk melakukan wawancara referensi, namun dalam pelaksanaannya tetap ada pertanyaan referensi yang masuk melalui layanan referensi melalui SMS. Penggunaan teknologi dalam layanan referensi melalui SMS dinilai murah dan mudah dilakukan, mulai dari hanya cukup menggunakan telepon genggam hingga menggunakan software pada komputer. Seperti halnya layanan referensi lainnya, aspek komunikasi memegang peran sendiri untuk menciptakan suasana yang nyaman tanpa merasa direndahkan. Penggunaan SMS menuntut pustakawan untuk mampu menerjemahkan bahasa nonverbal dalam bahasa teks. Berdasarkan studi literatur ini, penulis menilai media SMS mempunyai potensi yang besar untuk meraih pasar yang lebih luas dalam layanan referensi. Kondisi kepemilikan non-smartphone yang lebih besar dibandingkan smartphone, perilaku SMS dari pengguna smartphone, jaringan internet belum merata di seluruh wilayah Indonesia, dan penggunaan internet yang masih kecil merupakan alasan yang sangat kuat untuk penggunaan media SMS dalam layanan referensi.