KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA DALAM TEORI DAN PRAKTEK

Endang Fatmawati
Kepala Perpustakaan FEB
Universitas Diponegoro
endangfatmawati@undip.ac.id

Abstract

Information is vital to every user. The information needs of the user is very important of library service. Each user's information needs are very diverse. Factors affecting information needs is very much. One of them depending on user characteristics and conditions in his environment. User information need is a factual situation of user in which occurs of gaps between the existing knowledge with the knowledge needed.

Keywords: information needs, user needs, sources of information.

A. Pendahuluan

Setiap membahas perpustakaan pasti dekat dengan kata informasi. Begitu juga saat menyebut pemustaka, maka salah satu yang terkait dan menarik untuk dibahas adalah kebutuhan informasinya. Bahkan secara umum informasi menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kebutuhan hidup manusia.

Setiap orang dalam menjalani kehidupan mempunyai kesamaan dalam hal selalu membutuhkan informasi, namun yang membedakan adalah tingkat dan jenis informasi yang dibutuhkan. Dalam hal apapun manakala ada kesenjangan antara pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dengan pengetahuan yang diinginkan, maka akan memunculkan kebutuhan untuk mencarinya. Keadaan saat otak membutuhkan pengetahuan untuk memenuhi pengetahuan yang kurang inilah yang menyebabkan munculnya teori kebutuhan informasi.

Untuk memahami lebih jauh tentang kebutuhan informasi pemustaka dalam teori dan prakteknya, maka beberapa hal yang akan dibahas dalam artikel ini adalah mengenai: pengertian kebutuhan informasi, jenis kebutuhan informasi, faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi, dan karakteristik dari kebutuhan informasi.

B. Pembahasan

1. Pengertian Kebutuhan Informasi

Dalam konteks perpustakaan, kata "informasi" terkait dengan kata "kebutuhan" dari pemustakanya, entah itu fisiologis, afektif, maupun kognitif. Kebutuhan fisiologis berarti ke-

butuhan informasi yang sudah dirasa sangat penting layaknya sama dengan kebutuhan dasar seperti rasa lapar, rasa haus, dan tempat tinggal. Kebutuhan afektif menyangkut kebutuhan pemustaka yang dikaitkan dengan pengalaman emosional pemustaka dengan munculnya perasaan menyenangkan saat mencari informasi yang dibutuhkan. Saya rasa kebutuhan pemustaka untuk direspon dan diapresiasi oleh pustakawan saat membutuhkan informasi termasuk contoh dalam kebutuhan afektif.

Sementara itu, kebutuhan kognitif berarti berkaitan dengan kebutuhan pemustaka untuk belajar memperoleh informasi dan pemahaman terhadap berbagai sumber informasi di perpustakaan, sehingga informasi yang didapatkan dapat menambah pengetahuan pada diri pemustaka. Lasa (2009) juga menambahkan bahwa kebutuhan kognitif pemustaka dapat terpenuhi melalui sumber informasi interpersonal, publikasi ilmiah, publikasi populer, dan pertemuan ilmiah/teknis.

Bahkan Wilson (1981b) menegaskan kalau ketiga kebutuhan tersebut dapat memicu kebutuhan informasi yang mendorong pemustaka untuk melakukan proses pencarian informasi.

Arti *information needs* menurut *Dictionary of Information & Library Management*, adalah "*The requirements of a user or group for information on specific subjects*". Selanjutnya dalam Laloo (2002) dijelaskan berbagai pengertian kebutuhan informasi oleh para pakar. Lebih jelasnya seperti terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Pengertian Kebutuhan Informasi

No	Nama	Pengertian Kebutuhan Informasi
1.	Maurice B. Line	*"...what an individual ought to have for his work, his research, his edification, his recreation etc"*
2.	Brenda Dervin	*"...is an impediment preventing an individual from moving forward in cognitive time and space"*
3.	Ching-Chih Chen & Peter Harnon	*"...is more than a question asked of an information provider"*
4.	The Librarian's Thesaurus	*"...as that need which library services or materials are intended to satisfy"*

Setiap pemustaka pasti mempunyai kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Kebutuhan informasi pemustaka yang beraneka ragam perlu diimbangi oleh kesiapan perpustakaan untuk menyediakan sumber informasi yang memadai dan mampu mengakomodir keberagaman kebutuhan mereka.

Kebutuhan informasi berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi pemustaka. Manakala seorang pemustaka merasa ada yang kurang akan informasi yang dimilikinya, maka sebenarnya ada semacam kekosongan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Dengan demikian, pemustaka tersebut akan memenuhi kekosongan ilmu pengetahuan tersebut dengan mencari informasi dari pengetahuan yang belum dipunyainya. Alasan kebutuhan akan informasi inilah yang akhirnya menyebabkan pemustaka melakukan tindakan untuk mencari informasi.

Kondisi yang menyebabkan munculnya kebutuhan informasi menurut Wilson (1997) yaitu pada saat pemustaka menemui suatu masalah yang belum dapat dicari solusinya secara pribadi, sehingga pemustaka tersebut memerlukan informasi dari sumber-sumber informasi di luar dirinya.

Kalau Belkin dan Vickery dalam Case (2002) menyatakan "*point out that observing an information need is problematic,....*". Maksudnya bahwa jika mengamati tentang kebutuhan informasi itu sebenarnya adalah sebuah permasalahan. Mengapa demikian? Hemat penulis hal ini disebabkan karena kebutuhan informasi tersebut masih menjadi "*tacit knowledge*", artinya masih dalam pikiran setiap pemustaka sehingga sulit diamati oleh pustakawan. Jika apa yang dipikirkan pemustaka tentang keinginannya untuk mencari informasi telah disampaikan kepada pemustaka, maka berarti telah terjadi percakapan sehingga pustakawan bisa mengetahui keinginan pemustaka.

Selanjutnya definisi kebutuhan informasi menurut Derr (1983), yaitu hubungan antara informasi dan tujuan informasi seseorang, artinya ada suatu tujuan yang memerlukan informasi tertentu untuk mencapainya.

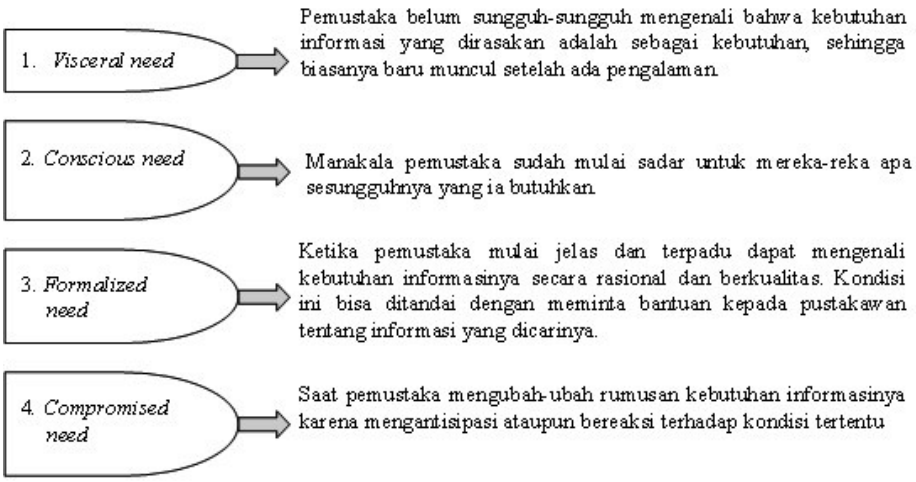
Bagaimanapun kebutuhan informasi pemustaka menjadi bagian yang penting dalam layanan perpustakaan. Hanya saja setiap orang memiliki kebutuhan informasi yang berbeda antara profesi yang satu dengan profesi lainnya. Suatu contoh kebutuhan informasi bagi Dosen yang mengajar ilmu humaniora tentu berbeda dengan Dosen yang mengajar Ilmu Sains. Begitu juga terkait dengan setiap mata kuliah yang diajarkan, maka kebutuhan informasinya akan berbeda antara Dosen satu dengan Dosen lainnya. Chowdhury (2004) menyebutkan sifat kebutuhan informasi, yaitu:

a. Mempunyai konsep yang relatif;
b. Berubah pada periode tertentu;
c. Berbeda antara satu orang dengan

orang lain;
d. Dipengaruhi oleh lingkungan;
e. Sulit diukur secara kuantitas;
f. Sulit diekspresikan;
g. Seringkali berubah setelah seseorang menerima informasi lain.

Alasan utama pemustaka mencari informasi adalah didasari karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki. Satu hal lagi bahwa pemustaka akan melakukan pencarian informasi jika pemustaka tersebut merasa membutuhkan informasi. Pada dasarnya kebutuhan informasi pemustaka bisa dikategorikan dalam kelompok kebutuhan kognitif, karena ada motif dari dalam diri pemustaka untuk memuaskan keingintahuannya akan pengetahuan yang belum dimiliki.

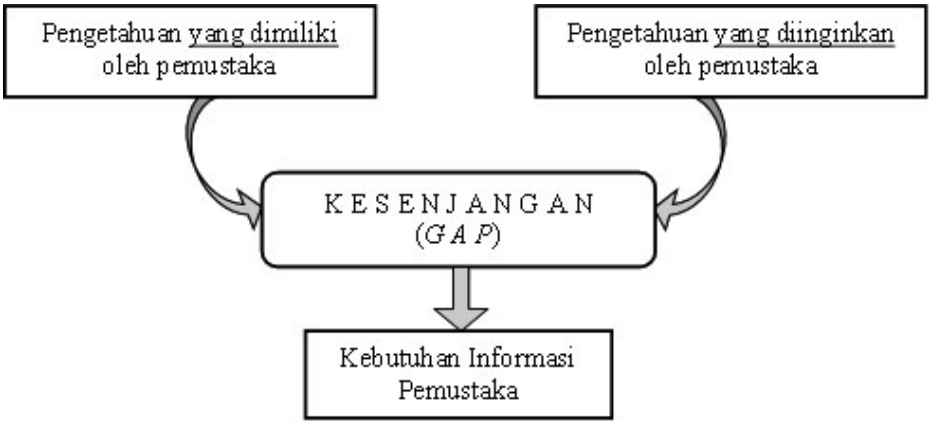
Robert Taylor dalam Case (2000) mengkonsepkan "*four scholars ponder information needs*". Mengenai ting-katan pemikiran pemustaka sebelum sebuah kebutuhannya dapat terwujud seperti pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Munculnya Kebutuhan Informasi

Tanpa disadari sebenarnya saat pemustaka mencari informasi di perpustakaan itu berarti mereka sedang berusaha memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan. Istilahnya mencari pengetahun yang belum dipunyai untuk memenuhi pengetahuan yang diinginkan.

Kebutuhan informasi pemustaka terjadi jika ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan atau kesenjangan antara kondisi yang seharusnya dengan kondisi sekarang pada diri pemustaka. Mengenai munculnya kebutuhan informasi pemustaka dapat dijelaskan dalam Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Munculnya Kebutuhan Informasi

Pada Gambar 2 tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan informasi pemustaka terjadi karena keadaan tidak menentu yang timbul akibat terjadinya kesenjangan (gap) dalam diri pemustaka antara pengetahuan yang dimiliki dengan pengetahuan yang diinginkan. Jadi kebutuhan informasi pemustaka didorong oleh keadaan dalam diri pemustaka, yaitu manakala pemustaka menyadari bahwa pengetahuan yang dimiliki masih kurang dan kemudian berkeinginan untuk memenuhi pengetahuan dengan mencari informasi.

Solusi untuk mengatasi adanya kesenjangan dalam pikiran pemustaka tersebut dapat dipenuhi dengan berbagai cara, misalnya: bertanya kepada pustakawan, melakukan pencarian informasi melalui internet, berdiskusi antar sesama pemustaka, maupun menciptakan ide kreatif dengan berusaha mendayagunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi pemustaka akan suatu informasi terjadi karena adanya kesenjangan dalam diri pemustaka tersebut, yaitu antara pengetahuan yang dimiliki dengan pengetahuan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, pemustaka membutuhkan informasi untuk mengatasi kesenjangan tersebut.

2. Jenis Kebutuhan Informasi

Secara umum informasi bagi pemustaka bisa berupa lisan dan terekam. Informasi lisan berarti informasi tersebut jika hanya dirasakan, didengar, dan dilihat saja saat pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Sementara itu, informasi terekam berarti informasi tersebut terdokumentasikan dalam berbagai bentuk bahan pustaka yang dikelola dengan baik di

perpustakaan, baik itu sifatnya ilmiah ataupun tidak. Contoh informasi terekam yang dimaksud, misalnya: buku, jurnal, majalah, surat kabar, CD ROM, media audio, microfilm.

Dengan demikian, peran perpustakaan sangat penting dalam menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka. Untuk mengetahui kebutuhan informasi pemustaka, maka perlu adanya "analisis kebutuhan pemustaka" dengan parameter yang lengkap, detail, dan benar. Tidak ada alasan bagi pustakawan untuk tidak melakukan kajian tentang kebutuhan pemustakanya. Cakupan kajian bisa berupa: sumber informasi yang dibutuhkan, media informasi yang sering digunakan, jenis informasi yang diinginkan, sampai pada fasilitas penelusuran informasi yang membuat pemustaka puas maupun sangat puas.

Setiap jenis perpustakaan mempunyai kekhasan dalam hal penyediaan sumber informasi yang berupa koleksi sesuai dengan identitas lembaganya. Begitu juga dengan siapa pemustaka yang akses, juga sangat tergantung pada kesesuaian antara sumber informasi yang disediakan dengan kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka.

Kebutuhan informasi pemustaka bisa dikelompokkan berdasarkan karakteristik pemustakanya, sehingga informasi apa saja yang dibutuhkan akan sangat tergantung dengan profesinya. Dalam bukunya Laloo (2002: 31-91) dijelaskan mengenai kebutuhan informasi dan perilaku penemuan informasi dari berbagai profesi, yaitu: para ilmuwan, ilmuwan bidang sosial, pelaku bisnis, para pimpinan (biasanya untuk perencanaan dan pengambilan keputusan), dokter, dosen, dan setiap warga negara.

Hasil penemuan informasi sangat tergantung pada siapa orang yang mencari dan ketersediaan sumber informasi yang ada. Sumber informasi merupakan media yang digunakan oleh pemustaka untuk mendapatkan informasi. Sumber informasi di perpustakaan terdiri dari: pustakawan, sesama pemustaka, dokumen buku maupun nonbuku, dan semua koleksi yang ada di perpustakaan baik tercetak maupun elektronis.

Menurut Tague sebagaimana dikutip oleh Laloo (2002) membagi je nis kebutuhan informasi menjadi: sosial atau pragmatis, rekreasi, profesional, dan pendidikan. Lain halnya Guha (1988) yang berpendapat bahwa jenis kebutuhan terhadap informasi sebagai berikut:

a. Pendekatan kebutuhan mutakhir (*Current need approach*)
   Pendekatan kepada kebutuhan pemustaka yang sifatnya mutakhir, sehingga memerlukan interaksi yang sifatnya konstan antara pemustaka dan sistem informasi. Pemustaka berinteraksi dengan sistem informasi dengan melalui hal yang sangat umum untuk meningkatkan

pengetahuannya. Jadi informasi yang dibutuhkan tidak dimaksudkan untuk menjawab sebuah pertanyaan secara spesifik tetapi informasi yang diperoleh nantinya hanya untuk mendapatkan gambaran secara umum saja.

b. Pendekatan kebutuhan sehari-hari *(Everyday need approach)*

Pendekatan dilakukan pemustaka dengan jangka waktu yang rutin sehingga informasi yang dibutuhkan pemustaka merupakan informasi yang sehari-hari dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini bisa diketahui dari berapa kali frekuensi pemustaka mencari informasi. Dengan demikian, kebutuhan pemustakanya bersifat spesifik dan relatif cepat.

c. Pendekatan kebutuhan mendalam *(Exhaustic need approach)*

Pendekatan terhadap kebutuhan pemustaka akan informasi yang mendalam, sehingga pemustaka mempunyai ketergantungan yang tinggi pada informasi yang dibutuhkan. Oleh karena sifatnya relevan, spesifik, dan lengkap, maka informasi yang dicari sangat menunjang kebutuhan pemustaka.

d. Pendekatan kebutuhan yang ringkas dan lengkap (*Catching-up need approach)*

Pendekatan yang dilakukan terhadap pemustaka akan informasi yang ringkas dan juga lengkap, khususnya mengenai perkembangan terakhir suatu subyek yang diperlukan dan hal-hal yang sifatnya relevan. Hal ini mencakup informasi yang diperoleh dengan sifat: dapat menampilkan sumbernya, berasal dari rujukan yang terpercaya, kemudian informasi juga menyajikan gambar maupun gaya bahasa yang menarik minat pemustaka.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi

Kebutuhan informasi pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Nicholas (2000) bahwa faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pemustaka, yaitu:

a. Jenis pekerjaan pemustaka
Maksudnya adalah terkait dengan karakteristik profesi pemustakanya, seperti: pegawai negeri, pegawai swasta, mahasiswa, pelajar, dan lain sebagainya.

b. Individu pemustaka
Aspek psikologi dari pemustakanya sewaktu mencari informasi, seperti: ketepatan, ketekunan, kesistematisan, motivasi, kemauan bertanya dan menerima informasi dari pustakawan.

c. Waktu penelusuran
Kondisi waktu yang dibutuhkan sewaktu pemustaka menelusur informasi akan mempengaruhi seberapa besar hasil penelusuran yang diperoleh. Asumsinya jika keadaan fasilitas penelusuran kondusif dan

sesuai spesifikasi yang dibutuhkan maka waktu akses menjadi lebih cepat.

d. Akses informasi
   Hal ini meliputi berbagai aspek yang terkait saat pemustaka menelusur informasi di perpustakaan, seperti: kecepatan akses, kemampuan akses, kemudahan akses, ketrampilan mengakses.

e. Sumber daya teknologi yang digunakan untuk informasi
   Ketersediaan fasilitas penelusuran informasi sangat mempengaruhi motivasi pemustakanya untuk mengakses informasi. Suatu contoh kondisi komputer penelusuran yang bagus serta dukungan akses internet di perpustakaan akan mempengaruhi hasil penelusuran informasi.

Jika menurut Sulistyo-Basuki (2004), kebutuhan informasi itu ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Kisaran informasi yang tersedia;
b. Penggunaan informasi yang akan digunakan;
c. Latar belakang, motivasi, orientasi profesional, dan karakteristik masing-masing pemustaka;
d. Sistem sosial, ekonomi, dan politik tempat pemustaka berada;
e. Konsekuensi penggunaan informasi.

Lebih lanjut jika menurut Wilson (1981a) bahwa faktor yang secara bertingkat mempengaruhi kebutuhan informasi pemustaka, yaitu:

a. Kebutuhan karakteristik pemustaka *(personal characteristics)*
   Kebutuhan individu dari pemustaka yang mencakup kebutuhan psikologis, afektif, dan kognitif akan mempengaruhi secara langsung mengenai informasi apa yang dibutuhkan.

b. Peran sosial yang disandang *(social roles)*
   Peran kerja maupun tingkat kinerja akan mempengaruhi faktor kebutuhan informasi yang ada dalam diri individu pemustaka.

c. Lingkungan pemustaka *(person's environment)*
   Keadaan lingkungan akan mempengaruhi peran sosial dan kebutuhan individu pemustaka sehingga akan terjadi pengaruh bertingkat yang akan membentuk kebutuhan informasi. Misalnya: lingkungan fisik, lingkungan kerja, lingkungan keluarga, lingkungan sosial budaya, sampai pada lingkungan politik ekonomi.

4. Karakteristik Kebutuhan Informasi

Karakteristik kebutuhan informasi mencakup hal-hal yang berkaitan proses saat pemustaka mencari informasi. Nicholas (2000) menjelaskan karakteristik tersebut dapat menunjukkan wujud kebutuhan informasi. Karakteristiknya seperti terlihat dalam Tabel 2 berikut:

No	Karakteristik	Keterangan
1.	Pokok masalah (*subject*)	Apa yang menjadi pokok masalah dalam suatu informasi. Aspek yang harus diperhatikan yaitu:
		- banyaknya pokok masalah yang terkandung dalam suatu informasi - kedalaman pokok masalah - ada tidaknya masalah dalam menentukan subjek yang lebih rinci
2.	Fungsi (*function*)	Apa fungsi informasi bagi pemustaka, sehingga akan berbeda-beda dan tergantung pada kebutuhan dari pemustakanya
3.	Sifat (*nature*)	Merujuk pada ciri esensial yang terkandung pada suatu informasi, yaitu apakah informasi berubah pada waktu/ periode tertentu atau perbedaan dari kebutuhan informasi.
4.	Tingkat intelektual *(intellectual level)*	Informasi mengandung ilmu pengetahuan yang dapat menambah kecerdasan pemustakanya. Jadi informasi dapat dipahami secara efektif apabila pemustaka memiliki keluasaan pengetahuan minimum (tingkat intelektual) atau tingkat kecerdasan tertentu.
5.	Titik pandang *(viewpoint)*	Informasi sering dituangkan dengan titik pandang atau pendekatan tertentu, sehingga setiap pemustaka mempunyai pandangan yang tidak sama mengenai suatu informasi.
6.	Kuantitas (*quantity*)	Pemustaka membutuhkan jumlah informasi yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan informasinya, seperti keperluan akan tugas pekerjaan dan untuk memecahkan suatu permasalahan.
7.	Kualitas (*quality*)	Menggambarkan kualitas isi informasi dan relevansinya dengan kebutuhan pemustaka. hal ini sangat tergantung pada sifat individu pemustaka sehingga sepertinya diperlukan pemahaman yang mendalam terhadap pemustaka.
8.	Batas waktu informasi (*date*)	Apakah informasi yang disediakan merupakan informasi terbaru atau sudah usang, sehingga pertimbangan utama yang menentukan adalah lamanya umur informasi dalam simpanan dokumen.

9.	Kecepatan pengiriman (*speed of delivery*)	Berkaitan dengan kecepatan penyampaiann informasi kepada pemustaka, maka informasi diupayakan sepenuhnya sampai pada pemustaka dan diharapkan tidak terhenti saat penyebarannya sehingga aktualitas informasi dapat dijaga.
10.	Tempat asal publikasi (*place*)	Berhubungan dengan posisi pemustaka dan kelancaran bahasa yang digunakan serta kepercayaan pemustaka terhadap isi informasi.
11.	Pemrosesan dan pengemasan (*processing and packaging*)	Pemrosesan berkaitan dengan cara penyajian informasi dari pokok pikiran dan riset yang sama, sedangkan pengemasan berkaitan dengan tampilan luar atau bentuk fisik dari informasi tersebut.

Menurut Leckie, et. al. (1996), kebutuhan informasi itu tidaklah konstan dan dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel. Contoh: usia, pengalaman, pendidikan, lokasi geografis, konteks dimana kebutuhan informasi muncul, frekuensi, kepentingan, serta kompleksitas tugas.

Dalam aplikasinya karakteristik kebutuhan informasi yang dapat menunjukkan wujud dari kebutuhan informasi pemustaka, yaitu:

1. Demografis pemustaka (*user demographics*), maksudnya hal-hal yang terkait dengan karakteristik dari pemustaka yang mencari informasi. Contohnya: tingkat pendidikan, usia, pekerjaan, spesialisasi, profesi, jenis kelamin, jenjang karir, lokasi geografi yang berhubungan dengan asal daerah, dan lain sebagainya.
2. Konteks (*namely context*), maksudnya sesuai dengan kebutuhan informasi pada diri pemustakanya seperti: kebutuhan khusus, kebutuhan internal, dan kebutuhan eksternal. Misalnya kebutuhan informasi yang dibutuhkan mahasiswa tentu berbeda dengan kebutuhan informasi bagi pelajar.
3. Frekuensi (*frequency*), maksudnya apakah kebutuhan informasinya berulang atau baru. Idealnya pemustaka akan cenderung mencari informasi yang terbaru (*current*) daripada yang sudah usang.
4. Kemungkinan (*predictability*), maksudnya kebutuhan informasi tidak bisa diramalkan dan tidak terduga. Suatu contoh saat pemustaka (mahasiswa) mencari informasi untuk membuat tugas membuat makalah pada mata kuliah "Kajian Pemustaka". Nah pada saat proses mencari informasi tiba-tiba muncul dalam benaknya untuk mencari informasi lain yang berhubungan

dengan mata kuliah tersebut, sehingga mahasiswa tersebut juga akhirnya terdorong untuk mencari informasi lain yang berhubungan dengan mata kuliah Kajian Pemustaka tersebut.

5. Kepentingan (*importance*), maksudnya tergantung pada seberapa penting informasi yang dibutuhkan tersebut bagi pemustaka. Semakin informasi yang dibutuhkan pemustaka itu penting maka semakin besar pula pengorbanan pemustaka untuk berusaha mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
6. Kerumitan (*complexity*), maksudnya apakah kebutuhan informasi itu sifatnya mudah atau sulit dipecahkan. Manakala mudah berarti informasi cepat dapat ditemukan, tetapi jika ternyata sulit dicari, maka tergolong rumit sehingga masih membutuhkan waktu untuk mencarinya lagi.

C. Penutup

Kebutuhan informasi setiap pemustaka berbeda-beda. Keanekaragaman profesi pemustaka dan karakteristiknya akan mempengaruhi informasi yang dibutuhkan. Kebutuhan informasi pemustaka terjadi jika pada diri pemustaka ada kesenjangan antara pengetahuan yang dimiliki dengan pengetahuan yang diinginkan. Keadaan lingkungan pemustaka juga akan mempengaruhi peran sosial dan kebutuhan individu pemustakanya. Dalam prakteknya faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pemustaka juga akan menentukan mengenai cakupan informasi apa saja yang dibutuhkan dan hasil informasi yang diperoleh.

Daftar Pustaka

Case, Donald O. (2002). *Looking for Information: a Survey of Research in Information Seeking, Needs, and Behaviour*. Elsevier: Academic Press.

Chowdhury, G. G. (2004). *Introduction to Modern Information Retrieval*. 2nd ed. London: Facet Publishing.

Derr, Richard L. (1983). "*A Conceptual Analysis of Information Need.*" *Information Processing and Management*, 19 (5), p. 273-278.

Grover, Robert J., et.al. (2010). *Assesing Information Needs: Managing Transformative Library Services*. California: Libraries Unlimited.

Guha, Bimalendu. (1988). *Documentation and Information: Services, Techniques and Systems*. 2nd ed. Calcutta: World Press.

Laloo, Bikika Tariang. (2002). *Information Needs, Information Seeking Behaviour and Users.* New Delhi: Ess Ess Publications.

Lasa Hs. (2009). *Kamus Kepustaka-*

wanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Leckie, G. J., et. al. (1996). "*Modeling The Information Seeking of Professionals: A General Model Derived From Research on Engineers*, *Health Care Professionals and Lawyers.*" Library Quarterly, 66 (2), p. 161-193.

Nicholas, David. (2000). *Assesing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts for The Internet Age*. 2nd ed. London: Aslib.

Prassad. (2000). "*Information Need and Users*." Dalam lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/33/34 [diakses 14 Desember 2014].

Stevenson, Janet dan P.H. Collin. (2006). *Dictionary of Information & Library Management*. 2nd ed. London: A & C Black Publisher.

Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.

Wilson, T. D. (1997). "*Information Behaviour: an Interdiciplinary Perspective*." *Information Processing and Management*, 33 (4), p. 551-572.

_____. (1981)a. "*The Cognitive Approach to Information-Seeking Behaviour and Information Use*." Social Science and Information Studies, 4 (2), p. 197-204.

_____. (1981)b. "*On User Studies and Information Needs*." Journal of Documentation, 37 (1), p. 3-15.