

PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI INTERMEDIARY DALAM PENELUSURAN TERPASANG (ON LINE SEARCHING)

Romanus Beni*)

Abstract:

This article describes the functions of librarian as an intermediary on the online searching. An intermediary roles emerge as an implications of growth of information technology and spread out over the world, particularly on the online searching. Extended implications of this development has changed the user's behavior to seek information. The librarian should anticipate those shifting users behavior. Some theories, opinion, and argument from experts in online searching and librarians reviewed in this article and found that two functions of the librarian as an intermediary are as a user and as a seacher of online database. This article also describes the qualifications of the librarian as an intermediary namely self-confident, thinking logically, communicative, capability to sell information, understand the searching subject, patient, and having effort to share the information to the users.

Key words: On line searching ; intermediary ; database

Pendahuluan

Fenomena muncul dan berkembangnya berbagai jasa penelusuran terpasang (*on line searching*) di era informasi ini merupakan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi dengan dua pilar utamanya yaitu telekomunikasi dan komputer. Dengan bermodalkan sebuah PC yang dilengkapi modem dan saluran telepon, seseorang pemakai dapat menemukan informasi yang tersimpan di komputer lain yang

*) Peneliti Bidang Penelitian dan Informasi Kependudukan di Lembaga Demografi UI; mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan, Program Pascasarjana Universitas Indonesia (E-Mail : demofeui@indo.net.id; r-beni@hotmail.com)

berfungsi sebagai komputer induk (statis) yang berada di belahan dunia lain dan dapat segera melihat hasil penelusuran yang dilakukannya pada layar monitor.

Perkembangan teknologi informasi khususnya teknologi penelusuran terpasang ini berpengaruh juga pada perilaku pencarian dan pemanfaatan informasi oleh pemakai. Paling tidak, dengan perkembangan tersebut terjadi perubahan dan proses mencari dan memanfaatkan informasi.

Dalam era kemajuan teknologi informasi ini setidaknya terdapat tujuh karakteristik perilaku pencarian dan pemanfaatan informasi oleh pemakai yang berbeda dari perilaku pencarian dan pemanfaatan informasi sebelumnya, yaitu (1) lebih bersikap self-centered dan bebas dalam berekspresi terhadap masukan informasi; (2) akses informasi lebih tertuju ke perpustakaan di seluruh dunia; (3) lebih banyak akses tertuju kepada orang-orang yang ahli (expert) dan berbudaya; (4) akses informasi lebih banyak tertuju pada informasi yang bervariasi; (5) ada dorongan untuk belajar dan berkompetisi; (6) ada dorongan untuk memanfaatkan sebesar-besarnya sumber-sumber informasi yang ada; dan (7) ada dorongan untuk menyesuaikan diri dengan teknologi dan budaya dalam masyarakat informasi. Perubahan karakteristik pemakai ini lebih dipengaruhi oleh maraknya perkembangan teknologi untuk mengakses informasi yang lebih luas dan tanpa batas nyata (internet, jasa online searching dan berbagai modifikasi teknologi penyebaran informasi lainnya), daripada perkembangan teknologi itu sendiri.

Perpustakaan sebagai pusat informasi baik cetak maupun elektronik, mau tidak mau harus mengikuti perkembangan teknologi informasi ini dengan melengkapi jasa yang disediakan. Salah satu dari berbagai jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemajuan teknologi pengaksesan informasi tersebut adalah jasa penelusuran terpasang. Penelusuran informasi melalui jasa penelusuran terpasang ini memerlukan keterampilan dan keahlian khusus. Oleh karena itu, jika perpustakaan melengkapi koleksinya dengan layanan jasa penelusuran terpasang maka diperlukan pustakawan yang memiliki keahlian dalam penelusuran terpasang. Dengan keahlian ini, pustakawan dapat melayani pemakai dengan baik. Hal ini lebih dimungkinkan lagi karena

tidak semua pemakai terutama pemakai pada level *novice* (pemula) dapat melakukan aktivitas penelusuran melalui penelusuran terpasang. Artinya, pustakawan dapat berperan sebagai intermediary antara informasi yang dibutuhkan pemakai dengan informasi yang tersedia dalam database yang dapat diakses secara terpasang (*online*).

Dengan demikian permasalahan yang muncul adalah bagaimanakah peran pustakawan sebagai intermediary dalam penelusuran terpasang? Apa kualifikasi yang perlu dimiliki oleh seorang intermediary? Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut tulisan ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan berbagai peran pustakawan sebagai intermediary dalam penelusuran terpasang dan kualifikasi intermediary yang harus dimiliki oleh pustakawan. Untuk mencapai maksud tersebut maka sistematika tulisan ini diawali dengan pembahasan tentang jasa penelusuran terpasang, kemudian pembahasan tentang peran pustakawan sebagai intermediary dalam penelusuran terpasang, dan diakhiri dengan pembahasan tentang kualifikasi seorang intermediary.

Penelusuran Terpasang (*Online Searching*)

Penelusuran terpasang telah banyak dipergunakan orang dalam mencari informasi terutama informasi yang spesifik. Tapi, apa sebenarnya penelusuran terpasang itu? *Encyclopedia of Information and Library Science* mendefinisikan penelusuran terpasang (*online searching*) sebagai suatu aktivitas penelusuran temu-kembali informasi berbasis komputer dimana terdapat akses langsung secara terpasang (*online*) kepada database yang tersedia dalam komputer atau jaringan komputer lain. Jadi, ada host komputer yang bertindak sebagai server informasi dan ada pemakai yang mengakses ke dalam host komputer yang menyediakan informasi tersebut.

Informasi yang ada dalam file statis, dapat berupa referensi/rujukan pada literatur tercetak atau mungkin berupa sejumlah data atau fakta yang mungkin dapat ditampilkan secara full-text. Katz (1987) kemudian menegaskan bahwa dalam penelusuran terpasang terdapat empat komponen yang saling berinteraksi yaitu hardware, software, database, dan

bentuk disk lain seperti CD-ROM dan dapat dilaksanakan penelusurannya di atau dari perpustakaan dengan mikro-komputer.

Dalam penelusuran terpasang, pustakawan secara langsung berkomunikasi dengan pangkalan data komputer yang merupakan bagian dari suatu jaringan. Saat ini pangkalan data terpasang yang sudah teroperasikan adalah (untuk menyebut sebagian): DIALOG, BRS, LEXIS/NEXIS, LC, OCLC, RLIN, dan Reuters Business Briefings. Pembuat pangkalan data pada penelusuran terpasang ini umumnya terdiri dari lembaga penelitian, asosiasi ilmiah, perguruan tinggi, dan lembaga sejenis lainnya yang secara tradisional menjadi penyedia literatur primer sesuai dengan cakupan bidang yang digelutinya. Pembuat pangkalan data ini kemudian mengembangkan suatu sistem yang memungkinkan pemakai mencari informasi pada pangkalan data terpasang tersebut yang disimpan dalam komputer induk lembaga yang membuatnya. Interaksi ini dimungkinkan dengan penggunaan terminal komputer jarak jauh yang dihubungkan ke peralatan telepon standar melalui jaringan komunikasi nasional dan internasional ke komputer induk yang dikelola oleh host/vendor pembuat pangkalan data terpasang.

Program Informasi Kependudukan dari Center for Communications, John Hopkins School of Public Health, John Hopkins University misalnya membuat pangkalan data POPLINE. POPLINE merupakan pangkalan data kependudukan terbesar di dunia yang memuat sekitar 250,000 bibliografi yang berhubungan dengan program KB, teknologi KB, fertilitas, aturan dan kebijakan kependudukan, demografi, AIDS dan STDs lainnya, kesehatan anak dan kesehatan ibu melahirkan, dan kependudukan dan lingkungan. Pangkalan data POPLINE dapat diakses secara online. Selain itu, dapat juga diakses melalui internet dengan alamat: <http://www.charm.net/~ccp>. Lembaga ini juga mengeluarkan POPLINE CD-ROM yang di-up date setiap tahun. Dalam CD-ROM ini memuat judul artikel dan entri-entri lainnya, termasuk abstrak dalam bahasa Inggris. Untuk memperoleh sumber full text dari bibliografi yang ada dapat mengirim e-mail ke: popline@jhunix.chf.jhu.edu.

Ada dua dimensi yang membedakan antara koleksi pada

pangkalan data terpasang dengan koleksi pada bahan tercetak di perpustakaan, yaitu: (1) hampir tidak terbatasnya kapasitas penyimpanan yang tersedia dalam database statis ; dan (2) database yang sudah online memiliki kemampuan untuk menyeleksi sejumlah data sesuai dengan kebutuhan pemakai. Katz (1997) menjelaskan tiga keuntungan menggunakan sistem penelusuran terpasang ini, yaitu: (1) komputer dapat menyimpan informasi dalam jumlah yang tak terbatas dan mempunyai kemampuan membaca informasi tersebut secara cepat; (2) dapat melakukan penelusuran informasi dengan menggunakan kecepatan tinggi; dan (3) sumber informasi yang terdapat dalam pangkalan data bertambah setiap saat secara terus menerus.

Dari pembahasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa fenomena munculnya berbagai jasa penelusuran terpasang mempengaruhi perkembangan perilaku pencarian dan pemanfaatan informasi pemakai. Konsekuensi langsungnya adalah pemakai selalu menginginkan informasi terbaru dalam bidang tertentu dan menginginkan agar akses terhadap informasi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan bahkan tanpa meninggalkan tempat duduk. Perilaku pencarian informasi ini didukung oleh perkembangan teknologi informasi. Hanya dengan sebuah PC yang dilengkapi modem ditambah saluran telepon, seorang pemakai dapat mengakses informasi pada sumber-sumber terbaru yang diinginkannya melalui penelusuran terpasang. Tempat yang tepat untuk melakukan penelusuran semacam itu adalah perpustakaan. Dengan demikian, permintaan pustakawan sebagai intermediary atau perantara menjadi semakin tinggi.

Peran Pustakawan sebagai Intermediary dalam Penelusuran Terpasang

Dengan adanya jasa penelusuran terpasang di perpustakaan tersebut maka sumber daya manusia atau pustakawan yang memahami cara kerja dan sistem dalam penelusuran terpasang juga harus ada. Sebab, tidak semua pemakai mampu memanfaatkan jasa penelusuran ini. Selain itu, pustakawan juga perlu memberikan pelayanan yang berbeda kepada setiap pemakai. Pemakai perpustakaan dapat digolongkan ke dalam tiga jenis yaitu pemakai novice, inter-

mediate, dan advance. Pelayanan untuk pemakai yang tergolong ke dalam pemakai yang novice misalnya harus dibedakan dengan pelayanan untuk pemakai yang sudah intermediate, apalagi terhadap pemakai advance.

Untuk melayani berbagai jenis pemakai di atas terutama yang berhubungan dengan pelayanan jasa penelusuran terpasang, maka perpustakaan harus memiliki pustakawan yang handal sebagai perantara (*intermediary*) antara pemakai yang membutuhkan informasi dengan database atau tempat tersedianya informasi yang dibutuhkan pemakai tersebut. Sebagai perantara, pustakawan harus mengetahui berbagai hal yang berhubungan dengan teknologi informasi, permasalahan yang mungkin muncul, dan cara pemecahannya.

Hartley, et.al., (1990) menguraikan lima alasan permintaan bantuan intermediary untuk melakukan penelusuran dalam penelusuran terpasang oleh pemakai. *Pertama*, pada awalnya database online yang tersedia secara komersial adalah database bibliografi dalam bidang perpustakaan. *Kedua*, layanan penelusuran terpasang umumnya menggunakan bahasa perintah (*command language*) yang harus dipahami untuk dapat berkomunikasi dengan host komputer. Hal ini membutuhkan latihan dan harus selalu aktif mengikuti perkembangan teknologi yang bersangkutan yang sejalan dengan perubahan dan perkembangan bahasa perintah itu sendiri. *Ketiga*, kesuksesan penelusuran tidak hanya ditentukan oleh keterbiasaan dengan ruang lingkup subyek database tetapi juga dengan ciri-ciri individualnya seperti field-field yang dapat ditelusur, kebijakan pengindeksan, format pencetakan, dan sebagainya. Hal itu menunjukkan bahwa kesuksesan penelusuran yang demikian akan lebih mudah dilakukan oleh pemakai bersama intermediary daripada dilakukan sendiri oleh pemakai. *Keempat*, sebagai penelusur belum mampu memformulasikan pertanyaan ke dalam query dan strategi penelusuran yang logis untuk mendapatkan hasil penelusuran yang tepat, cepat, dan relevan. *Kelima*, untuk mengakses layanan penelusuran terpasang dan jaringan komunikasi yang digunakan membutuhkan biaya hubung (*connect time*), yaitu waktu yang digunakan oleh penelusur online ke host komputer. Bila pemakai tidak meminta bantuan intermediary terutama penelusur novice, diduga bahwa dana

yang dibutuhkan untuk menelusur informasi dalam pangkalan data terpasang tersebut akan semakin banyak dan cenderung tidak efektif. Biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan perolehan informasi yang diinginkan.

Berbagai pemikiran tentang peran pustakawan sebagai perantara (*intermediary*) telah banyak didiskusikan oleh para ahli dalam bidang ini. Meadow (1992) menjelaskan bahwa dalam penelusuran terpasang, *intermediary* merupakan konsultan bagi pemakai yang biasanya dapat menyempurnakan dan menyelaraskan pengetahuan pemakai dengan penelusuran. Pemakai melakukan interaksi dengan *intermediary* sehubungan dengan adanya permasalahan yang perlu diselesaikan. Pemikiran Meadow ini mengasumsikan *intermediary* sebagai konsultan akses informasi ketika pemakai mengalami permasalahan dengan informasi yang ingin ditemukannya.

Sehubungan dengan layanan penelusuran terpasang, Meadow menegaskan bahwa peran *intermediary* dalam penelusuran terpasang bagi pemakai cukup penting yang meliputi kegiatan-kegiatan: (1) membantu menetapkan kebutuhan informasi pemakai; (2) membangun strategi penelusuran; (3) membantu menerjemahkan pernyataan informasi pemakai ke dalam suatu query yang spesifik, tepat, dan relevan; (4) menginterpretasikan dan mengevaluasi output; dan (5) mengubah strategi penelusuran bila diperlukan.

Sementara Hartley (1990) berpendapat bahwa sebagai *intermediary* seorang pustakawan berperan dalam kegiatan penelusuran seperti: (1) membantu menetapkan informasi yang dibutuhkan pemakai; (2) membantu memilih sumber informasi yang tepat dan relevan; (3) melakukan persiapan penelusuran; (4) dapat menuntun penelusuran terpasang; (5) memberikan output yang memuaskan pemakai; dan (6) dapat menjadi *pre-search counseling* yang baik yaitu memberikan bantuan dan nasihat yang diperlukan bagi pemakai apabila pemakai itu sendiri melakukan penelusuran terpasang.

Baik pemikiran Meadow maupun pemikiran Hartley tentang peran pustakawan sebagai *intermediary* dalam penelusuran terpasang sama-sama menekankan pada segi bantuan menemukan informasi. Pustakawan memberikan bantuan penelusuran kepada pemakai untuk menemukan

informasi yang dibutuhkannya. Namun, keduanya tidak mendeskripsikan bagaimana pemakai mengungkapkan permasalahannya sehingga pustakawan sebagai *intermediary* dapat mencocokkan permasalahan yang dicari dengan pangkalan data tempat informasi yang ingin dicari pemakai tersimpan. Interaksi semacam itu perlu diungkapkan untuk dapat melihat bagaimana pustakawan berperan sebagai perantara (*intermediary*).

Henry (1982) membagi peran pustakawan sebagai *intermediary* ke dalam dua fungsi yaitu fungsi intelektual dan fungsi manajemen. Peran *intermediary* yang termasuk dalam fungsi intelektual kemudian dibagi lagi ke dalam sebelas cakupan, yaitu (1) memperoleh informasi yang diminta pemakai; (2) memutuskan apakah penelusuran secara terpasang layak dilakukan; (3) memutuskan jenis pangkalan data yang akan ditelusur; (4) memutuskan sistem apa yang akan digunakan; (5) melakukan analisis terhadap topik penelusuran; (6) melakukan seleksi terhadap istilah atau term penelusuran; (7) merencanakan penelusuran; (8) melakukan penelusuran dan mengubah strategi penelusuran bila diperlukan; (9) menerima hasil penelusuran dari database; (10) berkomunikasi dengan pemakai yang meminta informasi; dan (11) mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelusuran.

Adapun peran perantara (*intermediary*) yang termasuk dalam fungsi manajemen juga dibagi lagi ke dalam sebelas cakupan, yaitu (1) menjaga bahan pustaka (manual, thesauri, surat kabar, dan lain-lain); (2) menjaga perlengkapan (mengorganisasi kontrak peralatan, melanjutkan penambahan kertas, membersihkan perlengkapan, dan lain-lain); (3) menjalin hubungan dengan operator sistem dan organisasi jaringan komputer; (4) melakukan pengecekan terhadap sistem pembayaran, penggunaan jaringan komputer, dan telepon; (5) mengerjakan dan mengatur pembyarana pada bidang-bidang lain; (6) menyebarkan perubahan informasi terbaru; (7) menjaga kemutakhiran dengan membaca jurnal dan surat kabar yang relevan; (8) mempublikasikan layanan yang diberikan; (9) melakukan kegiatan pendidikan pemakai; (10) melakukan kegiatan pelatihan; dan (11) membuat rencana untuk masa depan (rencana jangka panjang dan pendek).

Brian dan Alina Vickery (1993) mengemukakan beberapa pendekatan yang perlu dilakukan untuk membantu pemakai menemukan informasi yang dicarinya. *Pertama*, memahami ruang lingkup atau konteks informasi yang akan ditelusur. Tujuannya adalah mengetahui karakteristik umum pemakai sehingga menemukan model informasi pemakai, mengidentifikasi area subyek yang akan ditelusur, dan membuat spesifikasi penelusuran. *Kedua*, menyeleksi sumber-sumber basis data yang mengoleksi informasi yang sedang dicari. Kriteria basis datanya adalah subyek yang termuat dalam basis data dan isi dari basis data tersebut sesuai dengan subyek yang dicari. *Ketiga*, mengidentifikasi query-query yang memungkinkan informasi terambil. *Keempat*, mengklarifikasi query. *Kelima*, memahami term-term subyek dan standar term dalam basis data yang dipilih. *Keenam*, membuat search statement berdasarkan identifikasi query yang telah diklarifikasi dengan menggunakan operasi penelusuran dalam basis data seperti Boolean, truncation, proximity, dan lain-lain. *Ketujuh*, akses ke dalam basis data. *Kedelapan*, menghilangkan duplikasi. *Kesembilan*, memeringkat output untuk menentukan dokumen yang benar-benar relevan. *Kesepuluh*, mengevaluasi proses penelusuran. *Kesebelas*, mengubah atau memformulasikan kembali penelusuran. *Keduabelas*, menggunakan multilingual facilities, yaitu mengubah query sesuai dengan bahasa yang ada dalam basis data. Atau, menerjemahkan users query ke dalam bahasa yang familiar dengan bahasa penelusuran basis data.

Pemikiran yang diungkapkan Henry, Brian, dan Alina Vickery lebih rinci dan mendalam ketimbang pemikiran Meadow dan Hartley. Henry, Brian, dan Alina Vickery telah menjelaskan proses-proses peran yang dilakukan pustakawan sebagai intermediary. Selain itu, pendekatan yang ditawarkan ketiganya mengindikasikan adanya paradigma penelusuran yang berorientasi ke pemakai. Paradigma ini melahirkan tiga pendekatan baru, yaitu *user value approach*, *sense-making approach*, dan *anomalous states-of-knowledge (ASK) approach*. Pendekatan-pendekatan ini berfokus pada (1) situasi problematik pemakai; (2) bagaimana pemakai memahami kegunaan dari, dan kriteria untuk, informasi yang diperlukan dalam memecahkan masalah; dan bagaimana

pengetahuan tentang (1) dan (2) dapat dikaitkan dengan kegiatan sistem informasi (Diao, 1996).

Savolainen (1993) mendefinisikan sense-making sebagai suatu perilaku yang internal dan eksternal yang memungkinkan individu untuk mengkonstruksikan dan merancang perjalanannya melintasi ruang dan waktu. Secara konseptual, sense-making merupakan seperangkat metode yang digunakan untuk mengkaji proses penciptaan *sense* oleh individu-individu dalam perjalanannya melintasi ruang dan waktu.

Dalam perjalanan melintasi ruang dan waktu tersebut terjadi kesenjangan atau *gap* dalam struktur pengetahuan individu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Kesenjangan inilah yang diidentifikasi sebagai ASK. Kesenjangan tersebut mendorong individu untuk berperilaku mencari informasi guna memenuhi kebutuhannya. Karena itu, Meadow (1992) mengatakan bahwa ASK merupakan dasar dari kebutuhan informasi pemakai. Selengkapnya Meadow membuat runtutan perjalanan tersebut adalah bermula dari ASK lalu muncul kebutuhan akan informasi, formulasi query, search parameter, retrieved record, dan berakhir di database. Intermediary dapat berperan ketika pemakai mencoba memformulasikan query hingga mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Dalam hal ini pencari informasi memicu kerja sebuah sistem komunikasi setelah merasakan adanya anomali dalam kondisi pengetahuannya (*state of knowledge-nya*). Perasaan atau pengenalan akan adanya ASK ini analog dengan pembagian (*partisi*) dalam *state of knowledge* pembuat informasi (*generator*) yang mengetahui struktur konseptual yang akan dikomunikasikannya. Pencari informasi kemudian mengubah kondisi ASK-nya menjadi sebuah struktur yang dapat dikomunikasikan, yang digunakan untuk mengambil teks dari sekumpulan teks yang barangkali cocok untuk mengatasi ASK-nya.

Dari berbagai pendapat para ahli di atas maka dapat dikatakan bahwa peran pustakawan sebagai perantara (*intermediary*) antara kebutuhan informasi pemakai dan penelusuran informasi tersebut ke dalam database informasi yang terpasang memang perlu diperhatikan dalam era

teknologi informasi ini. Dengan berlandaskan pada berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa peran pustakawan sebagai intermediary dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu: peran bagi pemakai dan peran bagi pangkalan data. Hubungan antara dua peran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Dengan demikian, ada tiga komponen yang saling berinteraksi dalam melakukan penelusuran secara terpasang, yaitu pemakai, pustakawan/intermediary, dan pangkalan data yang ditelusur secara terpasang. Pemakai membutuhkan informasi yang disampaikan dengan bahasa alami kepada intermediary. Pangkalan data terpasang menyimpan informasi yang dibutuhkan pemakai tersebut yang direpresentasikan oleh kata-kata indeks. Bahasa alami dan representasi kata-kata indeks inilah yang “dipertemukan” oleh intermediary. Tujuan akhirnya adalah untuk mengambil (*to retrieve*) informasi yang dibutuhkan pemakai dari pangkalan data terpasang yang menyimpan informasi tersebut. Intermediary berusaha mencocokkan (*matcher*) antara kebutuhan informasi pemakai tersebut dengan representasi kata indeks dalam pangkalan data terpasang.

Dengan demikian, sebagai intermediary, pustakawan membagi perannya dalam dua komponen yang terpisah, yang dalam pelaksanaannya dua peran tersebut dipertemukan, sehingga *performancenya* sebagai intermediary ditampilkan dengan baik. Rincian peran *intermediary* bagi pemakai adalah (1) berkomunikasi dengan pemakai; (2) membantu menetapkan kebutuhan informasi pemakai; (3) memformulasikan pernyataan informasi pemakai ke dalam query yang spesifik; (4) melakukan pendidikan pemakai; (5) menentukan informasi yang diinginkan pemakai; (6) melakukan analisis terhadap topik penelusuran; (7) menuntun pemakai melakukan penelusuran terpasang; (8) memberikan output yang memuaskan pemakai; dan (9) memberikan bantuan dan

nasihat yang diperlukan bagi pemakai apabila pemakai itu sendiri yang melakukan penelusuran.

Sedangkan peran pustakawan sebagai *intermediary* bagi pangkalan data adalah (1) merencanakan penelusuran; (2) memutuskan apakah penelusuran terpasang layak dilakukan; (3) memilih pangkalan data terpasang yang sesuai dengan topik penelusuran; (4) membangun strategi penelusuran; (5) melakukan persiapan penelusuran; (6) melakukan penelusuran; (7) mengubah strategi penelusuran; (8) memutuskan sistem penelusuran yang digunakan; (9) melakukan seleksi terhadap term penelusuran; (10) menerima hasil penelusuran dari database yang online; dan (11) mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelusuran.

Kualifikasi Intermediary

Jika kita membicarakan tentang peran pustakawan sebagai *intermediary* maka konsekuensi logisnya kita juga perlu membahas tentang kualifikasi seorang *intermediary*. Sebab, sebuah peran dapat dilakukan dengan baik dan secara profesional hanya jika pustakawan yang ditunjuk untuk melakukan peran sebagai *intermediary* tersebut mempunyai kualifikasi yang cocok untuk pekerjaan tersebut.

Dalam kaitan ini, Meadow (1992) menjelaskan bahwa pustakawan yang bertindak sebagai *intermediary* haruslah memiliki keterampilan atau keahlian yang mencakup: (1) memahami database yang ada; (2) mengetahui isi dan struktur database; (3) mengetahui prosedur penelusuran dan komunikasi; (4) mengetahui dan dapat menggunakan fungsi-fungsi postprocessing; dan (5) memiliki keterampilan berkomunikasi untuk mendapatkan dan mengetahui serta mendalami pernyataan (*statement*) kebutuhan informasi dari pemakai serta membantunya untuk menginterpretasikan serta mengevaluasi input secara realistis.

Sementara itu, Plaffenberger (1990) berpendapat bahwa *intermediary* harus memiliki spesialisasi dalam bidang online searching dan perpustakaan. Tanggung jawab profesionalnya adalah mempelajari database yang ada serta mampu menentukan metode yang digunakan untuk melakukan penelusuran secara efisien. Hubungan antara *intermediary* dan pemakai harus dapat memuaskan kedua belah pihak.

Baik *intermediary* maupun pemakai masing-masing memiliki unsur yang penting yang dapat dikontribusikan pada penelusuran. Pemakai memiliki subyek yang perlu ditelusur, sedangkan *intermediary* memahami cara-cara menyeleksi database yang sesuai, istilah penelusuran yang tepat dan dapat menelusur dengan menggunakan *search protocols*.

Selanjutnya Henry menjelaskan karakteristik yang perlu dimiliki oleh pustakawan yang berperan sebagai *intermediary*, yaitu (1) mempunyai rasa percaya diri; (2) mampu berpikir secara logis; (3) mampu melakukan komunikasi yang baik dengan orang lain; (4) mampu menjual informasi dengan baik; (5) mengetahui dengan tepat subyek yang akan ditelusur; (6) mau mengikuti berbagai pelatihan yang berhubungan dengan pekerjaannya; (7) mempunyai ingatan yang baik; (8) sabar dan tekun dalam bekerja; (9) mampu bekerja secara efisien; dan (11) mau membagi ilmu yang dimiliki kepada orang lain.

Kualifikasi pustakawan sebagai perantara (*intermediary*) tersebut seharusnya dimiliki oleh pustakawan yang ditunjuk untuk melakukan hal tersebut. Pustakawan yang melakukan peran *intermediary*nya dengan baik merupakan pustakawan yang memiliki kualifikasi yang tepat untuk peran tersebut. Kualitas pelaksanaan peran sebagai *intermediary* akan menurun atau berkurang jika pustakawan yang melaksanakan hal ini belum memiliki kualifikasi yang diinginkan.

Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada bagian awal tulisan ini maka dapat disimpulkan bahwa peran pustakawan sebagai *intermediary* dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu: peran bagi pemakai dan peran bagi pangkalan data. Peran *intermediary* pustakawan bagi pemakai adalah (1) berkomunikasi dengan pemakai; (2) membantu menetapkan kebutuhan informasi pemakai; (3) memformulasikan pernyataan informasi pemakai ke dalam query yang spesifik; (4) melakukan pendidikan pemakai; (5) menentukan informasi yang diinginkan pemakai; (6) melakukan analisis terhadap topik penelusuran; (7) menuntun pemakai melakukan penelusuran terpasang; (8) memberikan output yang memuaskan pemakai; dan (9) memberikan bantuan dan nasihat yang

diperlukan bagi pemakai apabila pemakai itu sendiri yang melakukan penelusuran.

Peran *intermediary* bagi pangkalan data terpasang atau *online searching* adalah: (1) merencanakan penelusuran; (2) memutuskan apakah penelusuran terpasang layak dilakukan; (3) memilih pangkalan data terpasang yang sesuai dengan topik penelusuran; (4) membangun strategi penelusuran; (5) melakukan persiapan penelusuran; (6) melakukan penelusuran; (7) mengubah strategi penelusuran; (8) memutuskan sistem penelusuran yang digunakan; (9) melakukan seleksi terhadap term penelusuran; (10) menerima hasil penelusuran dari database yang online; dan (11) mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelusuran.

Pustakawan dalam perannya sebagai *intermediary* perlu mengetahui tentang berbagai hal yang berhubungan dengan teknologi informasi, permasalahan yang mungkin timbul, dan cara pemecahannya. Pustakawan hendaknya mengetahui kapan waktu yang tepat untuk melakukan penelusuran secara spesifik, jenis pangkalan data yang tepat, alamat dari berbagai pusat informasi dan pangkalan data komersial yang ada.

Daftar Pustaka

Diao, A.L. (1996). "Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian tentang Kebutuhan dan Perilaku Pemakai Informasi", dalam *Prosiding Seminar Sehari Layanan Pustakawati Berorientasi Pemakai di Era Informasi*. Depok 16 Maret.

Henry, W.M. ...[et.al.]. (1982). *Online Searching: an Introduction*. London: Butterworth Scientific.

Katz, Bill and Ruth A. Fraley [ed]. (1986). *Personel Issues in References Services*. New York: The Haworth Press.

Katz, William A. (1987). *Introduction to Reference Work: Reference Services and Reference Processes*. Vol.II 5th ed. New York: McGraw-Hill.

(1997). *Introduction to Reference Work Vol I: Basic Information Services*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

(1997). *Introduction to Reference Work Vol II: Reference Services processes* 7th ed. New York: McGraw-Hill.

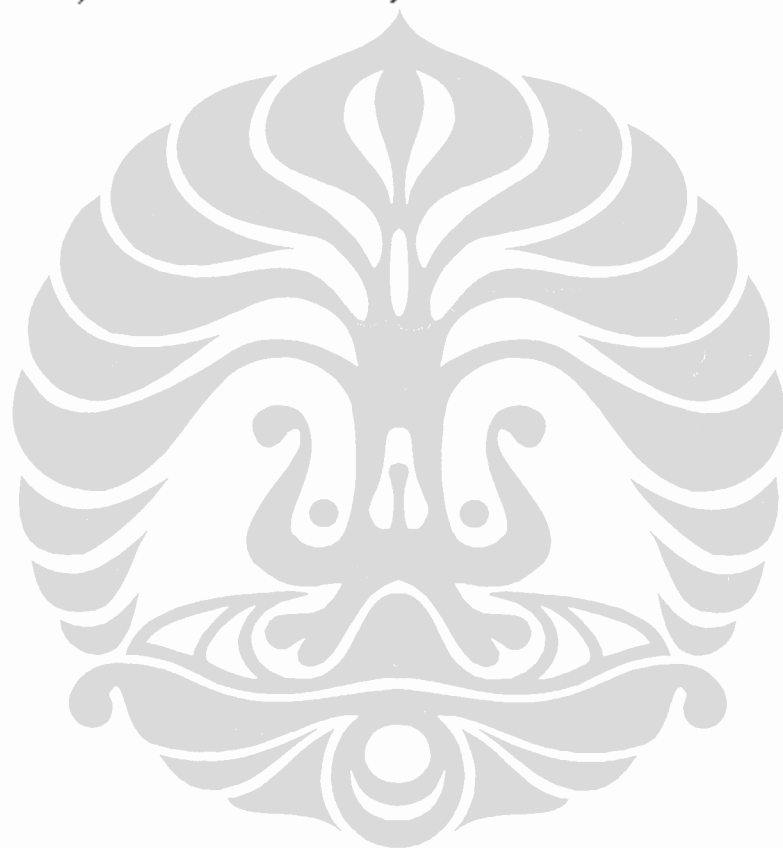
Meadow, Charles T. (1992). *Text Information Re-*

trieval System. San Diego: Academic Press.

Plaffenberger, Brian. (1990). *Democratizing Information: Online Database and the Rise Of End-User Searching*. Boston: G.K. Hill.

Savolainen, R. (1993). "The Sense-Making Theory: Revising the interests of a User-centered Approach to Information Seeking and Use", dalam *Information Processing and Management*, vo.29 (1).

Vickery, Brian dan Alina Vickery. (1993). "Online Search Interface Design" dalam *Journal of Documentation*, vol. 49, no. 2. London, Juni.



**PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS INDONESIA**