

MENGENALI PROFIL BUKAN PENGGUNA JASA INFORMASI

Mursi Sutarti

Pustakawan Madya PD99-L9P9

Pusat dokumentasi/Perpustakaan/unit dokumentasi adalah suatu organisasi penyedia dan pengelola jasa informasi. Unit dokumentasi/perpustakaan didirikan untuk melayani keperluan informasi lembaga induk, maka jasa informasi yang disediakan harus disesuaikan dengan tugas, fungsi dan tujuan dari unit dokumentasi/perpustakaan tersebut serta organisasi induk. Jadi ada kaitan erat antara jenis organisasi badan induk, organisasi unit dokumentasi/perpustakaan, jasa informasi yang disediakan, dan jenis kelompok pengguna jasa.

Dari gambaran di atas, secara garis besar kelompok sasaran pengguna jasa sudah dapat diketahui. Pihak pengelola atau manajemen harus selalu memperhatikan kelompok pengguna ini, jangan sampai berubah menjadi kelompok minoritas dari pengguna secara keseluruhan.

Pengguna jasa informasi merupakan faktor penting dalam menunjang kelangsungan jasa yang disediakan, karena jasa informasi tidak akan berjalan tanpa pengguna. Karakteristik atau ciri-ciri pengguna jasa dapat membantu memperbaiki kualitas jasa yang telah ada. Selain itu dapat juga untuk memprediksi peluang membuat jasa baru yang sesuai dengan tuntutan pengguna jasa.

Pemantauan atau analisis terhadap pengguna sudah biasa dilakukan oleh perpustakaan, karena data pengguna pasti telah terekam di unit dokumentasi/perpustakaan setempat. Sebaliknya, kelompok bukan pengguna jasa juga perlu diperhatikan, karena dari kelompok ini pengelola jasa dapat mengetahui jasa kelemahan jasa informasi yang disediakan. Beberapa hal yang perlu diketahui dari kalangan ini antara lain: a. Siapa saja mereka ini, b. Di mana saja,

dan c. Mengapa mereka tidak menggunakan jasa.

Memang untuk memantau atau menganalisis kelompok bukan pengguna lebih sulit dari pada menganalisis pengguna jasa, karena data harus dikumpulkan terlebih dahulu.

Untuk memperoleh gambaran jelas dari kelompok bukan pengguna, pertama kali yang perlu dilakukan adalah bagaimana memperoleh data tersebut. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan, antara lain:

a. Menyebarkan kuesioner.

Cara ini bagi unit dokumentasi/perpustakaan lebih mudah dan praktis, akan tetapi sebaliknya bagi responden, karena mungkin menemui kesulitan dalam mengisi kuesioner, terutama kalau mereka belum mengetahui sama sekali tentang jasa informasi yang ditawarkan atau bila belum pernah mengenal unit dokumentasi yang dimaksud. Oleh sebab itu perlu diingat bahwa penyebaran kuesioner harus mencapai sasaran yang tepat, artinya disebarkan kepada masyarakat yang diduga mempunyai tingkat intelektual atau kemampuan yang memadai dengan jasa informasi yang disediakan.

b. Tatap muka atau wawancara.

Cara ini dapat menghasilkan data yang lebih komprehensif, karena masalah dapat dikembangkan sesuai dengan jawaban responden. Wawancara juga lebih efektif karena komunikasi berlangsung dua arah, sehingga bila ada hal yang kurang dimengerti dapat langsung diperjelas. Akan tetapi pelaksanaannya lebih sukar, disamping itu juga memerlukan waktu dan biaya lebih besar.

Dari wawancara atau kuesioner tersebut di atas, dapat diperoleh gambaran mengenai kelompok bukan pengguna jasa informasi. Berikut ini akan diuraikan beberapa karakteristik dari kalangan bukan pengguna jasa, serta kiat untuk mengatasinya.

1. Pengguna kedua atau pengguna tak langsung.

Kelompok ini biasanya tidak mencari sendiri informasi yang diperlukan, tetapi menyuruh seseorang atau kelompok tertentu menyiapkan laporan mengenai suatu masalah tertentu. Informasi mungkin saja diperoleh dari jasa

informasi yang kita sediakan, tetapi dikombinasikan dengan informasi dari sumber lain, diinterpretasikan atau dianalisis oleh pihak ketiga untuk disajikan dalam format yang siap dicerna.

Peran pustakawan dalam hal ini sebaiknya hanya selalu berusaha mengingatkan bahwa di unit dokumentasi/perpustakaan telah tersedia jasa informasi, dengan tujuan suatu saat mereka menjadi yakin akan kredibilitas jasa informasi tersebut. Mungkin juga akhirnya mereka dapat menjadi pelanggan. Apabila demikian, mereka bahkan dapat menjadi perantara untuk mempromosikan jasa informasi dari unit dokumentasi/perpustakaan ke rekan mereka.

2. Kalangan yang belum kenal jasa informasi.

Apabila pada waktu wawancara dengan kalangan ini, diperoleh data sumber informasi yang biasa mereka gunakan dan unit dokumentasi yakin dapat menyediakan jasa informasi seperti yang biasa mereka digunakan atau bahkan lebih baik, maka perlu dicoba untuk menawarkan jasa kepadanya.

Kalangan yang belum kenal dengan jasa informasi banyak ragamnya, antara lain:

a. Staf industri.

Kebanyakan mereka memerlukan informasi yang menyangkut bidang tugas mereka, terutama apa yang harus dilakukan bila terjadi kesalahan dalam pekerjaan. Sebetulnya mungkin ada orang lain yang mengalami masalah serupa tetapi tidak menyebarkan dalam publikasi ilmiah, jadi sukar untuk ditemukan jawabannya.

Tugas jasa informasi/pustakawan dalam hal ini adalah menghubungkan mereka dengan orang yang telah menanyakan hal yang sama, atau pakar dalam bidang tersebut. Dengan hubungan langsung, mereka akan melakukan diskusi, dan dari diskusi ini kedua belah pihak akan memperoleh informasi yang lebih luas dalam berbagai bentuk, tidak hanya berupa literatur tetapi juga pengalaman.

Cara lain untuk memenuhi kebutuhan kelompok ini dapat berupa memberi alamat produsen alat tertentu, karena kadang-kadang mereka ingin menanyakan kesulitan alat tersebut

ke pada produsen atau agennya, tetapi tidak tahu alamat yang baru.

b. Peserta training.

Peserta training yang belum mengenal jasa informasi dari unit dokumentasi sebaiknya dibantu dalam hal mencari bahan literatur untuk tugas mereka. Bila mereka merasa puas dengan informasi yang diberikan, mereka mulai tahu manfaat jasa perpustakaan.

3. Ilmuwan yang telah maju.

Biasanya ilmuwan ini lebih senang menggunakan sumber informasi terbaru. Salah satu jalan untuk menarik mereka adalah dengan menawarkan jasa informasi terseleksi atau terbaru dalam bidang minat mereka.

4. Kalangan yang mempunyai akses langsung dengan sumber data.

Kelompok ini tidak menggunakan jasa perpustakaan karena menganggap akses langsung ke sumber-sumber data lebih menguntungkan dari pada melalui unit dokumentasi/perpustakaan. Beberapa profesional mengakses data langsung melalui instansi induknya (bukan melalui perpustakaan), karena lebih murah. Asosiasi profesi kadang-kadang mempunyai jasa informasi yang dapat digunakan oleh profesional yang menjadi anggotanya. Staf ini langsung dapat menanyakan informasi yang mereka perlukan.

Dari pembicaraan langsung ini masalah yang dibahas menjadi berkembang karena informasi berlangsung dua arah sehingga bila satu masalah sudah dapat diselesaikan mungkin dapat memperoleh inspirasi baru yang kemudian dapat didiskusikan bersama.

Dalam hal ini perpustakaan khusus perlu mendorong hubungan tersebut meskipun hal ini berarti pustakawan akan kehilangan salah satu pengguna. Perpustakaan khusus juga perlu mengetahui pangkalan data mana saja yang diakses dan siapa saja yang mengakses, dan membuat hubungan dengan beberapa asosiasi profesi yang ada.

Sebagai contoh banyak para peneliti yang mempunyai jaringan khusus antar mereka yang mempunyai latar belakang bidang ilmu yang sama

sehingga mereka dapat berkomunikasi tentang perkembangan ilmu baik sesama rekan di dalam maupun di luar negeri.

Dari temuan-temuan di atas dapat diambil beberapa gambaran mengapa atau apa alasan seseorang tidak menggunakan jasa dari unit dokumentasi/perpustakaan. Beberapa alasan antara lain:

1. Kita tidak dapat menyediakan jasa informasi yang mereka perlukan.
2. Mungkin mereka merupakan kelompok yang pernah menjadi pengguna jasa tetapi memperoleh perlakuan atau hasil yang tidak memuaskan. Menghadapi kelompok ini pustakawan harus hati-hati dan perlu memberi perhatian khusus seperti pelayanan cepat atau diskon khusus. Pustakawan dapat mencoba menawarkan jasa yang lebih baik lagi dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang mereka terima.
3. Mereka lebih suka informasi yang siap dicerna. Apabila pustakawan mempunyai kemampuan menganalisa informasi dari berbagai sumber seperti laporan perusahaan, informasi pasar, dll. dan mempresentasikan ke dalam suatu rangkuman maka tidak perlu ragu untuk mencoba menawarkan jasa tersebut. Di sini perlu pustakawan yang telah mempunyai pengalaman dalam menulis rangkuman atau *executive summary*.
4. Mungkin jam layanan jasa kita tidak sesuai bagi mereka.
Kita dapat menambah waktu layanan bila hal ini dimungkinkan.

Penelitian yang dilakukan di Perpustakaan di Australia menunjukkan beberapa alasan masyarakat tidak menggunakan jasa antara lain karena: a) buku dapat diperoleh di berbagai tempat, b) perpustakaan tidak memenuhi semua kebutuhannya, c) pengguna tidak memperoleh informasi yang diperlukan, d) tidak banyak waktu untuk membaca, dll.

Dari temuan-temuan yang diperoleh dapat dilakukan perbaikan dari jasa informasi yang telah disediakan. Akan tetapi di sisi lain, pengelola unit

dokumentasi/perpustakaan harus siap menerima tantangan yang harus ditindaklanjuti. Bagi pengelola jasa yang enggan memperoleh kegiatan yang menumpuk, hal ini akan mereka rasakan sebagai beban yang semakin memberatkan.

Kemudian, bila sumber kekuatan koleksi tidak memadai atau terbatas, perlu untuk membuat prioritas berdasarkan kebijakan organisasi induk. Pada kenyataannya perpustakaan tidak mungkin menyediakan atau mengadakan semua sumber informasi yang ada di dalam maupun di luar negeri.

Daftar pustaka:

1. Mc.Carthy, Grace.
Getting to know your non users
Library Management, Vol.15 (4) 1994, 30-34.
2. Flowers, L.
Non-users of the Upper Goulburn Library
source.
Australian Library Journal, 44 (2) 1995, 67-85.

*ii