

## Layanan rujukan telepon di PDII-LIPI : suatu evaluasi

Rulijani Retno Purwanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159198&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Evaluasi mengenai layanan rujukan telepon di PDII-LIPI dilaksanakan pada bulan Maret 1996. Tujuan utamanya adalah untuk melihat perbandingan antara pertanyaan rujukan telepon yang terpenuhi dan tidak terpenuhi. Pengumpulan data diperoleh melalui formulir pertanyaan meja informasi antara bulan Oktober - Desember 1995 dan Januari - Februari 1996. Cara pengambilan sampel dijelaskan.

Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar pemakai layanan rujukan telepon di PDII-LIPI adalah karyawan (57%) dan sebagian besar (62 X) jawaban yang diberikan oleh petugas meja informasi memenuhi kebutuhan pemakai.

Sumber yang paling banyak digunakan untuk menjawab pertanyaan rujukan telepon adalah sumber di luar koleksi rujukan (68%). Bentuk jawaban yang diinginkan hampir setengahnya (43 X) adalah jawaban pendek dan faktual. Sedangkan pertanyaan yang masuk hampir seluruhnya (91 X) berjenis ready-reference. Hasil penelitian berikutnya menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan oleh pemakai hampir setengahnya (34%) termasuk pada kelas 000 (umum) DDC.