

PERKHIDMATAN WHATSAPP DI PERPUSTAKAAN : PENGGUNAAN DI PERPUSTAKAAN DIGITAL OPEN UNIVERSITI MALAYSIA (OUM)

Mohd Afiq Rusly

Pustakawan, Open University Malaysia, Jalan Tun Ismail, 50480 Kuala Lumpur
mohdafiq_rusly@oum.edu.my

ABSTRAK

Penggunaan pesanan teks ringkas menjadi gaya terkini dalam komunikasi antara pengguna. Dalam era teknologi yang pesat membangun, penggunaan WhatsApp sebagai medium komunikasi menjadi pilihan ramai kerana kebolehan menerima mesej teks, gambar, bunyi, menghantar mesej berkumpulan dan sebagainya. Perpustakaan Digital Open Universiti Malaysia (OUM) mengambil peluang menggunakan aplikasi ini dan menjadikannya sebagai salah satu perkhidmatan komunikasi dengan pengguna perpustakaan. Kertas ini membincangkan tentang penggunaan WhatsApp di dalam perpustakaan. Selain itu, pengaplikasian WhatsApp di Perpustakaan Digital Open University Malaysia (OUM) juga akan dibincangkan.

Katakunci: WhatsApp, Perpustakaan Akademik, Perkhidmatan perpustakaan, Perkhidmatan rujukan, Teknologi, Pembelajaran Jarak Jauh

ABSTRACT

The trend of using instant messaging as a method of communication has become widely used by many today. The capabilities of sending text, images, sound, group messaging and others is one of many reasons on WhatsApp has been chosen as one of the communication method. Thus, Open University Malaysia (OUM) Digital Library takes the opportunity to use this apps as one of communication services in order to communicate with library users. Application of WhatsApp in Open University Malaysia (OUM) Digital Library is discussed briefly in this paper.

Keywords: WhatsApp, Academic libraries, Library services, Reference service, Technology, Distance learners

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan hub maklumat dan sumber rujukan utama kepada pengguna terutama bagi perpustakaan akademik. Evolusi teknologi yang kian pesat membangun memberi ruang kepada pustakawan untuk menjadi lebih proaktif dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, sejajar dengan perkembangan teknologi kepada para pengguna. Pembangunan langganan dan sumber elektronik yang percuma telah menrubah cara akses kepada maklumat. Selain itu, perkhidmatan rujukan maya juga membolehkan perpustakaan untuk mendekati pengguna walau di mana sahaja mereka berada (Cassell dan Hiremath, 2013).

Penggunaan internet mudah alih pada telefon pintar memberi lebih fleksibiliti kepada pengguna untuk memuat turun pelbagai aplikasi percuma atau berbayar melalui 'Apps Store' bagi platform masing-masing. Evolusi telefon pintar sentiasa berlaku terutama bagi telefon pintar. Telefon pintar ini bukan sahaja digunakan untuk menghantar pesanan teks ataupun membuat panggilan telefon, ia juga mempunyai pelbagai aplikasi lain yang boleh digunakan. Pengguna telefon pintar kini menggunakan kemudahan ini untuk melayari internet termasuk navigasi kepada peta selain untuk mengambil gambar, merakam video dan sebagainya (Al-Hadadi dan AlShidadi, 2013).

WhatsApp Library adalah salah satu inisiatif daripada Perpustakaan OUM untuk menjadi lebih dekat dengan para pengguna dimana persoalan dan permasalahan boleh diajukan dengan hanya menggunakan telefon pintar yang telah dimuatkan dengan aplikasi WhatsApp yang boleh didapati secara percuma di 'Google Playstore', 'Apple Store' dan lain-lain. Aal...[et al.], (2014) menyatakan bahawa WhatsApp adalah aplikasi rentas platform untuk telefon pintar yang menggunakan sambungan internet untuk berkomunikasi. Selain daripada penghantaran mesej teks, pengguna juga boleh melampirkan imej, video, dan rakaman audio serta lokasi pengguna.

2. WHATSAPP DI PERPUSTAKAAN

Aplikasi WhatsApp yang mudah digunakan dengan hanya memerlukan sambungan internet, memberi ruang kepada institusi menyediakan perkhidmatan rujukan secara maya kepada pengguna mereka. The University of Hong Kong Libraries (HKUL) sebagai contoh, telah mewujudkan perkhidmatan '*WhatsApp a Librarian*' dengan tujuan untuk pengguna mendapatkan bantuan segera, mendapatkan maklumat berkenaan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan serta sumber bahan perpustakaan. HKUL juga ada meletakkan waktu operasi pada laman sesawang rasmi universiti berkenaan sebagai rujukan kepada pengguna.

Penggunaan aplikasi WhatsApp juga boleh dilihat di The Hong Kong Polytechnic University (PolyU). Apa yang menarik berkaitan laman web rasmi universiti ini, ia menyatakan bahawa segala pertanyaan yang diajukan selepas waktu operasi aplikasi WhatsApp ini, akan dijawab pada hari berikutnya. Ini selari dengan kelebihan penggunaan aplikasi WhatsApp dimana ia berkemampuan untuk menyimpan teks apabila '*offline*' dan akan dipaparkan semula apabila aplikasi WhatsApp ini dibuka pada hari berikutnya.

Tatkala penggunaan aplikasi WhatsApp dilihat semakin berkembang di serata dunia dan penggunaannya yang semakin luas, pihak Perpustakaan OUM mengambil langkah untuk memperkenalkan perkhidmatan ini kepada pengguna dan ia dilihat menjadi salah satu pilihan yang tepat untuk mendekati pengguna. Menurut Walsh (2012), penggunaan peranti mobile adalah sesuatu yang ideal kepada pengguna kerana dapat memberi respon yang cepat dan juga dengan kos yang rendah.

3. WHATSAPP DI PERPUSTAKAAN DIGITAL OPEN UNIVERSITY MALAYSIA (OUM)

WhatsApp di Perpustakaan OUM mula beroperasi secara rasmi pada bulan Mei 2014 iaitu setelah pemilihan platform yang sesuai dilakukan untuk menjalankan aplikasi Android pada komputer. Selain itu, tetapan akaun dan nombor telefon juga perlu dilakukan terlebih dahulu sebelum aplikasi WhatsApp ini boleh digunakan. Inisiatif WhatsApp Library ini dilakukan adalah untuk memberi kemudahan rujukan kepada pengguna selain mengikuti perkembangan teknologi semasa.

Merujuk kepada Pielot (2014), kadar rata kepada pesanan teks dan penggunaan internet mudah alih yang semakin meluas serta dengan adanya aplikasi teks ringkas seperti WhatsApp ini menjadikan kos untuk penghantaran mesej teks kepada sifar. Menerusi pandangan ini, tidak dapat dinafikan bahawa aplikasi WhatsApp ini mendapat sambutan ramai di serata dunia.

Penggunaan aplikasi WhatsApp adalah mudah kerana kebanyakan telefon pintar yang mempunyai sistem operasi seperti Android, iOS, Windows OS, Symbian dan BlackBerry mampu menyokong aplikasi ini. Selain itu, penggunaan telefon pintar yang semakin meluas memberi ruang yang luas kepada perpustakaan OUM untuk mewujudkan perkhidmatan ini. Aplikasi WhatsApp ini juga adalah percuma dan ini sedikit sebanyak membantu dalam pelaksanaan WhatsApp Library di Perpustakaan OUM.

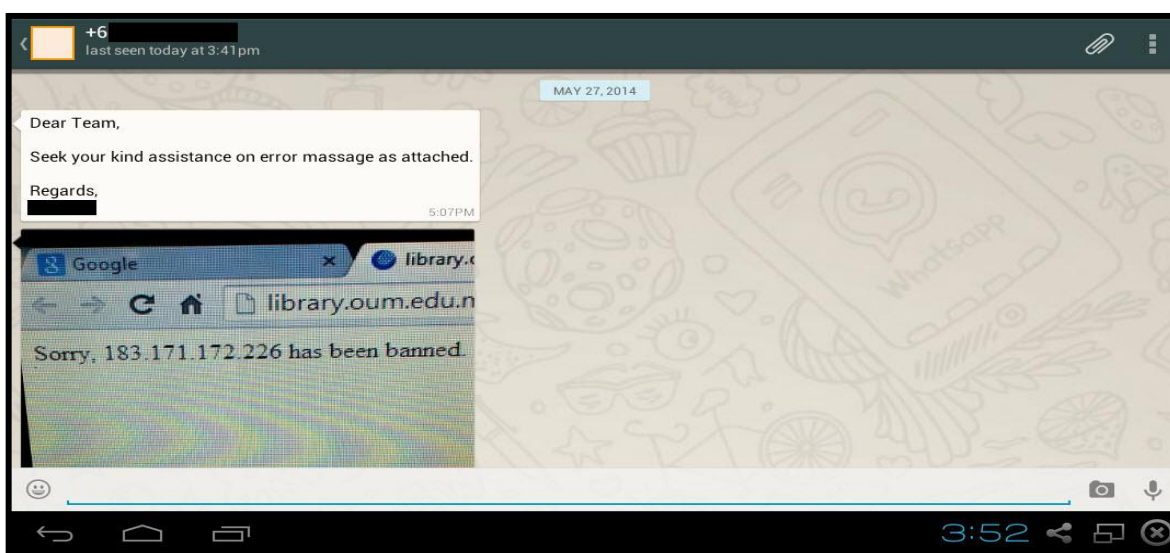
Menurut Negi (2014), sistem pesanan ringkas membenarkan pengguna telefon pintar berkomunikasi antara pengguna sistem pesanan ringkas yang lain tanpa perlu melalui atau membuka laman web tertentu. Melalui kenyataan ini, dapat dibuktikan bahawa WhatsApp boleh menjadi salah satu platform untuk komunikasi serta rujukan di perpustakaan yang efektif terutama kepada pengguna yang ingin respon segera daripada pihak perpustakaan.

Tidak dapat dinafikan bahawa penggunaan WhatsApp ini mendapat sambutan yang baik dikalangan pengguna Perpustakaan OUM yang memberi maklum balas positif terhadap wujudnya servis seperti ini di perpustakaan. Menurut Bielskas dan Dreyer (2012), penghantaran teks mesej kepada rakan adalah pilihan utama berbanding membuat panggilan telefon, email dan komunikasi antara muka. Pengguna lebih gemar kepada komunikasi yang ringkas serta mendapat respon segera daripada penerima.

3.1 'SNAP AND SEND'

Kemudahan yang diperolehi daripada aplikasi WhatsApp ini wajar digunakan sepenuhnya untuk membantu dalam proses bantuan rujukan mahupun bantuan teknikal. Perpustakaan OUM mengamalkan konsep '*snap and send*' dimana, sekiranya pengguna mempunyai masalah akses kepada portal perpustakaan ataupun masalah pencarian bahan di portal perpustakaan, pengguna digalakkan untuk mengambil gambar pada paparan komputer atau '*screenshot*' paparan telefon pintar serta menghantar gambar tersebut untuk dianalisa oleh pihak perpustakaan. Pihak Perpustakaan OUM juga akan membantu dari segi menyediakan paparan '*screenshot*' untuk dihantar kepada pengguna sebagai rujukan kepada pengguna.

Melalui pendekatan ini, pihak Perpustakaan OUM akan mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna perpustakaan. Setelah penyelesaian diperolehi, pihak perpustakaan akan memaklumkan kepada pengguna mengenai status masalah tersebut kepada pengguna.

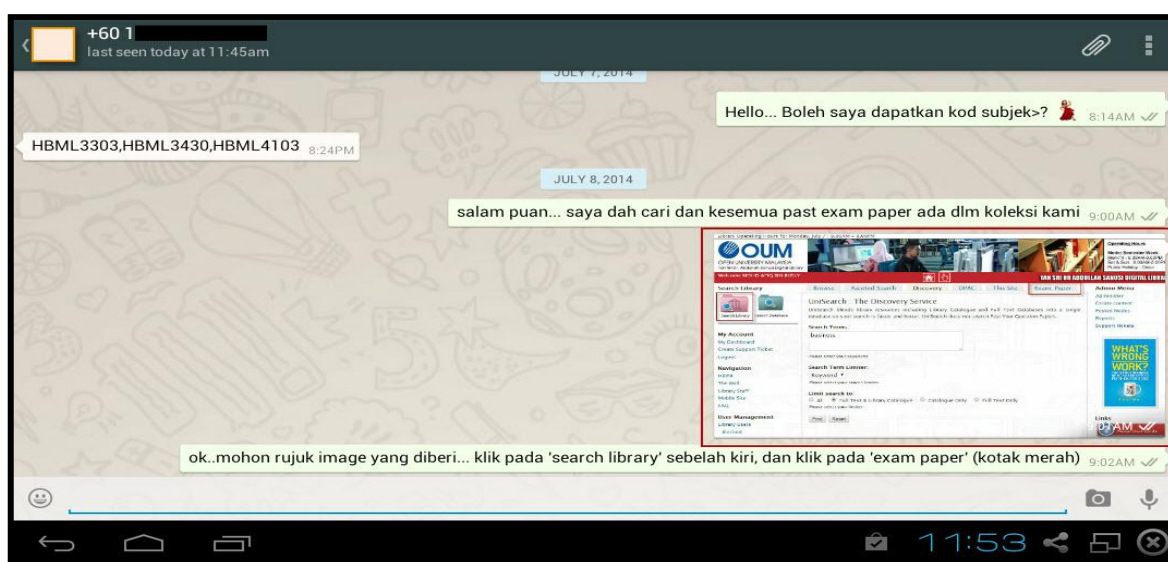


Rajah 1 : Lampiran berbentuk imej untuk rujukan pengguna

3.2 ORIENTASI PERPUSTAKAAN SECARA MAYA

Orientasi perpustakaan untuk pengguna baru adalah amat penting bagi membolehkan pengguna lebih memahami kaedah pencarian maklumat yang lebih berkesan. Melalui perkhidmatan WhatsApp di Perpustakaan OUM ini, sekiranya terdapat pengguna baru yang memohon untuk mengetahui cara pencarian maklumat, pihak Perpustakaan OUM akan membantu dalam misi tersebut. Kebolehan melampirkan gambar, rakaman suara dan rakaman video membantu dalam proses orientasi secara maya ini diadakan.

Rajah 2 menunjukkan lampiran yang diberikan kepada pengguna sebagai rujukan untuk pertanyaan yang diajukan. Kemudahan lampiran beserta sedikit lakaran pada rajah tersebut memberi gambaran langsung kepada pengguna mengenai bagaimana akses kepada perpustakaan boleh dilakukan.



Rajah 2 : Pengenalan kepada penggunaan Portal Perpustakaan

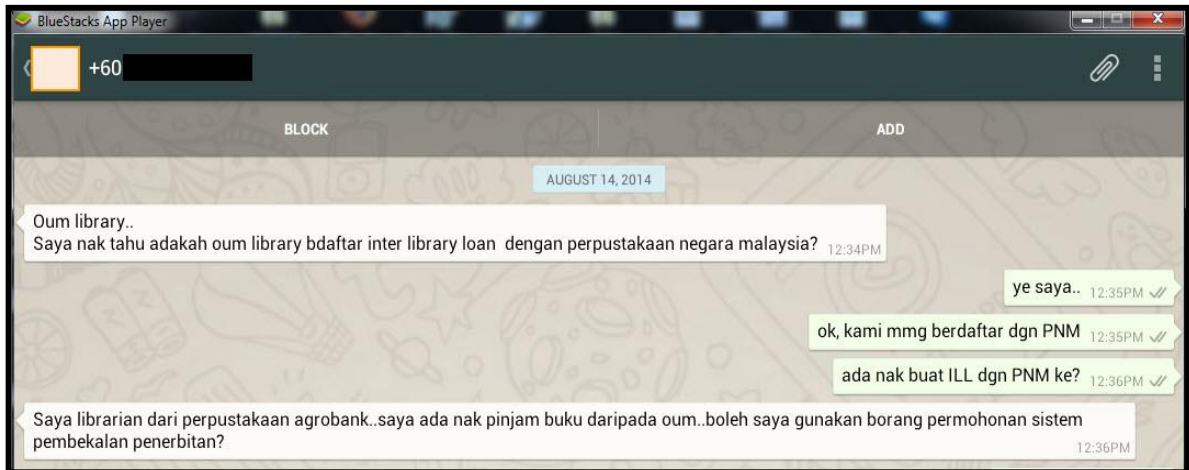
3.3 PROMOSI

Promosi kepada sumber rujukan perpustakaan amat penting untuk meningkatkan statistik akses dan pinjaman kepada bahan perpustakaan. Menerusi penggunaan aplikasi WhatsApp Library ini, pengguna yang mengajukan pertanyaan mengenai cara pencarian bahan, pihak Perpustakaan OUM akan memberi cadangan penggunaan pangkalan data yang sesuai serta bahan bacaan yang bersesuaian dengan subjek yang sedang diambil oleh pengguna.

3.4 KOMUNIKASI ANTARA PUSTAKAWAN

Aplikasi teks ringkas seperti WhatsApp ini juga turut memudahkan komunikasi antara perpustakaan. Pertanyaan ringkas mengenai perkhidmatan seperti Pinjaman Antara Perpustakaan (ILL) boleh dilakukan dengan mudah melalui aplikasi WhatsApp. Komunikasi melalui aplikasi WhatsApp ini membenarkan pengguna menerima maklum balas segera daripada pihak penghantar iaitu perpustakaan.

Merujuk kepada Rajah 3, boleh dilihat komunikasi menjadi mudah dan ringkas bagi pustakawan terutama pertanyaan berkenaan perkhidmatan yang diberi.



Rajah 3 : Pertanyaan berkaitan perkhidmatan Perpustakaan OUM

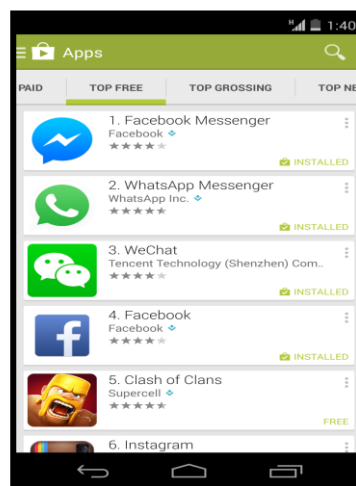
4. KELEBIHAN PENGGUNAAN WHATSAPP

Tidak dapat dinafikan bahawa penggunaan WhatsApp menjadi trend pada masa kini. Penghantaran SMS sudah tidak lagi popular dan digantikan dengan penghantaran teks menggunakan aplikasi WhatsApp. Fungsi yang pelbagai pada aplikasi WhatsApp ini memberi fleksibiliti kepada perpustakaan untuk menjadikannya sebagai salah satu alternatif saluran perkhidmatan rujukan perpustakaan.

4.1 APLIKASI PERCUMA

Aplikasi WhatsApp boleh didapati secara percuma dimana pengguna hanya perlu memuat turun aplikasi ini di telefon pintar masing-masing dan mendaftar akaun nombor telefon sebelum pengguna boleh terus bertukar-tukar mesej antara pengguna WhatsApp yang lain. Rajah 4 memberi gambaran bahawa aplikasi ini boleh dimuat turun tanpa perlu membayar apa-apa kepada pemaju aplikasi. Duggal dan Ludhra (2014), menyatakan bahawa dengan adanya sambungan internet, aplikasi WhatsApp ini sudah boleh digunakan. Selain itu, ia juga adalah aplikasi percuma yang boleh didapati di 'Apps Store' telefon pintar.

Selain daripada aplikasi percuma, penghantaran pesanan teks ringkas, rakaman suara, imej juga tidak dikenakan sebarang kos berbanding penghantaran teks secara tradisional / SMS. Penggunaan internet mudah alih diperlukan untuk memastikan semua penghantaran dan penerimaan teks, imej, rakaman suara dan video dapat dilakukan. Apabila pengguna telah memuat turun aplikasi WhatsApp, pengguna boleh menghantar pesanan teks sebanyak mungkin tanpa sebarang kos (Aal...[et al.], 2014).

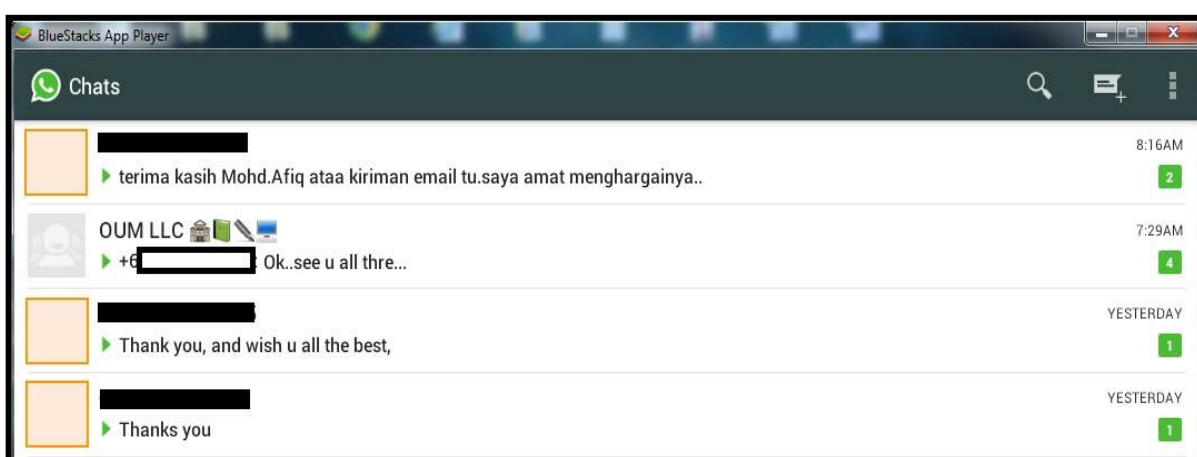


Rajah 4 : Aplikasi percuma

4.2 SIMPANAN TEKS

Perkhidmatan WhatsApp Library ini mempunyai kelebihan tersendiri dari segi simpanan teks dimana pengguna boleh menghantar pertanyaan melalui pesanan teks ringkas pada bila-bila masa, dan sekiranya masa tersebut di luar waktu operasi iaitu 8.30 pagi sehingga 5.30 petang, maka pertanyaan itu akan dijawab pada keesokan harinya (hari bekerja) tanpa mengganggu atau memadamkan pertanyaan oleh pengguna. Selain daripada nota pemberitahuan, system nada dering juga membantu perpustakaan untuk peka dengan setiap pesanan teks ringkas yang masuk ke sistem WhatsApp Perpustakaan OUM.

Rajah 5 menunjukkan nota pemberitahuan secara automatik dipaparkan pada skrin sebaik sahaja aplikasi WhatsApp ini dibuka pada hari berikutnya. Shirazi...[et al.] (2014), menyatakan bahawa nota pemberitahuan pada telefon pintar memainkan peranan amat penting kepada pengguna berkenaan aktiviti pada sistem telefon pintar, kemasukan pesanan teks baru, naik taraf baru kepada aplikasi atau penggera pada calendar di telefon pintar.

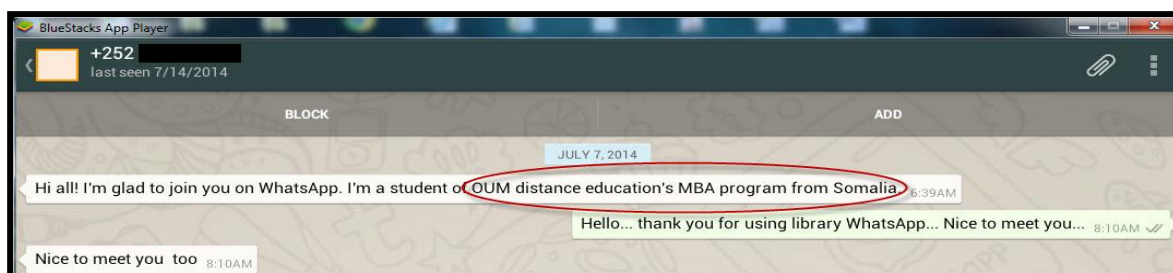


Rajah 5 : Nota pemberitahuan

4.3 PESANAN TEKS RINGKAS TANPA BATAS GEOGRAFI

WhatsApp seperti yang diketahui memberi khidmat penghantaran teks, imej, rakaman bunyi serta video secara percuma. Pengguna hanya perlu mempunyai sambungan kepada internet untuk memastikan penghantaran dapat dilakukan kepada bakal penerima. Selain itu, aplikasi WhatsApp ini tidak juga terbatas dengan ruangan geografi di Malaysia sahaja malah pesanan teks ringkas ini juga boleh diterima sekiranya penghantar berada di luar Malaysia.

Pelajar OUM di luar Malaysia ada menghantar beberapa pesanan teks ringkas kepada akaun WhatsApp perpustakaan untuk bertanya mengenai akses kepada perpustakaan. Ini menunjukkan fleksibiliti aplikasi ini dalam membantu menghubungkan pengguna dengan perpustakaan. Rajah 6 menunjukkan contoh komunikasi pengguna di luar Malaysia dengan pustakawan OUM.

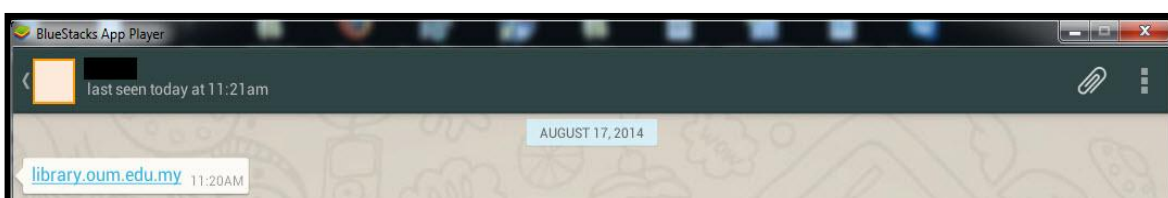


Rajah 6 : Pesanan teks ringkas pada WhatsApp oleh pelajar di luar Malaysia

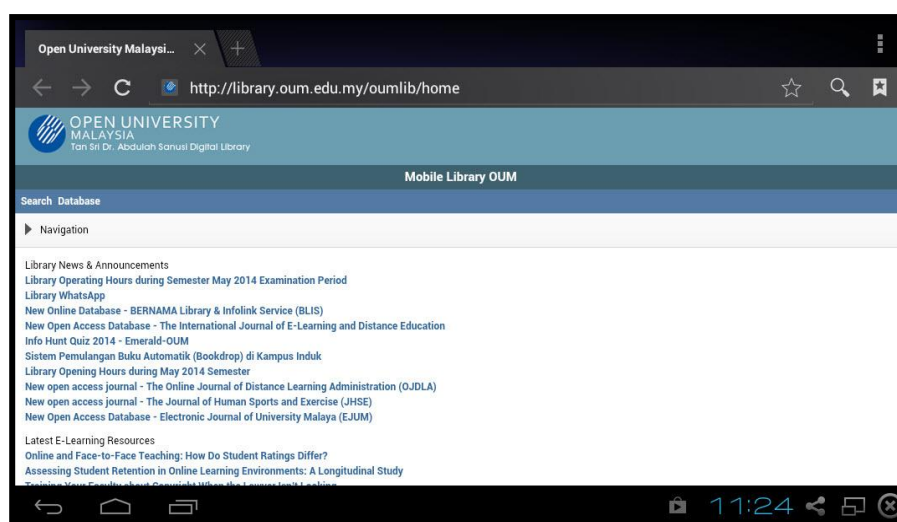
4.4 MESRA PENGGUNA

Pengguna aplikasi WhatsApp ini dilihat lebih praktikal bagi tujuan rujukan perpustakaan kerana selain daripada kekerapan penggunaan aplikasi ini oleh individu, tutorial penggunaan pada awal proses 'install' aplikasi ini juga memberi pemahaman yang baik terutama kepada pengguna yang pertama kali menggunakannya.

Apabila pengguna menerima sesuatu link daripada pihak penghantar, link tersebut boleh dibuka dengan mudah dan tanpa perlu membuka aplikasi pencarian web yang lain seperti 'Google' atau 'Internet Explorer'. Rajah 7 dan rajah 8 menunjukkan link yang diberi dapat dibuka dengan hanya satu sentuhan. Tablet dan telefon pintar adalah satu bentuk penggunaan yang ideal dalam memberi kemudahan rujukan yang pengguna inginkan kerana ia tidak terbatas dengan kedudukan lokasi yang sedia ada (Walsh, 2012).



Rajah 7 : Link yang diberi kepada pengguna



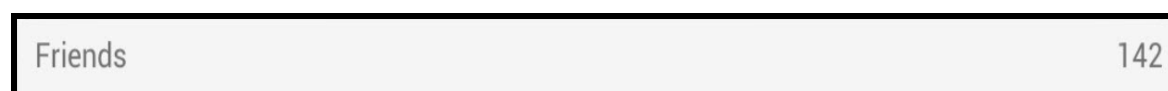
Rajah 8 : Paparan laman sesawang daripada link yang diberi

5. STATISTIK PENGGUNAAN

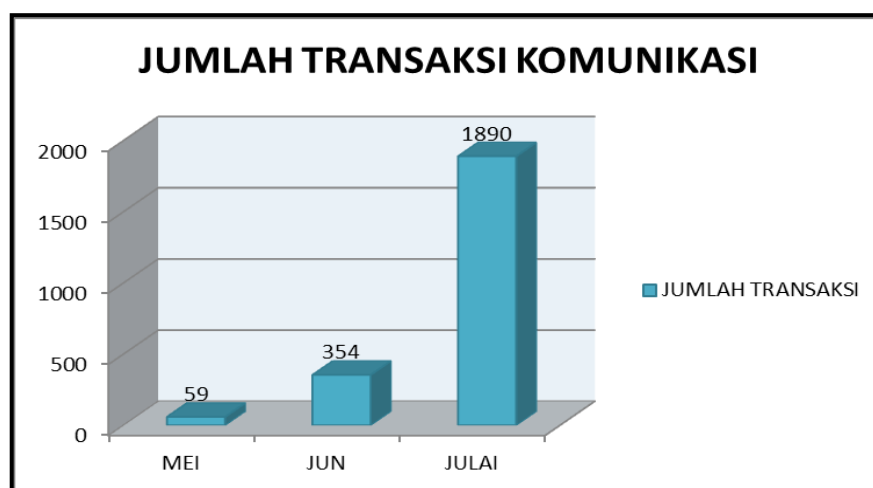
Pihak perpustakaan secara am perlu memantau setiap perkembangan bagi perkhidmatan yang disediakan. Perpustakaan OUM juga tidak terlepas daripada melakukan semakan statistik untuk mengetahui sejauh mana keberkesanan penggunaan sesuatu perkhidmatan. WhatStat adalah salah satu aplikasi yang digunakan untuk mengira statistik penggunaan aplikasi ini.

WhatStat membenarkan statistik dijana secara keseluruhan sepanjang penggunaan atau boleh dipecahkan kepada statistik bulanan mengikut kehendak institusi. Menerusi jumlah statistik ini, institusi dapat melihat perkembangan sesuatu perkhidmatan itu samada masih bersesuaian atau tidak kepada sesebuah institusi.

Melalui statistik penggunaan aplikasi WhatsApp Library, dapat disimpulkan bahawa penggunaannya semakin meningkat setiap bulan. Merujuk kepada Rajah 10, penggunaan pada bulan Mei sebanyak 59 transaksi komunikasi direkodkan, seterusnya pada bulan Jun peningkatan kepada 354 transaksi komunikasi direkodkan dan Julai sebanyak 1890 transaksi teks direkodkan oleh pihak perpustakaan. Sepanjang 3 bulan penggunaan aplikasi ini, seramai 142 orang (Rajah 9) pengguna yang telah menggunakan aplikasi ini.



Rajah 9 : Jumlah pengguna



Rajah 10 : Jumlah transaksi

6. KESIMPULAN

Sepanjang penggunaan aplikasi WhatsApp ini, pihak Perpustakaan OUM menerima maklum balas yang baik dikalangan pengguna. Secara keseluruhan, pengguna berpuas hati dengan wujudnya perkhidmatan seperti ini di perpustakaan. Promosi pada laman 'Facebook', Instagram, Portal pelajar serta semasa mengadakan Bengkel Kemahiran Maklumat menyumbang kepada peningkatan penggunaan perkhidmatan WhatsApp Library ini.

Kepelbagaian fungsi pada aplikasi WhatsApp ini menjadi faktor utama kepada penggunaan aplikasi ini di perpustakaan. Penggunaan teknologi ini juga memberi ruang kepada pengguna yang jauh untuk berinteraksi dengan lebih mudah dengan perpustakaan. Kadar kos yang rendah melalui penggunaan aplikasi ini juga menjadikan ia semakin popular di kalangan pengguna. Justeru, di harap bahawa aplikasi ini akan terus digunakan dan berkembang dari masa ke masa.

RUJUKAN

- Aal, B. L...[et al.] (2014). WhatsApp, Skype, Wickr, Viber Twitter and Blog are ready to asymptote globally from all corners during communications in latest fast life . *Research J. Science and Tech*, 6(2), 101-116.
- Al-Hadadi, M. and AlShidhani, A. (2013). Smartphone forensics analysis : A case study. *International Journal of Computer and Electrical Engineering*, 5(6), 576-580.
- Bielskas, A. and Dreyer, M. K. (2012). IM and SMS reference services for libraries. London : Facet.
- Cassell, K. A. and Hiremath, U. (2013). Reference and information services : An introduction. London : Facet.
- Church, K. and Olivera, R. D. (2013). What's up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging behaviors with traditional SMS. *Proceedings of the 15th International Conference of Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services*, ACM.
- Dugga, K. and Ludhra, R. (2014). Step Up towards privacy and connectivity concerns in WhatsApp .*International Journal of Computer Science and Information Technology & Security*, 4(2), 14-17.
- Negi, D. S. (2014). Using mobile technologies in libraries and information centres .*Library Hi Tech News*, 5, 14-16.
- O'Hara, K...[et al.] (2014, February 15-19). Everyday dwelling with WhatsApp. *Proceedings of the 17th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Works & Social Computing*, ACM.
- Oulasvirta, A...[et al.] (2011). Habits make smartphone use more pervasive. *Personal and Ubiquitous Computing*, 16(1), 105-114.
- Pielot, M...[et al.] (2014). Didn't you see my message? Predicting attentiveness to Mobile Instant Messaging. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, ACM.
- Shirazi, Alireza S...[et al.] (2014). Everyday Large-scale assessment of mobile notifications. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, ACM.
- The Hong Kong Polytechnic University (2014, August 4). Pao Yue-kong Library. Retrieved from <https://www.lib.polyu.edu.hk/about-us/contact/ask-us>
- The Hong Kong University of Science and Technology (2014, August 4). The Hong Kong University of Science and Technology Library. Retrieved from <http://library.ust.hk/>
- Walsh, A. (2012). Using mobile technology to deliver library services : A handbook. London : Facet.