



BIMBINGAN PENGGUNA INFORMASI BERKOMPUTER DI PUSAT DOKUMENTASI DAN INFORMASI ILMIAH (PDII) LIPI, JAKARTA

Oleh Drs. Rosa Widyawan, MA.
(Staf pelaksana Sari dan Tinjauan Karangan, PDII-LIPI)

"...information literate people are those who have learned how to learn".

ABSTRAK

Program bimbingan pengguna diadakan, apabila sebuah perpustakaan/ pusat informasi menawarkan pelayanan baru, bisa juga karena adanya klien baru. Di samping itu, program bisa mengurangi keraguan klien untuk memanfaatkan sarana penelusuran berkomputer, kepercayaan diri, dan diharapkan dengan adanya program ini terjadi kontak antara pustakawan dan klien. Penulis kajian ini membagi program bimbingan pengguna di PDII menjadi dua, dan membahas keuntungan dan kelemahan kedua bimbingan tersebut.

I. PENDAHULUAN

Program bimbingan pengguna adalah kegiatan membimbing para klien agar bisa memanfaatkan perpustakaan, atau mencari informasi yang tersimpan di dalamnya. Program semacam ini diadakan, apabila sebuah perpustakaan/ pusat informasi menawarkan pelayanan baru, bisa juga karena adanya klien baru.

Artikel ini mengkaji bim-

bingan pengguna yang ditekankan pada informasi berkomputer di PDII-LIPI Jakarta, karena pusat informasi ini menawarkan jasa *Online Public Access Catalogue* (OPAC), penelusuran online, atau *Compact Disk-Read Only Memory* (CD-ROM). Dalam hal ini saya akan menyoroti bimbingan pengguna sehubungan dengan layanan pangkalan yang berasal dari luar PDII-LIPI (DIALOG, PERGAMON, ESA-IRS), pang-

kalan data PDII-LIPI (BOOK, BIBLIO & REPORT), dan berbagai macam produk CD-ROM.

Artikel ini didasarkan atas asumsi bahwa para klien akan bisa melaksanakan penelusuran berkomputer apabila dibekali dengan pengetahuan tentang pangkalan data, strategi penelusuran atau interpretasi hasil penelusuran, tanpa melihat sistem pelayanan penelusuran yang ditawarkan.

II. SISTEM PELAYANAN

Pada umumnya pelayanan penelusuran berkomputer masih tergolong mahal untuk situasi Indonesia. Oleh karena itu, hampir semua perpustakaan yang menawarkan jasa ini masih menggunakan sistem perantara (*intermediary*). Tetapi pada beberapa saat mendatang tidak tertutup kemungkinan bahwa perpustakaan akan menawarkan sistem pengguna langsung (*end-user system*), suatu sistem yang memberikan kesempatan pengguna untuk melakukan penelusuran berkomputer secara langsung.

Penelusuran pengguna langsung berkembang pesat. Menurut Ojala (1985:94) perkembangan ini diakibatkan oleh tiga gejala:

Pertama adalah perkembangan personal komputer (PC), modem, dan pangkalan data. Pangkalan data bisa dikatakan berkembang paling pesat diantara yang lain. Lagi pula perusahaan-perusahaan pembuat pangkalan data menyediakan sistem yang mudah dipakai.

Kedua adalah gejala adanya peningkatan pemasaran. Para *vendor* tidak hanya memasarkan pangkalan data pada perpustakaan atau pusat informasi saja, melainkan juga langsung pada pengguna. Mereka melancarkan iklan di jurnal-jurnal komputer dengan menjanjikan biaya penelusuran murah.

Kecenderungan ketiga adalah meningkatnya kesadaran para pengguna tentang keunggulan penelusuran informasi terkomputerisasi.

Barangkali apa yang disinyalir oleh Ojala bisa berlaku di negara-negara maju. Akan tetapi

sulit untuk mengatakan bahwa tiga hal ini mempengaruhi maraknya sistem pelayanan pengguna langsung di Indonesia, karena tiga gejala yang diutarakan Ojala berlangsung lebih lambat. Walaupun perkembangan PC di Indonesia memang pesat dan harganya relatif terjangkau, namun tidak diikuti dengan tersedianya perangkat lunak untuk perpustakaan. Perlu diketahui bahwa di Indonesia perangkat lunak semacam ini masih bisa dihitung dengan jari. Lagi pula, penggalangan pangkalan data bibliografis di Indonesia masih pada tahap coba-coba.

Penggunaan pangkalan data asing sampai saat ini masih terbatas, disamping daya beli perpustakaan masih rendah, pemasaran oleh para *vendor* jarang dilakukan. Biasanya pihak perpustakaan/ pusat informasi yang mengambil inisiatif untuk melanggan. Karena jarang nya perpustakaan yang menawarkan jasa penelusuran informasi berkomputer, masih banyak pengguna yang tidak mengetahui layanan jenis ini.

Gejala terakhir yang tak kalah pentingnya adalah faktor-faktor seperti mahal nya peralatan, kemampuan pengguna dalam mengoperasikan perangkat komputer, pengetahuan tentang strategi penelusuran sampai saat ini masih menjadi pertimbangan untuk menggunakan sistem perantara.

Dengan kondisi negara-negara maju, tiga gejala yang diutarakan oleh Ojala, memungkinkan permintaan akan penelusuran berkomputer meningkat, dan para pengguna cenderung untuk melakukan penelusuran sendiri. Jika keadaan ini meningkat terus, mungkin akan

timbul kekhawatiran bahwa kedudukan pustakawan sebagai perantara terancam punah. Barangkali spekulasi ini terlalu dibesar-besarkan. Riset yang dilakukan oleh Cornick (1989:54) menunjukkan bahwa sistem pelayanan perantara akan tetap berlangsung walaupun berkembang perangkat lunak yang mudah dipakai makin pesat. Sebagian besar responden yang menelusur lewat bantuan perantara ingin mengulang penelusurannya lagi, dan melakukan penelusuran sendiri bukanlah untuk sembarang orang. Para klien akan memilih pelayanan yang tepat bagi diri mereka tanpa memperdulikan apakah pelayanan sistem pengguna langsung atau perantara.

Dunning (1989:221) mencatat bahwa karena keterbatasan waktu, kebanyakan para klien membutuhkan perantara untuk melakukan penelusuran, walaupun mereka mempunyai kesempatan untuk melakukannya sendiri. Sebaliknya, Ojala (1985:96) menuliskan bahwa klien akan melakukan penelusuran sendiri bila mereka butuh informasi langsung, mengulangi penelusuran yang lalu, atau butuh hasil penelusuran yang cepat dan sekilas, mereka tidak membutuhkan bantuan perantara.

Baker, Huston dan Pastine (1991:231) mencatat bahwa para pengguna langsung kini berharap untuk mengakses berbagai file untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan adanya sistem terpadu, kini pihak perpustakaan bisa menawarkan OPAC perpustakaan lain dan pada CD-ROM dan pangkalan data online.

Dalam pelayanan informasi berkomputer, sebuah perpustakaan bisa menggunakan sistem

intermediary atau *end user*, atau kedua-duanya. Pilihan terhadap sistem ini berkaitan erat dengan sifat masing-masing layanan berkomputer. Pelayanan online ke pangkalan data di luar negeri biasanya dilakukan dengan *intermediary* dengan pertimbangan biaya sambungan telepon, dan sewa pangkalan data. Sementara layanan CD-ROM dan OPAC biasanya dilakukan dengan sistem pengguna langsung. Pilihan ini logis karena layanan ini tidak perlu sambungan telepon dan sewa pangkalan data.

Jika dibandingkan dengan sistem perantara, sistem pengguna langsung memungkinkan klien untuk merumuskan dan menggali strategi penelusuran yang dia miliki sesuai dengan batas waktu yang diberikan. Dengan demikian waktu pustakawan tidak banyak tersita untuk menolong pengguna di depan terminal. Pustakawan bisa bertindak sebagai konsultan dalam penelusuran informasi. Sayangnya sistem ini juga membuka kemungkinan pengguna untuk mempraktekkan pengetahuannya tentang komputer. Sebagai contoh, ketika mereka tersesat, mereka mencoba me-reset dan memboot kembali PC based OPAC. Jika perbuatan ini sering dilakukan, kemungkinan dapat merusak *hard-disk*.

III. PROGRAM BIMBINGAN PENGGUNA

Satu-satunya pelayanan informasi berkomputer Di PDII-LIPI Jakarta yang paling memungkinkan penerapan sistem pengguna langsung adalah OPAC. Keadaan ini berakar dari perbedaan frekwensi pemakaian yang sangat mencolok dibanding

dengan layanan penelusuran online misalnya.

Disamping itu, penggunaan OPAC tidak memerlukan biaya sambungan telepon dan ongkos sewa pangkalan data (*connect time fee*) yang harus dibebankan pada pengguna.

Sebagai perantara, para pustakawan atau petugas informasi berperan sebagai penjaga gerbang koleksi pangkalan data harus tahu benar informasi yang dibutuhkan pengguna. Dengan demikian dia dengan mudah akan mampu mengakomodasikan kebutuhan mereka. Oleh karena itu mereka perlu mempunyai beberapa persyaratan antara lain: Pengetahuan tentang pangkalan data baik kandungan maupun cara mengaksesnya; Mempunyai ketrampilan mengoperasikan perangkat komputer, modem; dan Mampu berkomunikasi

Dengan tiga persyaratan ini, seorang pustakawan atau petugas informasi akan mempunyai kepercayaan diri ketika menghadapi pengguna dalam wawancara sebelum melakukan penelusuran. Wawancara bisa tidak dilaksanakan dalam sistem pelayanan pengguna langsung. Pada kasus OPAC, klien biasanya langsung mencari informasi lewat terminal komputer yang tersedia berbekal pedoman pemakaian yang tersedia. Sistem pelayanan ini jarang melalui wawancara dengan pustakawan terlebih dahulu. Kontak dengan pustakawan atau petugas informasi mungkin terjadi jika pengguna mengalami kesulitan dalam proses penelusuran di depan terminal.

Untuk mengadakan program bimbingan pengguna bukanlah semata-mata karena perpustakaan menawarkan pelayanan baru, atau

adanya klien baru, akan tetapi ada beberapa aspek lain yang perlu dipertimbangkan:

- a. Tersedianya penelusuran berkomputer tidak menutup kemungkinan timbulnya keragu-raguan klien untuk memanfaatkannya. Keadaan ini barangkali berakar dari kepercayaan diri mereka.
- b. Perlunya pengetahuan tentang berbagai macam jenis pangkalan pangkalan data, strukturnya, titik aksesnya, atau cakupannya. Pengguna perlu menganalisis kebutuhan informasi mereka dan mengembangkan strategi penelusuran yang tepat. Mereka harus mampu mengoperasikan sistem sendiri, bagaimana melakukan *down-load*, bagaimana memanggil *display*, menginterpretasikan tanda kesalahan.

Oleh karena itu, program ini tidak hanya memberikan prosedur penelusuran informasi dasar, namun sebaiknya juga pengetahuan yang sifatnya konseptual. Pengetahuan tentang struktur pangkalan data, misalnya, merupakan hal yang penting untuk penelusuran dalam berbagai macam sistem.

Di lain pihak, pusat informasi akan memetik beberapa keuntungan antara lain:

Manfaat pertama adalah kemungkinan adanya peningkatan penggunaan jasa yang ditawarkan. Kemungkinan ini dikarenakan pengguna mengetahui apakah dokumen terdapat di perpustakaan atau tidak. Dia juga bisa mempunyai alternatif-alternatif lain. Misalnya silang layan (*inter-library loan*), jika tidak klien bisa menggunakan dokumen pengganti

yang senilai, atau mungkin dia akan meminta jasa pelayanan lain misalnya paket informasi. Jika perpustakaan/ pusat informasi menganut paham informasi sebagai komoditas, meningkatnya penggunaan jasa yang ditawarkan akan meningkatkan pendapatan.

Ketika mengikuti program, para klien akan merasa mendapat dukungan. Keadaan ini tidak menolak kemungkinan meningkatnya citra perpustakaan atau pusat informasi di mata mereka. Bahkan mungkin anggapan mereka terhadap perpustakaan tidak hanya sekedar gudang buku atau dokumen lainnya, melainkan pusat informasi yang dikelola oleh para profesional, sehingga mereka akan lebih mudah mendapatkan informasi.

Dalam program selalu terjadi kontak antara pustakawan dan klien. Dengan demikian, klien akan tahu pustakawan yang menguasai informasi bidang ilmu tertentu berdasarkan disiplin ilmu dan minat mereka.

Sejak menawarkan jasa penelusuran informasi berkomputer, PDII-LIPI telah melaksanakan program bimbingan pengguna yang dapat saya kategorikan menjadi dua jenis:

1. Program bimbingan formal.

Bimbingan ini biasanya direncanakan secara matang dan diberikan pada kelompok besar (10 orang) dan program ini bisa dilakukan di PDII-LIPI maupun di tempat lain. Jarang sekali program bimbingan secara formal ini dilaksanakan secara khusus. Kebanyakan merupakan bagian dari promosi jasa-jasa

PDII-LIPI secara keseluruhan. Keuntungan bimbingan semacam ini adalah bahwa para calon klien akan mengetahui bahwa pelayanan informasi berkomputer merupakan salah satu bagian yang tidak bisa terlepas dari layanan-layanan PDII lainnya.

2. Program bimbingan informal.

Bimbingan jenis ini tidak direncanakan secara khusus dan melalui prosedur formal. Biasanya dilaksanakan melalui prakarsa pustakawan atau petugas informasi yang berwenang. Bimbingan semacam ini dilaksanakan baik melalui kelompok kecil maupun orang per orang. Pada kasus OPAC, misalnya, pustakawan atau petugas informasi memberi pertolongan ketika seorang pengguna membutuhkannya. Pada kesempatan seperti ini pustakawan memberikan penjelasan panjang lebar mengenai pangkalan data, struktur, titik akses, cakupan, sekaligus bagaimana memformulasikan kebutuhan informasi mereka dan mengembangkan strategi penelusuran yang tepat.

Jika dibandingkan dengan program informal, daya dan hasil guna program bimbingan formal meragukan, disamping karena keterbatasan waktu, kesempatan bertanya dan menggunakan komputer juga lebih sedikit dibanding pengikut program informal. Akibatnya, calon pengguna hanya mengetahui layananan berkomputer secara garis besar. Di samping itu, metoda ini memerlukan peralatan tambahan seperti Overhead Projector, Data

Show, atau barangkali perlu biaya tambahan pula.

Mungkin program bimbingan pengguna secara informal lebih berdaya guna karena kesempatan pengguna untuk memanfaatkan perangkat komputer dan bertanya relatif lebih banyak. Sayangnya, kegiatan semacam ini terlalu banyak memakan tenaga dan waktu pustakawan. Jika kejadian ini sering berlangsung, tidak tertutup kemungkinan timbulnya kejenuhan pustakawan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan penelusuran informasi berkomputer di PDII-LIPI tergolong program baru, dan memerlukan program bimbingan pengguna. Mengingat bahwa bimbingan pengguna bisa mempermudah akses informasi bagi klien dan meningkatkan penggunaan berbagai jasa, bimbingan pengguna perlu diadakan tanpa mempertimbangkan sistem pelayanan yang ditawarkan. Pertimbangan yang dipakai antara lain: Pertama, mengurangi keraguan klien untuk memanfaatkan sarana penelusuran berkomputer. Kedua, untuk tidak ragu-ragu mereka memerlukan pengetahuan tentang berbagai macam jenis pangkalan data, struktur, titik akses, atau cakupannya. Ketiga, diharapkan dengan adanya program ini terjadi kontak antara pustakawan dan client. Melalui program ini, klien akan tahu pustakawan yang menguasai informasi bidang ilmu tertentu berdasarkan disiplin ilmu dan minat mereka.

Dibanding dengan bimbingan pengguna formal, bimbingan

informal tergolong lebih efektif, memadai tentang pangkalan data, yang menunjang program untuk itu pustakawan perlu di- strategi penelusuran dan informal. bekal dengan pengetahuan yang pengetahuan-pengetahuan lain

RUJUKAN

Baker, Betsy, Huston, Mary M. dan Pastine, Maureen (1991), "Making Connections: Teaching Information Retrieval" *Library Trends* 39 (3): 210-221.

Cornick, Donna (1989), "Being end-user is not for everyone" *Online*, 13 (2): 49-54.

Dunning, Peter (1989), "How much does the end-user needs an intermediary?". *Online Review* 13 (3): 207-213.

Ojala, Marydee (1985), "End user searching and its implications for librarians". *Special Libraires* 75 (2): 93-99.

DUA KONFERENSI BIDANG PERPUSTAKAAN BERLANGSUNG SEPTEMBER 1994

1994 Joint PPM/LAS Congress

Persatuan Perpustakaan Malaysia (PPM) dan The Library Association of Singapore (LAS) bekerjasama dengan Perpustakaan Universiti Sains Malaysia sebagai penyelenggara konferensi pada tanggal 19 s.d. 21 September 1994 di Ferringhi Beach Hotel, Penang, Malaysia.

Tema Konferensi adalah: Towards Achieving High Performance Libraries: Vision for the Future. Konferensi ini merupakan kesempatan yang berharga untuk mendiskusikan dan mengidentifikasi faktor-faktor kesuksesan perpustakaan untuk berkarya lebih dinamis, berperan lebih efektif dan berhasil guna dalam memberikan akses informasi serta tetap mempertahankan keberadaannya selangkah lebih maju dalam aspek organisasi, manajemen dan penelusuran kembali sumber-sumber informasi di masa yang akan datang.

1994 Joint Conference NZLA/ALIA

Penyelenggara konferensi tersebut adalah Australian Library and Information Association dan New Zealand Library Association dan diselenggarakan pada tanggal 26 s.d. 30 September 1994 di Michael Foler Centre, Wellington, New Zealand.

Konferensi ini memberikan kesempatan kepada bangsa/warga Australia dan New Zealand yang khususnya berkecimpung dalam bidang Perpustakaan dan Informasi untuk membentuk dan memetakan kerjasama bersama di masa akan datang dengan rekan-rekannya dari kawasan Asia dan Pasifik. Hal ini sesuai dengan tema konferensi yaitu He waka eke noa - EMBARKING TOGETHER - *Kita Berangkat Bersama*. (SH)