

TIPS SUKSES WAWANCARA RUJUKAN

Irman Siswadi¹

¹Pustakawan, Perpustakaan Universitas Indonesia
siswadi02@yahoo.com

Munculnya layanan perpustakaan pada hakekatnya karena adanya kebutuhan informasi para pemustaka. Banyaknya permintaan informasi berbanding lurus dengan jumlah pemustaka. Bahkan sering terjadi banyak permintaan informasi dari seorang pemustaka karena pemustaka tersebut membutuhkan lebih dari satu informasi. Hal tersebut terjadi karena informasi awal berkembang terus atau bahkan jika informasi awal tidak ditemukan, maka pemustaka akan beralih ke informasi yang tampak berkaitan.

Situasi di atas umumnya terjadi pada bagian layanan rujukan yang langsung berhadapan dengan pemustaka. Oleh karena itu keterampilan dalam menggali informasi yang sebenarnya dari pemustaka perlu dimiliki oleh seorang pustakawan rujukan (selanjutnya ditulis pustakawan). Tahapan ini dimulai dari mulai kontak awal sampai dengan akhir wawancara. Wawancara rujukan sendiri sedikit berbeda dengan pengertian wawancara secara umum. Sumber Wikipedia menuliskan wawancara sebagai tanya jawab antara dua orang (pewawancara dan orang yang diwawancarai), yang mana pewawancara menggali informasi yang bersifat personal dari orang yang diwawancarai. Sedangkan pengertian wawancara rujukan sebagai tanya jawab antara pustakawan dan pemustaka (*library user*) yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan dan umumnya berlangsung di meja rujukan. Pemustaka menjelaskan kebutuhan informasinya dan pustakawan mengklarifikasi kembali apa yang disampaikan pemustaka. Proses berlanjut sampai pada tahap pustakawan mengarahkan pemustaka ke sumber-sumber informasi yang sesuai.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kesuksesan wawancara rujukan sangat tergantung kepada pustakawan yang melakukan wawancara. Untuk itu diperlukan beberapa tahapan pada prosesnya. Berikut beberapa tips pada tahapan wawancara rujukan:

1. Pendekatan (*Approachability*)

Pendekatan merupakan tahapan awal untuk melakukan kontak dengan pemustaka. Tersenyum, kontak mata dan salam kepada pemustaka akan memberikan kemudahan untuk memulai komunikasi lebih lanjut. Pada saat sudah berlangsung komunikasi, tatapan mata harus tetap dipelihara. Berikan perhatian penuh dan komentar (*attentive comments*). Berbicara dengan nyaman dan suara relaks dapat memunculkan rasa percaya bahwa pustakawan tempat yang tepat untuk bertanya. Selain itu suasana ruangan perlu diperhatikan. Ini penting dalam rangka memberikan rasa nyaman dan aman bagi pemustaka, sehingga pemustaka dapat menyampaikan kebutuhan informasi dengan baik.

2. Membuka pertanyaan (*Open questions*)

Membuka pertanyaan merupakan cara yang efektif memberikan kebebasan pemustaka untuk menyampaikan kebutuhan informasinya melalui kalimat mereka. Biarkan pemustaka menyampaikan tujuan untuk mendapat informasi, seperti untuk menulis laporan atau tugas akhir perkuliahan. Jawaban pemustaka umumnya Ya atau Tidak untuk tahapan ini, contoh, "Apakah anda membutuhkan informasi ini untuk karya tulis anda? "Ya".

3. Mendengarkan (*Listening*)

Pustakawan dapat menjadi pendengar yang baik pada saat pemustaka menyampaikan keinginannya. Kesuksesan dari wawancara rujukan adalah pustakawan tidak melakukan interupsi dengan memotong pembicaraan atau meloncat ke arah kesimpulan pada saat pemustaka menyatakan maksud keinginannya untuk bertemu atau berkunjung ke perpustakaan. Biarkan pemustaka menyatakan keinginannya dan pustakawan perlu dengan jeli menangkap kebutuhan sebenarnya.

4. Parafrase (*Paraphrase*)

Pemustaka terkadang menceritakan berbagai hal berkaitan dengan kebutuhan informasinya. Terkadang apa yang disampaikan bukan sebenarnya yang dibutuhkan. Oleh karena itu pustakawan rujukan perlu melakukan parafrase. Parafrase merupakan teknik yang berguna untuk menemukan informasi yang sebenarnya dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakawan mengulangi kembali apa yang disampaikan oleh pemustaka tanpa dipengaruhi atau ditambah pemikiran pustakawan sendiri. Cara ini menggiring pustakawan memasuki pemikiran pemustaka. Parafrase sangat membantu apabila pemustaka bertemu dengan pemustaka aktif berbicara (*talkative*) yang tidak fokus ke permasalahan, berdampak terhadap pengulangan yang tidak diperlukan.

5. Klarifikasi (*Clarify*)

Yang dimaksud klarifikasi di sini adalah satu teknik yang dapat digunakan pada saat wawancara sudah berlangsung cukup lama. Ingat, tahapan awal wawancara mulai dari membuka pertanyaan dan parafrase. Tetapi pustakawan tetap melakukan klarifikasi untuk beberapa pertanyaan untuk lebih memperjelas akan maksud pemustaka. Contoh, apabila pemustaka mencari

informasi tentang metabolisme dalam tubuh manusia, dapat diklarifikasi apakah masih memerlukan gambar, video atau cukup artikel yang berisi tulisan saja. Yang perlu diperhatikan adalah tidak setiap permintaan informasi membutuhkan klarifikasi, hanya untuk kasus-kasus tertentu klarifikasi memang dibutuhkan oleh pemustaka.

6. Menjawab (*Answering*)

Pustakawan menyampaikan secara jelas informasi yang dibutuhkan dengan merujuk sumber-sumber yang sudah ditemukan. Pada saat bersamaan perlu keterlibatan pemustaka untuk menilai apakah informasi ini benar-benar yang diperlukan atau tidak. Pada tahapan ini bahkan pustakawan dapat melakukan penilaian juga meskipun keputusan tetap berada di pihak pemustaka. Jika bibliografi atau artikel dapat ditampilkan di layar komputer maka pemustaka dapat secara langsung membacanya. Penilaian dapat dilakukan melalui abstrak selain tentu saja judul. Tetapi apabila pemustaka tidak berhadapan langsung, pustakawan dapat mengirimkan sejumlah judul dan abstrak yang berkaitan dengan subjek ke pemustaka. Pengiriman dapat melalui email atau tercetak. Umumnya saat ini pengiriman melalui email untuk kemudian dinilai dan ditanggapi langsung oleh pemustaka. Hasil penilaian dapat dikirim kembali ke pustakawan untuk ditindaklanjuti.

7. Tindak lanjut – Penutup (*Follow up-the End*)

Tindak lanjut diperlukan apabila pemustaka masih memerlukan informasi lainnya atau belum terpenuhinya apa yang diinginkan. Pemustaka terus melakukan proses ini sampai akhirnya selesai. Pustakawan perlu bertanya langsung apakah artikel atau informasi ini sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka. Jika memang dibutuhkan bahkan pustakawan perlu membuka diri

lebih lanjut jika ada hal lain yang diperlukan. Hal ini dilakukan baik pada saat berhadapan langsung maupun melalui email. Apabila melalui email pustakawan menuliskan “jika masih ada hal yang kurang jelas silahkan menghubungi kembali atau datang langsung ke Perpustakaan”.

Tahapan di atas tidaklah bersifat kaku, untuk item 1 dan 2 relatif tetap karena menjadi awal kontak dengan pemustaka dan dapat menjadi tolok ukur kesuksesan wawancara. Di luar tahapan tersebut dapat lebih fleksibel tergantung dari permintaan informasi pemustaka. Demikian juga dengan lamanya wawancara tergantung dari informasi yang dibutuhkan. Kemungkinan pertemuan dapat berlangsung dalam hitungan menit karena sumber dan informasi yang dicari tersedia dan mudah ditemukan. Selain tentu saja faktor pemustaka dalam menyampaikan kebutuhannya secara jelas, memberikan pengaruh juga. Wawancara dapat berlangsung menjadi lebih lama karena faktor ketidakjelasan pemustaka dalam menyampaikan kebutuhannya dan juga informasi yang

dibutuhkan cukup sulit ditemukan. Sehingga dibutuhkan waktu beberapa jam bahkan hari sampai dengan informasi tersebut diperoleh.

Yang juga tidak kalah penting dari proses tersebut adalah penyimpanan file hasil penelusuran dalam bentuk digital. File digital tersebut dapat dirujuk kembali jika suatu saat dibutuhkan oleh pemustaka lainnya, yang memerlukan informasi dengan subyek yang sama. Dengan demikian pustakawan akan menjadi lebih mudah memperoleh informasi dan juga melayani dengan cepat.

Daftar Pustaka

Mleininger (2009) *The Steps of the Reference Interview.*

<http://www.statelibraryofiowa.org/ld>

[/i-j/infolit/toolkit/geninfo/](http://i-j/infolit/toolkit/geninfo/)

refinterview [Diakses tanggal 5 Oktober 2011]

Ohio Library Council (2008). *Reference*

Interview: The key to the reference process.

<http://www.olc.org/ore/2interview.htm>

[Diakses tanggal 10 Oktober 2011]