

ABSTRAK

Layanan digital adalah layanan yang disediakan secara online atau melalui teknologi digital yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses koleksi perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan secara fisik. Layanan digital yang disediakan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu meliputi layanan book request, katalog buku, pendaftaran anggota, ebook, kotak saran, literasi, google maps, serta layanan akses ke database digital. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital dan upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data terdiri dari observasi dan wawancara mendalam kepada pengguna layanan digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pemustaka dapat memanfaatkan layanan digital dengan variasi informasi yang tersedia. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu berhasil menyediakan beragam materi digital yang sesuai dengan minat dan kebutuhan pengguna. Dengan akses yang mudah melalui platform digital, pengguna dapat dengan cepat menemukan buku, artikel, dan sumber informasi lainnya yang relevan dengan minat dan keperluan pengguna. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu berupaya meningkatkan pemanfaatan digital library dengan ters memperbarui koleksi digital, memberikan variasi konten yang menarik dan up-to-date. juga berusaha untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Layanan perpustakaan harus mencakup platform digital agar dapat mencapai lebih banyak masyarakat.

Kata Kunci: Layanan Digital, Perpustakaan, Perilaku, Pemustaka

ABSTRACT

Digital services are services provided online or through digital technology that can make it easier for people to access library collections without having to come to the library physically. Digital services provided by the Batu city library and archives service include book request services, book catalogues, member registration, ebooks, suggestion boxes, literacy, Google maps, as well as access services to digital databases. The aim of the research is to determine user satisfaction with digital services and the efforts of the Batu City Library and Archives Department to increase user satisfaction with digital services. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection consisted of observations and in-depth interviews with digital service users of the Batu City Library and Archives Service. The data obtained was then analyzed using interactive data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that user behavior can utilize digital services with a variety of available information. The Batu City Library and Archives Department has succeeded in providing a variety of digital materials that suit the interests and needs of users. With easy access via digital platforms, users can quickly find books, articles and other sources of information that are relevant to the user's interests and needs. The Batu City Library and Archives Service seeks to increase the use of digital libraries by continuously updating digital collections, providing a variety of interesting and up-to-date content. also strives to continue to innovate and adapt to technological developments. Library services must include digital platforms to reach more people.

Keywords: *Digital Services, Libraries, Behavior, Users*

خلاصة

الخدمات الرقمية هي الخدمات المقدمة عبر الإنترنت أو من خلال التكنولوجيا الرقمية التي يمكن أن تسهل على الأشخاص الوصول إلى مجموعات المكتبة دون الحاجة إلى الحضور إلى المكتبة فعلياً. تشمل الخدمات الرقمية التي تقدمها خدمة مكتبة وأرشيف مدينة باتو، خدمات طلب الكتب، وكتالوجات الكتب، وتسجيل الأعضاء، والكتب الإلكترونية، وصناديق الاقتراحات، ومحو الأمية، وخرائط جوجل، بالإضافة إلى خدمات الوصول إلى قواعد البيانات الرقمية. الهدف من البحث هو تحديد مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية والجهود التي تبذلها إدارة المكتبات والمحفوظات بمدينة باتو لزيادة رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية.

يستخدم هذا البحث أساليب البحث النوعي الوصفي. يتألف جمع البيانات من ملاحظات ومقابلات متعمقة مع مستخدمي الخدمة الرقمية في خدمة مكتبة وأرشيف مدينة باتو. ثم تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام تقنيات تحليل البيانات التفاعلية، وهي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

تظهر نتائج البحث أن مستخدمي الخدمة الرقمية يشعرون بالرضا التام عن تنوع المعلومات المتاحة. نجحت إدارة المكتبات والمحفوظات بمدينة باتو في توفير مجموعة متنوعة من المواد الرقمية التي تناسب اهتمامات واحتياجات المستخدمين. ومن خلال سهولة الوصول عبر المنصات الرقمية، يمكن للمستخدمين العثور بسرعة على الكتب والمقالات ومصادر المعلومات الأخرى ذات الصلة باهتمامات المستخدمين واحتياجاته. يتم تحديث المجموعة الرقمية باستمرار، مما يوفر مجموعة متنوعة من المحتوى المثير للاهتمام والمحدث. وتسعى خدمة المكتبة والمحفوظات بمدينة باتو أيضاً إلى مواصلة الابتكار والتكيف مع التطورات التكنولوجية. يجب أن تتضمن خدمات المكتبة منصات رقمية للوصول إلى عدد أكبر من الأشخاص.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الرقمية، المكتبات، رضا المستخدمين