

Peningkatan Layanan *Knowledge Sharing* Perpustakaan melalui *WhatsApp*

Abdul Manar, S.Ag., S.IP., M.Hum

Pustakawan Madya Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Email: manar.abdul@yahoo.com

Abstrak

WhatsApp digunakan secara meluas oleh setiap individu untuk berkomunikasi atau berinteraksi satu sama lain secara online. Sebagai sebuah aplikasi, WhatsApp memberikan berbagai kemudahan bagi penggunaannya dalam menyampaikan pesan teks kepada koleganya, termasuk photo, video dan suara. Aplikasi tersebut memungkinkan setiap individu atau kelompok berdiskusi membahas satu problema tertentu dalam satu group tanpa harus bertemu tatap muka. Tanya jawab, permintaan, saran, kritikan dan complain bisa disampaikan melalui media sosial bernama WhatsApp. Layanan perpustakaan bisa ditingkatkan menggunakan aplikasi ini dengan mengembangkan layanan knowledge sharing. Perpustakaan membangun database koleksi digital untuk dilayankan kepada pemustaka secara online. Knowledge sharing akan berjalan dengan baik jika dijembatani oleh sebuah aplikasi berupa WhatsApp. Pemustaka dapat meminta kepada pustakawan bahan bacaan yang diperlukan dengan mengirim pesan teks, kemudian pustakawan memberikan jawaban disertai bahan yang diminta oleh pemustaka. Aplikasi WhatsApp sangat bagus digunakan di perpustakaan dalam upaya meningkatkan layanan informasi atau knowledge sharing. Perpustakaan sebaiknya membuat sebuah nomor kontak dan di-publish agar bisa dimanfaatkan oleh pemustaka untuk akses informasi yang ada di perpustakaan tersebut.

Kata Kunci: *WhatsApp, Knowledge sharing, Layanan Perpustakaan*

A. Pendahuluan

Derasnya arus informasi yang ditampilkan dan ditawarkan kepada *users* oleh *search engine* melalui *website* memberikan dampak yang cukup besar terhadap kreasi dan inovasi penyajian informasi dan ilmu pengetahuan. Untuk menjalankan fungsi informasi dengan baik di era modern ini menjadi tantangan berat bagi perpustakaan. Diantara permasalahan yang muncul adalah bagaimana sebuah perpustakaan mampu menjalankan misi untuk membangun “jembatan” antara Ilmu Pengetahuan/Informasi dan Pemustaka nya. Dengan hadir nya *website* penyedia informasi (*web search engines*), mungkinkah perpustakaan tidak perlukan lagi. Bagaimana caranya agar perpustakaan tetap eksis bertahan di era digital. Sebenarnya, permasalahan tersebut di atas tidak perlu dirisaukan karena komunikasi dan interaksi antara perpustakaan dan pemustaka sudah terjadi sejak hadirnya *Internet* dan *Web Search Engine*. Kehadirannya tidak membuat keberadaan perpustakaan dan pustakawan menjadi tidak penting bahkan sebaliknya saling membutuhkan. Bagi pustakawan, *global libraries* menjadi tantangan tersendiri serta peluang untuk meningkatkan kemampuan diri dan bidang teknologi informasi serta dituntut mampu berkreasi dan berinovasi lebih baik bagi layanan pemustakanya.

Pengembangan ilmu pengetahuan tidak terlepas dari perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi. Salah satu bentuknya yaitu media sosial sebagai alat yang digunakan untuk berbagi ilmu pengetahuan¹²². *Social media* (SM) menjadi *platform* penting untuk memfasilitasi kegiatan *knowledge sharing* (KS) bagi individu dan organisasi¹²³. Hal ini menarik perhatian profesional dan akademis dalam pemanfaatan media sosial dalam pengembangan pengetahuan melalui aplikasi digital informasi.

Perolehan ilmu pengetahuan atau informasi bisa diperoleh dari berbagai sumber baik dari sumber bahan tercetak (*printed materials*) maupun bahan non-cetak (*non-printed materials*). Kedua jenis sumber bahan tersebut dapat ditemukan atau diperoleh di perpustakaan yang menyediakan berbagai bidang disiplin ilmu

¹²²Fiander, D. J. (n.d.). *Social media for academic libraries. Social Media for Academics: A practical guide*. Woodhead Publishing Limited. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-681-4.50011-6>

¹²³Ahmed, Y. A., Ahmad, M. N., Ahmad, N., & Zakaria, N. H. (2018). *Social Media for Knowledge-Sharing: A Systematic Literature Review*. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.015>

sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan sebagai *information center* atau *gate of knowledge*. Perpustakaan tidak hanya menyediakan bahan bacaan dalam bentuk media cetak maupun media non-cetak saja, akan tetapi perpustakaan harus menjadi garda ilmu pengetahuan (*gate of knowledge*), artinya perpustakaan harus mampu menjawab segala pertanyaan atau permintaan *users* berkenaan dengan informasi yang dibutuhkan dan sekaligus menyediakannya secara cepat dan akurat.

Perpustakaan sebagai garda ilmu pengetahuan menjadi fokus pembahasan yang penting dalam dunia digital atau elektronik. Layanan perpustakaan digital dapat diperluas untuk mendukung jaringan ilmu¹²⁴. Perolehan informasi secara cepat dan akurat menjadi dambaan dan harapan setiap pemustaka. Di era teknologi informasi, meskipun sebagian besar koleksi perpustakaan yang ada di Indonesia masih didominasi oleh koleksi bahan monograf namun ketersediaan koleksi digital atau elektronik, berupa *e-resources* seperti *e-book* dan *e-journal*, di perpustakaan menjadi suatu keharusan atau keniscayaan.

Ketergantungan pemustaka terhadap *e-resources* tidak bisa dipungkiri karena "*lifestyle*" mereka tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi berupa *handphone* yang menyediakan berbagai macam aplikasi seperti *Whatsapp* atau WA untuk memudahkan para penggunaannya dalam berkomunikasi dan akses informasi.

Fasilitas *Whatsapp* digunakan oleh masyarakat luas sebagai fasilitas komunikasi yang paling sering digunakan karena mudah dalam penggunaannya dan memiliki fitur-fitur yang dapat mewakili kebutuhan individu dan kelompok dalam berkomunikasi juga menyampaikan informasi penting dalam waktu yang singkat. Kehadiran sosial media (SM) mengubah gaya hidup, cara orang berkomunikasi dan berinteraksi baik antar personal maupun kelompok atau organisasi dan bahkan dalam hal bekerjasama atau kolaborasi. Ia juga melanjutkan pernyataannya bahwa saat ini media sosial dijadikan sebagai sarana atau media bahkan *interface*

¹²⁴Hasan, S. M. S., Bisset, K., Fox, E. A., Hall, K., Leidig, J. P., & Marathe, M. V. (2013). An Extensible Digital Library Service to Support Network Science. *Procedia Computer Science*, 18, 419–428. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2013.05.205>

Abdul Manar

dalam hal berbagi ilmu pengetahuan atau informasi (*knowledge sharing*)¹²⁵.

Efisiensi waktu dalam proses transfer informasi, menjadikan *Whatsapp* populer penggunaannya tidak hanya pada kalangan remaja, namun juga pada kalangan orang dewasa. Hal ini menjadi perhatian bagi *library* dalam peningkatan *knowledge sharing* di dunia digital melalui media sosial *Whatsapp*. Pengguna dapat berkomunikasi dengan personal maupun kelompok atau *group* dalam perolehan informasi yang perlu diketahui oleh yang bersangkutan atau kelompoknya. Komunikasi melalui fasilitas ini juga bisa digunakan untuk mendapatkan informasi dari perpustakaan melalui pustakawan.

B. Kajian Pustaka

Kemajuan teknologi informasi berupa seperti hadirnya sosial media telah menjadi kebutuhan hidup sebagian besar masyarakat, lebih dari setengah atau lebih lima puluh persen pengguna internet menggunakan sosial media dalam berkomunikasi dan berinteraksi baik antar individu maupun kelompok. Jumlah persentasi terbesar adalah kalangan mahasiswa¹²⁶.

Whatsapp menjadi salah satu media sosial yang sangat akrab dengan aktivitas kehidupan manusia hingga dewasa ini karena aplikasi ini banyak memberikan manfaat dan kemudahan dalam berkomunikasi dan berinteraksi antar individu, kelompok dan komunitas masyarakat. Penggunaan WA secara meluas dalam berkomunikasi dan berinteraksi di kalangan masyarakat lebih dominan jika dibandingkan dengan media sosial lain seperti *facebook*, *twiter* dan lain nya. Demikian pula halnya di perguruan tinggi, WA lebih dominan digunakan daripada *facebook* dan *twiter*. Sebuah penelitian yang di lakukan di *School of Health Sciences, University of Salford, Salford, Greater Manchester, United*

¹²⁵Ahmed, Y. A., Ahmad, M. N., Ahmad, N., & Zakaria, N. H. (2018). Social Media for Knowledge-Sharing: A Systematic Literature Review. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.015>

¹²⁶Harrison, A., Burrell, R., Velasquez, S., & Schreiner, L. (2017). The Journal of Academic Librarianship Social Media Use in Academic Libraries: A Phenomenological Study. *The Journal of Academic Librarianship*. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.02.014>

Kingdom menunjukkan bahwa WA lebih dominan digunakan oleh kalangan kampus, terutama mahasiswa¹²⁷.

Perpustakaan salah satu kelompok atau komunitas yang menggunakan fasilitas WA dalam menyuguhkan informasi kepada pemustaka secara online. Penerapan dan penggunaan WA dalam akses data koleksi digital dari perpustakaan menjadi salah satu strategi jitu dalam rangka meningkatkan layanan kepada pemustaka.

Penggunaan media sosial, seperti WA, dalam layanan perpustakaan perlu diikuti oleh peraturan atau kebijakan yang akan diberlakukan jika ini diterapkan agar prosedur pelaksanaannya jelas, terukur dan fleksibel. Apabila sosial media hendak dijadikan sebagai alat penghubung antara perpustakaan dan pemustaka dalam upaya memberikan informasi terkait layanan perpustakaan maka perpustakaan perlu membuat suatu ketentuan, atauran atau kebijakan tentang bagaimana menjalankan sistem tersebut dengan baik dan benar. Isi kebijakan sosial media yang dibangun oleh perpustakaan berbeda dengan sistem kebijakan yang dibangun oleh lembaga atau organisasi lain. Kebijakan yang dibuat oleh perpustakaan sifatnya harus sangat fleksibel yang memungkinkan pustakawan atau petugas perpustakaan memberikan atau menyampaikan informasi kepada *users (share information)* dalam waktu singkat tanpa adanya edit terhadap informasi yang diberikan dan menerima masukan (*comments*) dari *users*¹²⁸.

Beberapa kajian sebelumnya juga telah banyak membahas perlunya pentingnya *digital collection* dalam pengembangan informasi. bahwa Masa era digital merupakan fakta yang diperdebatan bahwa terjadinya pertumbuhan yang cepat jika konten digital dalam koleksi perpustakaan telah mengubah cara

¹²⁷Robinson, L., Behi, O., Hons, B. A., Corcoran, A., Cowley, V., Cullinane, J., ... Tomkinson, D. (2015). Evaluation of Whatsapp for Promoting Social Presence in a First Year Undergraduate Radiography Problem-Based Learning Group. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46(3), 280–286. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2015.06.007>

¹²⁸Fiander, D. J. (n.d.). *Social media for academic libraries. Social Media for Academics: A practical guide*. Woodhead Publishing Limited. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-681-4.50011-6>

Abdul Manar

pengguna perpustakaan mengakses audio, buku, majalah, dan video¹²⁹.

WA mampu membangun kelompok sosial atau komunitas di kalangan mahasiswa, komunikasi atau koneksi menjadi lebih cepat, membuat kelompok diskusi dimana pesan atau informasi bisa disampaikan dan diterima dalam waktu singkat, setiap orang bisa bergabung dalam satu kelompok diskusi atau tim, siapapun dengan mudah dan cepat memberikan respon baik pertanyaan maupun tanggapan atau jawaban terhadap persoalan yang sedang berkembang, juga dapat menampilkan gambar, video, teks, dan suara. Kemudian, jika dibandingkan dengan media sosial lain seperti *facebook* maka WA lebih memiliki *privacy* dan setiap anggota (*member*) yang ingin bergabung dalam satu *group* dengan mudah dapat dimasukkan (*di-invite*). WA sangat cocok untuk para pelajar untuk membentuk kelompok belajar dan menjadi kunci kesuksesan dalam pembelajaran¹³⁰.

Aspek penting dari pengembangan layanan perpustakaan adalah *information retrieval* (temu kembali informasi). Pemanfaatan teknologi informasi sosial media seperti WA dapat digunakan sebagai sarana komunikasi dan sekaligus sarana transaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam perolehan informasi. Untuk terwujudnya transaksi *online* antara pemustaka dan perpustakaan maka perpustakaan harus menerapkan sistem automasi perpustakaan. Dengan adanya automasi perpustakaan maka pelayanan terhadap koleksi perpustakaan menjadi lebih efisien, mudah dan cepat, serta memudahkan temu balik informasi¹³¹.

Merujuk kepada beberapa kajian sebelumnya, maka dapat dinyatakan dalam sebuah *statement* bahwa WA merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan penggunaannya merespon setiap pesan yang masuk ke handphone nya dengan "satu klik" saja. *Satatement* ini didukung oleh pernyataan yang mengatakan bahwa *WhatsApp*

¹²⁹Yang, S. Q., & Li, L. (2016). Library Public Services Promoted by Social Media. *Emerging Technologies for Librarians*. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-788-0.00009-4>

¹³⁰Robinson, L., Behi, O., Hons, B. A., Corcoran, A., Cowley, V., Cullinane, J., ... Tomkinson, D. (2015). Evaluation of Whatsapp for Promoting Social Presence in a First Year Undergraduate Radiography Problem-Based Learning Group. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46(3), 280–286. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2015.06.007>

¹³¹Priyanto, I. F. (n.d.). *Lingkaran Informasi & perpustakaan*.

merupakan sebuah aplikasi dimana pengguna secara cepat dapat menyampaikan pesan dan dengan cepat menerima pesan, dan bisa berkomunikasi hanya dengan "one click"¹³².

C. Pembahasan

1. Gambaran Umum

Perkembangan teknologi informasi melalui media sosial mampu mengubah (transformasi) dari perpustakaan *physical* menjadi *virtual*. Perpustakaan yang memiliki koleksi digital akan mudah diakses dengan menggunakan teknologi informasi melalui media sosial. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena kebutuhan masyarakat luas akan informasi yang cepat dan terkini. Pengguna perpustakaan (pemustaka) harus bisa mengakses data koleksi yang ada di perpustakaan secara cepat dan akurat. Oleh karena itu perpustakaan perlu meningkatkan layanan dengan berbagai strategi, salah satu cara adalah dengan menggunakan Sosial Media berupa *Whatsapp* atau WA. Layanan perpustakaan sebagai sarana pengembangan pengetahuan secara luas kepada pengguna (masyarakat), menjadikan media sosial sebagai salah satu strategi pengembangan layanan kepada publik, sehingga kompetisi layanan perpustakaan di era teknologi informasi dapat dimanfaatkan ke arah produktif dan inovatif.

Sosial Media berupa *Whatsapp* atau lebih dikenal dengan sebutan WA menjadi salah satu sarana yang dapat digunakan oleh perpustakaan dalam upaya meningkatkan layanan informasi kepada pemustaka secara *online*. Permintaan bahan bacaan atau bahan referensi oleh pemustaka bisa diberikan oleh pustakawan secara cepat dan tepat tanpa harus tatap muka secara langsung. Perpustakaan perlu membuat *database* atau pangkalan data informasi atau bahan bacaan yang sering bahkan sangat sering diminta oleh pemustaka. *Content* pangkalan data bisa berupa *e-book*, *e-journal* atau bahan bacaan berkenaan dengan topic atau subyek tertentu yang telah dikumpulkan oleh pustakawan berdasarkan disiplin ilmu yang dikelola oleh perpustakaan tersebut sebagai koleksi digital (*digital collections*). Koleksi dalam

¹³²Robinson, L., Behi, O., Hons, B. A., Corcoran, A., Cowley, V., Cullinane, J., ... Tomkinson, D. (2015). Evaluation of Whatsapp for Promoting Social Presence in a First Year Undergraduate Radiography Problem-Based Learning Group. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46(3), 280–286. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2015.06.007>

Abdul Manar

format digital mudah diakses dengan menggunakan teknologi informasi berupa handphone dengan aplikasi WA. Penyediaan informasi melalui WA merupakan salah satu cara perpustakaan meningkatkan layanan informasi kepada pemustaka.

2. Layanan Perpustakaan via *WhatsApp*

WhatsApp (WA) sebuah aplikasi sosial media yang dapat diterapkan di perpustakaan dalam rangka meningkatkan layanan perpustakaan kepada pemustaka dalam upaya perolehan informasi. WA berupa sebuah aplikasi yang dipakai dalam *smart phone* dan harus terkoneksi dengan internet agar pesan teks, gambar, video, audio, lokasi pengguna, bisa dikirim ke pengguna lain. Sebelum perpustakaan menerapkan media sosial seperti WA untuk pelayanan pemustaka, perlu kiranya mengenal beberapa karakteristik nya.

Disebutkan, ada sembilan karakteristik yang harus diketahui secara detil oleh pustakawan sehingga memudahkan pustakawan dalam memanfaatkan media sosial khususnya WA dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka. Kesembilan karakteristik dimaksud yaitu: 1. *contentonline* dengan mudah dibuat dan dibagikan kepada orang lain baik berupa texts, video, photo atau video ; 2. *Online Collaboration*, siapapun dengan mudah bisa ikut terlibat berkolaborasi dalam menulis content ; 3. Sebuah dialog atau komunikasi secara *real-time* bisa di-*share* ke banyak orang ; 4. Perkembangan masyarakat bermula dari bawah ke atas, artinya berbagai jenis kelompok masyarakat bisa dibangun dengan media sosial secara online tanpa harus berada dala sebuah forum atau ruang rapat ; 5. Belajar banyak hal dari banyak orang karena banyak orang yang terlibat dalam satu komunitas, sehingga orang-orang tidak hanya bisa berkomunikasi, berkolaborasi, atau membentuk *online community* ; 6. *Transparancy*, bermakna bahwa sebuah perpustakaan bisa terkoneksi dengan *users* nya secara personal dan semua orang bisa mengetahuinya, dengan demikian tidak ada yang perlu ditutupi ke publik ; 7. Perseorangan, dengan pengertian bahwa seseorang sangat dimungkinkan melanggan karya tulis ilmiah tertentu berdasarkan subyek yang kehendaki ; 8. *Poratable*, maksudnya semua orang bisa mengakses 24 jam dimana saja dan kapan saja karena sosial media terkoneksi dengan internet; 9. Tanpa batas waktu dan jarak, media sosial memberikan

kemudahan dalam berkomunikasi dan kolaborasi dengan siapapun dan dimanapun dia berada¹³³.

Setelah pustakawan mengenal karakteristik media sosial, termasuk di dalamnya *WhatsApp*, perlu kiranya menggunakan media tersebut di perpustakaan dalam memberikan layanan informasi secara online kepada pemustaka. Salah satu jenis layanan yang bisa diterapkan dan diberikan kepada pemustaka berupa *reference service*. Layanan rujukan menjadi bagian layanan perpustakaan yang berkembang pesat dengan hadirnya teknologi informasi dalam dunia perpustakaan.

Dijelaskan bahwa layanan rujukan secara *online* sangat mungkin dilakukan dengan memanfaatkan media sosial seperti *WhatsApp*. Ia menambahkan, konsep Referensi 2.0 bisa diterapkan di perpustakaan secara efektif membangun komunikasi antara pemakai jasa layanan dan pustakawan rujukan. Konsep tersebut memiliki fungsi utama mempromosikan aktivitas rujukan dan koleksi rujukan, merespon pertanyaan pemustaka dan dipandu oleh pustakawan rujukan ke sumber informasi baik yang ada di dalam perpustakaan atau pun yang ada di luar perpustakaan¹³⁴.

Terkait penggunaan media sosial, khususnya *WhatsApp* dalam meningkatkan layanan perpustakaan, dikemukakan bahwa media sosial merupakan salah satu alat komunikasi dan informasi yang mampu menjembatani antara satu dengan lainnya. Berkembangnya teknologi informasi berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Promosi koleksi perpustakaan kepada pemustaka bisa dilakukan dengan cepat, tepat dan mudah¹³⁵.

Strategi layanan perpustakaan menggunakan *WhatsApp* dapat digambarkan dalam bentuk "segi tiga", melibatkan tiga unsur utama: Pemustaka – Pustakawan – Koleksi Digital. WA dijadikan sebagai media penghubung (*interface*) antara pemustaka (*user*) dan pustakawan (*librarian*) dalam mengakses koleksi digital (*digital collection*).

¹³³Ahmad Anwar, Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Referensi 2.0 di Indonesia, UIN Sunan Kali Jaga : Yogyakarta, 2016

¹³⁴Ahmad Anwar, Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Referensi 2.0 di Indonesia, UIN Sunan Kali Jaga : Yogyakarta, 2016

¹³⁵Arief Gunawan, Jurnal Pari, Pemanfaatan Media Sosial di Perpustakaan, 2017

Abdul Manar

Librarian

User Digital Collection



Pemustaka mengajukan permintaan/pertanyaan via nomor WA pustakawan. Pustakawan melakukan verifikasi permintaan pemustaka (topik harus jelas). Pustakawan mengakses topik yang diminta ke *database* koleksi. Pustakawan verifikasi hasil akses, jika ditemukan, pustakawan mengirim data/bahan ke pemustaka via WA. Pustakawan meminta konfirmasi kepada pemustaka jika bahan tersebut sesuai atau tidak. Jika sesuai, maka proses transaksi selesai, namun jika tidak sesuai, maka pustakawan harus melakukan penelusuran ulang ke *database*.

D. Kesimpulan

Kehadiran Teknologi Informasi bisa memberikan pengaruh positif atau negative bagi pemakainya. Jika teknologi tersebut dipakai untuk hal-hal yang positif maka banyak orang akan merasakan manfaatnya, demikian pula jika sebaliknya. Begitu juga halnya dengan penerapan teknologi informasi di perpustakaan untuk pelayanan informasi kepada pemustaka, memudahkan akses informasi secara online ke database perpustakaan dengan memanfaatkan media sosial berbasis *web*. Penggunaan media sosial seperti *WhatsApp* di perpustakaan tidak berarti bahwa pemustaka tidak boleh lagi berkunjung langsung ke perpustakaan, akan tetapi hanya memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mengakses informasi secara cepat. Teknologi informasi tidak bersifat statis tetapi dinamis, terus menerus berinovasi untuk kesempurnaan. Pustakawan dituntut mampu menguasai penggunaan teknologi informasi dengan terampil demi memberikan kepuasan kepada pemustaka.

E. Daftar Pustaka

- Ahmad Anwar, *Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Referensi 2.0 di Indonesia*, UIN Sunan Kali Jaga : Yogyakarta, 2016
- Ahmed, Y. A., Ahmad, M. N., Ahmad, N., & Zakaria, N. H. (2018). Social Media for Knowledge-Sharing : A Systematic Literature Review. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.015>
- Arief Gunawan, *Jurnal Pari, Pemanfaatan Media Sosial di Perpustakaan*, 2017
- Fiander, D. J. (n.d.). *Social media for academic libraries. Social Media for Academics: A practical guide*. Woodhead Publishing Limited. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-681-4.50011-6>
- Harrison, A., Burrell, R., Velasquez, S., & Schreiner, L. (2017). The Journal of Academic Librarianship Social Media Use in Academic Libraries : A Phenomenological Study. *The Journal of Academic Librarianship*. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.02.014>
- Hasan, S. M. S., Bisset, K., Fox, E. A., Hall, K., Leidig, J. P., & Marathe, M. V. (2013). An Extensible Digital Library Service to Support Network Science. *Procedia Computer Science*, 18, 419–428. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2013.05.205>
- Java, Sl. C. W. (2016). *Prosiding Seminar Nasional. Kreativitas PUustakawan pada Era Digital dalam Menyediakan Sumber Informasi bagi Generasi Digital Native*.
- Priyanto, I. F. (n.d.). *Lingkaran Informasi & perpustakaan*.
- Robinson, L., Behi, O., Hons, B. A., Corcoran, A., Cowley, V., Cullinane, J., ... Tomkinson, D. (2015). Evaluation of Whatsapp for Promoting Social Presence in a First Year Undergraduate Radiography Problem-Based Learning Group. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46(3), 280–286. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2015.06.007>
- Xu, F., & Tina, J. (2018). Computers in Human Behavior Factors in influencing users ' satisfaction and loyalty to digital libraries in

Abdul Manar

Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>

Yang, S. Q., & Li, L. (2016). *Library Public Services Promoted by Social Media. Emerging Technologies for Librarians*. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-788-0.00009-4>