

PENTINGNYA PENDIDIKAN PEMAKAI (USER EDUCATION) DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Oleh :
Lailan Azizah Rangkuti
(Pemerhati Perpustakaan)

Abstract

This paper will describe about how important user education in college library. Each student should be able to use the library to support learning. How appropriate way and fast information retrieval.

A. PENDAHULUAN

Keinginan yang kuat untuk mewujudkan sebuah perpustakaan yang ideal berarti sudah mengarah pada penetapan standar kualifikasi pusat sumber belajar. Perpustakaan memiliki tanggung jawab yang harus diemban akibat konsekuensi logis atas keberadaan atau "kehadiran"-nya di tengah-tengah masyarakat. Tanggung jawab tersebut merupakan kesatuan antara lembaga sebagai suatu institusi dan para pelaku organisasi. Fungsi sebuah perpustakaan merupakan penjabaran lebih atas semua tugas perpustakaan. Fungsi perpustakaan tersebut antara lain adalah pendidikan dan pembelajaran, informasi, penelitian, rekreasi, dan preservasi. Berdasarkan fungsi tersebut, maka *user education* merupakan salah satu fungsi utama yang tidak boleh dilupakan. Agar kegiatan perpustakaan berjalan sesuai visi dan misi, maka perpustakaan harus memiliki sistem yang tepat. Sistem, mekanisme, prosedur, metode dan tata cara lainnya yang dipergunakan di perpustakaan harus baku (standar). Perpustakaan sebagai suatu pusat informasi, tidak dapat berjalan baik, manakala tidak diselenggarakan dengan suatu sistem kerja, yang tersusun dan terpolakan dengan baik. Begitu juga dengan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan diarahkan untuk mampu memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan kepuasan. Kalau dahulu, orientasi perpustakaan terfokus pada hal-hal teknis, sekarang lebih berorientasi pada pemakai. Dari perubahan tersebut, maka sangat dibutuhkan pendidikan pemakai (*user education*). Membludaknya informasi, yang lebih umum digambarkan dalam istilah "information flood" atau "oceans of information" yang menandai "the growth in the literature of science and technology" (Lim, Edward Huck Tee. "Access to information: a new challenge for developing countries" in New Challenges in library services in the developing world: proceedings of the Eighth Congress of Southeast Asian Librarians. Jakarta, 11-14 June 1990/editor, Sulisty-Basuki [et al.]. Jakarta: National Library of Indonesia & Indonesian Library Association, 1991. p.: 351), bertambahnya jumlah literatur di bidang ilmu-ilmu sosial dan humaniti, dan subject lain dalam berbagai format; fasilitas telekomunikasi; dan teknologi aplikasi terbaru, seperti: komputer, katalog online, CD-ROM(s) dalam lingkungan perpustakaan menuntut perlunya peningkatan fungsi perpustakaan. Hal ini menuntut perpustakaan untuk selalu mendekatkan informasi dan alat aksesnya supaya para penggunanya dengan mudah, cepat dan akurat dapat menemukan informasi yang mereka perlukan, baik itu informasi yang ada dalam "printed materials": baik itu buku atau periodical, maupun yang disebut "electronically stored". Mengingat arti penting perpustakaan bagi Penggunaanya maka perlu diadakan suatu kegiatan yang memperlihatkan dan menjelaskan manfaat penting Perpustakaan bagi seluruh sivitas

akademikanya. Hal yang sering terjadi adalah bahwa kemampuan pengguna dalam memanfaatkan Perpustakaan merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai keberhasilan pendidikan. Selain itu Perpustakaan diharapkan mampu untuk mendidik penggunanya untuk tertib dan bertanggung jawab dalam memanfaatkan semua koleksinya secara maksimal. Dengan demikian Perpustakaan akan berfungsi secara optimal apabila penggunanya dapat mengetahui dengan baik dan cepat dimana dan bagaimana cara menemukan sumber informasi yang mereka .

Ada beberapa hal yang melatarbelakangi perlunya diadakan kegiatan pendidikan Pengguna di perpustakaan perguruan tinggi, diantaranya adalah :

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

B. PENDIDIKAN PEMAKAI (USER EDUCATION) PENGERTIAN PENDIDIKAN PEMAKAI

Dalam bahasa Inggris ada bermacam-macam istilah yang dipakai untuk mendefinisikan pendidikan pengguna diantaranya *user education* (pendidikan pengguna, bimbingan pengguna), *library orientation* (orientasi perpustakaan, penyuluhan perpustakaan), *library instruction* (pengajaran perpustakaan), *bibliographic instruction*, *library use instruction*, dan *user guidance*.

Berikut ini beberapa pendapat mengenai definisi pendidikan pengguna,

1. Hazel Mews

" instruction given to readers to help them make the best use of a library."

Pendidikan Pengguna adalah instruksi yang diberikan kepada pemakai agar mereka dapat menggunakan perpustakaan dengan baik.

2. Renford and Hendrickson

"encompass all activities designed to teach the user about library resources and research techniques"

Pendidikan pengguna adalah cara suatu kegiatan pengajaran dengan menggunakan berbagai sumber perpustakaan dan cara-cara penelitian

3. Malley

"a process whereby the library user is firstly made aware of the extend and number of the library s resources, of its services and of the information sources available to him or her, and secondly taught how to use these resources, services and sources".

Pendidikan pengguna adalah suatu proses dimana pengguna perpustakaan 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.

Dalam pendidikan pengguna, Malley (1984) membedakan pendidikan pengguna ke dalam dua hal yaitu library orientation dan library instruction. Orientasi perpustakaan bertujuan untuk mengenalkan pengguna akan keberadaan perpustakaan dan layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan juga memungkinkan pengguna mempelajari secara umum bagaimana menggunakan perpustakaan, jam buka, letak koleksi tertentu dan cara meminjam koleksi perpustakaan.

Sedangkan Ratnaningsih (1994) memberikan tujuan orientasi perpustakaan yaitu :

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 catalog, computer 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, baik secara tradisional maupun media elektronik yang ada.
8. Termotivasi senang belajar di perpustakaan.

Instruksi perpustakaan bertujuan agar para pemakai dapat memperoleh informasi yang diperlukan dengan tujuan tertentu dengan menggunakan semua sumber daya dan bahan yang tersedia di perpustakaan. Instruksi perpustakaan berkaitan dengan temu kembali informasi.

Tujuan instruksi perpustakaan menurut Ratnaningsih (1994) adalah memberikan bimbingan bagi pemakai dengan tingkatan tertentu dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mampu memanfaatkan perpustakaan secara efektif dan efisien
2. Mempunyai rasa percaya diri yang tinggi dalam penemuan informasi yang mereka butuhkan
3. Mampu menelusur informasi melalui sarana-sarana penelusuran informasi yang ada
4. Memahami penelusuran bibliografi baik secara manual (catalog) maupun dengan media teknologi (computer, CD ROM dsb).

Tujuan Pendidikan Pemakai

Tujuan utama diadakannya kegiatan pendidikan pengguna perpustakaan adalah untuk memperkenalkan ke pemakai bahwa perpustakaan adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat koleksi dan sumber informasi lain.

Menurut Rahayuningsih (2005), ada bermacam-macam tujuan yang hendak dicapai, diantaranya adalah :

1. Agar pemakai menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien
2. Agar pemakai dapat menggunakan sumber-sumber literatur dan dapat menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi.
3. Memberi pengertian kepada mahasiswa akan tersedianya informasi di perpustakaan dalam bentuk tercetak atau tidak.
4. Memperkenalkan kepada mahasiswa jenis-jenis koleksi dan ciri-cirinya.

5. Memberikan latihan atau petunjuk dalam menggunakan perpustakaan dan sumber-sumber informasi agar pemakai mampu meneliti suatu masalah, menemukan materi yang relevan, mempelajari dan memecahkan masalah.
6. mengembangkan minat baca pemakainya
7. Memperpendek jarak antara pustakawan dengan pengunjungnya
 defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kegiatan pendidikan pemakai bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai jasa, fasilitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan,, agar pengunjung mengetahui secara pasti bagaimana sebuah informasi didapat dan didayagunakan dengan cara efektif dan efisien.

C. PENTINGNYA PENDIDIKAN PEMAKAI (USER EDUCATION)

Pengguna perpustakaan dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hubungannya dengan kebutuhan informasi

Sulistyo Basuki (1992) memberi pengertian pengguna adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Pada sistem yang memiliki pangkalan data elektronik, pengguna adalah orang yang menelusur pangkalan data tersebut. Ada yang menganggap pengguna adalah klien jasa informasi dan juga produsen informasi.

Pandangan lain menganggap pengguna sebagai bagian integral dari sistem informasi

Kalau mengacu pada pendapat di atas, maka pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah siapa saja yang berhubungan dan memerJukan perpustakaan, dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai konsumen informasi, staf pengajar sebagai konsumen juga produsen informasi dan para pemegang keputusan atau administrator di lingkungan perguruan tinggi yang juga sebagai konsumen dan produsen informasi

Pengguna perpustakaan, terutama mahasiswa dan tenaga pengajar baru, sering belum mengenal perpustakaan. Mereka tidak tahu letak koleksi, bagai mana cara menggunakannya, dan layanan-layanan apa yang tersedia diperpustakannya. Bahkan, pernah penulis jumpai, seorang mahasiswa yang tampaknya angkatan lama belum tahu apa itu katalog. Melihat kenyataan yang demikian menyedihkan, mereka harus diberi arahan, diberikan petunjuk tentang bagaimana memanfaatkan berbagai fasilitas yang ada di perpustakaan. Mereka harus diajarkan bagaimana menggunakan alat-alat itu untuk mengakses informasi, bagaimana memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan, diajarkan pula di mana mereka bisa menanyakan apabila mereka menemui kesulitan atau mereka tidak menemukan koleksi yang diinginkan sedangkan perpustakaan tidak memilikinya. Adalah juga tanggungjawab pustakawan untuk memberikan mereka ketrampilan menggunakan sumber-sumber informasi, termasuk journals, indexes, abstracts, dsb. dan alat-alat elektronik; dan membuat mereka "comfortable" terhadap sumber-sumber informasi dan teknologi tersebut, sehingga di masa mendatang mereka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan mudah, cepat dan percaya diri. Inilah salah satu segi dari misi perpustakaan untuk turut mensukseskan tujuan pendidikan nasional. Rader(Rader, Hannelore and Coons, William. "Information literacy: one response to the new decade" in The evolving educational mission of the library. [editors Betsy Baker and Mary Ellen Litzinger]. Chichago, IL: Bibliographic Instruction Section, Association of College and Research Libraries, American Library Association, 1992., p.: 109.) mengatakan di tahun 90-an ini, karena kemampuan atau kemahirannya dalam mengolah dan mengakses

informasi, pustakawan perguruan tinggi adalah dalam posisi yang sangat vital untuk mensukseskan pendidikan tinggi.

D. PELAKSANAAN PENDIDIKAN PEMAKAI

Ada beberapa tingkatan dalam pelaksanaan pendidikan pemakai, yaitu:

- 1, Tingkatan Orientasi,
2. Pendidikan pemakai pada tingkatan tertentu,
3. Pendidikan pemakai pada tingkatan pasca sarjana dan
4. Pendidikan pemakai melalui homepage.

Adapun materi yang diberikan dalam pendidikan pemakai antara lain :

1. Sistem layanan
2. Sistem keanggotaan
3. Sistem pengolahan
4. Peraturan dan tata tertib perpustakaan
5. Akses informasi/temu balik
6. Sarana temu kembali informasi

Pendidikan pemakai bukan mengajari tentang penguasaan materi informasi yang terkandung dalam kemasan informasi. Tetapi dalam rangka memberikan pengantar tentang bagaimana menemukan sumber informasi dengan mudah dan cepat menurut sistem yang dipergunakan perpustakaan sebagai suatu standar pengolahan.

E. KENDALA DALAM PELAKSANAAN PENDIDIKAN PEMAKAI

Masih dijumpai ungkapan pustakawan yang mengatakan bahwa, para pengguna harus secara otomatis tahu dan bisa menggunakan perpustakaan. Mereka berasumsi bahwa, pengguna perpustakaan telah dewasa dan tentunya mampu mandiri; dengan sendirinya harus tahu banyak bagaimana seharusnya menggunakan perpustakaan. Anggapan semacam ini masih dijumpai di perpustakaan Perguruan Tinggi.

Di sisi lain, sebagian besar pustakawan telah mencoba merubah pandangan yang demikian dengan membuka kesadaran bahwa, pengguna perlu bantuan dan petunjuk dalam memanfaatkan perpustakaan. Hal ini dimungkinkan karena pendidikan di bidang perpustakaan dan informasi yang mereka dapatkan pada akhir-akhir ini yang memberi penekanan pada layanan kepada pengguna. Tidak dipungkiri lagi di sini, dengan bekal pengetahuan dan pengalaman yang boleh dibilang belum memadai mereka telah menyelenggarakan pendidikan pengguna yang oleh perpustakaan-perpustakaan di negara maju disebut "user education", "bibliographic instruction", "user training", "information literacy", "reader education" "research library skills", dll.

Kenyataan menyadarkan kita bahwa, pelaksanaan pendidikan pemakai di beberapa perpustakaan perguruan tinggi belumlah berkembang atau belumlah dilaksanakan secara professional seperti yang kita diharapkan, atau bahkan belum dilaksanakan oleh sejumlah perpustakaan. Mungkin telah terjadi salah penafsiran terhadap usaha perpustakaan yang telah dilaksanakan. Di sisi perpustakaan, sebenarnya telah melaksanakan bimbingan pemakai, sekalipun masih dalam taraf dasar sekali (misalnya: pemasangan rambu-rambu atau tanda-tanda di perpustakaan), namun dari sisi pemakai, hal tersebut belumlah dianggap sebagai bimbingan pemakai. Ini yang perlu diterjemahkan oleh pustakawan, sehingga sekalipun masih berskala kecil tetapi merupakan usaha pustakawan untuk membimbing penggunanya.

Hal belum berkembangnya pendidikan pemakai dimungkinkan karena (i) masih terbatasnya pengertian akan arti dan pentingnya pendidikan pemakai dari sejumlah rekan

pustakawan sendiri. Alasan ini sangat mendasar sekali, karena masih sangat minimnya literatur dan informasi mengenai pendidikan pengguna.

Ada beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pendidikan pemakai yaitu:

1. adanya image yang kurang bagus tentang perpustakaan
2. Minimnya kemampuan untuk menelusur informasi
3. Minimnya kemauan untuk menelusur informasi
4. Minimnya pembuatan karya tulis ilmiah termasuk didalamnya penelitian
5. Rendahnya minat baca
6. Adanya pustakawan yang kurang profesional
7. Koleksi perpustakaan yang kurang lengkap, tua dan dalam kondisi yang kurang baik

Untuk meminimalisir faktor-faktor penghambat di atas, tentunya banyak yang bisa dilakukan oleh pengelola perpustakaan untuk dapat meningkatkan pemanfaatan perpustakaan secara maksimal, baik itu pembenahan ke dalam maupun dengan melakukan upaya keluar.

F. PENUTUP

Melihat beberapa kemungkinan yang dianggap sebagai kendala yang mengakibatkan kurang lancarnya pelaksanaan pendidikan pengguna, maka usulan pemecahan masalah tersebut adalah (i) menggalakkan tentang pengertian akan arti dan pentingnya pendidikan pengguna kepada seluruh staff perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan diskusi antar sejawat sendiri, adanya seminar, workshops, training dalam bidang pendidikan pengguna, pengiriman pustakawan untuk mengikuti pendidikan formal dan non-formal. Kunjungan ke perpustakaan lain yang sejenis adalah dalam upaya untuk studi banding yang tentu saja akan besar manfaatnya, dll. (ii) Dalam hal kurangnya literatur dan informasi, dapat disarankan (a) setiap pustakawan yang telah menyelesaikan pendidikannya (terutama dari luar negeri) diwajibkan membawa pulang literaturnya; (b) instansi yang berwenang menerbitkan buku-buku panduan untuk perpustakaan diharapkan terus menerbitkan edisi yang terbaru yang disesuaikan dengan tuntutan perkembangan perpustakaan; (c) adanya saling tukar menukar informasi mengenai koleksi dalam bidang pendidikan pengguna khususnya dan umumnya dalam bidang perpustakaan, sehingga dengan demikian perpustakaan lain akan bisa mengcopy. (d) Usahakan menambah koleksi dengan menyelipkan dalam proyek pembelian buku.

Dana merupakan tiang penyangga yang fundamental dari semua aktivitas. Namun, terkadang dia adalah "momok" apabila tak berada dekat dengan pustakawan, sehingga dana sering dipakai sebagai alasan yang utama sebagai ketidak berhasilan kegiatan. Dengan tersedianya dana yang cukup, belumlah menjamin semua aktivitas akan berjalan dengan sempurna. Hal ini akan kembali lagi kepada faktor manusianya sebagai pengendali segala aktivitas. Kiat pustakawan yang sungguh-sungguh dan pantang menyerah untuk melaksanakan pendidikan pengguna, tentunya dapat dijadikan sebagai indikator untuk keberhasilan peraihan dana. Karena pada dasarnya, tanpa adanya usaha yang sungguh-sungguh, mustahil dana akan tersedia. Atau dengan kata lain, tak ada dana yang datang dengan sendirinya

Selain dukungan finansial, dukungan moralpun sangat dibutuhkan karena merupakan salah satu aset demi suksesnya aktivitas perpustakaan. Pandangan yang merendahkan status atau posisi perpustakaan dan pustakawan lambat-laun akan sirna apabila antara lain (a) tingkat pendidikan pustakawannya meningkat; (b) publikasi dan pendidikan pengguna selalu digalakkan karena merupakan sarana yang ampuh untuk

mempromosikan perpustakaan, sehingga pengguna dan masyarakat di sekitarnya akan menaruh kepercayaan terhadapnya; (c) mungkin, penggantian nama-nama bagian akan juga ikut andil untuk meningkatkan citra perpustakaan, misalnya: **Sub Bagian Sirkulasi Koleksi** bisa diganti dengan **Sub Divisi Sirkulasi Koleksi**, **Sub Bagian Pengembangan Koleksi** menjadi **Sub Divisi Pengembangan Koleksi**, **Sub Bagian Katalogisasi** menjadi **Sub Divisi Katalogisasi**

G. Daftar Pustaka

- FLEMING, Hugh. User education in academic libraries. London: Library Association, 1990.
- PERPUSTAKAAN NASIONAL R.I. Survey dan kajian perpustakaan perguruan tinggi: kajian pelayanan di 7 propinsi. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 1992.
- RADER, Hannelore B. " From library orientation to information literacy: 20 years of hard work" in What is good instruction now? Library instruction for the 90s. Linda Shirato, ed. Ann Arbor, Michigan: Pierian Press, 1993.
- Srukin, Mochammad.1995. Memahami kebutuhan pemakai perpustakaan. Bulletin Bina Pustaka No. 103/th.XVI
- Malley, Ian. 1984. The basics of information skills teaching. London: Clive Bingley
- Rahayuningsih, F. 2005. Mengkaji pentingnya pendidikan pengguna. Info Persadha Vol. 3/No.2/Agustus 2005.
- Soerono. 1996. Pendidikan pengguna pada perpustakaan perguruan tinggi. Media Pustakawan Volume III No. 4 Desember 1996.
- Sulistyo-Basuki. 1992. Teknik dan Jasa Dokumentasi. Jakarta : Gramedia.
- University Ryuky Library. 1999. User's guide to the Library University Ryukyus.