Smart and Creative Librarians

Disampaikan dalamWorkshop
Profesionalisme dan Kepribadian Pustakawan di Era Global
oleh: Agus Rusmana
Dosen Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fikom Unpad

Mengapa Harus *Smart*?

Pertanyaan di atas juga merupakan pertanyaan dari banyak orang yang pernah bertemu, berbicara dan berdiskusi dengan pustakawan di banyak kesempatan. Pertanyaan ini muncul karena banyak juga yang heran mengapa seorang pustakawan harus mendapat pendidikan khusus dan profesinya tidak boleh sembarangan oleh setiap orang, bahkan banyak di antara pustakawan memiliki pendidikan di bidang ini sampai pada tingkat master dan doktor seperti yang diungkapkan dalam tulisan di sebuah situs web: "*Librarians have to be smart. Booklovers by both proclivity and trade, librarianship demands intellectual rigor and continuous learning. Not only are librarians required to have advanced degrees, but some universities require subject area PhDs at a minimum*" (http://www.lib.byu.edu/dept). Selanjutnya disebutkan: *In addition, librarians are expected to be reading the latest aquisitions so they know what to recommend.*

Sesulit dan serumit apakah sebenarnya peran pustakawan sehingga menuntut kepintaran (*smart and intelligent*) setinggi itu? Jawabannya tentu tidak sesederhana pertanyaannya, walaupun ada jawaban yang cukup ringkas yang mungkin cukup dapat menjelaskan mengapa pustakawan harus cerdas: "*Librarianship is a job for the smart. Librarians have to outwit their patrons, unravel difficult reference questions, find anything, answer everything, catalog anything and never, ever blush.*" Sederhananya adalah bahwa kepustakawanan adalah pekerjaan bagi orang cerdas karena pustakawan harus 'mengalahkan" kepintaran klien/ pemustakanya, menemukan dan menjawab pertanyaan referens yang sulit, menemukan apapun, menjawab apapun, mengkatalog apapun, dan tidak pernah sekalipun boleh kebingungan (mendapat malu karena tidak bisa menjawab). Jawaban ini walaupun tidak sangat lengkap dan

mendalam, dapat juga disampaikan kepada banyak orang yang tidak memerlukan jawaban yang akademis dan rumit.

Dari Hulu ke Hilir

Dalam sebuah industri yang memproduksi perangkat komputer, misalnya, produk yang telah jadi merupakan sebuah hasil rangkaian kerja yang panjang yang melibatkan banyak sekali orang dengan keahlian yang berbeda, sejak bahan mentah berupa logam dan plastik masuk ke dalam pabrik sampai pada pengujian akhir (*quality control*). Masing-masing orang mengerjakan tugasnya sendiri dan tidak terkait pada orang pada bidang kerja sebelum dan sesudahnya. Dia lebih berkonsentrasi pada apa yang dibuatnya sebagai sebuah sistem produksi yang sangat besar karena keahliannya hanya pada satu bidang tertentu. Ahli menyambung kabel tidak bisa mengerjakan mesin pencetak *casing* dan dia juga tidak pernah tahu apakah hasil kerjanya memuaskan atau mendapat keluhan dari pengguna produknya.

Dalam sebuah perpustakaan yang merupakan sebuah industri penghasil informasi dan pengetahuan, seorang pustakawan adalah ahli dan mampu mengerjakan semua bidang di dalamnya, mulai dari mencari dan menemukan kebutuhan pelanggannya, memilih sumber penyedia media informasi yang tepat, memilih media sumber informasi yang ada berdasarkan profil dan kebutuhan pelanggan, mengolah media agar dapat diakses, menata agar menarik perhatian, sampai memberitahu pelanggan bahwa media sumber informasi sudah siap diakses, bahkan sampai membuat pelanggan bersedia datang dan menggunakan produknya. Kalaupun dalam perpustakaan besar peran dan tugas ini dilakukan melalui pembagian tugas kepada beberapa pustakawan, setiap pustakawan dapat melakukan semua tugas dan peran dari awal proses sampai ujungnya. Tidak ada pustakawan yang mengatakan "saya tidak dapat melakukannya karena itu bukan bidang keahlian dan keterampilan saya." Seorang pustakawan selalu mampu dan terampil untuk mengerjakan tugas dan berperan dengan baik pada setiap bidang dipercayakan kepadanya, mulai dari proses hulu (*selection and acquisition*), proses tengah (*processing and shelving*), sampai ke hilir (*circulation and reference service - public relation*

and promotion) Dapat dibayangkan sebanyak apa keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki untuk tugas dan peran sebanyak itu. Pantas jika dikatakan "hanya manusia *smart* saja yang dapat melakukannya". Dan fakta menunjukkan bahwa pustakawan mampu melakukannya.

How Smart Are You?

Untuk memenuhi syarat sebagai pustakawan yang *smart* dan professional, terdapat beberapa kecerdasan yang harus ditunjukkan (karena sebenarnya sadar atau tanpa sadar sudah dimiliki) oleh seorang pustakawan sehingga semua orang, terutama pengguna (pelanggan) jasa.perpustakaan memberikan penghargaan dan kepercayaan penuh kepada pustakawan untuk memutuskan informasi dan pengetahuan apa yang harus mereka dapatkan. Hal ini penting karena hanya dengan penghargaan dan kepercayaan dari pelangganlah profesionalisme pustakawan diakui.

Know Yourself

Sebelum orang lain menilai apakah seorang pustakawan itu cerdas, seorang pustakawan harus lebih dahulu mengenal dirinya dengan lengkap, terutama tentang kemampuan dan keterampilan yang ia miliki yang dapat dia gunakan untuk bekerja dan berkarya dengan kualitas tinggi. Kemudian pustakawan harus yakin bahwa dia lebih mampu daripada pelanggannya (*outwit your patrons*) yang menyebabkan mereka meminta jasanya. Keyakinan ini akan mendorong pustakawan tampil lebih percaya diri di hadapan pelanggan dan membuat pelanggan lebih percaya lagi kepada pustakawan (bayangkan pendapat seorang calon pasien yang melihat penampilan dokter yang akan menanganinya).

Know Your Patrons

Seorang pustakawan profesional, dalam kerja melayani kebutuhan pelanggan (*patrons*) harus sangat cerdas mengenal profil dan kebiasaan mereka sehingga selalu mampu menyajikan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan tepat tanpa harus menunggu pelanggan menjelaskan dengan susah payah apa yang mereka inginkan. Cara yang dapat ditunjukkan

adalah dengan menyapa langsung setiap pelanggan secara pribadi dan menyediakan kebutuhan informasi rutin mereka sebelum mereka memintanya. Lebih lanjut, jika memungkinkan, pustakawan secara kreatif menyediakan file khusus tentang profil dan kebutuhan rutin mereka (bayangkan sebuah rumah sakit besar yang menyimpan data medis lengkap seorang pasien, atau hotel bintang lima yang memiliki profil dan kebiasaan *customers*). Kecerdasan dan kreativitas ini tidak hanya memudahkan dan mempercepat kerja pustakawan, tetapi juga akan sangat menyenangkan pelanggan (*customers are kings*) yang pada gilirannya akan memberikan penghargaan dan 'kekaguman' pada pustakawan dan tanpa dimintapun, ia akan menciptakan citra yang benar tentang pustakawan sebagai mahluk yang cerdas.

Know Your Library

Perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan paling lengkap (bukan gudang buku) harus menjadi pengetahuan pertama dan utama bagi seorang pustakawan. Dia juga harus mengenali benar setiap komponen di perpustakaan yang akan membantunya memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan pelanggannya, mulai dari setiap koleksi yang ada dan alat telusur untuk menemukannya. Dengan mengenal betul semua ini maka pustakawan akan mampu memilih dan menemukan semua sumber informasi dan pengetahuan yang diminta. Pengenalan ini juga akan membuatnya secara rutin memelihara kualitas komponen perpustakaan serta keterbatasan yang dimiliki perpustakan yang akan dapat diatasi melalui berbagai kreativitas, termasuk kerjasama dengan perpustakaan dan lembaga lain.

Know Your Partners

Seperti disebutkan sebelumnya bahwa walaupun menjadi sumber utama untuk informasi dan pengetahuan, perpustakaan tetap memiliki keterbatasan dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan, terutama perpustakaan khusus. Untuk itu seorang pustakawan yang cerdas memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang sumber lain di luar perpustakaannya yang dapat membantu melengkapi kebutuhan akan sumber informasi. Namun yang lebih penting adalah kemampuan pustakawan untuk membina kerjasama dengan

perpustakaan dan lembaga lain. Kerjasama ini hanya dapat diiakukan apabila pustakawan memiliki hubungan baik dengan pustakawan atau pengelola informasi di lembaga-lembaga tersebut. Oleh karena itu seorang pustakawan harus memiliki kemampuan bergaul dan berkomunikasi melalui berbagai cara, kesempatan dan media untuk membuatnya dikenali oleh semua orang. Di samping kemampuan bergaul, seorang pustakawan dituntut untuk memiliki pribadi yang terbuka, berpandangan luas dan pengetahuan tentang bidang lain di luar kepustakawanan . Dalam sebuah tulisan disebutkan bahwa: *Librarians are expected to take classes in behavioral and social science, ethnography, computer science, literature and business management.* Artinya bahwa seorang pustakawan cerdas harus mau belajar banyak hal lain yang nantinya membantu dia untuk menjalin kerjasama.

Show Smart Attitudes and Behaviors

Kemampuan dan keterampilan seorang pustakawan tidak cukup untuk diketahui oleh orang lain hanya melalui hasil kerjanya tetapi juga oleh sikap dan perilaku yang ditunjukkan dan terlihat ketika sedang berhubungan dengan orang lain, terutama pelanggan. Kunci keberhasilan semua ini adalah dengan keterampilan komunikasi, yaitu dengan memperhatikan beberapa hal berikut:

Penampilan

Untuk kelihatan dan diketahui sebagai mahluk cerdas, secara fisik seorang pustakawan harus tampil cerdas dengan mengenakan pakaian (dan asesoris) yang oleh masyarakat diasosiasikan dengan kecerdasan, baik melalui kombinasi warna sampai model yang *smart.* Jika perlu, pustakawan dapat berkonsultasi dengan ahlinya (desainer). Melengkapi diri dan kerjanya dengan peralatan modern juga sangat perlu untuk menumbuhkan kepercayaan orang bahwa pustakawan tidak ketinggalan jaman. Laptop, iPod, iPad (dan i yang lain) yang nyambung ke Internet bisa jadi asesoris yang bagus. Banyak hal yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk meningkatkan kualitas tampilan ini. Pustakawan juga perlu belajar kepada ahli pengembangan kepribadian (seperti John Robert Power) untuk bisa bergerak dengan elegant dan berkesan cerdas.

Berbicara Smart

Hal lain yang dapat menunjukkan bahwa seseorang itu cerdas adalah melalui caranya berbicara dan memilih kata, baik ketika menjawab pertanyaan, membimbing atau saat mengemukakan pendapatnya. Untuk itu seorang pustakawan harus belajar (kalau belum bisa) memilih kata dan istilah yang tepat untuk disampaikan pada pelanggannya, walaupun tidak berarti harus menggunakan istilah yang sulit dan jarang digunakan oleh umum (sirkulasi, akuisisi, indexing) karena malah akan membuat orang lain bingung. Tetapi juga kata yang digunakan tidak boleh terlalu sederhana karena orang akan menganggap urusan kepustakawanan adalah urusan mudah dan tiap orang bisa melakukannya. Disinilah kecerdasan seorang pustakawan diuji.

Treat Customers Smartly

"Pembeli adalah raja" merupakan ungkapan yang biasa digunakan untuk menunjukkan pentingnya pelanggan, seperti juga pelanggan perpustakaan yang harus diperlakukan sebagai orang penting. Namun demikian, pustakawan tetap harus menempatkan diri bukan sebagai 'pelayan' (*servant*) namun sebagai konsultan yang mampu memecahkan masalah yang dihadapi pelanggannya (karena dia lebih pintar daripada pelanggannya). Itu sebabnya mengapa pustakawan harus memiliki pendidikan yang tinggi. Intinya adalah terjadi keseimbangan posisi dalam transaksi antara pelanggan yang 'berkuasa sebagai raja' dan pustakawan sebagai 'teman raja yang cerdas' membantu raja mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Dengan demikian maka tidak ada perlakuan 'tuan' kepada 'sahaya' di perpustakaan.

Penutup

Kecerdasan tinggi dan kepribadian yang menyenangkan seorang pustakawan harus merupakan sebuah kombinasi yang seimbang yang hanya dapat diperoleh dengan usaha yang sungguh-sungguh dan motivasi dari dalam yang tinggi untuk menjadi mahluk yang diakui cerdas dan berkepribadian oleh orang lain, baik oleh pelanggan maupun masyarakat. Jika semua ini dapat dicapai, maka citra pustakawan yang selama ini keliru, akan hilang...