Membuat dan Mengevaluasi
Model Layanan Kolaboratif di Perpustakaan

Oleh : Teguh Yudi Cahyono, SIPust, MM
Pustakawan Muda Univesitas Negeri Malang

Studi ini mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan yang terkait dengan penambahan layanan nonperpustakaan di ruang belajar perpustakaan universitas. Kita ingin tahu apakah pelatihan dan layanan kerjasama dengan unit luar dapat diandalkan dan efisien menghubungkan user ke pustakawan, dukungan akademik layanan, dan sumber daya lain yang mereka butuhkan; dan keterampilan tingkat lanjut (termasuk informasi pelatihan literasi) dapat berhasil dibangun ke dalam infrastruktur yang ada sebagai pendukung akademik. Kami mengidentifikasi strategi untuk mengatasi hambatan ketika membangun dan meningkatkan hubungan kolaboratif model layanan.

Pendahuluan

Banyak kemitraan kolaboratif antara perpustakaan dan bagian akademik lainnya, biasanya bagian dari proyek renovasi atau peluang pendanaan lainnya. Tulisan ini bertujuan untuk menampilkan model kemitraan yang berhasil dibangun selama pengurangan anggaran dan tenaga kerja serta mengidentifikasi hambatan potensial agar dapat menjadi sukses. Karena pendidikan tinggi terus menghadapi tantangan pendanaan. Oleh karena itu, perpustakaan harus memiliki model layanan agar tetap gesit dalam menghadapi potensi anggaran dan pengurangan staf.

Dengan mengintegrasikan layanan akademik lainnya ke dalam ruang perpustakaan dan model layanan yang ada, perpustakaan, dan mitra dapat terus menawarkan berbagai layanan berkualitas tinggi, mempertahankan misi, dan membangun fondasi untuk perencanaan kolaboratif di masa depan. Tulisan ini memiliki pertanyaan prioritas, “Bagaimana bisa administrator perpustakaan dan staf berkolaborasi dengan staf fakultas dari bagian akademik lainnya dalam institusi yang sama untuk meningkatkan pembelajaran dan keberhasilan siswa?”

Latar belakang

Popularitas perpustakaan dan lokasi strategis membuat perpustakaan sangat dihargai di kampus. Ruangnya biasa digunakan untuk acara kampus, kuliah, presentasi, dan konferensi kecil. Dengan demikian, perpustakaan telah menciptakan banyak kemitraan untuk kepentingan stakeholders. Memimpin kemitraan di pusat penelitian, perpustakaan sudah menjalin kerjasama dengan perpustakaan sekolah dan perpustakaan lainnya.

Idealnya, kemitraan dibuat dengan hati-hati, pemikiran strategis, dan pandangan ke arah perencanaan jangka panjang. Saat mendedikasikan sumber daya untuk kolaborasi, hal itu perlu dilakukan dengan pemikiran ke depan: Sangat mudah untuk memberikan ruang; jauh lebih rumit untuk mengambilnya kembali. Namun, kadang-kadang, didorong bersama oleh kekuatan atau keputusan eksternal.

Untuk mengakomodasi pengembangan layanan yang, mahasiswa maupun bagian akademik lainnya membutuhkan lebih banyak ruang di perpustakaan. Pada saat itu, perpustakaan

menggabungkan Layanan Referensi dengan Access Services ke Library Services Desk (LSD). Memberikan layanan kepada pihak luar membutuhkan kemitraan yang terarah dan strategis sejak awal.

Penambahan titik layanan baru dan sangat terlihat yang kemungkinan akan menerima banyak perhatian perpustakaan dan membutuhkan penilaian berkelanjutan. Kemitraan yang berdedikasi dan kolaboratif yang memprioritaskan program pelatihan yang mempromosikan sistem rujukan yang kuat sangat penting untuk keberhasilan. Perpindahan ke lantai utama perpustakaan dan ke banyak lokasi yang lebih terlihat akan memperkenalkan perubahan besar pada model layanan mereka.

Perpustakaan dapat membangun proyek penilaian untuk mengukur potensi keberhasilan kemitraan yang baru. Untuk tulisan ini, kami ingin mengetahui:
1) Dapatkah kerjasama pelatihan dan pelayanan? dengan sumber pembelajaran akademik secara andal dan efisien yang akan menghubungkan user ke pustakawan, layanan dukungan akademik, dan sumber daya lain yang mereka butuhkan? dan
2) Bagaimana, jika ada, keterampilan lanjutan (termasuk informasi literasi) pelatihan berhasil dibangun ke dalam infrastruktur akademik yang ada departemen pendukung, untuk kepentingan akademik mahasiswa?

Untuk mempersiapkan perpindahan layanan ke perpustakaan dan untuk mempersiapkan pusat pembelajaran dan bekerja sama dengan perpustakaan untuk membangun bidang kolaborasi termasuk pelatihan untuk mahasiswa pada keterampilan dasar (terkait pekerjaan) dan keterampilan lanjutan (keterampilan tambahan, seperti informasi) melek huruf, komunikasi, dan keterampilan penting lainnya) untuk tujuan penempatan staf di model layanan umum; ruang khusus di perpustakaan *makerspace* untuk rekan mentor dan tutor untuk melakukan jam kerja; dan meja layanan lintas disiplin yang dikelola oleh mahasiswa. Selain itu, pembelajaran ditawarkan secara online dengan pusat penulisan serta tutor matematika dan sains; pembinaan akademik; pendampingan sejawat; instruksi tambahan untuk kursus; dan mendukung seminar yang berfokus pada topik seperti manajemen.

Kajian Pustaka

Hubungan yang diuraikan dalam tulisan ini bersifat kolaboratif, tidak ada pihak yang ingin mengubah layanannya atau mengubah siapa yang menawarkan setiap layanan. Sebaliknya, mereka berusaha untuk mempertahankan tingkat layanan yang tinggi kepada mahasiswa dengan membangun basis pengetahuan untuk dibagikan secara strategis. Oleh karena itu, kajian pustaka dalam tulisan ini meliputi pelatihan asisten mahasiswa perpustakaan dan peran rujukan di perpustakaan.

Dalam tulisan ini, ruang lingkup pelatihan asisten mahasiswa terbatas pada eksplorasi keunggulan dan tantangan untuk pelatihan lanjutan, perspektif mahasiswa tentang pelatihan, memotivasi dan melibatkan mahasiswa dalam proses pelatihan. Melatih asisten mahasiswa untuk menjadi staf layanan memberikan banyak keuntungan bagi perpustakaan, karyawan mahasiswa, dan pelindung perpustakaan. Asisten siswa untuk menjawab pertanyaan dasar dan mendukung sistem rujukan yang kuat, gratis pustakawan dari duduk di meja referensi dan memungkinkan

pustakawan untuk bekerja pada yang lebih kompleks pertanyaan penelitian. Untuk karyawan mahasiswa, itu juga memberikan kesempatan kepemimpinan mereka.

Ini membantu asisten mahasiswa dalam studi mereka sendiri, memperkuat keterampilan literasi informasi mereka dan meningkatkan kesadaran mereka akan sumber daya dan layanan perpustakaan. Heather Jacobson dan Kristen Shuyler menemukan bahwa 80 persen pekerja mahasiswa dalam studi mereka mengatakan bekerja di perpustakaan membuat mereka “lebih nyaman menggunakan layanan perpustakaan, sumber daya, dan ruang untuk studi mereka sendiri.” Erin McCoy menemukan bahwa mahasiswa yang pernah bekerja di perpustakaan lulus dengan rata-rata IPK yang lebih tinggi dari rekan-rekannya. Ada juga keuntungan untuk semua pengguna perpustakaan. Melatih asisten mahasiswa memungkinkan perpustakaan tetap buka dan tetap siap melayani referensi meskipun ketersediaan pustakawan terbatas. Sandy Farrell dan Carol Driver menyatakan bahwa mahasiswa yang menggunakan perpustakaan “cenderung lebih mudah berhubungan dengan asisten mahasiswa” daripada staf perpustakaan”—yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa pengguna kami akan mencari referensi di perpustakaan.

Ada tantangan untuk melatih asisten mahasiswa. Dibutuhkan banyak waktu untuk melatih mahasiswa, diperparah dengan tingkat turnover yang tinggi. Jane Kathman dan Michael Kathman mendaftar sejumlah tantangan tambahan untuk melatih karyawan mahasiswa: mahasiswa supervisor memiliki tugas pekerjaan lain selain melatih karyawan mahasiswa sehingga tersedia untuk menghabiskan waktu pelatihan terbatas; mungkin ada banyak mahasiswa untuk dilatih pada satu waktu karena untuk status paruh waktu mahasiswa dan tingkat turnover yang tinggi; dan pelatihan harus diselesaikan dalam waktu yang singkat. Program pelatihan mahasiswa terus menerus perlu dievaluasi dan direvisi. Staf perpustakaan yang membuat program pelatihan harus mempersiapkan mahasiswa untuk bekerja tanpa pengawasan. Menjadi kelompok karyawan yang sementara, tingkat keterlibatan juga menjadi perhatian. Farrell dan Driver menyatakan bahwa mahasiswa tidak melihat pekerjaan itu sebagai pekerjaan 'nyata', tetapi sebagai batu loncatan untuk pekerjaan yang mereka pilih.”

Sampai saat ini, sebagian besar penelitian dalam literatur perpustakaan yang berkaitan dengan pelatihan mahasiswa ditulis dari:perspektif perpustakaan, tetapi ada sedikit penelitian tentang perspektif mahasiswa. Yakub-putra dan Shuyler menemukan bahwa mahasiswa cenderung melihat "pekerjaan perpustakaan mereka memiliki" efek positif pada kinerja akademik mereka.” Mahasiswa juga melaporkan bahwa mereka menemukan keterampilan yang dapat ditransfer dan pengalaman kerja yang diperoleh di perpustakaan menjadi berharga untuk mengejar karir di perpustakaan. McCoy menemukan bahwa 82 persen mahasiswa peserta merasa bahwa bekerja di perpustakaan "meningkatkan keberhasilan akademis mereka." Andrew Brenza, Michelle Kowalsky, dan Denise Brush menemukan 43 persen peserta mahasiswa menyatakan pelatihan perpustakaan mereka akan sangat berguna bagi mereka, sementara 57 persen dari peserta mengatakan bahwa pelatihan perpustakaan akan membantu mereka dalam kursus mereka. Dalam studi oleh Amanda Melilli, Rosan Mitola, dan Amy Hunsaker, mahasiswa menemukan "nilai dalam keterampilan" yang dapat ditransfer ke berbagai bidang kehidupan mereka.” Peserta mahasiswa karyawan (97%) menemukan apa yang mereka pelajari di seminar perpustakaan berguna untuk studi akademis mereka. Suatu persentase yang sedikit lebih kecil (tingkat di atas 80%) dari peserta juga setuju dengan "pernyataan" bahwa keterampilan perpustakaan memberikan keterampilan untuk pekerjaan setelah kuliah dan dunia kerja.”

Apakah karyawan mahasiswa menemukan nilai dalam pekerjaan perpustakaan mereka atau tidak, keterampilan yang mereka peroleh dengan bekerja di perpustakaan itu berharga. Oleh karena itu, motivasi dan keterlibatan saling berhubungan. Michelle Reale berpendapat bahwa "motivasi adalah otot yang harus dikembangkan." Itu adalah sesuatu yang bisa berubah dan sesuatu yang dapat dikembangkan oleh pemberi kerja. Terrence Luther Cottrell dan Brigitte Bell menyatakan bahwa mahasiswa mampu menawarkan layanan berkualitas tinggi jika mereka "dimotivasi dengan benar, dipupuk dan diinformasikan tentang nilai mereka sebagai karyawan yang penting." Ini dimulai sejak dini ketika mahasiswa pertama kali mulai bekerja untuk perpustakaan. Perpustakaan harus menetapkan harapan yang jelas dan model perilaku ini. Beberapa peneliti menekankan pentingnya komunikasi dalam memotivasi dan melibatkan karyawan mahasiswa. Banyak yang berpendapat bahwa, jika perpustakaan berkomunikasi bagaimana pekerjaan mahasiswa sesuai dengan misi dan visi perpustakaan yang lebih besar, karyawan mahasiswa lebih mungkin untuk terlibat dalam pekerjaan mereka. 23 Sara Smith dan Quinn Galbraith melaporkan melakukan sesuatu yang berarti atau berkontribusi pada perpustakaan adalah salah satu faktor utama menjaga mahasiswa bekerja di perpustakaan, perpustakaan harus memanfaatkan nilai ini "dengan membantu" karyawan Milenial mereka memahami pentingnya pekerjaan mereka.

Staf perpustakaan dapat menjelaskan bagaimana pekerjaan khusus seorang karyawan agar berkontribusi pada perpustakaan secara keseluruhan." Untuk tujuan ini, rujukan adalah dasar dari model layanan bersama dan karena itu merupakan fokus dasar dari pelatihan mahasiswa. Rujukan telah menjadi bagian penting dari layanan referensi sejak nonpustakawan mulai mengisi meja referensi. Namun, banyak perpustakaan mulai menyadari bahwa pustakawan menghabiskan banyak waktu menjawab pertanyaan nonreferensi.

Didorong oleh keinginan untuk membebaskan pustakawan dari "beban pekerjaan rujukan" ini, serta realitas keterbatasan anggaran, jam layanan yang diperluas, dan harapan pengguna, perpustakaan mulai bereksperimen dengan model layanan dan staf baru. Meskipun dipopulerkan pada 1990-an sebagai model Brandeis, model referensi berjenjang dimulai segera setelah nonpustakawan mulai bekerja di meja referensi.

Eksperimen dengan menggunakan siswa di meja referensi dimulai pada akhir 1960-an. Dengan cepat menjadi jelas bahwa menggunakan siswa dalam model berjenjang memberikan layanan referensi dapat optimal. Eksperimen awal dengan seorang mahasiswa di meja referensi di SUNY pada tahun 1970 menemukan hasil positif, mencatat bahwa "Beberapa mahasiswa mampu berhubungan lebih efektif dengan teman sebaya daripada dengan pustakawan." Meskipun ada skeptisisme umum tentang mengizinkan mahasiswa bekerja di meja referensi, faktanya bahwa mahasiswa dapat "mengurutkan" pertanyaan sebelum melibatkan waktu pustakawan pada akhirnya akan memungkinkan pustakawan untuk membantu lebih banyak pengguna. Diskusi dalam literatur kemudian bergeser ke yang sesuai metode pelatihan, manfaat dan tantangan mempekerjakan mahasiswa. Prosedur rujukan yang andal sangat penting untuk layanan informasi: "...pemanfaatan sumber daya dengan meminta staf senior dan pustakawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk menjawab secara mendalam pertanyaan penelitian daripada mengarahkan mahasiswa ke mesin fotokopi dan kamar mandi."

Jika perpustakaan tidak secara fisik hadir untuk membantu user mencari bantuan penelitian, mereka membutuhkan cara yang dapat diandalkan untuk terhubung dengan user. Sejak awal, "perhatian khusus" telah diberikan untuk prosedur rujukan. Dalam eksperimen Arthur Young di SUNY, "semua penelitian" dan pertanyaan yang memakan waktu lebih dari sepuluh menit akan dialihkan ke seorang profesional, ”memesan rujukan untuk pertanyaan yang sulit atau ekstensif. Belajar kapan harus merujuk membutuhkan kategorisasi fungsi yang terjadi di meja referensi. Pada tahun 1970, fungsi mereka secara luas dipisahkan menjadi dua bidang: rutin dan profesional. Melatih mahasiswa untuk mengkategorikan pertanyaan merupakan tantangan yang berkelanjutan, terutama sebagai parameter rutin dan profesional yang terus bergeser.

Sementara pertanyaan penelitian mendalam dirujuk ke pustakawan untuk penelitian, banyak referensi atau pertanyaan penelitian dasar dapat dijawab atau dimediasi oleh mahasiswa pekerja. Tantangannya adalah melatih mahasiswa pekerja untuk menentukan apa yang ditanyakan oleh user, bagaimana menemukan informasi itu, dan kapan mereka harus merujuk pertanyaan itu. Transisi dari model referensi (dipekerjakan terutama oleh pustakawan) ke model meja (menampilkan layanan berjenjang dan mengandalkan rujukan) akhirnya tumpang tindih dengan penciptaan area belajar bersama di perpustakaan. Sedangkan model meja informasi sering mengurangi jumlah meja layanan di perpustakaan, model pembelajaran bersama terkadang berakhir memperkenalkan layanan baru. Setiap layanan memberikan akses ke bidang keahlian tertentu, jadi ada baiknya mempertimbangkan pelatihan silang yang mungkin diinginkan untuk menemani sistem rujukan yang kuat dan andal dalam komunitas pembelajaran lingkungan dengan beberapa meja layanan.

Ada sedikit penelitian yang menguraikan peran rujukan dalam model pembelajaran bersama, khususnya ketika meja layanan dikelola oleh mahasiswa dan staf nonperpustakaan. Banyak model menguraikan layanan yang berfungsi secara independen satu sama lain. Andrea Stanfield dan Russell Palmer mencatat, “Karena model ini berkembang pesat dan diterima di perpustakaan universitas, mahasiswa dan anggota staf lainnya sering berada di lokasi fisik di mana pertanyaan referensi tidak dapat dihindari.” Bahkan dengan lebih dari satu meja layanan, user harus menerima bantuan tingkat dasar dan, jika diperlukan, rujukan langsung.

Salah satu model yang sukses mampu “menyediakan layanan satu atap” untuk pengguna perpustakaan" dan "mempercepat rujukan ke user." Pada akhirnya, perpustakaan telah mengundang kolaborator ke ruang mereka, dan mereka telah merevisi layanannya. Tidak ada indikasi bahwa ruang perpustakaan akan berhenti berkembang. Sebaliknya, karena pendidikan tinggi terus beradaptasi dengan jumlah user dan realitas anggaran, perpustakaan akan tetap relevan dengan tetap fleksibel dalam memberikan informasi, ruang, dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan mereka.

Di ruang bersama ini “aplikasi pelatihan silang yang menyatukan beberapa unit kampus dapat membantu dan mengarahkan pada rujukan yang lebih akurat, dan memfasilitasi pengalaman bagi mahasiswa.” Kami ingin mengeksplorasi reliabilitas dan efisiensi pelatihan dan kolaborasi layanan dengan pusat belajar akademik lainnya dan apakah pelatihan keterampilan tingkat lanjut berhasil dibangun ke dalam infrastruktur unit yang ada.

Metodologi

Tulisan ini mengumpulkan data dengan dua cara berbeda: data transaksional dan wawancara. Untuk mengeksplorasi sifat kebutuhan pengguna dan apakah pengguna terhubung ke layanan yang mereka diperlukan, statistik transaksi dikumpulkan di meja layanan. Untuk studi ini, data transaksional dari bulan pertama semester digunakan. Data transaksi dikumpulkan dipilih di setiap meja melalui formulir online yang dibuat. Data dikumpulkan melalui tiga pertanyaan pada formulir: jenis pertanyaan, dari mana pertanyaan diperoleh? dirujuk, dan menjelaskan pertanyaan teknologi apakah mereka dirujuk atau tidak. Pertanyaan pilihan adalah arah, referensi, bantuan teknologi, rujukan, atau "lainnya."

Untuk menyelidiki efektivitas yang dirasakan dari proses rujukan dan apakah pelatihan keterampilan untuk asisten mahasiswa dapat berhasil dibangun ke dalam infrastruktur yang ada, wawancara dengan asisten mahasiswa (karyawan mahasiswa) dan pengawas mahasiswa (karyawan staf profesional dan satu karyawan asisten lulusan).

Untuk wawancara, dua kelompok peserta diidentifikasi:
1) mahasiswa asisten yang bekerja di meja layanan dan
2) pengawas meja layanan. Peserta direkrut melalui email langsung melalui proses seleksi. Materi pelatihan yang ada dan harapan umum ditinjau untuk membuat dua set pertanyaan wawancara. Dua set pertanyaan wawancara yang berbeda dibuat untuk setiap peserta kelompok (yaitu, asisten mahasiswa dan pengawas mahasiswa). Setiap rangkaian pertanyaan terdiri dari delapan dan sembilan pertanyaan (asisten mahasiswa dan pembimbing mahasiswa masing-masing) termasuk pertanyaan tentang rujukan, pelatihan, dan sikap.

Statistik transaksional dari setiap meja dikumpulkan untuk membandingkan jenis pertanyaan apa ditanyakan di setiap meja dan volume pertanyaan dirujuk ke layanan lain. Pertanyaan dikategorikan sebagai arah, referensi, bantuan teknis, layanan, rujukan, dan lainnya.

Data wawancara dianalisis menggunakan analisis isi tematik dan diurutkan berdasarkan tipe partisipan (asisten siswa atau supervisor) dan tipe layanan. Kategori luas adalah terkait dengan masing-masing pertanyaan penelitian. Satu tema kategori dibangun terkait dengan rujukan (menghubungkan pengguna ke layanan yang mereka butuhkan) dan kategori lainnya tema yang dibangun terkait dengan pelatihan asisten mahasiswa di meja layanan perpustakaan. Peneliti mengidentifikasi tema di setiap kategori dan mengembangkan kode. Kode diterapkan pada transkrip wawancara untuk mengidentifikasi tanggapan persamaan dan perbedaan peserta.

Hasil

Sebanyak 15 asisten mahasiswa (52% tingkat respons) dan tujuh pengawas (88% tingkat respons) berpartisipasi dalam wawancara untuk total 22 peserta. Diurutkan berdasarkan meja layanan, total 10 asisten mahasiswa (tingkat respons 53%), lima pengawas (tingkat respons 83%), lima Asisten mahasiswa (tingkat respons 50%), dan dua pengawas (tingkat respons 100%) berpartisipasi dalam wawancara.

Asisten mahasiswa menunjukkan pemahaman yang konsisten tentang proses rujukan. Semua kecuali satu menggambarkan prosedur rujukan dasar yang dapat diterima. Pengawas dengan suara bulat yakin dalam penggunaan referensi asisten mahasiswa. Terkait, asisten mahasiswa dan

pengawas sepakat bahwa rujukan yang salah ke area layanan mereka jarang terjadi Ketika itu terjadi, rujukan kemungkinan tidak internal rujukan melainkan rujukan dari luar kampus. Yang penting, penelitian terjadwal meningkat sebesar 14 persen untuk periode yang ditinjau; 30 persen dari sesi itu dijadwalkan menggunakan layanan alat meja untuk menyelesaikan rujukan ke pustakawan.

Lalu Lintas di Dua Meja Layanan

Menggali lebih dalam untuk meningkatkan rujukan, asisten mahasiswa dan pengawas sama-sama diminta untuk mengidentifikasi hambatan untuk menyelesaikan rujukan tepat waktu atau akurat. Ada hambatan satu yang umum diidentifikasi: 40 persen asisten mahasiswa mengidentifikasi kurangnya pengetahuan mereka sendiri sebagai penghalang dan pengawas sebagian besar setuju dengan mereka (71%), juga mengidentifikasi asisten mahasiswa kurangnya pengetahuan sebagai penghalang. Pengawas juga sering mengidentifikasi kurangnya pengalaman mahasiswa sebagai penghalang, mungkin yakin bahwa lebih banyak waktu di pekerjaan akan secara alami menghilangkan hambatan. Hanya satu asisten mahasiswa yang mengidentifikasi kurangnya pengalaman sebagai penghalang. Tiga asisten mahasiswa mengidentifikasi kurangnya pemahaman tentang kebutuhan user sebagai penghalang. Kumpulan hambatan yang diidentifikasi ditemukan dalam wawancara dapat diatasi melalui mahasiswa yang sedang melakukan pelatihan asisten (topik khusus, wawancara referensi, dan modalitas pelatihan lainnya).

Asisten mahasiswa umumnya mengidentifikasi tekanan terkait waktu sebagai penghalang saat bekerja. Mereka menyebutkan perasaan “terlalu sibuk”, “terburu-buru”, dan itu "user juga sedang terburu-buru." Beberapa orang lain merasa kewalahan dengan banyaknya informasi yang mereka dapatkan tentang berbagai area dan layanan di perpustakaan. Hambatan ini tidak diidentifikasi sama sekali dalam wawancara dengan supervisor. Sementara hambatan ini mungkin tidak dapat ditangani secara langsung melalui pelatihan, mereka mungkin ditangani secara tidak langsung melalui budaya tempat kerja di meja layanan.

Untuk memiliki sistem rujukan yang kuat, asisten mahasiswa perlu dilatih secara memadai ke titik di mana mereka merasa nyaman dengan tugas pekerjaan mereka. Ketika ditanya apakah ada bagian dari pelatihan referensi yang dirasakan asisten mahasiswa tidak terkait langsung dengan pekerjaan mereka, tanggapan tergantung pada layanan mana mereka bekerja. Dengan suara bulat, asisten mahasiswa menemukan semua pelatihan terkait dengan pekerjaan mereka.

Mayoritas asisten mahasiswa menemukan pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Hanya satu asisten mahasiswa yang menemukan beberapa pelatihan relevan tetapi secara keseluruhan merasa negatif karena harus melalui pelatihan yang tidak bermanfaat secara langsung untuk pekerjaan mereka. Beberapa asisten mahasiswa (60%) merasa itu adalah informasi yang bermanfaat bagi mereka sebagai siswa meskipun mereka melaporkannya tidak membantu mereka sebagai karyawan siswa.

Sebagai perbandingan, empat pengawas (57%) berpikir bahwa asisten mahasiswa bersedia untuk belajar hal-hal yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaan mereka sementara tiga supervisor (43%) mengatakan mereka melakukannya tidak percaya asisten mahasiswa bersedia untuk mempelajari hal-hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan mereka. Satu pengawas

mencatat bahwa, jika asisten mahasiswa diberi kesempatan mengapa mereka belajar sesuatu, mereka akan bersemangat untuk mempelajari hal-hal baru terlepas apakah itu untuk pekerjaan mereka atau untuk studi pribadi.

Seorang supervisor mencatat bahwa mereka tidak berpikir asisten mahasiswa bersedia untuk belajar ekstra dan melihat mentalitas "bukan pekerjaan saya" dengan banyak asisten siswa di mana mereka tidak mau untuk mengambil lebih dari yang mereka bisa. Supervisor lain yang menanggapi pertanyaan ini secara negatif juga mencatat bahwa mereka tidak berpikir asisten mahasiswa mau mempelajari hal-hal yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaannya. Ketika ditanya apakah menurut mereka asisten mahasiswa menghargai pelatihan yang diberikan kepada mereka, tidak ada konsensus. Tiga dari pengawas siswa melakukannya berpikir asisten mahasiswa menghargai pelatihan sementara dua pengawas tidak yakin apakah asisten mahasiswa menghargainya. Dua pengawas tidak menganggap asisten mahasiswa menghargai pelatihan dan menyatakan bahwa mereka pikir asisten mahasiswa membenci aspek "pekerjaan rumah" dari pelatihan. Dua pengawas mengatakan bahwa asisten mahasiswa menghargai pelatihan referensi paling banyak dan pelatihan sirkulasi paling sedikit. Pengawas lain mengatakan asisten mahasiswa sangat menghargai pelatihan pembinaan dan bimbingan belajar dan paling tidak menghargai pelatihan referensi.

Mayoritas asisten mahasiswa bersedia mempelajari hal-hal yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaannya. Lima asisten siswa bersedia mempelajari hal-hal tambahan mengatakan bahwa pelatihan harus opsional. Salah satu asisten siswa yang bersedia mengatakan bahwa, jika adalah pelatihan opsional, sebagian besar asisten mahasiswa tidak akan berpartisipasi di dalamnya. Tanggapan tentang apa yang harus dicakup oleh pelatihan tambahan sangat bervariasi. Berikut ini adalah beberapa tanggapan: panduan gaya, database, departemen lain, hal-hal yang berkaitan dengan karir atau jurusan, bantuan dengan bimbingan belajar, metode penelitian lanjutan, Koleksi dan Arsip Khusus, dan Digital peralatan Media.
Umumnya sebagian besar peserta (asisten mahasiswa dan pembimbing) merasa asisten mahasiswa harus dilatih silang; sebagian besar, mereka mencatat bahwa pelatihan di layanan dan departemen lain akan sangat membantu untuk membuat rujukan yang baik. Tiga pengawas mengatakan bahwa lintas pelatihan akan terlalu banyak pelatihan untuk asisten mahasiswa, bahwa mereka mungkin menjadi kewalahan. Seorang asisten mahasiswa mencatat rasa pemisahan antar layanan, sementara pelatihan silang bagus secara teori. Lebih dari setengah dari asisten mahasiswa menyebutkan minat dalam pelatihan silang di bidang layanan perpustakaan yang berbeda.

Pertanyaan terbuka, “Apakah masuk akal untuk memiliki layanan kolaboratif di perpustakaan?” berpose untuk masing-masing narasumber, mahasiswa dan pembimbing keduanya, di akhir sesi wawancara. Meskipun kekhawatiran tentang proses, komunikasi, dan pelatihan silang, orang yang diwawancarai dengan suara bulat setuju bahwa “masuk akal” jika layanan kolaboratif ditempatkan di perpustakaan. Setengah menyebutkan bahwa layanan kolaboratif lebih mudah diakses di perpustakaan daripada di lokasi sebelumnya, yang dirujuk. Ruang perpustakaan dirujuk secara positif, terbuka, ramah, komunitas—semuanya menguntungkan mitra dalam ruang yang sama.

Kemitraan ini dipandang sebagai cara untuk mempertahankan mahasiswa di perpustakaan, meningkatkan lalu lintas, dan menciptakan toko serba ada untuk layanan serupa dan terkait kepada mahasiswa. Tiga orang yang diwawancarai menunjukkan bahwa memiliki layanan kolaboratif di perpustakaan populer yang sudah sibuk dapat menghilangkan stigma yang terkait dengan mencari jasa bimbingan belajar. Memiliki layanan ini di tempat di mana siswa sudah berada meningkatkan kemungkinan bahwa mereka akan nyaman menggunakannya.

Diskusi

Dapatkah pelatihan dan kolaborasi layanan secara andal dan efisien menghubungkan siswa ke pustakawan, layanan pendukung akademik, dan sumber daya lain yang mereka butuhkan?

Rujukan yang akurat dan tepat waktu adalah inti dari model meja layanan Perpustakaan. Peneliti yakin bahwa sistem rujukan pada dasarnya berfungsi, sebagaimana dibuktikan oleh peningkatan 14 persen dalam konsultasi penelitian terjadwal, sehingga perhatian dapat beralih ke identifikasi dan mengatasi hambatan untuk mempertahankan dan meningkatkan hubungan kolaboratif, model layanan dua meja, pelatihan dasar dan lanjutan. Hubungan kolaboratif di perpustakaan membutuhkan tujuan bersama; ada banyak menulis tentang kolaborasi, ada sedikit yang menguraikan tantangan yang melekat dalam kolaborasi hubungan antar departemen yang terpisah.

Studi saat ini mengidentifikasi beberapa tantangan yang harus dibenahi jika kerjasama dengan mitra luar tetap sehat. Tujuan urusan kemahasiswaan dan perpustakaan tumpang tindih, yang paling jelas karena keduanya berakar dalam keberhasilan siswa. Namun, mereka memiliki filosofi yang terpisah. Di mana urusan kemahasiswaan berfokus mendidik mahasiswa "keseluruhan", dengan menekankan pada "pengembangan mahasiswa sebagai" seseorang daripada pada pelatihan intelektualnya saja, ” Perpustakaan fokus pada informasi literasi dan menghubungkan mahasiswa dengan informasi. Perbedaan mendasar ini penting untuk perlu diingat saat menciptakan tujuan bersama.

Komunikasi menjadi penting dengan adanya perbedaan filosofis dan budaya. Pauline Swartz, Brian Carlisle, dan E. Chisato Uyeki mencatat bahwa “kolaborasi lintas kampus dapat dengan mudah rusak karena tantangan dalam komunikasi dan kesalahpahaman karena perbedaan budaya unit kampus.” Misalnya, perpustakaan secara teratur mengumpulkan data transaksional dari banyak jenis, tetapi bimbingan belajar tidak.

Perpustakaan terkejut ketika data transaksi bimbingan belajar sangat kurang dilaporkan setelah hanya satu bulan kemitraan. Namun, melihat melalui lensa perbedaan budaya departemen, data transaksional pengumpulan dilihat oleh satu layanan sebagai praktik yang diasumsikan dan oleh layanan lain sebagai tugas asing. Satu-satunya cara untuk mengurangi kesalahpahaman atau kesenjangan yang sedang berlangsung adalah dengan berkomunikasi secara eksplisit tentang harapan.Tidak mengherankan, banyak orang yang diwawancarai dengan santai menyatakan minatnya pada komunikasi yang lebih baik.

Komunikasi tanpa menawarkan contoh konkrit bagaimana tepatnya memperbaikinya. Sebagai contoh, ketika merencanakan pelatihan asisten mahasiswa, tampaknya jelas untuk menggabungkan kelompok untuk bagian dari pelatihan. Namun, tidak ada kelompok yang

tertarik untuk berbagi karena dianggap sebagai sesi pelatihan "sendiri". Untuk mempertahankan pelatihan silang dan level dasar kompetensi inti di antara semua asisten mahasiswa, penting untuk mengeksplorasi cara yang lebih baik untuk mendorong kedua kelompok untuk terus bekerja sama. Pada akhirnya, “komunikasi yang jelas dan berkelanjutan komunikasi antara semua pihak sangat penting untuk pemeliharaan kemitraan.” Banyak hambatan yang teridentifikasi untuk menyediakan rujukan berkualitas yang berkelanjutan; misalnya "kurangnya pengalaman", "tekanan waktu", dan "pengetahuan".

Ketika pengalaman saja dapat membantu membangun pengetahuan, ada teknik yang mungkin mendukung perolehan pengetahuan dan kepercayaan diri. Dengan peningkatan kepercayaan, individu mungkin menjadi lebih efisien dan asisten mahasiswa mungkin mengalami penurunan perasaan banyak tekanan waktu. Kompetensi inti yang diusulkan Stanfield dan Palmer, yang selaras dengan temuan penelitian ini, memberikan garis besar untuk pelatihan keterampilan dasar berkelanjutan yang mungkin mengatasi hambatan asisten mahasiswa di layanan.

Mereka menyarankan untuk fokus pada keterampilan komunikasi, wawancara referensi, koleksi, katalog, database, dan keterampilan teknis. *Bagaimana, jika ada, pelatihan keterampilan lanjutan (termasuk literasi informasi) dapat berhasil dibangun? infrastruktur departemen pendukung akademik yang ada, hingga manfaat akademik dari asisten mahasiswa dalam memberikan layanan?*

Manfaat potensial untuk bekerja di lingkungan perpustakaan adalah kesempatan untuk memperoleh keterampilan tingkat lanjut. Namun, perolehan keterampilan bergantung pada banyak variabel. Cukup menyediakan mahasiswa *kesempatan* untuk memperoleh keterampilan saat bekerja di perpustakaan tidak menjamin bahwa asisten mahasiswa akan memperoleh keterampilan. Data wawancara menunjukkan bahwa keterlibatan siswa sangat penting dalam pelatihan keterampilan, terutama pelatihan keterampilan lanjutan. Jadi, sementara tingkat keterlibatan yang rendah dapat menyelesaikan pekerjaan dasar, tingkat keterlibatan diperlukan untuk membangun pelatihan keterampilan tingkat lanjut ke dalam budaya layanan.

Mengumpulkan informasi dari materi pelatihan dan wawancara dari asisten mahasiswa dan supervisor, "keterampilan" dapat dipisahkan menjadi dua kategori. *Keterampilan dasar* adalah yang diperlukan untuk menjadi karyawan yang sukses, seperti memberikan rujukan yang akurat, pemahaman tentang layanan, kepercayaan diri, dan rasa ingin tahu tentang area dan layanan lain di seluruh Perpustakaan. Keterampilan dasar terutama untuk pekerjaan tertentu dan oleh karena itu terutama bermanfaat bagi pelanggan.

Seorang asisten mahasiswa yang memiliki *keterampilan dasar* tingkat rendah masih bisa menjadi seorang karyawan yang efektif; tetapi, saat keterlibatan mereka meningkat, interaksi mereka dengan pelanggan menjadi lebih efisien. Misalnya, memberikan rujukan yang akurat adalah dasar untuk layanan fungsional, tetapi asisten mahasiswa dengan percaya diri dan rasa ingin tahu (artinya, terlibat di tingkat yang lebih tinggi) dapat memberikan rujukan yang lebih lengkap dan efisien, membutuhkan lebih sedikit bantuan dari rekan kerja, dan memberikan pelanggan dengan lebih percaya diri dalam layanan yang mereka terima.
Keterampilan lanjutan mencakup *keterampilan* tambahan yang mungkin diperoleh seseorang sebagai manfaat bekerja dengan budaya perpustakaan, seperti keterampilan literasi informasi,

keterampilan komunikasi, dan keterampilan penting lainnya. Keterampilan tingkat lanjut sering kali tidak secara khusus terkait dengan pekerjaan yang dilakukan asisten mahasiswa; penerima manfaat utama dari keterampilan lanjutan adalah asisten mahasiswa.

Seorang asisten mahasiswa yang terlibat pada tingkat rendah dalam *keterampilan lanjutan* terutama berkaitan dengan apakah suatu keterampilan berguna untuk pekerjaan mereka; mereka mungkin bertanya, “Apakah saya *harus* belajar ini?" Saat keterlibatan mereka meningkat, mereka akan menemukan bahwa perolehan keterampilan tingkat lanjut berguna untuk pekerjaan dan pengalaman akademis mereka sendiri, menunjukkan penghargaan atas kegunaan akademis dari keterampilan. Selain itu, asisten mahasiswa yang terlibat pada tingkat tinggi dalam keterampilan lanjutan akan menemukan keterampilan yang berguna untuk kehidupan dan juga kemudian dapat menggunakannya untuk meningkatkan interaksi mereka dengan pelanggan, menunjukkan kedewasaan akademis mengenai perolehan keterampilan.

Baik dalam keterampilan dasar dan keterampilan lanjutan, tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dipasangkan dengan rasa ingin tahu dan motivasi diri untuk belajar lebih banyak. Namun, ada hambatan atau keterbatasan yang menjaga asisten mahasiswa agar tidak lebih terlibat, terutama yang berkaitan dengan keterampilan belajar. Studi ini mengidentifikasi hambatan berikut untuk keterlibatan:

•Kurangnya kesediaan asisten mahasiswa untuk berpartisipasi, terutama jika partisipasi bersifat opsional
•Sikap negatif asisten mahasiswa terhadap pelatihan ekstra
•Relevansi atau nilai yang dirasakan dari kesempatan pelatihan
•Kendala waktu
•Kurangnya pengetahuan dan/atau pengalaman memperoleh keterampilan tingkat lanjut

Para peneliti mengidentifikasi hubungan antara kesediaan untuk berpartisipasi dan relevansi/nilai terutama yang berkaitan dengan tingkat keterlibatan mahasiswa. Mengenai pelatihan apa pun adalah tambahan atau tidak secara teknis diperlukan untuk pekerjaan asisten mahasiswa, ada hubungan positif antara kesediaan mereka untuk memperoleh keterampilan tambahan dengan yang dirasakan relevansi. Jika mereka menemukan keterampilan yang relevan, mereka bersedia mempelajarinya.

Aplikasi

Sebagai hasil dari tulisan ini, perubahan dan perbaikan direncanakan dalam dua kategori umum. Kategori : peningkatan pelatihan dan pengurangan hambatan. Pelatihan telah ditingkatkan berdasarkan kompetensi inti Stanfield dan Palmer, dengan perhatian khusus pada hambatan khusus yang diangkat dalam wawancara dengan asisten mahasiswa. Misalnya, ketika asisten mahasiswa menjelaskan mengapa mereka tidak dapat memberikan rujukan yang berkualitas atau menjawab pertanyaan pelanggan, asisten mahasiswa umumnya mencatat bahwa itu karena mereka kurangnya pengetahuan atau pengalaman, sedangkan beberapa asisten mahasiswa menyarankan bahwa pelanggan kurang jelas dalam apa yang mereka butuhkan. Akibatnya, pelatihan wawancara referensi dasar ditingkatkan, termasuk penambahan skenario referensi interaktif.

Selain itu, pelatihan hasil termasuk salah satu dari berikut ini:
•Memperoleh pengetahuan umum tentang perpustakaan, ruang, dan staf
•Menjawab pertanyaan terarah dan merujuk pelanggan ke pustakawan
•Menghubungkan mahasiswa, fakultas, dan masyarakat dengan layanan dan sumber daya perpustakaan
•Menggunakan teknik pencarian yang efektif dalam database dan alat pencarian lainnya
•Melakukan wawancara referensi
•Mengevaluasi secara kritis informasi dan sumbernya untuk nilai dan kualitasnya

Hasil wawancara ini juga memberikan garis besar dasar tantangan yang terkait dengan pelatihan keterampilan tingkat lanjut. Secara khusus, jika perpustakaan ingin asisten mahasiswa mendapat manfaat sepenuhnya dari bekerja dalam budaya perpustakaan dan untuk memperoleh keterampilan tingkat lanjut, mereka harus siap untuk mengatasi hambatan. Rekomendasi mencakup hal-hal berikut:
•Mengidentifikasi pelatihan keterampilan lanjutan apa yang wajib dan secara eksplisit dibutuhkan, terutama tidak terkait dengan pekerjaan
•Memberi insentif pada pelatihan yang tidak wajib
•Bersedia menyediakan waktu yang cukup untuk pelatihan
•Secara berkala, mengundang saran untuk perbaikan pelatihan dan implementasi serta perubahan pada waktu yang tepat
•Dalam semua kasus, bersikap eksplisit tentang tujuan dan manfaat perolehan keterampilan tingkat lanjut
•Bersedia menerima umpan balik
•Menyadari sikap negatif terhadap pelatihan dan mengatasinya sejak awal.

Akhirnya, implementasi rencana komunikasi yang teratur dan andal sangat penting ketika bekerja lintas departemen, karena tujuan bersama tidak menjamin jalan bersama ke tujuan itu. Sejauh ini, rencana komunikasi ini beroperasi pada tiga tingkatan. Pertama, staf pendukung bekerja sama untuk membuat dan merevisi materi pelatihan silang yang digunakan oleh asisten mahasiswa masing-masing kelompok. Kedua, tim yang terdiri dari orang-orang yang ditunjuk dari masing-masing mitra ruang perpustakaan bertemu secara teratur untuk membahas kebutuhan, rencana, perubahan, dan informasi lainnya yang mungkin berdampak pada kerja kolaboratif. Ketiga, administrator mengadakan pertemuan informal secara teratur. Pertemuan-pertemuan ini sengaja dimaksudkan untuk membangun persahabatan.

Kesimpulan
Kemitraan perpustakaan berjalan sukses. Layanan mahasiswa inti dikonsolidasikan ke dalam satu lokasi dan area yang dikosongkan oleh penggabungan proyek layanan. Selain itu, mahasiswa yang mencari layanan di perpustakaan sedang dirujuk dengan tepat dan dijadwalkan segera. Namun, jika bukan karena penelitian ini, perbedaan filosofis mungkin tidak teridentifikasi dan bisa berkembang. Keuntungan penilaian awal dalam proyek kolaborasi adalah untuk mengidentifikasi potensi masalah sebelum menjadi masalah. Kemitraan kolaboratif akan terus diprioritaskan di perpustakaan, terutama mereka yang menghadapi tantangan anggaran. Pada akhirnya, nilai sebenarnya dari kolaborasi kemitraan bukanlah kolaborasi melainkan pemahaman yang diperluas dari masing-masing panggilan orang lain. Pemahaman ini hanya mungkin dengan komitmen untuk komunikasi. Menggali lebih dalam hubungan baru

membutuhkan waktu tetapi menawarkan wawasan lokal yang dipandu komunikasi berkelanjutan dan pengambilan keputusan di masa depan.

Daftar Pustaka

1. Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Penelitian (ACRL), *Perpustakaan Akademik Dampak: Meningkatkan Praktik dan Es-*
Area penting untuk Penelitian , disiapkan oleh Lynn Silipigni Connaway, William Harvey, Vanessa Kitzie, dan Stephanie
Mikitish dari OCLC Research (Chicago, IL: ACRL, 2017).
2. Julie Mitchell dan Nathalie Soini, "Student Involvement for Student Success: Student Staff in the Learning
Commons," *Perpustakaan Perguruan Tinggi & Penelitian* 75, no. 4 (2014): 595, https://doi.org/10.5860/crl.75.4.590 .
3. Mitchell dan Soini, "Keterlibatan Siswa untuk Keberhasilan Siswa"; Heather A. Jacobson dan Kristen S. Shuy-
ler, "Persepsi Mahasiswa tentang Efek Akademik dan Sosial Bekerja di Perpustakaan Universitas," *Layanan Referensi*
Tinjauan 41, tidak. 3 (2013): 547–65 , https://doi.org/10.1108/RSR-11-2012- 0075; Jane M. Kathman dan Michael D. Kath-
man, "Pelatihan Karyawan Mahasiswa untuk Layanan Berkualitas," *Jurnal Akademik Pustakawan* 26, no. 3 (2000): 176–82,
https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00096-3 .
4. Jacobson dan Shuyler, "Persepsi Mahasiswa tentang Efek Akademik dan Sosial Bekerja di Li-
bray."
5. Erin H. McCoy, "Kinerja Akademik Karyawan Perpustakaan Mahasiswa: Bagaimana Pekerjaan Perpustakaan"
Dampak Indeks Prestasi Kumulatif dan Persepsi Keberhasilan," *Pustakawan Kristen* 54, no. 1 (2011): 3–12, tersedia online
di https://digitalcommons.georgefox.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1499&context=tcl [diakses 29 Juli 2019].
6. Sandy L. Farrell dan Carol Driver, "Tag, You're It: Mempekerjakan, Melatih, dan Mengelola Asisten Mahasiswa,"
Perpustakaan Perguruan Tinggi & Komunitas 16, no. 3 (2010): 185–91, https://doi.org/10.1080/02763915.2010.492746 .
7. Jared Andrew Rex dan Jennifer LA Whelan, "Sarjana yang Bisa: Membuat Kolaborasi
Program Pelatihan Mahasiswa," *Perpustakaan Perguruan Tinggi & Sarjana* 26, no. 1 (2019): 19–34, https://doi.org/10.1080/1069
1316.2018.1535923 .
8. Kathman dan Kathman, "Melatih Karyawan Siswa untuk Layanan Berkualitas."
9. Jamie P. Kohler, "Pelatihan Karyawan Siswa yang Terlibat: Pengalaman Perpustakaan Perguruan Tinggi Kecil," *Perguruan Tinggi &*
Perpustakaan Sarjana 23, no. 4 (2016): 363–80, https://doi.org/10.1080/10691316.2015.1049316 .
10. Farrell dan Pengemudi, "Tag, Kamu Itu."
11. Andrew Brenza, Michelle Kowalsky, dan Denise Brush, "Persepsi Siswa yang Bekerja sebagai Referensi Perpustakaan

erence Assistants at a University Library," *Reference Services Review* 43, no. 4 (2015): 722–36, https://doi.org/10.1108/
RSR-05-2015-0026; Jacobson dan Shuyler, "Persepsi Siswa tentang Efek Akademik dan Sosial Bekerja di
Perpustakaan Universitas"; Amanda Melilli, Rosan Mitola, dan Amy Hunsaker, "Berkontribusi untuk Siswa Perpustakaan
Employee Experience: Perceptions of Student Development Program," *Journal of Academic Librarianship* 42,
tidak. 4 (2016): 430–37 , https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016. 04.005; McCoy, "Kinerja Akademik di Kalangan Mahasiswa
Karyawan Perpustakaan."
12. Jacobson dan Shuyler, "Persepsi Mahasiswa tentang Efek Akademik dan Sosial Bekerja di Universitas
Perpustakaan."
13. Jacobson dan Shuyler, "Persepsi Mahasiswa tentang Efek Akademik dan Sosial Bekerja di Universitas
Perpustakaan."
14. McCoy, "Kinerja Akademik di antara Karyawan Perpustakaan Mahasiswa."
15. Brenza, Kowalsky, dan Brush, "Persepsi Siswa yang Bekerja sebagai Asisten Referensi Perpustakaan di a
Perpustakaan Universitas."
16. Melilli, Mitola, dan Hunsaker, "Berkontribusi pada Pengalaman Karyawan Siswa Perpustakaan."
17. Melilli, Mitola, dan Hunsaker, "Berkontribusi pada Pengalaman Karyawan Siswa Perpustakaan."
18. Michelle Reale, *Mentoring dan Mengelola Siswa di Perpustakaan Akademik* (Chicago, IL: Perpustakaan Amerika
Asosiasi, 2013).
19. Miriam L. Matteson dan Emily Hankinson, "Berangkat dengan Kaki Kanan: Kontrak Psikologis,
Teori Sosialisasi dan Pekerja Mahasiswa Perpustakaan," *Jurnal Akademik Pustakawan* 44, no. 4 (2018): 486–92,
https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.05.001 .
20. Terrance Luther Cottrell dan Brigitte Bell, "Penghematan Perpustakaan melalui Tenaga Kerja Mahasiswa," *Intinya* 28,
tidak. 3 (2015): 82–86, https://doi.org/10.1108/BL-05-2015-0006 .
21. Rex dan Whelan, "Sarjana Yang Bisa"; Michelle Reale, *Mentoring dan Mengelola Siswa di Perpustakaan Akademik* . (Chicago: Asosiasi Perpustakaan Amerika, 2013).
22. Alberta Davis Comer, "Mencari Solusi: Mengawasi Karyawan Mahasiswa," *Jurnal Layanan Akses*
kejahatan 1, tidak. 4 (2004): 103–13, https://doi.org/10.1300/J204v01n04_09; Reale, *Mentoring dan Mengelola Siswa di*
Perpustakaan Akademik .
23. Rex dan Whelan, "Sarjana yang Bisa: Menyusun Program Pelatihan Mahasiswa Kolaboratif," *Perguruan Tinggi*

& Perpustakaan Sarjana 26, 1 (2019): 19–34 , https://doi.org/10.1080/10691316.2018. 1535923; Kathman dan Kathman,
"Melatih Karyawan Mahasiswa untuk Layanan Berkualitas"; Sara D. Smith dan Quinn Galbraith, "Memotivasi Milenial:
Meningkatkan Praktik dalam Merekrut, Mempertahankan, dan Memotivasi Staf Perpustakaan Muda," *Journal of Academic Librarian-*
kapal 38, no. 3 (2012): 135–44, https://doi.org/10.1016/j.acalib.2012.02. 008; Cottrell dan Bell, "Penghematan Perpustakaan Melalui
Buruh Mahasiswa"; Comer, "Mencari Solusi"; Reale, *Mentoring dan Mengelola Mahasiswa di Perpustakaan Akademik* .
24. Smith dan Galbraith, "Milenial yang Memotivasi."
25. Phil Hoehn dan Jean Hudson, "Siapa di Meja Referensi? Pola Kepegawaian Perpustakaan Akademik," *RQ* 8,
tidak. 4 (1969): 242–44, tersedia online di https://www.jstor.org/stable/pdf/25823473.pdf [diakses 29 Juli 2019].
26. Hoehn dan Hudson, "Siapa yang Ada di Meja Referensi?"
27. David A. Tyckoson, "Isu dan Tren dalam Manajemen Layanan Referensi: Perspektif Sejarah
tive," *Jurnal Administrasi Perpustakaan* 51, no. 3 (2011): 259–78, https://doi.org/10.1080/01930826.2011.556936 .
28. Arthur P. Young, "Asisten Siswa: Laporan dan Tantangan," *RQ* 9, no. 4 (1970): 295–297 , https://www.
jstor.org/stable/pdf/25823881.pdf .
29. William F. Heinlen, "Menggunakan Asisten Mahasiswa dalam Referensi Akademik," *RQ* 15, no. 4 (1976): 323–25, tersedia
bisa online di https://www.jstor.org/stable/41354349 [diakses 29 Juli 2019].
30. Pixey Anne Mosley, "Menilai Interaksi Pengguna di Meja Terdekat Pintu Depan," *Referensi & Pengguna*
Layanan Triwulanan 47, no. 2 (2007): 159–67, https://doi.org/10.5860/rusq.47n2.159 .
31. Muda, "Asisten Siswa: Laporan dan Tantangan."
32. Muda, "Asisten Siswa: Laporan dan Tantangan."
33. Laura Surtees, "Pelatihan untuk Belajar: Mengembangkan Pelatihan Referensi Sirkulasi Kolaboratif dan Interaktif-
Program untuk Pekerja Mahasiswa," dalam *Prosiding Konferensi ACRL 2019* , ed. Dawn M. Mueller (Chicago, IL:
ACRL, 2019), 810–18, tersedia online di www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsand-
preconfs/2019/TrainingtoLearn.pdf [diakses 29 Juli 2019].
34. Maria T. Acardi, Memo Cordova, dan Kim Leeder, "Meninjau Perpustakaan Belajar Bersama: Sejarah,
Model, dan Perspektif," *Perpustakaan Perguruan Tinggi & Sarjana* 17, no. 2/3 (2010): 310–29, https://doi.org/10.1080/106
91316.2010.481595 .
35. Andrea G. Stanfield dan Russell L. Palmer, "Peer-ing into the Information Commons: Making the
Sebagian besar Asisten Mahasiswa di Ruang Perpustakaan Baru," *Ulasan Layanan Referensi* 38, 4 (2010): 634–46, https://doi.

org/10.1108/00907321011090773.
36. Sue Samson dan Erling Oelz, “Perpustakaan Akademik sebagai Pusat Informasi Layanan Lengkap,” *Jurnal*
Perpustakaan Akademik 31, no. 4 (2005): 347–51, https://doi.org/10.1016/j.acalib.2005.04.013 .
37. Mitchell dan Soini, “Keterlibatan Siswa untuk Keberhasilan Siswa.”
38. Nancy Evans dan Robert Reason, “Prinsip Panduan: Tinjauan dan Analisis Filosofi Kemahasiswaan
Pernyataan sophical,” *Jurnal Pengembangan Mahasiswa* 42, no. 4 (2001): 359–77, tersedia online di https://lib.
dr.iastate.edu/edu_pubs/22 [diakses 29 Juli 2019].
39. Pauline S. Swartz, Brian A. Carlisle, dan E. Chisato Uyeki, “Perpustakaan dan Kemahasiswaan: Mitra untuk
Keberhasilan Siswa,” *Tinjauan Layanan Referensi* 35, no. 1 (2007): 109–22, https://doi.org/10.1108/00907320710729409 .
40. Swartz, Carlisle, dan Uyeki, “Perpustakaan dan Kemahasiswaan.”
41. Stanfield dan Palmer, "Mengintip ke dalam Informasi Bersama."
42. Stanfield dan Palmer, "Mengintip ke dalam Informasi Bersama."