

Dari Perpustakaan Koleksi Cetak menuju ke Perpustakaan Digital dalam Genggaman: Apakah akan ada penggunanya?

Oleh:
Choy Fatt Cheong
Penterjemah dari Bahasa Inggris ke Indonesia oleh:
Hendrikus Franz Josef

Sumber Makalah:
https://www.researchgate.net/publication/281271612_From_Library_Stacks_to_Library-In-A-Pocket_Will_users_be_around

ABSTRAK

Tujuan - Saat perpustakaan mengalihkan fokus dari koleksi cetak ke sumber daya digital yang berada di "cloud", hubungan perpustakaan-pengguna juga telah berubah secara dramatis. Kekuatan jelas telah bergeser dari perpustakaan ke pengguna dan hubungan ketergantungan telah dibalik. Hubungan perpustakaan-pengguna adalah yang mendasar dan mendefinisikan apa itu perpustakaan, dan karena itu penting bagi masa depan perpustakaan. Oleh karena itu, penting untuk memikirkan bagaimana memastikan bahwa pengguna terus menggunakan dan menghargai perpustakaan. Tujuan makalah ini adalah untuk membahas perubahan hubungan antara perpustakaan dan penggunanya dan menyarankan faktor-faktor penting untuk dipertimbangkan ketika merancang dan merencanakan layanan perpustakaan untuk mempertahankan hubungan perpustakaan-pengguna yang layak.

Desain/metodologi/pendekatan – Makalah ini menetapkan konteks untuk membahas pentingnya mempertahankan penggunaan perpustakaan tingkat tinggi dengan mempertimbangkan perubahan utama dalam lingkungan informasi dan perilaku penggunanya. Penulis berpendapat bahwa banyaknya pilihan yang tersedia bagi pengguna informasi saat ini menyebabkan keputusan penggunaan yang tidak hanya didasarkan pada kegunaan dan kualitas sumber daya dan layanan informasi, tetapi lebih pada kemanfaatan dan faktor lainnya.

Temuan - Tidaklah cukup untuk menyediakan sumber daya dan layanan perpustakaan yang bermanfaat, berkualitas tinggi dan inovatif. Tes asam untuk keberhasilan mereka adalah apakah mereka akan sering digunakan. Penulis menyarankan 4 faktor - kenyamanan, perhatian, kesadaran dan persepsi nilai yang mungkin mempengaruhi penggunaan perpustakaan di masa depan.

Orisinalitas/nilai – makalah ini berfungsi sebagai pengingat bagi pustakawan untuk memperhatikan faktor akal sehat ketika merancang, merencanakan, melaksanakan dan meninjau fasilitas, sumber daya dan layanan perpustakaan.

Kata kunci - Perilaku pengguna; Kenyamanan; Perhatian; Kesadaran; Persepsi; Penggunaan layanan perpustakaan

Jenis makalah - Sudut pandang/Makalah konseptual

PENGANTAR

Pengguna, melalui penggunaan dan non-penggunaan perpustakaan pada akhirnya menentukan nasib perpustakaan. Tanpa tingkat penggunaan yang tinggi, perpustakaan tidak akan dapat mencapai peran fundamentalnya sebagai lembaga budaya, sosial, dan pembelajaran terkemuka di masyarakat kita. Oleh karena itu perpustakaan harus terus-menerus melibatkan penggunanya untuk memastikan bahwa mereka terus menggunakan dan menghargai sumber daya, layanan, dan fasilitas perpustakaan.

Saat ini, semakin sulit untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat penggunaan perpustakaan karena perubahan revolusioner dalam lingkungan teknologi, informasi, dan pembelajaran. Ada pergeseran yang jelas dalam hubungan antara pengguna dan perpustakaan karena yang pertama menjadi kurang bergantung pada yang terakhir. Kepustakawanan saat ini menuntut lebih banyak pemikiran dan upaya untuk terhubung dengan pengguna dan mempertahankan keterlibatan mereka (Choy, 2008). Di era Internet yang sangat terhubung, ramai dan berlimpah pilihan, tidak cukup hanya memiliki layanan yang berharga dan bermanfaat. Perpustakaan harus menemukan cara untuk mengingatkan dan mengarahkan pengguna ke hal-hal baik yang ditawarkan.

Makalah ini membahas faktor-faktor kunci yang penting untuk mengarahkan pengguna untuk menggunakan sumber daya, layanan dan fasilitas perpustakaan. Perubahan kunci dalam lingkungan informasi dan pembelajaran secara bertahap mengikis perpustakaan sebagai lembaga utama dalam akses informasi dan pengetahuan meskipun tetap menjadi lembaga unik yang mendedikasikan dirinya untuk peningkatan kehidupan masyarakat melalui akses ke akumulasi pengetahuan. Sebelum kita mempertimbangkan bagaimana meningkatkan interaksi pengguna dengan dan penggunaan layanan

perpustakaan, akan berguna untuk menyoroti perubahan utama dalam lingkungan dan perilaku pengguna yang mengarah pada pertimbangan ini.

Banyaknya pilihan dalam mengakses informasi juga telah mengubah cara pengguna berperilaku sebagai konsumen informasi dan pembelajar. Ada penelitian baru-baru ini yang melukiskan suatu hal yang mengkhawatirkan gambaran pengguna generasi baru yang kurang memiliki kualitas yang diinginkan pustakawan dari pengguna biasa. Kami membaca laporan-laporan ini dari sudut pandang kami sebagai pustakawan dan pendidik dan kami benar-benar khawatir karena jika hanya satu persen siswa yang memulai pencarian informasi mereka dari katalog kami, kami sebagai penyedia layanan berada dalam masalah besar.

Generasi pengguna baru (yaitu pengguna informasi) tidak tiba-tiba menjadi orang yang tidak membaca, berpindah dari satu minat ke minat lainnya, tidak dapat memperhatikan lebih dari satu halaman teks dan lebih bersemangat dengan memindahkan gambar daripada teks. Seperti semua sistem biologis, pengguna beradaptasi dengan lingkungan mereka. Jika buku dan perpustakaan ada di mana-mana dan tidak ada makanan bergizi yang tersedia, orang akan membaca buku seperti bebek ke air. Kenyataannya adalah bahwa lingkungan kita secara signifikan dibentuk oleh teknologi dan pengguna akan beradaptasi dengan baik dan buruknya teknologi.

Banyaknya pilihan karena itu meratakan profil perpustakaan di lanskap informasi. Di dunia online, perpustakaan berjuang untuk tetap terlihat. Saat kita terus mengembangkan kemampuan dan layanan baru untuk mengikuti perubahan teknologi dan lingkungan, kita juga harus memberikan perhatian yang sama untuk meningkatkan penggunaan perpustakaan dan layanan mereka di antara beragam pilihan yang bersaing.

Tujuannya adalah untuk membuat pengguna menggunakan perpustakaan dan layanan mereka dalam preferensi untuk alat serupa lainnya seperti Internet ketika datang ke tugas belajar.

APA YANG AKAN MEMPENGARUHI PENGGUNAAN PERPUSTAKAAN DI MASA DEPAN?

Makalah ini menyarankan 4 faktor yang mungkin mempengaruhi seberapa intens dan sering perpustakaan akan digunakan. Ini adalah kenyamanan, perhatian, kesadaran dan persepsi. Penggunaan layanan perpustakaan mengacu pada penggunaan semua aspek dari apa yang disediakan perpustakaan, termasuk ruang belajar yang kondusif dan akses ke sumber daya dan layanan informasi untuk membantu orang dalam proses pembelajaran dan perolehan pengetahuan mereka. Diasumsikan bahwa trinitas kegunaan ini sebagian besar tetap menjadi misi perpustakaan, setidaknya dalam masa depan yang dekat.

KENYAMANAN

Biasanya nilai intrinsik dan kegunaan suatu layanan akan menentukan apakah layanan tersebut akan digunakan atau layanan dan pilihan bersaing yang tersedia secara online, keputusan untuk menggunakan layanan kemungkinan besar akan ditentukan oleh persepsi kenyamanan dalam menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian layanan perpustakaan cenderung dipilih oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka jika mereka merasa nyaman relatif terhadap pilihan lain. Sebaliknya, jika ada hambatan yang dirasakan atau ketidaknyamanan dalam menggunakan perpustakaan (atau layanannya), tidak mungkin untuk dipilih daripada sumber lain yang lebih nyaman.

Apa itu kenyamanan?

Kenyamanan sering dinyatakan dalam hal penghematan atau realokasi waktu yang optimal, atau pengurangan upaya dalam memperoleh layanan. Ada kelas atau dimensi kenyamanan lain yang diidentifikasi oleh peneliti dalam perilaku konsumen dan pemasaran (lihat Farquhar dan Rowley (2009) dan Berry, Seider dan Grewal (2002) untuk tinjauan dan diskusi) yang diambil secara tunggal atau bersama-sama mengarah pada kemudahan dan kenyamanan yang lebih besar bagi pengguna. Misalnya, aksesibilitas adalah jenis kenyamanan yang berkaitan dengan bagaimana karakteristik kedekatan dan ketersediaan layanan menambah utilitasnya.

Sudah menjadi sifat manusia untuk melakukan hal-hal dengan cara yang paling nyaman dan termudah. Hal ini diakui 2.500 tahun yang lalu oleh Lao Tze yang menasihati dalam teks kuno "Tao Te Ching" agar kita mengambil jalan yang paling sedikit perlawanannya. Lebih dekat ke rumah dalam profesi kami, Ranganathan, kira-kira 8 dekade yang lalu menasihati kami untuk menghemat waktu pengguna dalam hukum keempat Ilmu Perpustakaan. Menurut Zipf (1949) dari Zipf Law Fame, dalam bukunya Principle of Least Effort, "seseorang akan selalu berusaha untuk memecahkan masalahnya sedemikian rupa untuk meminimalkan total kerja yang harus dia keluarkan dalam memecahkan baik masalah langsungnya maupun kemungkinan masalah masa depannya". Demikian pula, sebagian besar dari kita, baik dalam peran kita sebagai pustakawan atau sebagai pengguna, menyadari bahwa ada kecenderungan kuat bagi kita untuk menggunakan metode pencarian termudah untuk menemukan informasi.

Meminimalkan biaya pengambilan keputusan di lingkungan yang banyak. Ketika pilihan terbatas dan hanya ada sedikit cara untuk memperoleh informasi atau beberapa sumber informasi, kita akan menanggung ketidaknyamanan untuk mendapatkan sesuatu yang kita inginkan, karena jika tidak, kita tidak akan mendapatkan apa-apa. Situasinya berbeda ketika kita hidup di dunia dengan banyak pilihan dan pilihan seperti saat ini. Sekarang kita perlu memutuskan mana di antara banyak pilihan yang tersedia yang harus kita buat dalam memenuhi kebutuhan kita. Membuat keputusan membutuhkan biaya dan mengambil cara yang paling nyaman adalah solusi umum untuk meminimalkan biaya. Misalnya, jika seorang siswa mencari gambar penduduk asli rumah di Sarawak, hal pertama yang akan dia lakukan adalah melakukan pencarian gambar di Google, karena itu adalah titik akses yang paling nyaman. Bahkan ketika dia diberitahu tentang sumber informasi lain, mis. mencari katalog perpustakaan untuk buku-buku tentang tempat tinggal Sarawak, mencari indeks jurnal atau database online dalam subjek yang sesuai, atau melakukan perjalanan ke perpustakaan untuk menelusuri koleksi slide/foto, dia kemungkinan akan tetap pada pilihan yang paling nyaman untuk pergi ke Google kecuali dia melakukan tesis tentang subjek.

Jika seseorang tertarik pada dokumen tertentu yang ada dalam volume cetak Perpustakaan tetapi dia juga menemukan artikel tentang topik serupa di Internet, apakah dia akan berusaha pergi ke Perpustakaan daripada mengunduh apa yang tersedia tetapi tidak persis apa yang dibutuhkan? Apakah seseorang lebih suka duduk dengan nyaman di depan desktop dan menjelajah melalui kedalaman Internet untuk menemukan bongkahan informasi atau bangun dari tempat tidur dan menghabiskan jumlah waktu yang sama di Perpustakaan yang memiliki lebih banyak sumber daya berkualitas? Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini secara intuitif jelas. Kenyamanan adalah pilihan pengambilan keputusan yang sangat menarik. Lipat gandakan keputusan ini berkali-kali selama sehari-hari, berminggu-minggu dan berbulan-bulan, dan perbedaan

dalam penggunaan sumber daya dan layanan Internet dan perpustakaan menjadi sangat signifikan.

Banyaknya pilihan yang tersedia bagi pengguna, tidak hanya dalam pencarian informasi tetapi juga dalam aktivitas menarik lainnya, tidak disertai dengan peningkatan waktu yang tersedia. Sayangnya, waktu adalah tetap untuk semua orang di dunia Newtonian dan lebih banyak pilihan berarti permintaan yang lebih besar pada waktu terbatas pengguna. Oleh karena itu sebagian besar pengguna cenderung mempertimbangkan manfaat biaya dari memilih tindakan yang optimal. Jika suatu pilihan tidak nyaman untuk digunakan atau dianggap tidak nyaman, pilihan itu tidak akan dilakukan.

Kenyamanan di dunia online

Di dunia di mana pencarian informasi dan pembelajaran semakin banyak ditransaksikan di dunia maya, perpustakaan dan layanan perpustakaan harus nyaman digunakan seperti Google atau layanan pesaing lainnya di dunia maya. internet bahkan sebelum mereka dapat berharap untuk mulai menarik minat pengguna. Tidak hanya pengguna milenium dan Generasi X yang dibesarkan dengan kepuasan instan, bahkan pengguna yang lebih tua telah dikondisikan oleh dunia yang serba cepat untuk mengharapkan penggunaan waktu mereka secara optimal dalam memperoleh dan menggunakan layanan. Pembahasan berikut memberikan contoh membangun kenyamanan ke dalam layanan perpustakaan (katalog perpustakaan) dan membuat akses lebih nyaman melalui teknologi (perangkat seluler).

Membuat katalog lebih nyaman bagi pengguna Katalog perpustakaan adalah alat yang tidak nyaman untuk digunakan dibandingkan dengan pencarian di Internet. Pertama, pengguna harus berusaha memutuskan bidang apa yang sesuai untuk dicari. Kedua, bahkan setelah menemukan buku yang sempurna yang memenuhi kebutuhannya, pengguna hanya dapat dipuaskan dengan

nomor telepon. Dia kemudian harus melakukan perjalanan ke Perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya. Ketiga, katalog perpustakaan tidak bisa lagi mengklaim sebagai alat pencarian satu atap yang komprehensif. Pengguna harus menggunakan alat akses yang berbeda untuk menemukan buku, jurnal, e-book, artikel jurnal, file audio, video, dll., karena pembelian berulang dan opsi berlangganan. Semua ini digabungkan untuk membuat katalog sangat tidak nyaman untuk digunakan meskipun mereka adalah perangkat yang kuat dan sistematis untuk mengumpulkan informasi.

Bandingkan ini dengan satu kotak sederhana dalam pencarian Google di mana Anda dapat mengetikkan kata kunci apa pun tanpa berpikir dan mengambil hasil yang layak yang dapat dilihat secara instan. Pencarian katalog perpustakaan memiliki utilitas tinggi tetapi kenyamanan rendah sedangkan pencarian Google memiliki kenyamanan tinggi dengan tingkat utilitas yang bervariasi dan kualitas konten yang seringkali tidak pasti. Fakta bahwa pencarian Google menikmati tingkat penggunaan yang jauh lebih tinggi daripada pencarian katalog perpustakaan menunjukkan kekuatan kenyamanan. Jika kita ingin pengguna mengklik halaman katalog perpustakaan sesering kotak pencarian Google, perpustakaan harus menawarkan kemampuan penelusuran yang mendekati dengan penelusuran Google. Kami dulu berpikir bahwa banyak opsi pencarian lapangan di katalog perpustakaan menawarkan kemampuan pencarian yang lebih unggul daripada yang ditawarkan oleh Google. Ternyata kotak pencarian tunggal Google adalah kartu trufnya di era kenyamanan ini. Perkembangan terbaru dalam indeks pencarian terpadu untuk perpustakaan atau penemuan skala web adalah pengakuan atas fakta ini. Sistem ini mencoba untuk menyediakan akses satu atap ke semua jenis informasi yang sekarang disediakan oleh perpustakaan seperti koleksi cetak lokal dan sumber eksternal seperti artikel jurnal, catatan database, e-book, dll, melalui indeks konsolidasi. Sistem utama yang sekarang ditawarkan atau dikembangkan termasuk WorldCat Local (OCLC), Primo Central (ExLibris), Summon (Serials Solutions) dan EBSCO Discovery Service (EBSCO). Sistem seperti itu ketika digunakan secara luas

oleh perpustakaan kemungkinan akan menyebabkan peningkatan penggunaan sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan.

Membuat akses ke perpustakaan lebih nyaman dengan cara seluler.

Kita hidup di Era Kenyamanan yang sebagian besar disebabkan oleh digitalisasi dan Internet. Dengan mengurangi semua jenis informasi - teks, suara, gambar, dan gambar bergerak menjadi potongan-potongan kecil yang dapat langsung menyebar ke seluruh dunia melalui Internet, kami menciptakan jaringan koneksi sejati yang menembus setiap aspek kehidupan kita. Desktop dan laptop sejauh ini menjadi perangkat utama yang menghubungkan kita ke Web yang ada di mana-mana ini. Kami terhubung selama kami memiliki akses ke mereka di rumah atau di kantor kami, dan tentu saja ketika kami membawa laptop kami. Namun akses ke Web akan mencapai ketinggian baru di mana-mana ketika semua orang membawa ponsel pintar di saku atau tas mereka.

Pasar ponsel pintar di seluruh dunia berkembang pesat, tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang. Analisis bisnis dari IDC Asia/Pasifik (sebuah lembaga riset TI) memperkirakan bahwa penggunaan ponsel pintar akan meningkat secara signifikan di negara berkembang. Diharapkan bahwa India dan Cina secara kolektif akan mencatat lebih dari 295 juta unit dalam pengiriman handset ponsel pintar pada tahun 2010. Disebutkan bahwa pendorong utama ponsel pintar di pasar negara berkembang adalah meningkatnya kecanggihan pengguna ponsel. (Business Times Singapura, 2009).

Pengguna juga semakin terpaku pada ponsel mereka. Menurut Survei Pew terbaru (2010), milenium (mereka yang berusia antara 18-29 tahun saat ini) di AS terpaku pada ponsel mereka, dengan 83% menempatkan ponsel mereka tepat di samping tempat tidur mereka saat tidur dibandingkan dengan 68% untuk Gen X dan 50% untuk baby boomer. 62% dari mereka terhubung ke Internet nirkabel saat jauh dari rumah atau bekerja dibandingkan dengan 48% Gen X dan

35% baby boomer. Persentasenya lebih tinggi bagi mereka yang berpendidikan perguruan tinggi. Mereka juga terhubung dengan baik di dunia maya, dengan 75% dari mereka memiliki profil di situs jejaring sosial.

Ponsel pintar seperti iPhone dan ponsel Android seperti komputer laptop mini (meskipun dengan layar yang jauh lebih kecil). Mereka selalu terhubung ke internet, menjalankan perangkat lunak pihak ketiga, memiliki fitur multimedia canggih termasuk sentuhan dan penginderaan arah, peka terhadap lokasi dan sangat portabel. Ponsel pintar akan menjadi perpanjangan baru untuk tubuh kita seperti mobil dan modern transportasi telah dan sekarang sejak penampilan mereka. Kenyamanan ini membawa ke kehidupan semua orang jauh jangkauannya.

Perpustakaan harus menjadi bagian dari alat baru yang digunakan pengguna selama 24 jam 7 jam. Jika pengguna menggunakan perangkat seluler sebagai antarmuka de-facto dalam transaksi mereka dengan dunia elektronik, perpustakaan harus memiliki: kehadiran untuk mengambil keuntungan dari kenyamanan tinggi yang ada di tangan pengguna kami. Apalagi perangkat mobile memiliki potensi besar sebagai perangkat pembelajaran. Tingkat portabilitas yang tinggi dan konektivitas konstan ke Internet membuka kemungkinan baru dalam pendekatan pembelajaran. Hal ini memungkinkan seseorang untuk belajar kapan saja, di mana saja dan dalam durasi apapun yang dia pilih. Dengan kata lain, perangkat seluler adalah alat yang efektif dan nyaman untuk belajar mandiri dan seumur hidup. Perpustakaan perlu dipersiapkan untuk memenuhi tingkat kenyamanan baru ini. Karena kekuatan perpustakaan adalah dalam mendukung pembelajaran mandiri dan mandiri, perpustakaan dapat memainkan peran yang semakin penting dalam mode pembelajaran ini. Perpustakaan dapat menyediakan akses ke sumber daya yang disesuaikan dengan perangkat dan layanan seluler untuk memandu pengguna dalam upaya belajar mandiri mereka.

Kenyamanan yang berbeda

Perpustakaan harus terus-menerus meninjau tingkat kenyamanan yang mereka berikan kepada penggunanya. Semua layanan harus dijalankan melalui daftar kriteria kenyamanan yang mengukur jarak dari layanan access point terhadap pemenuhan layanan dari segi waktu, tenaga dan aksesibilitas. Semakin kecil jarak dan semakin sedikit hambatan, semakin banyak layanan yang akan digunakan. Dalam banyak hal, perpustakaan sebagai organisasi berorientasi pengguna selalu berusaha untuk membuat perpustakaan lebih nyaman bagi pengguna. Misalnya, katalogisasi mengurangi upaya pengguna dalam mencari bahan, klasifikasi memudahkan untuk menelusuri buku-buku terkait, layanan referensi membantu mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam memperoleh informasi, dan lain-lain. Namun dunia internet menuntut tingkat kenyamanan yang lebih tinggi, yang sangat peka terhadap waktu karena hanya ada jumlah waktu yang tetap dalam kehidupan setiap orang di dunia dengan banyak pilihan.

PERHATIAN

Layanan perpustakaan yang nyaman menjanjikan pengguna cara yang mulus dan mudah untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Namun semakin menjadi faktor kebersihan, sesuatu yang diperlukan untuk memuaskan pengguna dalam proses penggunaan. Kenyamanan bukanlah syarat yang cukup untuk membuat pengguna menggunakan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan harus bersaing untuk mendapatkan perhatian di antara layanan dan pilihan lainnya. Hanya ketika mereka diperhatikan ada kemungkinan mereka akan digunakan.

Kebutuhan untuk mendapatkan perhatian juga merupakan hasil dari banyaknya pilihan yang tersedia bagi pengguna. Otak kita tidak terhubung untuk menyerap sejumlah besar informasi secara merata pada saat yang bersamaan, melainkan untuk memilih beberapa bagian yang menonjol untuk fokus sementara mengabaikan sisanya. Ketika pengguna dihadapkan dengan banyak pilihan saat terlibat dalam pembelajaran atau tugas pemecahan masalah, kami ingin layanan perpustakaan menonjol dengan jelas sebagai salah satu opsi yang menonjol. Bagaimana ini bisa dicapai?.

Cara mendapatkan perhatian

Mendapatkan perhatian dari pengguna di dunia dengan banyak pilihan itu sulit. Kami dapat mengarahkan pengguna ke situs web kami, memaksa mereka untuk memusatkan perhatian mereka pada hal-hal baik yang kami tawarkan atau kami dapat menyematkannya sumber daya dan layanan kami di wilayah mereka sendiri. Sebagai contoh pendekatan pertama, banyak perpustakaan akademis telah mengembangkan panduan mata pelajaran untuk menyempurnakan akses ke sumber daya mereka untuk menarik perhatian pengguna dengan kebutuhan subjek tertentu. Ini jauh lebih menarik perhatian pengguna daripada situs web perpustakaan umum karena mereka lebih mungkin untuk mencocokkan kebutuhan informasi pengguna yang tertarik ke situs berdasarkan profil subjek yang diiklankan di panduan subjek. Satu-satunya masalah adalah membuat pengguna mengikuti panduan subjek ini.

Pendekatan kedua adalah mencoba menempatkan sumber daya dan layanan perpustakaan di ruang dan lingkungan yang sering dan digunakan pengguna. Misalnya tab perpustakaan sederhana dibuat di e-learning platform yang digunakan semua mahasiswa dan staf di Nanyang Technological University (NTU) setiap hari. Kami juga bekerja sama dengan divisi akademik untuk memarkir tautan ke sumber daya perpustakaan tertentu di situs kursus e-learning

mereka untuk mengingatkan siswa akan sumber daya perpustakaan yang relevan saat mereka terlibat dalam transaksi harian mereka. Dalam blog kursus akademik eksperimental yang kami siapkan untuk kursus Psikologi, statistik penggunaan menunjukkan bahwa dari 6 folder yang disiapkan, hit tertinggi kedua yang tercatat adalah untuk sumber daya perpustakaan (12%). Yang tertinggi secara alami untuk dokumen mata kuliah (78%) dan tertinggi setelah perpustakaan untuk informasi mata kuliah (5%).

Karena sebagian besar pengguna membuka browser Internet mereka di depan mereka sebagian besar waktu, penting bagi perpustakaan untuk menemukan cara untuk menempati sedikit dari real estat ini untuk mendapatkan perhatian pengguna. Sebuah Toolbar Perpustakaan NTU dibuat yang menyediakan tautan ke berbagai sumber daya dan layanan perpustakaan. Setelah pengguna menginstal toolbar, itu muncul sepanjang waktu di browser setiap kali dinyalakan. Jadi ketika pengguna mencari di internet, ada kemungkinan besar bahwa sumber daya perpustakaan akan menarik perhatian mereka, terutama ketika mereka mengetahui apa yang disediakan.

Perhatian dalam mode offline

Metode penciptaan perhatian juga berlaku dalam situasi offline dan merupakan trik lama dalam perdagangan perpustakaan. Misalnya, tampilan buku perpustakaan adalah perangkat yang menarik perhatian untuk menyorot bagian dari koleksi yang tidak akan diperhatikan oleh pengguna jika mereka tidak sering mengunjungi bagian tumpukan di mana buku-buku ini biasanya berada. Contoh lain termasuk stiker kebesaran atau pita gantung dari rak buku yang menyoroti buku-buku pilihan yang Perpustakaan ingin menarik perhatian pengguna. Lain bentuk tindakan sadar perhatian adalah untuk mengiklankan kelas instruksional pada waktu sebelum siswa memulai pekerjaan proyek mereka. Siswa cenderung lebih memperhatikan saat ini daripada selama masa orientasi dimana perhatian mereka lebih terfokus pada kegiatan sosial lainnya.

KESADARAN

Sebelum kita dapat menarik perhatian pengguna, mereka harus terlebih dahulu mengetahui sumber daya dan layanan perpustakaan tersedia. Tidak jarang mendengar pengguna mengungkapkan keterkejutan pada kekayaan sumber daya perpustakaan dan layanan setelah kelas instruksional pertama mereka atau lebih buruk lagi, ketika mereka akan lulus. Pengguna tidak dapat mengetahui apa yang disediakan perpustakaan hanya dengan hadir di perpustakaan atau bahkan mengunjungi situs web perpustakaan. Hal ini terutama berlaku untuk sumber daya elektronik. Strategi komprehensif untuk promosi dan pemasaran sumber daya dan layanan sangat penting untuk setiap perpustakaan akademik.

Pemasaran dari mulut ke mulut Buczynski (2007) merasa bahwa pola pikir pemasaran tradisional membawa pengguna ke perpustakaan (atau situs web) tidak akan berfungsi di lingkungan digital di mana sebagian besar pengguna mengharapkan akses langsung ke sumber daya. Sebaliknya, "tantangan bagi perpustakaan adalah bagaimana mengintegrasikan sumber daya digital mereka ke dalam situs Web" sering dikunjungi oleh penggunanya". Dia menyarankan bahwa pemasaran dari mulut ke mulut (WOM) (atau pemasaran viral) adalah cara yang jauh lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran. "WOM adalah bentuk komunikasi interpersonal antara konsumen mengenai pengalaman pribadi mereka dengan perusahaan, layanan atau produk" (Datta, Chowdhury dan Chakraborty, dikutip dalam Buczynski, 2007). Idanya adalah untuk memanfaatkan percakapan dan mengobrol di media jejaring sosial seperti blog, podcast, YouTube, Facebook, Twitter, dll., untuk menciptakan kesadaran akan layanan perpustakaan. Mengutip Datta lagi, "kesaksian dan dukungan oleh ahli atau rekan dapat dengan cepat menghasilkan peningkatan eksponensial dalam kesadaran merek baik dari segi a visibilitas dan efek pesan" (hal 198, Buczynski). Triknya adalah dalam mengidentifikasi cara-cara bagi perpustakaan untuk mendapatkan ke dalam ruang-ruang berpengaruh ini.

Menyadari pentingnya alat jejaring sosial dalam mempromosikan layanan perpustakaan, Perpustakaan kami baru-baru ini mengambil tugas mengoordinasikan semua pengembangan blog untuk Universitas. Bekerja dengan Pusat Layanan TI Universitas dan vendor eksternal, Perpustakaan akan menyediakan sejumlah besar template yang menarik untuk individu dan kelompok siswa, staf dan orang lain di masyarakat. Itu Perpustakaan akan memberikan saran, saran dan bimbingan kepada pengguna dalam membuat dan memelihara blog mereka dan mempengaruhi mereka dalam penggunaan perpustakaan dan sumber daya informasi sebagaimana dan pada saat yang tepat.

Kesadaran adalah pemasaran dan perhatian adalah penjualan Kesadaran berbeda dengan perhatian. Perhatian adalah tindakan memusatkan pikiran pada sesuatu di lingkungan sedangkan kesadaran adalah pengetahuan sadar tentang keberadaan sesuatu. Kesadaran datang sebelum perhatian. Misalnya, jika pengguna tidak menyadari bahwa ada online database gambar resolusi tinggi lukisan yang disediakan oleh Perpustakaan, perhatiannya tidak akan tertarik ke titik akses ke mereka bahkan ketika dia sedang mencari gambar seperti itu dalam pencariannya. Dalam bisnis jargon, kesadaran adalah pemasaran dan perhatian adalah penjualan.

PERSEPSI

Sejauh ini, kami telah membuat asumsi implisit bahwa orang akan secara aktif mencari informasi dalam memecahkan masalah atau dalam mengejar tugas belajar mereka. Diasumsikan juga bahwa orang-orang menganggapnya berharga waktu mereka untuk menggunakan sistem informasi apakah itu Internet atau perpustakaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik untuk tugas yang mereka lakukan. Mungkin bukan ini masalahnya. Misalnya, dalam pendidikan tradisional sistem (masih tersebar luas saat ini), dimungkinkan untuk hanya mengandalkan buku teks dan catatan yang direkomendasikan dari kelas untuk lulus ujian dan berlayar melalui perguruan tinggi. Kita tidak dapat berasumsi

bahwa setiap orang adalah tertarik untuk mencari informasi dan menemukan nilai dalam melakukannya. Bukan pengguna seperti itu mungkin pengguna berat Internet, tetapi cenderung menggunakannya terutama untuk hiburan, komunikasi, dan rekreasi tujuan daripada untuk mencari informasi aktif untuk pendidikan.

Oleh karena itu, persepsi seseorang Kegunaan pencarian informasi menentukan penggunaan sistem informasi seperti perpustakaan. Persepsi pengguna tentang peran dan fungsi perpustakaan dan pustakawan juga memainkan peran penting dalam mereka menggunakan layanan perpustakaan. Jika pengguna tidak merasa bahwa ada banyak nilai dalam menggunakan layanan perpustakaan, mereka tidak akan cenderung menggunakan ini.

KESIMPULAN

Selain nilai intrinsik dan kegunaannya, sumber daya atau layanan perpustakaan hanya akan sering digunakan jika nyaman digunakan, ketika perhatian pengguna ditangkap pada titik kebutuhan, ketika pengguna menyadarinya dan ketika pengguna memiliki persepsi yang baik tentang sumber daya dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Tidaklah cukup untuk mempertimbangkan masing-masing faktor ini secara tunggal karena mereka hanya efektif jika mereka hadir bersama-sama. Misalnya, kami mungkin memiliki layanan yang sangat mudah dan nyaman untuk digunakan, tetapi jika pengguna tidak menyadarinya, mereka tidak akan mencarinya untuk digunakan. Bahkan jika mereka menyadarinya, itu juga tidak akan digunakan jika tidak menjadi perhatian dan pemberitahuan pengguna, yang memiliki banyak pilihan untuk dipilih. Sebaliknya kita mungkin telah menciptakan tingkat kesadaran dan perhatian yang tinggi terhadap suatu layanan baru, namun jika tidak nyaman untuk diakses atau digunakan, layanan tersebut tidak akan lama digunakan. Demikian pula, bahkan jika kita memiliki kenyamanan, kesadaran dan perhatian tertutup, jika pengguna memiliki persepsi bahwa layanan yang disediakan oleh Perpustakaan tidak berguna, mereka bahkan tidak akan berusaha untuk menggunakannya. Dengan demikian, akan berguna bagi perpustakaan untuk mempertimbangkan empat faktor ini, terutama tiga yang pertama (yaitu kenyamanan, kesadaran dan penciptaan perhatian) ketika meninjau dan meluncurkan sumber daya dan layanan baru. Menciptakan persepsi yang baik tentang Perpustakaan adalah upaya advokasi dan mencakup semua pekerjaan perpustakaan.

Perpustakaan bergantung pada pengguna untuk kesuksesan mereka. Tujuan kami sebagai pustakawan adalah untuk membuat pengguna berpikir bahwa keberhasilan mereka dalam belajar dan pengembangan pengetahuan mereka bergantung pada perpustakaan juga. Tujuan ini semakin sulit setiap hari

dalam ekonomi Internet yang dicirikan terutama oleh banyaknya pilihan dan alternatif. Tidaklah cukup bagi kita untuk membangun sistem yang baik, menyediakan sumber daya yang besar dan menawarkan layanan yang inovatif. Ujian utama untuk keberhasilan semua inisiatif ini adalah apakah mereka akan sering digunakan. Makalah ini mengingatkan bahwa faktor kunci yang mungkin menentukan penggunaan sistem apa pun saat ini adalah kenyamanan, perhatian, dan persepsi kegunaan.

Daftar Pustaka

- Business Times (2009), "S'pore ICT market to grow 4.6% next year";
- Berry, L.L., Seiders, K. and Grewal, D. (2002), "Understanding Service Convenience", *Journal of Marketing*, Vol. 66, July, pp. 1-17;
- Buczynski, J. (2007), Referral Marketing Campaigns: "Slashdotting" Electronic Resources, *The Serials Librarian*, Vol. 53 No. 3, pp. 193-209;
- Choy F.C. (2008), "Librarianship: What is it about now?", paper presented at the Library Association of Singapore Conference 2008 : Innovate to Serve, 8-9 May, available at: http://www.las.org.sg/pa_cf.pdf;
- Datta, P.R., Chowdhury, D.N. and Chakraborty, B.R. (2005), "Viral Marketing: New Form of Word-of-Mouth Through the Internet", *Business Review* Vol. 3 pp 69-75.
- Farquhar, J.D. and Rowley, J. (2009), "Convenience: A Service Perspective", *Marketing Theory*, Vo. 9 No. 4, pp 425-438.
- Housewright, R. and Schonfeld, R. (2008), *Ithaka's 2006 Studies of Key Stakeholders in the Digital Transformation in Higher Education*, August 18, [New York, NY] : Ithaka, available at: <http://www.ithaka.org/research/Ithakas%202006%20Studies%20of%20Key%20Stakeholders%20in%20the%20Digital%20Transformation%20in%20Higher%20Education.pdf>
- De Rosa, C. (2005), *Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership*. OCLC Online Computer Library Center: Dublin, Ohio, available at: http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_intro.pdf
- Taylor, P. and Keeter, S. (2010), *Millennials: A portrait of Generation Next: Confident, Connected, Open to Change*, 24 February, Washington, D.C. : Pew Research Center. Available at <http://pewresearch.org/pubs/1501/millennials-new-survey-generational-personality-upbeat-opennew-ideas-technology-bound>
- Zipf, G.K. (1949), *Human Behavior and the Principle of Least Effort*, Addison-Wesley Press, Cambridge, Mass