

Peranan User Education Dalam Memahami

Karakteristik dan Kebutuhan Pemustaka

Abstrak :

Pendidikan pemustaka adalah salah satu faktor dominan untuk membantu pemustaka melakukan penelusuran secara cepat, tepat dan efisien. Pendidikan pemustaka merupakan suatu proses dimana pemustaka untuk pertama kali diberi pemahaman dan pengertian tentang sumber-sumber perpustakaan, termasuk pelayanan dan sumber-sumber informasi yang saling terkait, bagaimana menggunakan sumber-sumber tersebut, bagaimana pelayanannya dan di mana sumbernya. Empat (4) Tingkatan Pelaksanaan Pendidikan Pemustaka yaitu melalui : orientasi, kurikulum, penelitian sumber informasi, dan melalui homepage (internet). Ada tiga kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan yaitu need for information, needs for material and facilities, needs for guidance and support. Untuk memahami pemustaka, perpustakaan harus mengkaji secara menyeluruh tentang tiga (3) hal, yaitu analisis kebutuhan, analisis perilaku informasi, analisis motivasi dan sikap. Pada akhirnya, diharapkan tumbuh kepuasan pemustaka dalam hal : kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan, koleksi yang tersedia dapat memenuhi kebutuhannya, sikap yang ramah, bersahabat, dan responsif dari pustakawan, serta akses internet cepat dimiliki oleh perpustakaan.

Peendahuluan

Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakanya, oleh karena itu kelengkapan koleksi ditunjang dengan pustakawan yang terampil akan menjadi faktor yang dominan dalam membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi yang lebih tepat. Sosial Skill atau keterampilan sosial pustakawan akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan.

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Menurut Sutarno NS dalam *Kamus Perpustakaan dan Informasi* mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan (2008: 150), sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan (2008: 156).

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan, sedangkan menurut Wiji Suwarno (2009:80), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

Pemustaka adalah manusia yang tentu mempunyai sifat manusia dan karakteristik sendiri-sendiri yang semuanya berbaur di tempat yang disebut Perpustakaan. Sehingga dapat dikatakan Perpustakaan adalah pusat pluralis manusia. Kepuasan pengguna adalah bagaimana pengguna itu mendapat kepuasan dari apa yang diperoleh.

Sedangkan pendidikan pemustaka adalah instruksi yang diberikan kepada pemakai agar mereka dapat menggunakan perpustakaan dengan baik. Pendidikan pemustaka adalah suatu proses dimana pemustaka untuk pertama kali diberi pemahaman dan pengertian sumber-sumber perpustakaan, termasuk pelayanan dan sumber-sumber informasi yang saling terkait, bagaimana menggunakan sumber-sumber tersebut, bagaimana pelayanannya dan di mana sumbernya.

Manfaat Pendidikan Pemustaka

Pemustaka juga perlu diberdayakan, dididik dan dimanfaatkan untuk pengembangan perpustakaan. Perlu adanya pendidikan pemustaka dan promosi perpustakaan yang baik. Hal ini penting karena dengan begitu pemustaka akan lebih

bisa menghargai keberadaan perpustakaan dan juga mengetahui bagaimana cara menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan yang benar.

Ada beberapa hal yang melatarbelakangi manfaat user education di perpustakaan, yaitu :

1. Sarana dan prasarana serta koleksi di perpustakaan merupakan suatu investasi yang sangat besar, oleh karena itu perpustakaan harus digunakan dan dimanfaatkan semaksimal oleh pemustaka.
2. Pemustaka sebagian besar adalah seorang yang melakukan studi mandiri, sehingga diharapkan dengan library instruction, pemustaka mampu untuk lebih memahami dan menggunakan perpustakaan dengan berbagai fasilitas dan layanannya secara lebih efektif dan efisien.
3. Dengan adanya kegiatan pendidikan pemustaka maka perpustakaan harus mengatur dan membenahi dirinya agar dapat dipergunakan dengan mudah oleh Pemustakanya.
4. Dengan adanya kegiatan ini maka merupakan suatu kesempatan bagi pustakawan untuk meningkatkan diri bukan hanya sebagai petugas yang hanya melayani Pemustaka saja tetapi ikut serta menyumbangkan pikiran dan keahliannya dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
5. Melalui pendidikan pemustaka ini berarti perpustakaan telah memberikan informasi yang sangat diperlukan oleh pemustakanya.

Hal yang sering disoroti dalam user education adalah :

1. Kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan
2. Mendidik pemustaka untuk lebih tertib dan bertanggungjawab.
3. Semua koleksi, baik tercetak maupun terekam, dengan segala fasilitas dan pelayanannya, dapat digunakan secara maksimal oleh pemustaka.

Ada bermacam-macam tujuan yang hendak dicapai dalam pendidikan pemustaka, diantaranya adalah :

1. Agar pemustaka menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien.
2. Agar pemustaka dapat menggunakan sumber-sumber literatur dan dapat menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi.
3. Memperkenalkan kepada pemustaka jenis-jenis koleksi dan ciri-cirinya.
4. Memberikan latihan dalam menggunakan perpustakaan dan sumber-sumber informasi.

Sedangkan tujuan secara umum dilakukannya pendidikan pemustaka adalah untuk :

1. Mengetahui fasilitas yang tersedia di perpustakaan
2. Mengetahui kewajiban yang harus dipenuhi
3. Mengetahui tata letak gedung, ruang koleksi serta layanan yang tersedia.
4. Mengerti tata cara menggunakan katalog, komputer dan media teknologi lain.
5. Mampu memanfaatkan perpustakaan secara maksimal dengan efektif dan efisien.
6. Mampu menemukan koleksi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.
7. Dapat menggunakan sumber-sumber penelusuran referensi
8. Termotivasi senang belajar di perpustakaan

Tingkatan Pendidikan Pemustaka

Tingkatan pelaksanaan pendidikan pemustaka dapat dilakukan melalui kegiatan :

- a. Tingkatan orientasi Kegiatan pendidikan pemustaka yang disatukan dalam ospek tersebut diberikan pada materi diselenggarakan selama kurang lebih 2 jam. Materinya dapat disajikan tentang pentingnya memanfaatkan perpustakaan, jam buka perpustakaan. sarana temu kembali informasi, jasa perpustakaan. jenis koleksi yang dimiliki oleh suatu perpustakaan dan peraturan perpustakaan. Metode pendidikan pemustaka yang dapat digunakan adalah ceramah dengan prinsip pengenalan, kunjungan perpustakaan dan demonstrasi atau peragaan.

Pelaksanaan dalam pemberian pendidikan pemustaka pada tingkat ini adalah minimal pustakawan dengan kualifikasi setingkat sarjana muda ilmu perpustakaan.

b. Pendidikan pemustaka melalui kurikulum. Pendidikan pemustaka pada tingkatan tertentu ini, ada yang melalui jalur kurikulum, ada juga melalui bimbingan individu atau kelompok (non kurikulum). Pada jalur kurikulum ada yang dititipkan pada metodologi penelitian, ada yang masuk ajaran pengantar perpustakaan dan ada juga yang memasukkan kedalam ajaran penelusuran literatur. Untuk jalur bimbingan pmustaka, dapat dilakukan oleh pustakawan dengan cara bimbingan langsung pada masing-masing pemustaka. Dapat juga dibuka kelas pada jumlah tertentu dan dilaksanakan pendidikan pemustaka

Materi pendidikan pemustaka pada tingkatan ini sarna dengan materi orientasi, namun ada penekanan dalam materi pemustakaan sarana temu kembali informasi (katalog, indeks, abstrak dan bibliografi) juga penelusuran informasi otomasi. Staf pelaksanaanya bisa pustakawan atau yang berkualifikasi sarjana muda bidang ilmu perpustakaan. Untuk materi praktek di perpustakaan bisa dibantu oleh asisten pustakawan. Metode yang cocok adalah ceramah, demonstrasi dan praktek/latihan.

c. Pendidikan pemustaka melalui kajian literatur. Untuk kebutuhan seperti ini diperlukan adanya pustakawan spesialis atau setidaknya pustakawan yang telah mendalami bidang layanan minat tersebut dengan cukup pengalaman, sehingga mudah untuk memahami terminologi khusus yang kadang diperlukan pemustaka. Pada tingkat ini, pendidikan pemustaka dapat dilaksanakan setiap tahun atau setiap semester.

Materi yang diberikan sarna dengan tingkat pendidikan pemustaka yang lain tetapi ada penekanan pada materi penelusuran baik manual maupun terotomasi juga pemakaian bibliografi hasil-hasil penelitian. Staf pelaksana setidaknya berkualifikasi setingkat S-1 dan S-2 ilmu perpustakaan. Untuk pelaksanaan praktek bisa dibantu asisten pustakawan. Metode pendidikan/penyampaian yang cocok untuk program tingkat ini adalah :

dibagikan makalah, ceramah, praktek penelusuran, dan soal-soal latihan, misal dengan membuat panduan pustaka.

d. Pendidikan pemustaka melalui homepage Seiring dengan makin mudahnya akses internet maka banyak perpustakaan yang memiliki web site. Kegiatan pendidikan pemustaka akan lebih efisien dan efektif bila dilakukan melalui home page yang bisa diakses oleh pemustakanya. Fasilitas ini bisa diakses dimanapun dan kapanpun oleh pemustaka perpustakaan.

Untuk itu, perpustakaan perlu mengetahui beberapa perilaku pemustaka, yaitu :

1. Individual or group yaitu apakah si pengguna datang ke perpustakaan sebagai individu atau sebagai suatu kelompok
2. Place of learning, yaitu tempat yang biasa digunakan oleh pengguna untuk membaca buku atau belajar
3. Social situation, yaitu aspek sosial dari pengguna perpustakaan
4. Leisure or necessity factor, yaitu apakah pengguna berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar mengisi waktu luang atau karena dia membutuhkan buku atau informasi tertentu
5. Subject of study, yaitu bidang apa yang sedang dialami pengguna. Apakah dia sedang menulis mengenai suatu subjek tertentu yang sangat khusus, atau sedikit lebih luas
6. Level of study, yaitu tingkat pendidikan pengguna. Kebutuhan mahasiswa S1 tentu berbeda dengan kebutuhan mahasiswa tingkat S2 atau S3
7. Motivation, yaitu sejauh mana keinginan dan antusiasme pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan

Jenis Pemustaka

Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter pengguna yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pengguna:

1. Pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya,
2. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin,
3. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya,
4. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia,
5. Peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya,
6. Senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat,
7. Lugu dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan,
8. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya,
9. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul,
10. Yang sombong dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati..

Perpustakaan dapat juga mengamati pemustakanya berdasarkan criteria obyektif maupun criteria sosial dan psikologis. Kriteria obyektif seperti kategori sosio-profesional, bidang spesialisasi, sifat kegiatan yang menyebabkan perlunya informasi, dan alasan menggunakan system informasi. Kriteria sosial dan psikologis seperti sikap dan nilai menyangkut informasi pada umumnya dan hubungannya dengan unit informal pada khususnya; sebab dan alasan yang berkaitan dengan perilaku mencari informasi dan komunikasi, perilaku sosial serta profesional pengguna.

Pemustaka berharap pustakawan bersikap positif terhadap beragamnya dan bervariasinya keinginan, kebutuhan, harapan dan cara pemenuhannya. Lebih dari itu dalam menciptakan hubungan baik dengan pengguna, berkata dan bersikap santun adalah jalan yang terbaik. Semua orang senang dihargai, dan santun adalah salah satu cara menghargai orang. Berkata yang baik-baik dan diucapkan dengan cara yang baik pula akan membuahkan hasil yang positif bagi pencitraan pustakawan.

Sekarang ini, terlihat perubahan perilaku pemustaka ketika berada di perpustakaan, antara lain peminjaman buku makin menurun, meskipun lama tinggal di perpustakaan makin panjang, kebutuhan akan penggunaan fasilitas komputer untuk akses internet makin tinggi.

Tentu, sangat beragam motivasi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, karena adanya suatu kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan yang ingin dipenuhi. Ada tiga kebutuhan yang sering ditemui pada pemustaka antara lain :

1. Need for information , merupakan suatu kebutuhan akan informasi yang bersifat umum
2. Needs for material and facilities, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan buku-buku atau bahan pustaka lain, serta kebutuhan akan fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan belajar

3. Needs for guidance and support, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan bimbingan atau petunjuk yang memudahkan pengguna mendapatkan apa yang diinginkan

Menurut Sulisty-Basuki, kajian terhadap pengguna perpustakaan memiliki 3 tujuan komprehensif, yaitu :

1. Analisis Kebutuhan, mengkaji jenis dan sifat informasi yang dicari dan diterima dari sudut pandang kuantitatif dan kualitatif.
2. Analisis Perilaku Informasi, menunjukkan bagaimana kebutuhan informasi akan dipenuhi. Analisis ini akan menjelaskan konteks jasa dan produk yang disajikan oleh perpustakaan, kondisi yang dihadapi serta kesiapan dan atau pendidikan untuk pengguna
3. Analisis motivasi dan sikap. Kajian ini mencakup nilai yang dinyatakan oleh pengguna, baik disampaikan secara terbuka atau pun harapan mereka tentang informasi dan aktifitasnya. Citra pengguna tentang jasa dan spesialis informasi dan sebagainya. Hal ini akan mengungkapkan alasan yang dalam mengenai perilaku dan kebutuhan bagi pengguna.

Pendidikan pemustaka sangat diperlukan sebagai langkah awal revitalisasi perpustakaan. Dalam analisis ini proses need assessment atau penilaian kebutuhan mutlak dilakukan yang bertujuan mengetahui kepentingan dan kebutuhan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh kalangan calon pengguna. Selain itu berguna untuk mengetahui bagaimana, mengapa, kapan dan di mana orang mencari informasi dan menggunakan sumber-sumber informasi. Hasil dari proses ini selanjutnya menjadi bahan pertimbangan dalam mengelola sistem pelayanan yang ada di perpustakaan.

Pada dasarnya setiap pemustaka tidak mau direbetkan dengan berbagai aturan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itulah Perpustakaan harus menerapkan aturannya secara lebih fleksibel, tidak kaku dan berbelit-belit, tapi lebih pada kecepatan dalam pelayanan tanpa harus mengurangi esensi dari hasil yang ingin dicapai.

Pustakawan diharapkan cepat tanggap dalam merespon pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dapat memberikan penelusuran informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, mampu membedakan antara hal yang penting dan tidak penting tentang informasi.

Beberapa hal yang dapat memuaskan pemustaka adalah :

- a. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan
- b. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia, dapat memenuhi kebutuhannya
- c. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat, dan responsif dari pustakawan
- d. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat

Penutup

Pemustaka perlu diberdayakan, dididik dan dimanfaatkan agar mereka bisa menghargai keberadaan perpustakaan dan juga mengetahui bagaimana cara menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan yang benar. Tingkatan pelaksanaan pendidikan pemustaka dapat dilakukan melalui kegiatan : orientasi, kurikulum, kajian literature, dan melalui homepage atau internet. Perpustakaan perlu melakukan kajian terhadap pemustaka, yaitu dengan : analisis kebutuhan, analisis perilaku informasi, serta analisis motivasi dan sikap. Dengan lebih memahami pemustakanya, tingkat kepuasan mereka dalam memanfaatkan perpustakaan akan semakin meningkat. Berikut beberapa hal tentang layanan perpustakaan, yang dapat memuaskan pemustaka adalah : kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan, koleksi perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, sikap yang baik dari pustakawan, dan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat

Daftar Pustaka

Ahmad Anwar . Memahami Karakter Pemustaka.

http://ahmad-cahperpus.blogspot.com/2012/04/v-behaviorurldefaultvmlo_30.html

Ajick (2010). Karakter Pengguna Perpustakaan. dalam

<http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=category&option=detail&cid=1> diunduh pada tanggal 6 april 2012

Qalyubi, shihabudin dkk (2007). Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi.

Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rizky Soni N. Makalah Psikologi Perpustakaan

<http://rizkysonyn.blogspot.com/karakter-pengguna-perpustakaan.html> diunduh pada tanggal 6 april 2012

Sulistyo-basuki (1991). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Sutarno NS (2006). Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta : sagung seto

(2007). Undang-undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007. Yogyakarta: Graha Ilmu