membawa
nenunjang

PRINSIP-PRINSIP DASAR *USER EDUCATION* PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS

~ Khatib A. Latief [®]

Pendahuluan

User education perpustakaan merupakan kunci sukses pengguna[1] dalam memanfaatkan perpustakaan. Pengguna perpustakaan akan berhasil memanfaatkan layanan-layanan yang disediakan perpustakaan banyak ditentukan oleh *user*

[®]Khatib A Latief adalah dosen tetap Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. E-mail: *kalatief@gmail.com*.

[1]Penyebutan terhadap orang yang menggunakan perpustakaan tidak sama; ada yang menyebut dengan *user, reader, patron, client* atau *borrower*. Di sini digunakan istilah "*user* (pengguna)" karena lebih sesuai dengan maksud tulisan. Lihat Khatib A. Latief, *User Education Program: Studi Kasus di UPT Perpustakaan Unsyiah dan UPT Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh*, Direktorat Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam Departemen Agama, Jakarta, 2000, hal.1 lihat juga B. Ravi Kumar and M. Phil, *User Education in Libarries*, International Journal of Library and Information Science, Vol. 1(1) pp. 1-5 June, 2009

Gyasi mengatakan *user education* menyediakan *orm* di mana pustakawan menjelaskan kepada tentang kompleksitas fasilitas perpustakaan mengakrabkan pengguna yang belum memiliki n memanfaatkan sumber daya perpustakaan; *and n on how to find materials using library catalogues, xes, CD-ROMs, and the Internet*[2]

i kunci sukses pengguna, *user education* dianggap ıtangan yang paling besar yang dihadapi oleh dewasa ini. Hal ini diakui oleh Hooks bahwa n pengguna bagaimana memanfaatan layanan ın universitas merupakan *challenge for academic or most of the twentieth century and has emerged as ority for academic librarians in the twenty-first well.*[3] Tantangan terjadi karena perubahan dan an teknologi informasi yang sangat cepat. elah merubah bentuk dan pendekatan layanan n. Perpustakaan harus mengadopsi dan mengikuti eknologi[4] bahkan sekarang dikatakan *an age when*

---

en Gyasi, *User Education at the Kwame Nkrumah Science and Technology (KNUST) Library: Prospects and* i dalam *Library Philosophy and Practice 2008* dapat tp://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/agyen-gyasi.htm, 12, 2009.

J., et al., *Information Literacy for Branch Campuses and ries,* di dalam, *Library Philosophy and Practice,* 2007 s di http://libr.unl.edu:2000/LPP/hooks.htm, akses August

Ejemeh Krubu and Kingsley Efe Osawaru, *The Impact of and Communication Technology (ICT) in Nigerian brarie,* di dalam *Library Philosophy and Practice* 2011, es di http://unllib.unl.edu/LPP/, akses August 21, 2014. yang cukup bagus tentang dampak IT terhadap dapat di baca tulisan D K Singh and Muhammand t of Information Technology and Role of Libraries in the Information and Knowledge Societies, rclis.org/11355/1/ caliber_1.pdf. Baca juga di *The Impact*

isible knowledge and information take the role of prime overs leading all sector.[5]

Pustakawan menyadari dengan baik bahwa pengguna ıkan sangat terbantu dengan *user education.* Banyak enelitian tentang dampak *user education* terhadap emanfaatan perpustakaan menunjukkan dampak yang cukup ositif. Penelitian yang dilakukan oleh Arulanantham enemukan bahwa 35% dari 50 sampel mengaku *user ducation* telah menstimulasi kemampuan mereka untuk erpikir dan meningkatkan ketertarikannya dalam emaksimalkan penggunaan perpustakaan.[6] Data hasil enelitian Mahdi tentang persepsi mahasiswa terhadap ampak *user education* dalam penggunaan sumber referensi uga menunjukkan perbedaan ketara antara mahasiswa yang latih dengan mahasiswa yang tidak mendapat pelatihan enggunakan sumber referensi. Mahdi mengatakan *trained udents' proficiency and ability in using reference resources ere 69.2%, while untrained students' were 48.6%* dan *the rate f errors in answering questions among trained and untrained udents was 51.4% and 30.8%, respectively.*[7]

Information Technology on the Library, di dalam tp://www.swmlac.org.uk/the-impact-of-information-technology-on-e-library/.

[5]J Feather, J. *TheInformation Society: a Study of Continuity and hange,* (London: Library Association Publishing, 2000), p.16

[6]S Arulanantham dan S Navaneethkrishnan, *Impact of User ducation Programmes in the Library, University of Jaffna – an ppraisal,* University of Kelaniya 13th Annual Research Symposium nd-23rd, 2012, di http://www.slideshare.net/SrikanthaluxmyArulan/ mpact-of-user-education-programmes-in-the-library, Akses 26-08-014.

[7]Mahdi Mohammadi, Alireza Isfandyari Moghaddam, dan Mehri hadi Yeganeh, *Students' Perception of the Impact of User Education n the Use of Reference Resources: An Iranian Experience,* di dalam *Library Philosophy and Practice 2008,* tp://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/mohammadi-moghaddam-eganeh.htm.

Fakta-fakta tersebut menunjukkan *user education* sangat penting dilaksanakan di perpustakaan universitas. Hal ini di samping mencerdaskan pengguna, perpustakaan universitas juga harus mampu mendukung pengajaran dan riset di perpustakaan.[8] Virginia mengatakan bahwa perubahan nuansa pendidikan tinggi (*higher education*) di seluruh dunia bersamaan dengan peningkatan pertumbuhan koleksi perpustakaan, perkembangan teknologi dalam mengolah dan menemukan koleksi, dan perubahan fundamental konsep layanan perpustakaan mengharuskan perpustakaan melakukan *change in user education services, in order that new models of education can be effective and improve the academic performance of students.*[9]

Fakta di lapangan belum semua perpustakaan universitas melaksanakan *user education* yang memenuhi standar minimum *user education*. Perpustakaan universitas terlalu sibuk membenahi fasilitas dan pengembangan koleksi, namun menomorduakan pemberdayaan pengguna secara sistematis, terencanan, dan terukur. Konsekuensinya perpustakaan belum termanfaatkan secara optimal. Perpustakaan hanya termanfaatkan pada layanan-layanan tertentu saja. Pengguna belum banyak yang memanfaatkan teknologi dalam pencarian informasi.

Namun apa sebetulnya *user education*, apa tujuan, bagaimana metode pembelajarannya, materi apa yang mesti dibahas dalam *user education*, apa media yang digunakan, apa indikator keberhasilan *user edcuation* dan bagaimana mengevaluasi *user education* belum ada kesepakatan atau seragam antara satu universitas dengan universitas yang lain.

---

[8]Maucire B Line, ed., *Academic Library Management*, (London: The Library association, 1990), p.7.

[9]Virginia M Tiefel, *Library User Education: Examining its Past, Projecting its Future,*"di dalam *Library Trends*, Vol.44, No.2, (Fall 1995), pp.318-38.

Bahkan banyak *user education* dilaksanakan belum memenuhi syarat sebagai *user education*.[10]

Kesenjangan inilah yang mendorong penulis membahas *user education* di perpustakaan universitas. Tulisan ini juga dimaksudkan untuk menutupi kekurangan bahan rujukan dalam Bahasa Indonesia tentang *user education programme* yang sistematis dan komprehensif dengan demikian tulisan ini dapat juga dikategorikan sebagai pengayaan bahan bacaan dalam Bahasa Indonesia kepada mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Konsep *User Education*

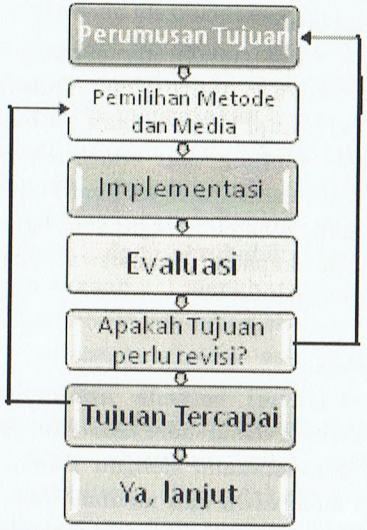
User education dipahami berbeda antara satu orang dengan orang lain.[11] Prinsip dasar dari *user education* adalah menjembatani dunia perpustakaan dengan dunia pengguna. Menjembatani artinya membantu dan menfasilitasi kebutuhan pengguna sehingga apa yang dimiliki perpustakaan dapat diakses semaksimal mungkin oleh pengguna. Artinya pengguna di sini ditempatkan sebagai subjek utama. Apabila ada pengguna yang tidak mampu memanfaatkan sumber daya yang ada di dalam perpustakaan, maka itu dilihat sebagai kelemahan perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima kepada penggunanya. Karena itu perpustakaan secara terus menerus dan tersengaja memastikan pengguna tidak teralienansi dengan perkembangan teknologi dan apa yang dimiliki perpustakaan.

---

[10]Khatib A. Latief, Op.cit. lihat hasil penelitian penulis di dua UPT Perpustakaan Akademi di Aceh tahun 2000.

[11]Hans Raj Chopra, *User Education: Training The Librarians To Use New Technologies In The Developing Countries*, 67th IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001, p.1

Gambar 1. Pengembangan User Education



Pengguna sebagai subjek, maka *user education* hendaknya mengakomodir seoptimal mungkin kepentingan pengguna di dalam mengembangkan materinya. Pengoptasian *interest* ini perlu karena perpustakaan memiliki kepentingan kepada pengguna sehingga layanan-layanan yang disediakan perpustakaan diusahakan berorientasi kepada pengguna termasuk pengguna yang berkebutuhan khusus (*disabilities user*). Konsep ini menghendaki perpustakaan memiliki *new paradigm* dalam melihat pengguna. Perpustakaan perlu memiliki *passion of service* – nafsu ingin melayani. Adanya *passion of service* akan memunculkan perasaan pada perpustakaan terasa diabaikan atau *useless* oleh pengguna apabila jumlah pengunjung perpustakaan tidak dinamis. Apa yang dikatakan Hela Ojasaar, "*I believe that most librarians accept that they not only have a responsibility to provide quality information services but also to educate their library users with respect to the effective use of those library services and*

products"[12] adalah mempunyai pesan yang tepat untuk diperhatikan para pustakawan.

Penekanan pada prinsip *passion of service* kepada pengguna menjadi *core* orientasi dalam mencerdarkan pengguna perpustakaan. Nilai filosofi inilah asal muasal lahir *user education* di Hardvard College yang menyadari ada *gap* antara keinginan perpustakaan dengan kemampunan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Rennie mengatakan faktor pertama dan faktor yang paling penting dalam mengelola semua perpustakaan perguruan tinggi adalah bahwa mereka akademisi, perpustakaan edukatif. Ini mempengaruhi semua mereka dan apa yang pustakawan mereka lakukan. Dapat dikatakan, semua perpustakaan memiliki fungsi edukatif."[13] Aspek edukatif lebih menonjol pada perpustakaan universitas.

Konsep dasar lain dari *user education* adalah pelaksanaan-nya harus di-*design* sedemikian rupa. *User education* suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dari suatu perencanaan yang sistematis dan terukur. Perencanaan adalah bagaimana menetapkan langkah-langkah pelaksanaan *user education* secara sistematis, terpola, dan setiap langkah dapat diukur *performance*-nya.

Ada tujuh langkah dalam merencanakan *user education*, yaitu:

a. Melakukan *need assessment*.
b. Menentukan tujuan dan hasil akhir yang ingin dicapai.
c. Mempublikasikan program.
d. Merancangan bahan pembelajaran

---

[12]Hela Ojasaar, *The Role of User Education in Library Marketing*, di dalam http://lib.eduskunta.fi/dman/Document.phx/Luennot, akses August 20, 2014.

[13] A. Rennie McElroy, *The library in the College: Working in Eductaion*, College Librarianship, Edited by A. Rennie McElroy, (London: Library association, 1984), p. 29.

e. Mempersiakan tenaga pembelajaran
f. Mempersiapkan lokasi pembelajaran
g. Mengatur dan melaksanakan program

Gambar 1 (satu)[14] menunjukkan bagaimana Nancy Fjallbran merancang *user education*. Langkah-langkah tersebut menunjukkan *user education* merupakan suatu proses yang sistematis dan terukur. Prinsip-prinsip dasar manajemen, yaitu *planning, organizing, Acting, and controlling* diterapkan di dalam pengembangan *user education*. Merencanakan adalah membuat *outline* aktivitas yang diperlukan untuk mengoptimalkan *user education*. Evaluasi memberikan peluang kepada perpustakaan mereview proses dan pencapaian hasil *user education* sehingga perbaikan dan penguatan dapat dilakukan dengan cermat dan memiliki landasan yang kuat.

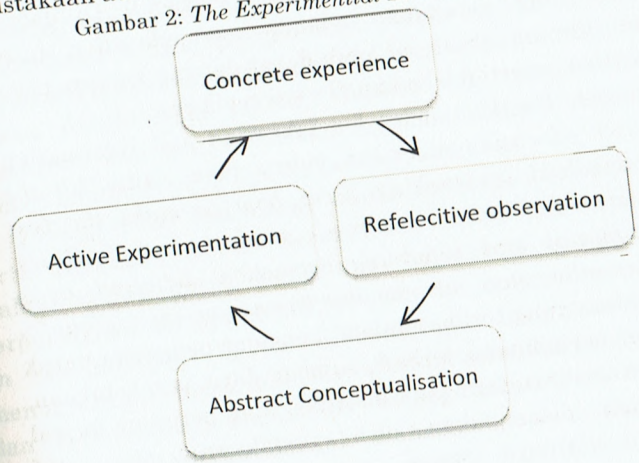
Penulis berpendapat sekuensi belajar yang dikenal dengan The Experiential Learning Cycle[15] yang dikembangkan oleh Kolb dapat dapat dijadikan sebagai konsep dasar dalam mengembangkan *user education*, yaitu konkret, refleksi, abstrak dan aktif melakukan. Konkret adalah pembelajaran diberikan secara real, pengalaman langsung dan boleh jadi hasil dari pengalaman pustakawan itu sendiri. Di dalam *user education* pembelajaran konkret merupakan ciri khasnya. Refleksi adalah langkah mengambil hikmah dari yang baik dari yang sudah dan sedang dilakukan. Penting melakukan refleksi untuk merenungi apa yang sudah dilakukan dan boleh jadi juga refleksi berdasarkan masukan dari pengguna atau dari pihak lain. Konseptualisasi abstrak adalah usaha yang dilakukan oleh pustakawan untuk memahami secara teori apa yang terjadi dbelakang tindakan (*behind of fact*). Sementara aktif

[14] Nancy Fjallbrant, *User Education in Academic Libraries*, London: Clive Bingley, 1984, p.45.

[15] D A Kolb, *The Experiential Learning Cycle*, http://www.ldu.leeds.ac.uk/ldu/sddu_multimedia/kolb/static_version.php, akses 25 August 2014.

melakukan adalam proses di mana pembelajaran akan bermakna ketika mampu diterapkan. Di sini praktek sangat penting, bukan hanya konsep atau teori saja. Pemanfaatan perpustakaan adalah suatu keterampilan.

Gambar 2: *The Experimential Learning Cycle*



Pengertian *User Education*

Istilah *user education* digunakan berbeda antara satu perpustakaan universitas dengan perpustakaan universitas lain. Beberapa istilah yang sering digunakan adalah *library orientation* (pengenalan perpustakaan), *library instruction (pengajaran perpustakaan)*, *bibliographic instruction* (pengajaran bibliographi), dan *library user education* (*user education* perpustakaan). Di New Zailand umumnya digunakan istilah *bibliographic instruction* sebagai ganti *user education*.[16] Adegbile Samue Abiodun mengatakan *user education*, *library bibliographic instruction*, *library instruction*,

[16] Heidi Julien, *User Education in New Zealand Tertiary Libraries: An International Comparison*, di dalam The Journal of Academic Librarianship, Volume 24, Issue 4, July 1998, Pages 304–313.

orientation, reader instruction, information literacy merupakan istilah-istilah yang sering digunakan di dalam bidang kepustakawanan untuk menggambarkan pencerdasan pengguna perpustakaan supaya mandiri menggunakan sumber daya perpustakaan secara efektif dan efesien.[17] Di dalam tulisan ini yang digunakan adalah *user education* (*user education*). Karena istilah ini lebih dekat dengan konsep dasar *user education* seperti dijelaskan di awal topik sesi ini.

Di dalam The Dictionary for Librarian and Information definisi *user education* diberikan cukup luas, yaitu "*all the activities involved in teaching users how to make the best possible use of library resources, services and facilities, including formal and informal instruction delivered by a librarian or other staff member one-on-one- or in a group*" - semua kegiatan yang terlibat dalam mengajar pengguna untuk memastikan penggunaan terbaik sumber daya perpustakaan, layanan dan fasilitas, termasuk instruksi atau petunjuk formal dan informal disampaikan oleh pustakawan atau staf perpustakaan lainnya secara perorang atau di dalam kelompok.[18]

Fleming mendefinisikan *user education* adalah berbagai program pembelajaran pendidikan yang disediakan oleh perpustakaan kepada pengguna untuk membantu dan memungkinkan para pengguna lebih efektif, efesien, dan mandiri dalam memanfaatkan layanan dan sumber informasi yang disediakan perpustakaan - *more effective, efficient and*

[17]Adegbile Samue Abiodun, *Methods Of User Education In Academic Libraries And Relationship Between User Education And Information Literacy*, di dalam https://www.academia.edu/3828315/USER_DUCATION_AND_NFORMATION_LITERACY_IN_ACADEMIC_LIBRARIES_METHODS_AND_RELATIONSHIP_, Akses Sept 13, 2014.

[18]Joan M Reitz, ed., *Dictionary for Library and Information Science*, (London : Libraries Unlimited, 2004), p. 750.

independent use of information sources and services to which these libraries provide access.[19]

Di dalam tulisan ini yang penulis maksudkan dengan *user education* adalah suatu kegiatan pembelajaran yang disengaja, sistematis, terencana, dan terukur yang dilaksanakan oleh perpustakaan kepada penggunanya dalam upaya membantu dan memberdayakan pengetahuan, keterampilan, dan sikap mereka untuk lebih efektif, efesien, dan mandiri dalam menelusuri dan memanfaatkan layanan, sumber daya, dan sumber informasi yang disediakan perpustakaan.

Prinsip dasar dan alasan utama mengapa *user education* perlu dilakukan adalah berdasarkan suatu pemikiran dan realitas bahwa untuk mengetahui bagaimana menggunakan perpustakaan dengan efektif, efesien, dan optimal merupakan *an essential part of the education for life-process.* Fakta menunjukkan banyak mahasiswa belum memiliki pengetahuan dan keterampilan bagaimana menggunakan perpustakaan. Mellon menyebutkan banyak mahasiswa memasuki kuliah memiliki pengetahuan yang sedikit tentang fasilitas perpustakaan, istilah-istilah dan prosedur-prosedur di dalam perpustakaan.[20]

Di antara permasalahan yang dihadapi mahasiswa atau pengguna baru perpustakaan adalah hal-hal yang berkaitan dengan penyediaan informasi (*information provision*) dan layanan perpustakaan itu sendiri (*library services*). Kondisi ini merupakan hal yang umum dan normal karena memang perpustakaan memiliki sistem tersendiri yang hanya dipahami oleh pustakawan seperti disampaikan Liu banyak mahasiswa

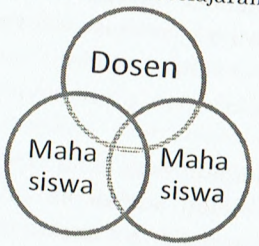
[19]H Fleming, *User Education in academic librarie*, (London: Library Association Publishing, 1990), p.13.

[20]C Mellon, *Attitudes: The forgotten Dimension of Library Instruction*, Library Journal, No. 113 (September 1988), p. 137.

yang *unfamiliar with the open stacks in libraries, the system, and reference material.*[21]

Menurut Rathore *user education* adalah *educating the patron, whether student, staff, or member of the public, in how to use the library and its service* – mengedukasi pengguna apakah dia itu mahasiswa, staf atau anggota masyarakat tentang bagaimana menggunakan perpustakaan dan layanan-layanannya.[22] Di samping itu adanya perkembangan proses pembelajaran di universitas yang berubah dari *lecturer center* menjadi *student learning center* juga merupakan alasan perlunya *user education*. Pada pendekatan pembelajaran di mana mahasiswa sebagai subjek pembelajaran, maka tingkat indepedensi belajar mahasiswa sangat dituntut. Mahasiswa dituntut mandiri dalam belajar dan juga mandiri memperoleh sumber belajar. Dengan demikian proses pembelajaran berlangsung tiga arah.

Gambar 3: Proses Pembelajaran Modern



Gambar 3 menjelaskan bahwa dosen memberikan pembelajaran kepada mahasiswa dan mahasiswa memberikan *feedback* kepada dosen serta mahasiswa juga belajar sesama mahasiswa yang pada saat yang sama memberikan dampak

[21]Z Lui, *Difficulties and Characteristics of Students from Developing Countries in Using American Libraries*, College & Research libraries, Vol. 54 (1993), p. 25-31

[22]J Rathore, *User Pducation Programmes in Academic Libraries*, di dalam Lucknow librarian, 24(3), 1992, p. 104-107.

interaksi mereka dengan dosen. Interaksi timbal balik yang saling memerlukan satu sama lain seperti itu memberikan kepercayaan kepada mahasiswa dan sekaligus memotivasi mereka menggunakan sumber belajar secara optimal dan pada akhirnya akan muncul *higher order thinking*. Nilai akhir *higher order thinking* inilah yang kemudian memunculkan literasi informasi[23] kepada pengguna secara meluas. Kemampuan berpikir tingkat tinggi merupakan proses pembelajaran yang menekankan berpikir analisis, kritis, rasional, reflektif, metakognitif, dan kreatif.[24] Konsep itulah yang perlu dibangun pada *user education*. Pengguna bukan hanya dapat memanfaatkan sumber daya perpustakaan, namun juga mampu memilah dan mengkritisi sumber daya yang tidak mendukung proses pembelajaran di universitas. Dengan demikian perpustakaan memiliki *check and balance* yang kuat dari penggunanya sendiri.

Rathore membagi tiga jenis *user education*, yaitu:

1. *library orientation* (pengenalan perpustakaan). Pengenalan perpustakaan merupakan kegiatan yang diberikan pada awal tahun ajaran. Pada level ini kegiatan dirancang cukup umum sehingga sesuai untuk semua pengguna yang baru pertama menggunakan perpustakaan.
2. *subject oriented instruction* (petunjuk berbasis subjek). Level kedua ini diberikan berdasarkan kebutuhan pengguna. Biasanya pengguna ingin menyelesaikan tugas-tugas tertentu atau penyelesaian riset di mana pengguna

[23]Salah satu tulisan yang cukup bagus membahas tentang Dari Pendidikan Pengguna ke Literasi Informasi adalah tulisan Michael Wooliscroft, *From Library User Education to Information Literacy: some issues arising in this evolutionary process Lihat* http://www.otago.ac.nz/library/pdf/tandlpapers_MJW.pdf

[24]FJ King, M S Ludwika Goodson, and Faranak Rohani, *Higher Order Thinking Skills*, di dalam http://www.cala.fsu.edu/files/higher_order_thinking_skills.pdf, akses August 22, 2014

memerlukan koleksi tertentu. Subject oriented instruction boleh diberikan per individu dan juga mungkin berkolompok.

3. *literature search training* (pelatihan penelusuran literature). Level ini merupakan *user education* yang bersifat individual dan khusus di mana pengguna berada dalam tipe mengetahui subjek, penulis, dan penerbit. Namun kemungkinan pengguna masuk ke dalam kategori yang tidak memiliki informasi yang cukup terhadap apa yang dicari sehingga diperlukan pendekatan khusus untuk menemukan apa yang dicari.[25]

Pembagian Rathore lebih kepada untuk memperhatikan penetapan tujuan dan sasaran *user education* karena sudah dibatasi area materi yang harus disampaikan kepada kelompok. Namun hal dasar adalah kejelasan konsep dasar ketika mau dilaksanakan *user education*.

Tujuan *User Uducation*

Tujuan utama *user education* adalah untuk memberdayakan pengguna memanfaatkan seluruh layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan secara cepat, tepat, akurat, dan benar. Cepat bukan hanya dalam menemukan apa yang ditelusuri tetapi juga cepat teratasi ketika mengalami hambatan dalam penelusuran. Begitu juga yang dikatakan tepat bukan hanya didasarkan pada waktu yang digunakan saat penelusuran namun juga tepat menggunakan alat penelusuran perpustakaan dengan kebutuhannya. Begitu juga yang dimaksud dengan akurat dan benar bukan hanya menemukan apa yang ditelusuri tetapi juga akurat dan benar memanfaatkan dan menggunakan informasi dengan kebutuhan pembelajarannya.

[25]Rathore, *Op.cit.* , p.105.

Menurut Jacques Tocatlian, mantan Direktur General Program Informasi UNESCO, sebagaimana dikutip oleh Hans *user education* bertujuan untuk membantu pengguna dalam *the recognition of their own information needs* - mengetahui informasi yang mereka butuhkan; *the formulation of these needs* (menformulasikan kebutuhannya tersebut); *the effective and efficient use of information services* (lebih efektif dan efesien memanfaatkan layanan informasi); dan *the assessment of these services* (serta menilai layanan-layanan tersebut).[26]

Penetapan tujuan *user education* harus di *set up* dari awal (lihat gambar 1), yaitu sebelum *user education* dilaksanakan. Begitu juga harus dirancang dan dirumuskan indikator-indikatornya supaya mudah diukur keberhasilan dan dapat mengidentifikasikan *barrier-barrier* di lapangan. Tujuan pendidikan dirancang hendaknya meliputi tiga ranah Bloom's Taxanomy, yaitu kognitif, afektif, dan psikomotorik. Tujuan kognitif berkaitan dengan pemahaman fakta dan konsep. Afektif berhubungan dengan perilaku dan sikap. Sementara psikomotorik berkaitan dengan keterampilan.[27]

Perancangan tujuan secara detail dan jelas ini dimaksudkan supaya para pengguna harus memahami tujuan dari setiap sesi *user education* yang mereka ikuti. Pustakawan perlu meniru naluri layanan dari dunia bisnis. Di dalam dunia bisnis orientasi pada pelanggan sangat diutamakan. David Osborne dan Ted Gaebler mengatakan kebiasaan yang harus dikembangkan pada pelanggan oleh perusahaan adalah selalu tepat waktu, selalu menindaklanjuti janji, tidak mengumbar janji, selalu berusaha berbuat baik lagi, memberikan pilihan, memperlakukan pelanggan dengan baik, dan kontak langsung

[26]Hans Raj Chopra, *User Education: Training The Librarians To Use New Technologies In The Developing Countries*, 67th IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001, p.1.

[27]Evelyn Daniel, *Goals and Objectives*, di dalam http://ils.unc.edu/daniel/214/Objectives.html, akses 30 Juli 2014.

secara ramah.[28] Strategi layanan bisnis ini menempatkan tujuan pada posisi paling utama daripada yang lain. Perpustakaan yang *core service*-nya adalah layanan, maka sikap seperti itu dapat dikembangkan.

Clive Wilson mengatakan tujuan *user education*, yaitu *to train the user to exploit the library resources effectively* (untuk melatih pengguna mengeksploitasi sumber daya perpustakaan secara efektif); *to provide the user with the skills for independent information seeking* (untuk membahani pengguna dengan keterampilan-keterampilan sehingga mandiri di dalam mencari informasi), dan *to encourage the user to seek the assistance of library professionals* (untuk mendorong pengguna mencari bantuan dari perpustakaan professional).[29]

Menurut F Rahayuningsih di antara tujuan *user education* adalah supaya pengguna menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien, supaya pengguna dapat menggunakan sumber-sumber literatur dan dapat menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi, memberikan latihan atau petunjuk dalam menggunakan perpustakaan dan sumber-sumber informasi agar pengguna mampu meneliti suatu masalah, menemukan materi yang relevan, mempelajari dan memecahkan masalah, mengembangkan minat baca pemakainya, dan memperpendek jarak antara pustakawan dengan penggunanya.[30]

Menurut Virginia M. Tiefel tujuan dari *user education* pada perpustakaan akademi adalah *students need to "develop*

---

[28]O'hara B.S., M W Bolesand Johnston, *The Influence of Personal Variables on Salesperson Selling Orientation*, Journal of Perdonal Selling and Sales Management, Vol. XI, No. 1 (1991), p.1.

[29]Clive Wilson, *Can We Assess User Education in the Library; and If so, how?*, di dalam http://www.londonmet.ac.uk/deliberations/courses-and-resources/wilson.cfm, Akses 17 Oktober 2007.

[30]F Rahayuningsih, *Mengkaji Pentingnya Pendidikan Pengguna*. Info Persadha, Vol .3, No.2, (Agustus 2005), hal.13.

the art of discrimination" to be able to judge the value of books to develop critical judgment; Students need to become independent learners--to teach themselves; dan *students need to continue to read and study--to become lifelong learners.*[31]

Menurut B 'T Fidzani *user education* bertujan untuk memperkenalkan perpustakaan dan sumber dayanya kepada pengguna, mengembangkan keterampilan pengguna menggunakan perpustakaan, menjadikan pengguna mandiri, pembelajar di dalam perpustakaan, mengembangkan kapasitas sebagai *as self-sufficient users*; menjadikan perpustakaan sebagai pusat aktivitas akademik, menyediakan pemahaman dasar tentang perpustakaan sehingga pengguna dapat memanfaatkan perpustakaan secara efeisen, dan *educate users about information sources and resources and how to exploit such resources effectively and efficiently.*[32]

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut jelas tujuan *user education* adalah:

- Memperkenalkan fungsi dan tujuan perpustakaan universitas.
- Meningkatkan keterampilan pengguna dalam pemanfaatan sumber daya perpustakaan secara mandiri.
- Mengajarkan pengguna untuk mampu memanfaatkan fasilitas pada perpustakaan, baik secara manual maupun elektronik dalam mengakses informasi.
- Membantu dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menelusur dan mengakses informasi secara efektif dan efisien.

---

[31]Virginia M. Tiefel, *Library user education: examining its past, projecting its future - The Library and Undergraduate Education*, Library Trends, s mi_m1387/is_n2_v44/ai_17726342, akses 1 Januari 2014.

[32]Babakisi T Fidzani, *User Education In Academic Libraries: A Study Of Trends And Developments In Southern Africa*, di dalam http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-fidb.htm, , akses 12 Maret 2009

- Membangun jaringan yang sinergi antara pengguna dengan pustakawan sehingga akan terbentuk suatu korelasi yang saling membantu satu sama lain.

Hal yang penting diingat juga adalah di dalam merumuskan tujuan *user education* perlu ada kerjasama antara pustakawan dengan pengguna. Kerjasama ini penting supaya *user education* yang dilakukan oleh pustakawan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau dalam istilah Kolb adalah *concrete experience*. Begitu juga sebaliknya pengguna ketika mengikuti *user education* dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam memanfaatkan sumber daya yang ada di perpustakaan (*abstract conceptualization*).

Metodelogi Pembelajaran *User Education*

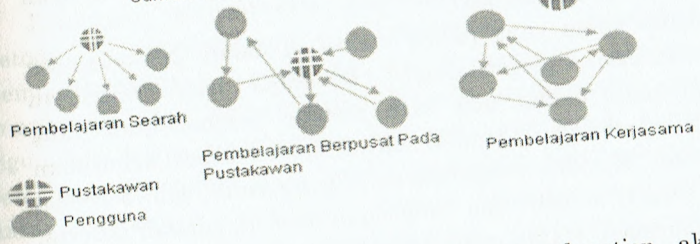
Metode pembelajaran *user education* merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk berhasil atau tidak pelaksanaan *user education*. Banyak program *user education* kurang berhasil karena keliru memilih metode pembelajarannya. Metode adalah *a description of the way that information or a behavior is carried forward or consolidated during the instructional process*[33] – suatu deskripsi cara bagaimana informasi atau perilaku dilakukan ke depan atau suatu konsilidasi cara yang akan dilaksanakan selama proses pembelajaran berlangsung. Monisha menyebutkan ada empat metode pembelajaran *user education*, yaitu *lecture method, using audio visual methods, using computer assisted learning, and on site visit to the library*.[34]

---

[33]Jan Priewe, eds., *Teaching Tools: A Digital Handbook For Academic Lectures* khusus bab *Methods, Techniques and Strategies*, di dalam http://vi.unctad.org/files/daaddlteachtools/html/1001282.html, Akses 15 Agustus 2014.

[34]Monisha Mishra and R.K. Mahapatra, *Need of User Education in Libraries: Re-Envisaged*, VSRD International Journal of Technical & Non-Technical Research, Vol. 4 No. 3 March 2013, p.2.

Gambar 4. Model Interaksi Pembelajaran



Pemilihan metode pembelajaran *user education* akan memberikan indikasi model interaksi di dalam pembelajaran apakah model ceramah, searah, berpusat pada fasilitator atau berkerjasama di dalam kelompok.

Tiga model interaksi tersebut memberikan hasil yang berbeda dalam pembelajaran *user education*. Pembelajaran searah atau *one way interaction* atau *unidirectional method* adalah pendekatan di mana pustakawan yang mendominasi pembelajaran. Pustakawan yang menyampaikan semua informasi kepada pengguna. Sementara pengguna berada pada posisi pasif atau "*empty vessel*[35]; tidak ada interaksi baik pustakawan dengan pengguna maupun pengguna dengan pengguna. Model kedua adalah pembelajaran masih berpusat pada pustakawan atau disebut juga *bidirectional or multidirectional method*. Pustakawan merupakan sumber utama pembelajaran. Namun interaksi terjadi cukup intense terutama antar sesama pengguna. Diskusi dan tanya jawab berlangsung dengan baik pada pendekatan pembelajaran ini. Sementara model ketiga adalah pembelajaran kerjasama (*collaborative learning*). Pada model ketiga ini, pustakawan lebih bertindak sebagai jembatan yang menfasilitasi antara pengguna dengan sumber daya di perpustakaan. Interaksi terjadi timbal balik. Pengguna saling kerjasama dalam belajar

---

[35]*Teaching Methods* di dalam http://teach.com/what/teachers-teach/teaching-methods, akses 5 September 2014.

dan penelusuran informasi. Model ini juga dikenal dengan istilah *Self Studies Method*.[36]

Model mana yang paling efektif di dalam pembelajaran *user education* perpustakaan? Beberapa hasil penelitian menunjukkan belum ada satu metode pembelajaran yang mampu memberikan dampak untuk semua aspek kebutuhan pengguna. Metode pembelajaran dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti memori apa yang ingin disasar, jumlah peserta, jenis informasi, waktu yang tersedia, media yang digunakan, level pengguna, dan hasil akhir yang ingin dicapai. Faktor-faktor tersebut penting diperhatikan.

Pustakawan perlu menjawab dua pertanyaan yang paling mendasar berikut ketika ingin memilih metode pembelajaran mana yang ingin digunakan, yaitu:

1. Apa yang PERLU dilakukan pustakawan untuk membantu pengguna supaya mencapai tujuan pembelajaran *user education*?
2. Apa yang pengguna HARUS lakukan untuk mencapai hasil maksimal dari pembelajaran *user education*?

Dua pertanyaan tersebut dapat dianggap prinsip dasar dalam memilih metode. Pustakawan harus mampu merumuskan apa hasil akhir yang ingin dicapai pada sesi *user education*. Sebab model memori (konsep, sikap, dan keterampilan) juga berpengaruh pada pemilihan pendekatan pembelajaran. Di samping itu, pustakawan dalam memilih metode *user education* hendaknya memenuhi lima aspek kemampuan pengguna, yaitu aspek *cognitive, affective, psychomotoric, positive attitude*, dan *verbal information*.

---

[36]Jan Priewe, *Methods in Teaching*, di dalam http://vi.unctad.org/files/daaddlteachtools/html/1000190.html, akses 15 Agustus 2014 dan juga dapat dibaca *Teaching Strategies/Methodologies: Advantages, Disadvantages/Cautions, Keys To Success*, di http://som.unm.edu/omed/_docs-dev/gen_teach_strategies.pdf

Fjallbrant mengatakan pustakawan dalam memilih metode pembelajaran pendidikan hendaknya mempertimbangkan empat hal, yaitu motivasi, aktivitas, pemahaman, dan umpan balik. Metode pembelajaran yang digunakan harus memberikan motivasi yang tinggi kepada pengguna. Pengguna juga ketika mengikuti *user education* harus melakukan kerja aktif. Adanya aktivitas pemecahan masalah yang dapat meningkatkan keterampilannya. Pengguna akan termotivasi dan melakukan kegiatan kalau pengguna memahami mengapa itu dilakukan dan jelas manfaatnya dalam penelusuran informasi. Hal yang penting juga menurut Fjallbran adalah adanya jalur dan peluang bagi pengguna menyampaikan apa yang menurut pikiran pengguna benar dan perlu diketahui pustakawan.[37]

Heidi meneliti perbandingan metode *user education* di New Zealand dengan Canada yang menyimpulkan metodenya tour perpustakaan, bimbingan individu, pemberian buku tangan, penjelasan aspek tertentu dari perpustakaan, demontrasi, penunjuk pemakaian computer, presentasi video, kuliah umum, poster, dan penjelasan subjek kuliah tertentu.[38]

Materi *User Education*

Tantangan yang paling besar di dalam melaksanakan *user education* perpustakaan adalah menyusun materi pendidikan. Hal ini terjadi karena perubahan kebutuhan pengguna dan penambahan sumber daya perpustakaan sendiri begitu cepat. Itu sebabnya mengapa ditemukan materi *user education*

---

[37]Nancy Fjallbrant and Ian Malley, *User Education in Academic Libraries*, (London: Clive Bingley, 1984), p.11.

[38]Heidi Julien, *User Education in New Zealand Tertiary Libraries: An International Comparison*, The Journal of Academic Librarianship, Volume 24, Issue 4, July 1998, Pages 304–313

berbeda antara satu universitas dengan universitas lain.[39] Perbedaan ini muncul juga karena ada kebutuhan yang berbeda antar pengguna dan juga berbeda orientasi dari perpustakaan masing-masing. Ada empat jenis kebutuhan pengguna terhadap informasi, yaitu *current approach, everyday approach, exhaustive approach, and brush up of catching approach.*[40] Keempat kebutuhan tersebut pada intinya pengguna ingin selalu mendapat informasi yang terbaru dan cepat.

Di kebanyakan perpustakaan universitas, materi *user education* disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan universitas tersebut. Ada perpustakaan hanya menjelaskan fungsi utama perpustakaan. Namun ada perpustakaan yang menyusun materi *user education* bagaimana menggunakan katalog, penelusuran informasi melalui CD-ROM, prosedur mengakses koleksi perpustakaan, sistem peminjaman koleksi, cara menggunakan OPAC, strategi penelusuran informasi online, online database, sistem klasifikasi koleksi, dan kerjasama perpustakaan. Namun ada perpustakaan universitas yang lebih menekankan pada penelusuran informasi melalui online dan pemanfaatan teknologi informasi terutama perpustakaan yang sudah memperluas konsep *user education* menjadi literasi informasi. Menurut ZHU Tian-Hui materi *user education* meliputi *basis oriented education, Information literacy education, and Information technology education.*[41] *Basis*

[39]*Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*, di dalam http://www.ala.org/acrl/standards/ guidelinesinstruction, akses 20 Juli 2014

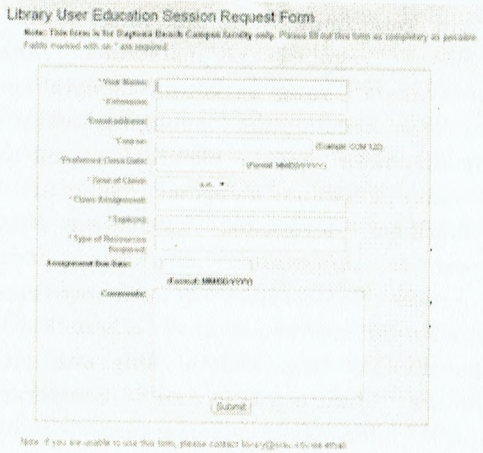
[40]B. Ravi Kumar and M. Phil, *User education in libraries*, International Journal of Library and Information Science, Vol. 1, No. 1., pp. 001-005, June, 2009

[41]ZHU Tian-hui, *Library User Education Under The Circumstance Of Network*, US-China Education Review, Volume 6, No.12, (Serial No.61), Dec 2009, p.10.

oriented education merupakan penjelasan dasar tentang perpustakaan dan keterampilan umum yang perlu dimiliki pengguna termasuk regulasi perpustakaan. *Information literacy education* adalah yang berkaitan dengan kesadaran akan informasi dan kemampuan menggunakan informasi. Materi ini dimaksudkan untuk mendidik sensivitas dan kecakapan informasi pengguna, mengembangkan analisis dan penyerapan informasi termasuk kesadaran kebutuhan informasi, *access to information awareness, information limitation awareness, information in advance awareness, information innovation awareness and others.*[42] Di dalam materi ini juga dibahas kemampuan pengguna mengakses informasi, proses informasi, dan menyerap dan mengembangkan infor-masi. Sementara *infor-mation technology education* adalah yang membahas perkembangan dan variasi teknologi informasi yang begitu cepat dan meluas. Di dalam dunia di mana komputer dan jaringan teknologi digunakan secara merata, maka mereka yang melek teknologi akan menjadi *vulnerable group technology*. Pustakawan penting memberdayakan pengguna menguasai metode dan fungsi-fungsi jaringan, belajar bagaimana menggunakan database bahasa asing, dan bagaimana menggunakan dokumen elektronik.

[42]ZHU Tian-hui, *Library User Education Under The Circumstance Of Network*, US-China Education Review, Volume 6, No.12, (Serial No.61), Dec 2009, p.10.

Gambar 5. User education request form



Di beberapa perpustakaan universitas ketika menyusun materi *user education* melakukan *need assessment* pengguna baik secara langsung, melalui online atau bekerjasama dengan tenaga pengajar. Gambar 5 adalah salah contoh form yang disediakan perpustakaan dan diberikan kepada pengguna untuk menulis sendiri materi apa yang diperlu diberikan kepadanya oleh perpustakaan.

Adanya *need assessment* akan memudahkan pustakawan dalam memberikan *support* kepada pengguna. Pengguna juga akan optimal menerima pendidikan karena sudah dipersiapkan secara baik dan sistematis. Hal ini sesuai dengan konsep umum dari *user education* yaitu menginformasikan aspek-aspek penting yang berkaitan dengan apa yang dimiliki oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan sehingga pengguna lebih optimal dalam memanfaatkan perpustakaan.

Universitas Utara Florida misalnya menyusun materi *user education* seperti berikut:

1. Penjelasan tentang website perpustakaan (*library website overview*)

2. Teknik penelusuran melalui catalog (*library catalog search techniques*)
3. Teknik penelusuran melalui subjek (*subject database recommendations and search techniques*)
4. Strategi pemilihan sumber informasi yang pantas (*tips on choosing appropriate sources (magazines vs. journals, etc.*)
5. Penelusuran tek lengkap melalui LinkSourse (*full text linking via LinkSource*)
6. Penjelasan tentang peminjaman antar perpustakaan (*Overview of Interlibrary Loan services*)
7. Penjelasan tentang referensi (*RefWorks overview*).[43]

Waktu dan Jangka Waktu *User Education*

Kapan waktu yang tepat dan berapa lama waktu *user education* di laksanakan? Lama waktu pelaksanaan *user education* hendaknya disusun fleksibel. Pada beberapa universitas umumnya jika *user education* yang sifatnya orientasi (*library orientation*) dilakukan pada tahun ajaran baru masuk universitas. Orientasi perpustakaan ini diberikan kepada pengguna baru yang jangka waktu rata-rata 120 menit.

Penentuan lama waktu *user education* ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu jenis materi, ketersediaan waktu pengguna, metode pembelajaran, media pembelajaran, dan jumlah peserta. Banyak perpustakaan universitas menyusun jadwal *user education* apabila dilaksanakan sendiri di perpustakaan lama waktu antara 60 – 120 menit per sesi pembelajaran. Namun ada juga perpustakaan yang melaksanakan *user education* sampai empat jam terutama ketika materi *user education* yang berkenaan dengan data elektronik dan WebOPAC serta *library tour*. Bahkan ada

[43]*User Education*, di dalam http://www.unf.edu/library/about/usereducation.aspx, akses 15 September 2014

universitas yang melaksanakan *user education* sampai dua hari.

User education yang dilaksanakan melalui kelas pembelajaran dan pesertanya adalah mahasiswa S1, biasanya lebih lama karena materi yang disampaikan akan lebih detail. University of North Florida (UNF) melaksanakan pendidikan pengguna antara 50 – 120 menit.[44] UNF ini bahkan menyediakan *user education* khusus untuk pengguna yang memerlukan bantuan ketika melakukan riset.

Integrasi ke Kurikulum

Salah satu hal mendasar yang dihadapi perpustakaan sekarang adalah terjadi perubahan yang sangat signifikan dan revolusioner cara bagaimana pengguna mendapatkan informasi.[45] Tersedianya data dan informasi secara online, gratis, e-book, e-journal telah memungkinkan pengguna yang semula perlu datang ke perpustakaan, maka kini para pengguna dapat belajar dan menyelesaikan tugasnya di mana saja. Para pengguna tidak perlu lagi harus mengunjungi perpustakaan setiap hari.

Perpustakaan memerlukan pemikiran *creative* dan *innovative* dari pustakawan dalam rangka menarik dan menjaga penggunanya. Salah satu inovasi dapat dilakukan melalui *user education* yang mengintegrasikannya ke dalam pembelajaran mata kuliah yang relevan. Shrim mengatakan merupakan fungsi yang esensi dari perpustakaan untuk memastikan sumber dayanya kelihatan, tersedia, dan

[44]*User Education*, http://www.unf.edu/library/about/usereducation.aspx, akses 20 Juli 2014

[45]Cary Reynolds, *User Education and Outreach*, http://librarylink.regent.edu/?p=13, akses 5 Sept 2014.

diperoleh.[46] Namun *user education* pun ini harus dicari cara supaya terintegrasi dan berkelanjutan bagi pengguna.

Integrasi adalah suatu metode di mana dua atau lebih orang bekerjasama untuk menyediakan isi yang saling membantu.[47] Di sini diperlukan kerjasama yang erat dan berkelanjutan antara pustakawan dengan tenaga pengajar dan lembaga akademik universitas untuk mensikronkan konsep dan strategi implementasi *user education*. Lembaga terkait di universitas perlu mencermati dengan baik bagaimana *user education* dapat di integrasi atau disisip ke dalam matakuliah yang relevan.

Integrasi merupakan hasil yang diinginkan dari usaha untuk mengembangkan *user education*. Integrasi dapat terbentuk dalam berbagai model seperti integrasi dalam satu subjek pembelajaran, workshop di fakultas, elektronik integrasi melalui sistem manajemen atau disisip ke beberapa subjek yang mempunyai kaitan dengan penguasaan teknologi informasi atau penekanan pada tugas-tugas (*an emphasis on projects/tasks*).[48]. Michael mengatakan *course-integrated instruction as one of the most effective user education methods.*[49]

[46]Shri Ram and Nitin Paliwal, *Design and Development of Multimedia Based User Education Program: The Advantages of YouTube*, https://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/283594/1/Multi-Media%20and %20 akses 10 Juli 2014.

[47]Ru Story-Huffman, *How to Integrate Information Literacy into Higher Education Curriculum*, http://big6.com/pages/lessons/articles/how-to-integrate-information-literacy-into-higher-education-curriculum.php, akses 25 September 2014.

[48]*Integrated Learning in the Classroom*, di dalam http://www.edu.gov.on.ca/eng/literacynumeracy/inspire/research/CBS_integrated_learning.pdf, akses 2 Oktober 2014

[49]Michael Onuchukwu Okoye, *User Education in Federal University Libraries: A study of Trends and Developments in Nigeria, Library Philosophy and Practice (e-journal, 2013)* Paper 942, akses 21 Juli 2014.

Ada tiga model integrasi *user education* ini, yaitu *Course Related instruction, Course Integrated instruction,* dan *individual instruction.*[50] Pendekatan lain untuk mengintegrasikan *user education* ke dalam kurikulum adalah pustakawan dan tenaga pengajar bekerjasama secara erat melakukan pengembangan silabus mata kuliah. Di dalam pengembangan silabus tersebut, pustakawan dapat memberikan informasi kepada tenaga pengajar informasi yang relevan yang memungkinkan mahasiswa melakukan projek atau tugas di perpustakaan. Pustakawan berkemungkinan juga menitipkan sejumlah informasi terbaru tentang sumber daya perpustakaan kepada tenaga pengajar untuk diseminasikan kepada mahasiswa. Integrasi *user education* ke dalam kurikulum merupakan peluang dan tantangan bagi pustakawan untuk mendorong tenaga pengajar menyadari bahwa dalam kondisi apapun perpustakaann tetap tidak tergantikan dengan *e-learning* atau pusat informasi lain.[51]

Pustakawan perlu menyakinkan tenaga pengajar dan lembaga terkait di universitas bahwa *user education* perlu dilihat oleh mahasiswa sebagai suatu aktivitas yang secara relevan dan bersinggungan dengan subjek yang sedang mereka pelajari dan juga diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Bahkan jika memungkinkan, mahasiswa diminta untuk ambil bagian dalam projek-projek yang bersentuhan dengan perpustakaan dan kerja-kerja mereka dinilai dengan

[50]Michael Onuchukwu Okoye, *User Education in Federal University Libraries: A study of Trends and Developments in Nigeria, Library Philosophy and Practice (e-journal, 2013)* Paper 942, akses 21 Juli 2014.

[51]Jennifer Jarson, *Information Literacy And Higher Education: A Toolkit For Curricular Integration,* http://crln.acrl.org/content / 71/10/534.full, akses 25 September 2014

pemberian kredit yang dapat digunakan untuk membantu peningkatan prestasi akademik mereka.[52]

Media Pembelajaran *User Education*

Media pembelajaran merupakan segala jenis alat bantu yang digunakan di dalam pembelajaran *user education.* Meskipun kedudukannya sebagai alat bantu, media pembelajaran penting diperhatikan karena akan berdampak pada hasil yang ingin dicapai. Karenanya di dalam memilih media pembelajaran penting diperhatikan gaya belajar pengguna, materi ajar, dan hasil akhir yang ingin dicapai. Pengguna tentu tidak seragam gaya belajarnya.

Banyak jenis gaya belajar (*learning style*). Namun umumnya orang belajar dalam tiga kategori gaya, yaitu visual, audiovisual, dan kanestetik.[53] Gaya belajar adalah *at a minor level there is a need for adjustment between learner and teacher: sometimes their preferences are complementary, sometimes antagonistic, and of course sometimes collusive if they both tend to go for the same stages in the cycle. At a major level, neglect of some stages can prove to be a major obstacle to learning* - (pada level kecil dibutuhkan penyesuaian antara pembelajar dengan pengajar: kadang-kadang preferensi mereka saling melengkapi, namun ada juga yang saling bertentangan, dan tentu saja kadang-kadang kolusi apabila mereka berdua dapat berbaringan menuju arah yang sama dalam belajar. Pada tataran yang lebih besar, mengabaikan beberapa langkah

[52]Anne Ambrose and Brian Gillespie, *Information-Literacy Programmes And Course Curricula: The Case For Integration,* http://level3.dit.ie/pdf/issue1_ambrose.pdf, akses 25 September 2014.

[53]Gaya Belajar dan Strategi Belajar Mahasiswa, *http://www.*gayabelajar.net/gaya-belajar-dan-strategi-belajar-mahasiswa.html, akses 30 September 2014.

dalam gaya belajar terbukti menjadi hambatan (*obstacle*) di dalam belajar.[54]

Pustakawan walaupun bukan pendidik, ilmu kependidikan penting dibahani diri. Mahasiswa yang memiliki gaya belajar visual, mereka akan lebih senang jika pembelajaran berlangsung dengan media pembelajaran yang dapat dilihat seperti menggunakan chart, metaplan, grafis, mengamati langsung objek yang dipelajari, dan lain-lain. Bagi pengguna bertipe gaya belajar audiovisual akan lebih nyaman belajar dengan mendengar sehingga mereka akan bergairah belajar jika media yang digunakan dapat didengar seperti tape recorder, Radio, TV, DVD, video, film, VTR, dan komputer. Sementara pengguna yang bergaya belajar kanestetik akan bosan jika media pembelajaran yang digunakan tidak menunjukkan aktivitas yang memungkinkan mereka bergerak dan melakukan sesuatu. Media yang relevan untuk gaya belajar kanestetik adalah media yang langsung dapat dipraktekkan seperti cara menelusuri informasi melalui OPAC, menggunakan online database, e-learning, dan lain-lain.

Mengenali gaya belajar penting bagi pustakawan supaya di dalam memilih media pembelajaran akan lebih efektif dan berdayaguna dalam mendukung pembelajaran. *User education* yang berkategori orientasi lebih banyak menggunakan media audiovisual. Karena pada level ini memang lebih banyak pengenalan sumber daya peprustakaan yang relative baru bagi kebanyakan pengguna. Melihat karakteristik sumber daya perpustakaan, maka pustakawan perlu mengarahkan pengguna ke gaya belajar audiovisual dan kanestetik.

Prinsip dasar menggunakan media pembelajaran adalah untuk mempermudah proses pembelajaran, meningkatkan

[54]*Experiential Learning Style* di dalam http://www.learningandteaching.info/ learning/experience.htm, akses 20 September 2014

efesiensi, memastikan relevansi dengan tujuan pembelajaran, dan meningkatkan konsentrasi pengguna dalam memperoleh informasi. Apabila dengan menggunakan media pembelajaran justru tidak mendukung aspek-aspek tersebut, maka penggunaan media pembelajaran sudah berlawanan dengan prinsip dasar media pembelajaran.

Indikator Keberhasilan *User Education*

Indikator merupakan suatu unit mengukur pencapaian tujuan suatu kegiatan. *Indicator is a way to measure, indicate, point out or point to with more or less exactness; Something used to show visually the condition of a system* – indikator adalah cara untuk menilai, indikasi atau menunjukkan atau titik mana lebih atau kurang tepat; sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan secara visual kondisi sistem.[55]

Dalam pelaksanaan *user education* sangat penting merumuskan indikator yang jelas dan terukur. Beberapa poin di bawah dapat dijadikan indikator mengukur keberhasilan pelaksanaan *user education* yang baik:

1. *Jelas tujuan*

User education harus jelas disebutkan tujuan program dan hasil yang ingin dicapai. Tujuan dan hasil akhir perlu diketahui pasti oleh peserta program *user education*. Dengan demikian kehadiran atau keikutsertaan mereka di dalam program merupakan suatu keinginan dan kesengajaan bukan aksidental.

Tujuan perlu dicermati sehingga menyentuh aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik sesuai dengan karakteristik pengguna. Pemenuhan tujuan seperti itu merupakan konsep dasar dalam pelaksanaan *user education*. Artinya tujuan

[55]*Indicator,* http://sustainablemeasures.com/Training/Indicators/Indicatr.html, akses 24 August 2014

dirumuskan harus benar-benar mensasar aspek belajar pengguna.

2. *Materi disusun dengan sistematis*

Materi *user education* harus jelas, sesuai dengan kebutuhan peserta, memberi manfaat langsung kepada pengguna (aplikatif), sesuatu yang ada pada perpustakaan yang melaksanakan *user education*. Keliru materi yang diberikan kepada pengguna sesuatu yang tidak dimiliki oleh perpustakaan tersebut.

3. *Materi sesuai dengan karakteristik peserta*

Materi juga dirancang sesuai dengan karakteristik peserta, yaitu visual, audiovisual, dan kanestetik. Di samping karakteristik tersebut juga perlu diperhatikan karakteristik yang lain yaitu tingkat pendidikan dan tujuan yang ingin dicapai oleh peserta program.

4. *Metode penyampaian*

Metode penyampaian juga perlu ada kesesuaian dengan materi dan karakteristik peserta. Namun lebih baik metode diarahkan yang berpusat pada pengguna. Boleh jadi menggabungkan beberapa metode sekaligus.

5. *Sesuai media yang digunakan*

Kesesuaian media penting diperhatikan di dalam pelaksanaan *user education* karena ini berpengaruh pada keaktifan peserta dan keberhasilan program. Pemilihan metode juga boleh didasarkan pada need assessment sehingga ada kemungkinan dalam perjalanan program metode dapat berubah-berubah. Bahkan menggabungkan beberapa metode sekaligus dalam satu program *user education*.

6. *Waktu yang diperlukan cukup*

Waktu hendaknya fleksible dan mencerminkan materi, metode dan media pembelajaran. Pengaturan waktu perlu disesuaikan dengan kebutuhan peserta dan pustakawan yang menfasilitasi pembelajaran *user education*. Dalam batas-batas tertentu pengaturan waktu sering disesuaikan dengan permintaan pengguna terutama pengguna memerlukan bantuan khusus (*special request*) untuk menyelesaikan tugasnya. Hal ini penting untuk menghindari kegagalan *user education* karena masalah teknis waktu

7. *Jumlah peserta yang sesuai*

Kesesuaian jumlah peserta dengan materi dan tujuan *user education* juga dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan *user education*. Jumlah ideal untuk sesi *user education* adalah 1 berbading 20 orang. Apabila pustakawan satu orang dan peserta lebih dari 20, maka efektifitas pembelajaran tidak optimal. Pustakawan mampu menyelesaikan materi namun tidak dapat mengidentifikasi daya serap peserta program.

8. *Didukung oleh fasilitas lain*

Dalam beberapa poin *user education* berkaitan dengan fasilitas pendukung lain seperti listrik, kenyamanan ruang pembelajaran (jika di dalam kelas), pencahayaan, fasilitas pembelajaran, dan lain-lain.

Fasilitas pendukung lain penting di *set up* saat melaksanakan pendidikan pengguna. Di samping fasilitas di atas beberapa fasilitas lain seperti infocus, metaplan, plano paper, dan lain-lain yang berkaitan dengan dukungan pembelajaran.

9. *Fasilitator*

Keberhasilan program *user education* juga berkaitan dengan fasililtator. Fasilitator merupakan orang yang memiliki

keterampilan membantu siapa saja di dalam kelompok untuk mengemukakan ideanya.[56] Fasilitator adalah orang yang ditugasi untuk melakukan fasilitasi dalam proses pembelajaran *user education*. Sebutan fasilitator biasanya digunakan dalam proses pembelajaran orang dewasa di mana model pendidikan yang mengutamakan penggalian, pendalaman, pengembangan, pengejawantahan pengalaman dan potensi individu secara optimal.

Dalam usaha penggalian dan pengembangan potensi peserta itulah perlu dibimbing atau difasilitasi oleh orang lain. Dengan kata lain tugas fasilitator dalam sebuah proses pembelajaran orang dewasa hakekatnya mengantarkan peserta didik untuk menemukan sendiri isi atau materi pelajaran yang ditawarkan atau yang disediakan.

10. Evaluasi program

Hal lain yang dapat dijadikan indikator dalam melihat keberhasilan *user education* adalah apakah *user education* di rancang bagaimana dievaluasi program, kapan dievaluasi, dan jenis evaluasi apa yang digunakan.

Evaluasi Pembelajaran *User education*

Evaluasi merupakan proses investigasi yang sistematis terhadap pencapaian atau kegagalan suatu kegiatan (*systematic investigation of the worth or merit of an object*).[57] Pelaksanaan program pendidikan pengguna perlu dievaluasi. Ada dua evaluasi yang perlu dilakukan. Pertama evaluasi proses, yaitu evaluasi yang meliputi keseluruhan mulai dari perencanaan sampai dengan hasil akhir dari pelaksanaan program *user education*. Evaluasi proses ini bertujuan untuk

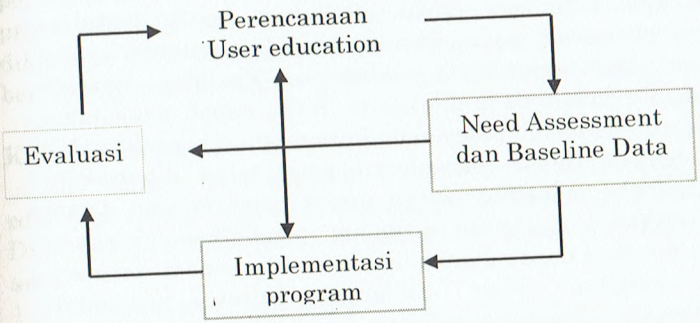
---

[56] *What is a Facilitator?* di dalam http://www.tellusconsultants.com/ facilitator.html, Akses 4-4-2011.

[57] *Evaluation and Type of Evaluation*, http://www.nsf.gov/pubs/2002/nsf02057/nsf02057_2.pdf, Akses 10 Oct 2014.

menilai apakah program *user education* mulai dari perencanaan, pengorganisasian, implementasi, dan penilaian dilaksanakan secara konsisten dengan perencanaan atau tidak. Dengan kata lain, evaluasi proses adalah evaluasi ketujuh langkah pelaksanaan *user education*. Kedua evaluasi hasil pembelajaran *user education* itu sendiri yang lebih fokus pada hasil pencapaian pembelajaran.

Gambar 6: Keterkaitan Evaluasi



Di dalam tulisan ini yang dibahas adalah lebih pada evaluasi pembelajaran *user education*. Prinsip dasar dari evaluasi adalah untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan konsistensi intervensi program *user education*. Pustakawan harus melihat evaluasi sebagai bahagian yang tak terpisahkan dari pendidikan pengguna secara keseluruhan (*evaluation, planning, and implementation are all parts of a whole*). Evaluasi keseluruhan ini penting dilakukan karena memang evaluasi juga merupakan suatu siklus yang sistematis. Namun demikian evaluasi dapat juga dilakukan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Gambar 6 menunjukkan bagaimana keterkaitan evaluasi dengan aspek-aspek lain.

Banyak jenis evaluasi yang dapat digunakan. Jenis mana yang akan digunakan tergantung dari tujuan dan hasil yang ingin dicapai. Salah satu evaluasi yang paling mudah

dilakukan di dalam *user education* adalah melakukan *exit interview*. *Exit interview* adalah proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi apa yang sudah berjalan baik dan apa tanggapan mereka yang diwawancarai terhadap subjek yang mereka terlibat.[58]

Di dalam *user education, exit interview* dapat dilakukan sebagai salah satu evaluasi program yang langsung dilakukan oleh pustakawan saat selesai satu sesi *user education*. Pustakawan dapat memilih baik secara *random* atau *purposive* peserta *user education* dan menanyakan pendapat mereka tentang apa yang mereka sudah ikuti.

Evaluasi lain juga dapat dilakukan secara bertahap misalnya mengikuti pola evaluasi pendidikan umum, yaitu *formative* dan *summative evaluation*. Evaluasi formatif merupakan evaluasi yang dilakukan untuk dapat mengetahui sudah sejauh manakah peserta didik itu telah terbentuk (sudah sesuai dengan tujuan pengajaran yang telah ditentukan) setelah mereka mengikuti suatu proses pembelajaran dalam jangka waktu tertentu.[59] Di dalam pendidikan pengguna evaluasi formatif dapat digunakan saat pelaksanaan program sedang berjalan yang berfungsi untuk memantau perkembangan peserta program pendidikan pengguna. Misalnya sesi pemanfaatan penelusuran melalui OPAC. Selesai sesi tersebut dilakukan evaluasi formatif. Dari hasil evaluasi tersebut dapat diketahui aspek mana saja yang belum dikuasi peserta sehingga dapat diulang kembali sebelum dilanjutkan ke sesi lain.

Evaluasi sumatif adalah evaluasi yang dilakukan setelah program pendidikan pengguna selesai dilakukan secara keseluruhan. Misalnya, pendidikan pengguna direncanakan satu hari yang meliputi beberapa sesi. Setelah selesai semua sesi, maka dilakukan evaluasi. Di sini (sumatif) hasil yang

---

[58]Susan M Heathfield, *Exit Interview*, http://humanresources.about.com/od/whenemplomends/a/exit_interview.htm., akses 21 September 2014

[59]Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, (Bandung : Rosdakarya, 1995)., hal.71

dilihat adalah dalam jangka waktu tertentu yang dengan hasil itu dapat ditentukan bahwa peserta sudah menguasai atau mencapai hasil yang diinginkan.

Apapun jenis pilihan, evaluasi harus direncanakan dengan baik dan terukur. Aspek-aspek-aspek yang dievaluasi harus jelas dan nyata ada. Evaluasi bukan semata-mata bertujuan menilai program tetapi evaluasi juga dapat bertujuan untuk menemukan kendala dan strategi pelaksanaan yang lebih baik. Apabila evaluasi proses yang dilakukan, maka itu lebih bersifat eksternal perpustakaan (pihak eskternal) yang menilai apakah pelaksanaan *user education* sudah benar atau belum. Evaluasi proses pembelajaran *user education* lebih bersifat internal yang dilakukan oleh pustakawan atau fasilitator itu sendiri yang berfungsi untuk mengukur pencapaian hasil pembelajaran.

Kriteria Fasilitator *User education*

Di banyak perpustakaan yang menjadi fasilitator *user education* adalah pustakawan yang memiliki keahlian khusus. Di bawah beberapa syarat minimum fasilitator *user education* adalah:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Fasilitator memiliki pengetahuan yang baik tentang belajar orang dewasa (*adult leaners*). Fasilitator yang efektif adalah mampu menintegrasikan pengalaman peserta *user education* ke dalam sesi program sehingga mereka tertarik untuk belajar. Fasilitator juga memerlukan pengetahuan yang baik tentang dunia ilmu perpustakaan dan informasi. Pengetahuannya harus selalu mengikuti perkembangan dunia perpustakaan dan teknologi informasi di mana perubahannya sangat cepat dan memberikan dampak besar terhadap layanan perpustakaan.

Pengetahuan fasilitator juga hendaknya meliputi pengetahuan mengenali potensi peserta sehingga dapat mengoptimalkan keterlibatan mereka pada setiap sesi *user education*. Fasilitator juga perlu memiliki pengetahuan memahami perbedaan komunikasi (*diversity of communication*) sehingga tidak ada peserta yang mendominasi pembelajaran karena dia lebih bagus komunikasi dibandingkan dengan yang lain. Pengetahuan yang luas dan mendalam terhadap hal-hal

teknis perpustakaan penting dimiliki oleh putakawan yang ditunjuk menjadi fasilitator.

Hal lain yang berkaitan dengan pengetahuan adalah pengetahuan fasilitator tentang *training of methods*. Seorang fasilitator harus terbiasa dengan berbagai metode pelatihan atau pembelajaran. Pengetahuan metode ini meliputi *small group activities, individual exercises, case studies, role plays, simulations, and games.*

2. Kemampuan (*skill*)

Dibutuhkan keterampilan yang bagus untuk membantu peserta *user education* baik keterampilan fisis maupun keterampilan psikhologis. Skill sangat penting bagi fasilitator karena fasilitator adalah *guides to the learning destination,"with" the learners, but not one of them; responsible and accountable to the group. Their goal is to equip the learners for self-development and continual learning.*[60] Kata kuncinya adalah untuk *equip the learners for self-development and continual learning.*

3. Sikap (*Attitude*)

Fasilitator merupakan *group leader* dan juga *role model* di dalam pembelajaran *user education*. Sebagai pemimpin dalam kelompok, fasilitator perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki kemampuan mendengar, mampu memastikan suasana belajar yang nyaman dan kondusif bagi semua peserta, dan mampu mendorong keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran.

Sebagai role model, fasilitator perlu bersikap positif, *professional demeanor*, dan menjadi tauladan di dalam pembelajaran. Fasilitator memiliki sikap yang melihat semua proses pembelajaran secara holitistik, bukan hanya pada proses pembelajaran tetapi juga pada peserta.

---

[60]*Facilitation skills*, http://www.centerii.org/academy/info/change/FacilitationSkills.pdf, Akses 27 September 2014.

Fasilitator harus bersikap *openness*; artinya dia memiliki kemampuan mengundang dialog, menerima feedback, dan memiliki sikap sensitivitas yang tinggi untuk menangkap pesan peserta, mendiagnosa permasalahan dan mampu memberikan solusi kepada peserta *user education*.

4. Keterampilan Pengorganisasian (organizational skills)

Keterampilan pengorganisasian yang dimaksudkan di sini adalah kemampuan fasilitator bekerja secara *order* (teratur) dan *logical ways* untuk mencapai tujuan pembelajaran *user education*. Keterampilan pengorganisasian kadangkala disebut juga dengan *group management*.[61] Fasilitator perlu memiliki keterampilan mengorganisasikan idea dan menyampaikana ke peserta pelatihan secara sekuens, sistematis dan terukur.

Ada dua kepentingan dari kompetensi ini bagi fasilitator. Pertama, fasilitator perlu memiliki good work habits dan memperhatikan pekerjaan secara detail. *User education* hendaknya difasilitasi secara benar dan tepat. *A well-organized training facilitator typically creates wellorganized, professional training*. Kedua, penting bagi fasilitator untuk menyampaikan materi secara logis, sekuen yang memungkinkan peserta menyerab materi secara mudah dan juga dapat mengingat kembali secara lebih cepat. *The more organized the facilitator, the better.*

Perpustakaan universitas perlu memperhatikan indikator tersebut saat menunjuk pustakawan sebagai fasilitator dalam program *user education*. Keempat kompetensis besar tersebut merupakan indikator minimal bagi seorang fasilitator dalam menjalankan tugasnya sebagai fasilitator. Apabila pustakawan belum memiliki kompetensi minimal tersebut, perpustakaan perlu membuat pelatihan tentang bagaimana menfasilitasi pelatihan atau pembelajaran.

---

[61]*Facilitation Skills Assessment*, http://www.ncbtp.org/files/Adult_Education_BLP_FacilitatorChecklist_20120521.pdf, akses 3 Oktober 2014.

Penutup

User education merupakan proses pendidikan dan yang dilakukan perpustakaan universitas dengan mengikuti pendekatan-pendekatan ilmiah untuk memberdayakan penggunanya supaya lebih optimal, efektif dan efesien dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan. *User education* sangat penting dilaksanakan perpustakaan karena kemampuan dan keterampilan pengguna di dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan berbeda-berbeda.

Sebutan *user education* berbeda antara satu perpustakaan universitas dengan perpustakaan universitas yang lain. Namun perbedaan tersebut bukan pada substansi materi *user education* karena itu tidak menghambat pengembangan *user education*. Beberapa istilah lain yang mendekati dengan *user education* adalah *library instruction*, dan *bibliographic instruction*.

Tujuan utama *user education* adalah untuk membantu dan memberdayakan pengguna supaya mampu memanfaatkan seluruh layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan secara optimal, cepat, tepat, akurat, dan benar. Penetapan tujuan ini harus jelas dan dirumuskan secara rinci sehingga hasil yang ingin dicapai dapat diukur.

Pelaksanaan *user education* dipengaruhi oleh bebrapa factor seperti faktor materi, metode, fasilitator, peserta, dan lain-lain. Kesesuaian materi dengan metode sangat mempengaruhi hasil yang ingin dicapai dalam proses pembelajaran *user education*. Hal yang mendasar yang penting diingat oleh perpustakaan adalah pembelajaran *user education* harus berpusat pada peserta (*leaners center*). Karena itu fasiltator yang ditunjuk untuk menfasilitasi *user education* hendaknya memiliki kemampuan dan terbiasa dengan beberapa metode pembelajaran dan mengenali gaya belajar peserta.

ANALISIS SITIRAN: KONSEP DAN PENERAPANNYA

~ Nurhayati Ali Hasan *

Pendahuluan

Kata sitiran merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris, *Citation*.Kata ini kadang-kadang sinonim dari kata *reference*atau referensi. Dalam KamusBesar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa kata referensi diartikan sumber acuan (rujukan atau petunjuk)[1] sedangkan sitiran berasal dari kata sitir yang berarti sebut atau tulis,menyebut atau menulis kembali kata-kata yang telah disebut /ditulis orang lain; mengutip[2]. Dengan kata lain, berarti kutipan. Dalam *International Ecyclopedia of Information & Library Science*, "Citations are notes placed in the main text of an academic publication that give a bibliographic

* Nurhayati Ali Hasan, M.LIS dosen tetap Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

[1] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h.1153.

[2] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar*..., h.1322.