

KAJIAN PEMAKAI: MANFAAT, HAMBATAN DAN TANTANGAN

Oleh : Sri Purnomowati

Pendahuluan

Walaupun masih terdapat perbedaan pendapat tentang pengertian pemakai, namun tak seorangpun menyangkal bahwa pemakai adalah *focal point* dari semua sistem informasi. Dapat dikatakan bahwa pemakai merupakan akhir pertemuan dari suatu rantai dokumentasi. Oleh karena itu kajian pemakai sangat diperlukan terutama dalam proses merancang, mengevaluasi, meningkatkan, menyesuaikan, memotivasi, dan menjalankan sistem informasi.

Pada umumnya, sistem dan jasa informasi dianggap berhasil apabila sesuai dengan pemakai dan memenuhi kebutuhannya. Sebaliknya sistem dan jasa informasi mengalami kegagalan apabila pemakai dan kebutuhannya tidak terpenuhi.

Kegagalan ini tidak saja menyebabkan hambatan dalam penggunaan koleksi, tetapi juga menimbulkan kekecewaan bagi pemakai karena merasa tidak terbantu. Kekecewaan yang timbul dapat menyebabkan turunnya motivasi dan apatisisme dikalangan pemakai, sehingga kehadiran perpustakaan kurang berperan dalam kehidupannya.

Banyak kasus yang menunjukkan bahwa kepentingan pemakai belum memperoleh perhatian yang semestinya. Keluhan tentang kurangnya pengunjung

perpustakaan misalnya, tidak dapat begitu saja dikaitkan dengan kurangnya minat baca, tetapi perlu dipertanyakan apakah koleksi yang disediakan telah sesuai dengan minat pembacanya. Bagaimana dengan koleksi "dropping" dari atas, apakah terlebih dahulu meneliti minat pemakainya?

Kenyataan di sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi misalnya, pustakawan hanya "sekedar" menyediakan koleksi yang didasarkan atas permintaan pengajar tanpa melibatkan "pendapat" mahasiswa sebagai pemakainya. Sehingga koleksi tersebut hanya relevan untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh pengajar. Perpustakaan belum menjadikannya tempat untuk memuaskan minatnya akan jenis bacaan yang memberinya kesempatan mengembangkan dirinya, baik sebagai bagian dari masyarakatnya atau dirinya sebagai manusia.

Mengingat pentingnya kajian pemakai dalam bidang perpustakaan, maka diharapkan sedikit tulisan tentang kajian pemakai ini dapat menambah wawasan bagi rekan-rekan pustakawan yang memerlukannya.

Perkembangan kajian pemakai

Sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, kajian pemakaipun mengalami

perkembangan terutama mengenai ruang lingkungannya. Pada tahun 1950-an dan 1960-an, kajian pemakai terbatas pada kajian pemanfaatan jasa dari suatu sistem yang ada, dengan asumsi bahwa pemakai yang datang ke suatu unit informasi, sudah tahu apa yang dibutuhkan dan kemudian menyatakan kebutuhannya kepada sistem. Kajian ini umumnya bertujuan untuk:

- a. Mengevaluasi sejauh mana jasa sebuah sistem digunakan oleh pihak yang dilayaninya.
- b. Mengevaluasi apakah jasa yang ditawarkan sebuah sistem adalah jasa yang dibutuhkan oleh pemakai sistem.

Menjelang tahun 1970-an muncul tokoh-tokoh yang melakukan penelitian tentang pemakai melalui pendekatan sosiologis. Aliran baru dalam kajian pemakai ini banyak dipengaruhi oleh Talcot Pearson yang mencetuskan sosiologi sistem teoritis, yang didasarkan atas pandangan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh berbagai sistem sosial, seperti: budaya, politik, kelompok rujukan dan sebagainya.

W.J. Paisley (1968) dan T.J. Allen (1969) selanjutnya mengemukakan, bahwa informasi dicari dan digunakan untuk suatu tujuan tertentu, dan perilaku pencarian informasi harus dianggap sebagai proses untuk membantu tercapainya tujuan tersebut. Tokoh-tokoh lain yang mendukung pandangan ini adalah D.W. King dan V.E. Palmour (1973) dan J. Martyn (1974).

Hampir bersamaan dengan saat munculnya kajian sosiologis, timbul pula kajian kognitif/pandangan individual yang melakukan pendekatan psikologis terhadap perilaku informasi. R.S. Taylor (1968) mengemukakan, bahwa yang diterima oleh sebuah sistem informasi adalah sesuatu yang berasal dari kebutuhan internal yang sifatnya di "dalam" atau intuitif, yang telah mengalami penyesuaian lewat beberapa translasi baik internal maupun eksternal. Pendukung kajian ini adalah G.Wersig dan N.J. Belkin (1977, 1980). Menurut Belkin mengemukakan konsep ASK (*Anomalous State of Knowledge*), dimana menurutnya se-

seorang terlibat dalam perilaku pencarian informasi, apabila kondisi pengetahuannya tentang suatu situasi atau topik tertentu dianggap tidak memadai untuk menghadapi suatu keadaan.

Teori-teori tersebut di atas (kajian dengan pendekatan sosiologis dan psikologis) kini banyak dipakai sebagai landasan kajian pemakai, sehingga mempunyai ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan kajian pemanfaatan jasa.

Kajian pemanfaatan jasa atau analisis kebutuhan pemakai

Karena kajian ini paling dahulu diperkenalkan, maka orang sering menyebutnya sebagai kajian tradisional. Pada umumnya kajian ini berupa analisis kebutuhan pemakai yang datang ke suatu unit informasi, misalnya dokumen apa yang paling banyak diminati dan mana yang tidak, kelompok umur mana yang paling tinggi tingkat pemakaiannya, kelompok pemakai mana yang paling sering menggunakan perpustakaan dan sebagainya. Jadi kajian ini tidak mempersoalkan pemakaian atau pemanfaatan informasi, lagi pula tidak mengkaji mereka yang "bukan pemakai" informasi.

Kajian pemakai jenis ini rasanya tidak asing lagi bagi perpustakaan-perpustakaan di Indonesia seperti: identifikasi kebutuhan informasi bagi profesi tertentu, pengaruh pendidikan pemakai terhadap peningkatan layanan suatu perpustakaan, atau hubungan antara jenis literatur yang diminati dengan jenis pemakai.

Menganalisis kebutuhan pemakai memang penting, karena dengan cara tersebut kita dapat mengenali kesenjangan antara yang ideal dan mana yang belum ideal, antara yang potensial dan yang tidak potensial. Selain itu, mengenali kehendak pemakai sangat diperlukan agar pengelola informasi tidak cepat merasa berpuas diri.

Kajian yang berpegang pada analisis kebutuhan ini nampaknya mengalami banyak kesulitan, karena istilah "informasi" dan "kebutuhan" itu

sendiri masih rancu. Kebutuhan informasi sering dikonotasikan sebagai kebutuhan dasar manusia, seperti kebutuhan jasmani (makan, minum), kebutuhan psikologis (kekuasaan), kebutuhan kognitif (mempelajari ketrampilan), dan sebagainya. Padahal, kebutuhan informasi seharusnya dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan lain yang relevan dengan kegiatan, tugas, dan pekerjaan pemakai, bahkan dapat diperluas sampai ke lingkungan sosial-budayanya. (Wilson, 1981).

Kajian pemakai sebagai anggota sistem masyarakat

Kajian pemakai yang dilakukan terdahulu kebanyakan bersifat multivariat yaitu adanya kaitan berbagai variabel yang signifikan. Penelitian bersifat deskriptif, yang hanya menjelaskan pola klasifikasi pemakai, tetapi tidak dapat menggambarkan model psikodinamis pemakai/bukan pemakai. Penelitian seperti itu, hanya menyatakan sesuatu telah terjadi, tetapi tidak menjelaskan bagaimana data tersebut dapat dipakai dalam pengelolaan sistem informasi. Maka kemudian timbul pendekatan sosiologis untuk meneliti perilaku pemakai dalam mencari informasi.

Perilaku pemakai dicerminkan dalam hubungan pemakai dengan unit informasi serta berbagai produk dan layanannya, seberapa banyak pemakai yang sudah mengetahuinya, bagaimana mereka memilih sumbernya, bagaimana mereka merumuskan pertanyaan, bagaimana mereka memilih informasi dan lain-lain.

Perilaku ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pendidikan, apakah pernah mendapat pendidikan tentang bagaimana menggunakan produk atau jasa dari suatu unit informasi, kemudahan diaksesnya unit informasi tersebut, kondisi kerja pemakai dan berapa waktu yang dipergunakan, status atau jenjang jabatan atau posisi profesinya, bagaimana mudahnya ia bergaul dengan masyarakat, bagaimana persaingannya di antara anggota kelompoknya, pendirian tiap individu atau group terhadap informasi, atau pun pengalamannya di masa lalu.

Kajian kognitif/pandangan individual

Pemakai, selain ditinjau dari segi sosiologis, juga dapat didekati melalui kondisi psikologis. Pendekatan ini menimbulkan keragu-raguan orang tentang konsep "kebutuhan informasi" yang selama ini dikenal, karena ternyata ada banyak kategori kebutuhan yang tidak berhubungan dengan pemecahan suatu masalah, tetapi misalnya karena alasan menjaga gengsi dengan cara memiliki lebih banyak pengetahuan daripada orang lain atau bawahannya.

Kajian perilaku seseorang, kini harus memperhatikan pula kondisi psikologis, mencakup tujuannya mencari informasi, kepercayaan dan caranya menilai suatu sistem informasi, ungkapan/ekspresinya atau harapan tersembunyi dalam menghargai informasi, kesannya terhadap layanan informasi serta spesialis informasi, dan sebagainya. Pemahaman kondisi tersebut lalu dikaitkan dengan sistem dimana orang tersebut berada, sehingga hal tersebut memberikan alasan yang kuat bagi timbulnya kebutuhan dan perilaku yang sesuai. Kajian ini juga dapat memberikan pengetahuan teoritis dan menggali lebih lanjut misalnya tentang sosiologi organisasi, dan komunikasi ilmiah.

Hambatan-hambatan

Kajian pemakai terutama melalui pendekatan sosiologis maupun psikologis masih belum banyak dilakukan oleh perpustakaan di Indonesia karena berbagai hambatan baik hambatan setempat maupun hambatan yang bersifat umum.

Hambatan setempat:

1. Dana. Di banyak tempat, dana untuk pengembangan koleksi saja masih kurang, sehingga alokasi dana untuk penelitian belum terpikirkan.
2. Birokrasi. Banyak pimpinan yang belum memahami pentingnya kajian pemakai ini, sehingga pelaksanaannya belum mendapat prioritas.
3. Pengetahuan. Tenaga dengan keahlian untuk penelitian dengan metodologi yang terhitung rumit, masih langka.

4. Ruang gerak penelitian. Masih saja banyak yang meragukan, bukankah penelitian yang melibatkan masyarakat diluar perpustakaan termasuk wewenang instansi lain?.

Hambatan secara umum pada skala internasional:

1. Dengan bekerja di lingkungan informasi, banyak orang menganggap dirinya "tahu" tentang pemakai dan kebutuhannya. Sehingga kajian pemakai untuk memastikan sesuatu yang telah diketahuinya, dianggap membuang waktu. Tentu saja hal ini tidak benar, karena kebutuhan pemakai dan pemakai itu sendiri berubah dari waktu ke waktu.
2. Dalam mengkaji pemakai, kesulitan timbul pada metodologi. Hal ini disebabkan karena tidak adanya teori yang mendukung, dan model yang disarankan untuk "memandang" pemakai serta metode untuk mengkaji mereka, tidak begitu memuaskan. Akibatnya, setiap metodologi mempunyai kelemahan yang serius. Jadi, ketetapan hati untuk mengkaji pemakai sering dikalahkan oleh kekurangan obyektif dari teori yang ada, model, dan metodologi yang sesuai. Selain itu, kekurangan subyektif akan pengetahuan tentang metodologi dan kepandaian yang diperlukan dari para perancang sistem informasi dan para pelaksananya.
3. Pengalaman yang terjadi dengan kajian pemakai nampaknya kurang menggembirakan. Banyak di antaranya yang sepele dan tak berguna. Beberapa di antaranya dikritik atas kekurangannya di bidang metodologi. Ketidakpuasan ditimbulkan karena kajian pemakai yang dilakukan terdahulu kebanyakan hanyalah berupa deskripsi variasi di antara pemakai, bukannya menggali bagaimana informasi menyebar dan digunakan, di mana permintaan diletakkan pada sistem informasi dan layanannya, apa yang menghasilkan kepuasan pada pemakai, atau dampak penggunaan sistem informasi pada pekerjaan pemakai.
4. Hasil dari kajian pemakai tidak dapat secara otomatis diwujudkan

ke dalam layanan informasi secara tepat guna. Kajian pemakai hanyalah membantu dalam pengambilan keputusan tentang jasa layanan tetapi tidak untuk menggantikannya. Suatu kenyataan dan merupakan tantangan bagi para perancang dan pelaksana sistem informasi, bahwa kajian pemakai terbaikpun bukan jaminan atas keberhasilan layanan informasi. Atau sebaik apapun kajian pemakai tidak menunjukkan jalan yang lurus dalam merancang dan menjalankan sebuah layanan informasi. Hal ini menyebabkan dasar dari kesalahpahaman tentang apa yang dapat diperbuat dengan adanya kajian pemakai.

Tantangan bagi pustakawan

Konsep kajian pemakai dengan ruang lingkup yang lebih luas ini (pendekatan sosiologis atau psikologis), merupakan tantangan bagi para pustakawan untuk dapat berbuat lebih banyak bagi profesi dan masyarakatnya. Sudah bukan waktunya lagi pustakawan bekerja dengan orientasi sebatas empat dinding ruang kerjanya. Kajian tidak lagi terbatas pada kajian sistem suatu perpustakaan, tetapi juga mempelajari pemakai bersama lingkungan sosial masyarakatnya, dan situasi psikologis yang bergolak di dalam dirinya.

Sudah selayaknya kajian tidak hanya meneliti mengenai pemakai, tetapi mereka yang "bukan pemakai". Mengetahui mereka sama pentingnya dengan mengenali pemakai aktif dalam hubungannya dengan perilakunya, alasan-alasannya untuk tidak menjadi pemakai, penilaiannya, serta apa yang diharapkannya dari adanya suatu unit informasi. Strategi untuk memotivasi "bukan pemakai", berarti pula memperluas peran dan pasar suatu unit informasi.

Dalam kaitannya dengan pemasaran informasi, perpustakaan tidak selayaknya bersifat pasif, menunggu pemakai datang tanpa peduli akan apa yang diinginkan. Nampaknya Pustakawan sangat jauh tertinggal bila dibandingkan dengan para peneliti pasar dari barang komoditi lain. Mereka meneliti konsumennya sampai kepada perilaku, bahkan sam-

pai ke gaya hidupnya, agar barang produksinya laku di pasaran.

Berdasarkan teori di atas, bukan lagi saatnya pustakawan hanya menunggu mereka yang membutuhkan informasi datang, tetapi mencari masalah apa yang sedang terjadi di kalangan pemakai atau bahkan di kalangan masyarakat sekitarnya yang kiranya akan menimbulkan kebutuhan informasi. Dengan memahami masalah mereka, maka akan dapat diperkirakan informasi apa yang dapat disediakan untuk membantunya.

Untuk dapat merasakan masalah yang ada di sekitar kita, bukanlah masalah yang mudah. Pustakawan harus meningkatkan kepekaannya terhadap kebutuhan masyarakat, mengamati perubahan apa yang terjadi pada lingkungannya, perkembangan kebutuhannya, masalah-masalahnya, kecenderungan apa yang sedang terjadi dan peluang apa yang dapat diisi. Sebagai contoh, kejelian melihat dan merasakan bagaimana masyarakat di desa-desa terpencil menyalurkan minat bacanya, bagaimana kurangnya bahan bacaan bagi para tunanetra, bagaimana para pengusaha industri kecil mengelola usahanya, atau bagaimana hausnya usahawan pada informasi bisnis.

Para pustakawan tidak lagi hanya mengurus perpustakaan, tetapi dapat memperluas jangkauannya. Dengan berbekal kajian pemakai yang dilakukannya, dapat memberikan masukan bagi instansi yang terkait sesuai dengan kepentingan pemakainya. Bagi perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan tidak sekedar menyediakan bahan yang diminta pengajar, tetapi ikut serta memberi usulan akan bahan bacaan yang layak disediakan. Bagi perpustakaan umum, hasil kajian pemakai dapat sebagai

bahan untuk memberikan masukan kepada departemen lain seperti Departemen Sosial, Departemen Kesehatan, Departemen Koperasi, atau Bank, untuk bersama-sama memecahkan masalahnya.

Dengan adanya perkembangan konsep kajian pemakai ini, mudah-mudahan dapat menambah wawasan para pustakawan dalam "memandang" pemakainya. Pustakawan dengan bekal pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan kajian pemakai, hendaknya dapat mengambil manfaat untuk dapat berbuat lebih banyak bagi profesi kepustakawanan, dan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Walaupun kajian pemakai termasuk sulit dan ada bagian yang mungkin masih meragukan, tetapi besar kemungkinan keputusan yang diambil atas dasar kajian pemakai, lebih tepat daripada atas dasar intuisi, kira-kira, ataupun kabar angin.

Daftar pustaka

Guinchat, Claire and Menou, Michel. *General introduction to the techniques of information and documentation work*. Paris: UNESCO, 1983.

Saracevic, Tefco and Wood, Judith B. *Consolidation of information: a handbook on evaluation, restructuring and repackaging of scientific and technical information*. Paris: UNESCO, 1981

Pendit, Putu Laxman. *Kuliah-4 Kajian pemakai*.

Wilson, T.D. On user studies and information needs. *The Journal of Documentation*, Vol. 37, No. 1, 1981 p. 3-15.