

Makalah
Seminar Nasional Perpustakaan

TEKNOLOGI INFORMASI DAN PERAN PERPUSTAKAAN

Ruang Audio Visual Lantai 2
Gedung Mohammad Hatta, Perpustakaan dan Museum
24 – 25 November 2016



PEMATERI:

Drs. Ida Fajar Priyanto, MA., Ph.D

**DIREKTORAT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

Teknologi Informasi dan peran perpustakaan

Ida Fajar Priyanto

Universitas Gadjah Mada

Disampaikan dalam

Seminar Nasional Perpustakaan dalam genggaman

Diselenggarakan oleh Perpustakaan Universitas Islam Indonesia

24 November 2016

Pendahuluan

Banyak perubahan dan perkembangan baru setelah teknologi informasi mulai menjadi bagian penting dari kehidupan dunia baik disruptif maupun konvensional. Perubahan-perubahan yang terjadi juga telah menyebabkan perubahan perilaku masyarakat dalam menjalani kehidupan. Perpustakaan sebagai bagian dari kehidupan masyarakat sedang mengalami masa krisis identitas sebagai akibat adanya perubahan perilaku pemustaka. Untuk tetap ada, tentu perpustakaan harus terus mengikuti perkembangan dan beradaptasi dengan apa yang berubah. Teknologi mobile adalah salah satu hal yang telah menjadikan adanya perubahan besar dalam kaitannya dengan informasi dan tugas perpustakaan adalah menyelaraskan layanan agar perpustakaan dapat tetap relevan dengan misi dan perannya. Di sisi lain informasi & ekonomi informasi juga merupakan hal penting yang harus dicermati oleh para pustakawan dalam era yang terus mengalami perubahan ini. Tulisan pendek ini menjelaskan serba sedikit apa yang perlu dilakukan oleh perpustakaan dan pustakawannya seiring dengan adanya perubahan-perubahan yang terjadi dalam perpustakaan karena perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat.

Perkembangan teknologi mobile

Sebenarnya Antonio Meucci-lah penemu telpon pada tahun 1860, sedangkan Alexander Graham Bell yang memiliki akses ke perangkat Meucci kemudian mematenkan telponnya pada tanggal 10 Maret 1876. Jadilah akhirnya, Bell disebut-sebut sebagai penemu telpon pertama, padahal

realita sesungguhnya Antonio-lah yang menemukan telpon tersebut. Dunia komunikasi melalui telpon telah ada sejak abad 19 meskipun dengan segala keterbatasan. Namun teknologi yang memungkinkan orang dapat berbicara dari satu tempat ke tempat lain tanpa perlu gerakan dan pertemuan fisik telah mengubah sistem komunikasi secara luar biasa. Berbagai kegiatan yang membutuhkan komunikasi antar orang atau berbagai pihak, sementara orang-orang yang dimaksud berada dalam jarak yang berjauhan, maka peran telpon menjadi semakin penting. Telpon kabel kemudian juga dikembangkan lebih jauh sehingga kemudian muncul apa yang disebut dengan fax atau facsimile. Mesin ini dapat mengirimkan pesan tertulis secara jarak jauh dengan media kertas dan hasilnya menjadi duplikat atau istilah sekarang adalah kopian dari naskah aslinya. Yang menarik adalah fax tidak hanya tersedia dalam media hitam putih, tetapi juga dikembangkan menjadi berwarna.

Munculnya ponsel 1G pada tahun 1980-an telah merubah model komunikasi jarak jauh. Orang tidak lagi harus duduk atau tinggal di suatu tempat untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain. Gambar 1 menunjukkan evolusi ponsel dari masa ke masa. Ponsel inipun kemudian berkembang dengan adanya 2G yang memungkinkan orang mengirimkan pesan tertulis melalui ponsel (SMS). Dengan adanya 3G, ponsel tidak hanya dapat digunakan untuk menelpon dan mengirimkan pesan, tetapi juga untuk mengakses Internet.

Di masa itu dan sampai sekarang masih berlangsung, muncul banyak aplikasi yang mendorong orang untuk memanfaatkan ponsel secara maksimal—utamanya untuk berkomunikasi secara lisan dan tulisan. Dengan adanya 3G dan 4G komunikasi semakin tinggi dan intens. Barangkali dengan akan munculnya 5G, komunikasi akan semakin meningkat tajam.



Gambar 1. Evolusi ponsel. Diambil dari www.learnprogramming.academy

Ponsel yang berkembang dengan cepat tersebut saat ini telah menghadirkan berbagai hal yang dulunya dilakukan dengan menggunakan media lain dan ponsel cerdas saat ini memasukkan atau menanamkan media lain tersebut ke dalamnya atau memang dahulunya tidak ada sama sekali dan kemudian dibuat.

Untuk apa saja ponsel digunakan di saat ini?

Ponsel telah berkembang dengan sangat pesat terutama sejak munculnya 2G. Semakin banyak aplikasi yang ditanamkan di dalam ponsel dan hasilnya? Ketergantungan manusia atas ponsel semakin tinggi. Beberapa contoh pemanfaatan ponsel dapat diterangkan sebagai berikut:

- a. Ponsel sebagai alarm. Kita gunakan ponsel sbg alarm yang dulunya hanya ada di perangkat jam meja atau resepsionis hotel yang membangunkan tamunya dengan bel. Pemasukan alarm di ponsel telah menjadikan ponsel penting sebagai teman tidur karena berfungsi sebagai alat untuk membangunkan.
- b. Ponsel untuk mengetahui lokasi & kondisi sekitarnya. Ponsel juga dapat memberikan informasi tentang dimana saat ini kita berada dan menghadap kemana kita saat ini. Selain itu, kita juga dapat mengetahui apa saja yang ada di sekitar kita berada. Dimana kita dapat membeli makanan terdekat? Dimana kita dapat menemukan ATM? Dimana kita bisa mencari hotel? Dan sebagainya—semua tersedia di dalam gengaman dan menjadikan kita tergantung pada ponsel saat kita bepergian.
- c. Ponsel memandu perjalanan. Dengan adanya fasilitas GPS pada ponsel, maka ponsel akan membantu perjalanan kita dan kita bisa mendapatkan jalan agar tidak tersesat selama bepergian. Hasilnya? Ponsel semakin dibutuhkan untuk menemani pemiliknya bepergian. Tanpa ponsel sewaktu bepergian di tempat yang belum dikenal, bisa jadi kita akan mendapati kesulitan.
- d. Ponsel tahu mau hujan atau tidak. Ramalan cuaca yang dulunya ada di televisi kini juga hadir di ponsel, sehingga tidak perlu menunggu informasi cuaca dari sebuah stasiun televisi untuk dapat memperoleh informasi cuaca pada waktu kita membutuhkan.
- e. Dengan ponsel, kita bisa beli/bayar. Dengan perkembangan an kemajuan teknologi perbankan, ponsel dapat digunakan untuk mengirimkan uang kepada kawannya atau

bahkan untuk membayar apa yang kita beli. Hal inilah yang kemudian menjadikan ponsel tidak dapat dilepaskan saat kita ingin bertransaksi.

- f. Ponsel menjadi pengganti *Walkman*, radio, dsb. Dengan adanya ponsel, kita tidak lagi harus membawa radio, CD player, ataupun *walkman* untuk mendengarkan musik. Semua lagu dapat didengarkan melalui ponsel.
- g. Ponsel digunakan untuk nonton TV atau video. Hal menarik lainnya adalah karena kita tidak perlu membawa perangkat untuk menonton video atau menonton televisi karena aplikasi untuk keperluan itu telah pula ditanamkan pada ponsel. Jadinya, ponsel memungkinkan kita duduk sambil menonton video, tanpa harus duduk di suatu tempat.
- h. Ponsel untuk foto diri/selfie pengganti kamera. Yang tidak kalah menarik adalah karena dulu kita menggunakan kamera untuk berfoto baik sendiri maupun bersama-sama. Kini orang tidak harus membawa kamera yang terpisah dari ponsel di genggamannya karena ponsel sudah dilengkapi dengan kamera yang dapat memotret apapun. Bahkan saat ini, bila sendirian, disediakan sidekick berupa selfie stick yang dapat memudahkan orang berfoto atau membuat video pendek sendirian. Perlu diperhatikan juga bahwa sekarang ini ada 1.2 Milyar lebih foto yang di-share setiap harinya.
- i. Ponsel juga bisa dipakai untuk baca buku, surat kabar, dll. Ini tidak kalah menarik. Kalau dulu kita harus membawa buku dalam jumlah banyak, kini buku bisa dimasukkan ponsel dan pemiliknya bisa membaca melalui ponsel, meskipun tentu saja ada keterbatasan bagi generasi imigran yang sudah terbiasa dengan buku cetak.

Singkatnya, ponsel bukan hanya sekedar gadget, tetapi bagian dari seluruh kehidupan kita. Itulah sebabnya pula apabila orang tidak membawa ponsel, atau ponsel tertinggal di rumah, maka kehidupan tidak dapat berjalan dengan tenang karena tidak tahu apa yang sedang terjadi di tempat lain, tidak tahu apa pesan dari kawan, tidak tahu berita hari ini, tidak bisa menghubungi orang lain, tidak bisa mengabadikan gambar kegiatan yang sedang dilakukan, dan sebagainya. Tidak kalah menarik adalah adanya pohon tower untuk mengirimkan sinyal ponsel. Pohon tower menjadi bagian dari kehidupan kita sehari-hari dengan segala resiko yang terjadi dan kemudahan yang diperoleh. Jadi ponsel bukan lagi sekedar gadget, tapi benar-benar telah menjadi bagian dari kehidupan kita.

Menurut Morgan Stanley (www.statista.com) pada tahun 2015, sebanyak 231.2 juta iPhone terjual di dunia dan itu berarti ada 443 set iPhone yang terjual setiap detik. Ditambah dengan produk ponsel lain yang terjual di dunia, diperkirakan setiap detik ada sekitar 1.000 set ponsel terjual. Inilah yang cukup mencengangkan dunia dan saat ini bahkan perbandingan antara ponsel dengan komputer (PC) adalah 5:1.

Ponsel dewasa ini terutama digunakan untuk bermain games dan berkomunikasi dengan keluarga, saudara, kawan, dan mitra bisnis melalui social networking selain tentu saja melalui email, pesan pendek (SMS), dan telpon itu sendiri. Pada dasarnya setiap ponsel sudah diisi aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan oleh para penggunanya, tetapi tidak menutup kemungkinan para pengguna juga dapat mengunduhnya langsung dari ponsel. Saat ini negara yang pengguna ponsel memiliki aplikasi per ponsel terbanyak adalah Jepang (41 aplikasi), disusul oleh Saudi Arabia di ranking 2 (dengan 36 aplikasi) di luar aplikasi yg sudah ter-install.

Generation C

Saat ini, para pengguna ponsel hampir tidak pernah lepas dari ponsel mereka. Itulah sebabnya generasi sekarang ini lebih disebut sebagai Generasi C (Gambar 2). Generasi C adalah generasi yang benar-benar hyper-connected. Mereka secara terus menerus mencari dan mendapatkan informasi dan mereka juga mengirimkan informasi. Kegiatan semacam inilah yang akhirnya menghasilkan apa yang disebut sebagai “information overload & short attention spans,” yaitu terlalu banyak mendapatkan informasi, sering kesulitan menemukan kembali informasi, atau tidak ingat lagi informasi yang dimaksudkan.

Selain menjadi bagian dari komunitas maya, Generasi C juga banyak dipengaruhi oleh peer reviews dan key influencers. Mereka juga suka berbagi (share) dan kadang bahkan overshare. Walaupun tidak seluruh Generasi C memiliki karakteristik yang sama, tetapi Generasi C juga sering disebut sebagai generasi yang narcissistic dan suka selfie sampai akhirnya ada yang terlena dan lupa dengan situasi apa mereka saat itu, misalnya saat sedang menjadi penerima tamu dalam acara pernikahan, mereka selfie sendiri dan melupakan tamu yang hadir.



Gambar 2. Karakteristik Generasi C. diambil dari www.emear.thecisconetwork.com

Digital Darwinism

Banyak perubahan terjadi terutama Karena hadirnya teknologi informasi termasuk ponsel. Teknologi informasi juga telah membentuk karakteristik baru kehidupan masyarakat. Banyak perubahan perilaku yang terjadi di depan mata sebagai akibat dari adanya produk-produk teknologi informasi. Namun pada prinsipnya, masyarakat sekarang tidak bisa lepas dari ponsel, Karena di dalam ponsel ada kehidupan. Kehidupan di dalam ponsel tidak mengenal waktu dan jarak dan mereka yang tidak hadir di dalam ponsel tidak dapat mengikuti realita dalam dunia maya yang kini tidak bisa lepas juga dari dunia nyata. Kita benar-benar hidup di Era Digital Darwinism. Digital Darwinism adalah evolusi masyarakat dan teknologi serta pengaruhnya pada perilaku, harapan, dan kebiasaan (gambar 3).



Gambar 3. Digital Darwinism. Diambil dari http://www.slideshare.net/briansolis/26-disruptive-technology-trends-2016-2018-56796196/3-Digital_DarwinismThe_evolution_of_society

Dalam digital Darwinism, orang yang mampu mengikuti perubahan-perubahan di dunia bukanlah orang yang paling kuat atau paling pandai, tetapi orang yang paling adaptif terhadap perubahan yang terjadi. Mereka yang tidak mampu berubah akan menjadi Digital Dinosaurs.

Bagaimana dengan perpustakaan? Nampaknya perpustakaan juga harus terus mengikuti perkembangan seperti yang dikatakan oleh Ranganathan (1931) bahwa “library is a living organism.” Perpustakaan adalah organisme yang hidup dan selalu mengikuti perkembangan yang terjadi dalam lingkungannya. Untuk bisa tetap hadir dan diterima, perpustakaan harus mengikuti lingkungannya dan apa yang disukai dan diharapkan oleh mereka. Itulah sebabnya perpustakaan terus menerus mengalami pergeseran: Dari perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan terautomasi, lalu menuju smart library; dari koleksi cetak dibaca di tempat, berkembang ke koleksi mikro, elektronik, digital, dan online; dari perpustakaan berbasis koleksi cetak menuju perpustakaan digital, dan masuk ke perpustakaan dalam genggaman. Tentu saja perubahan-perubahan ini layak diikuti Karena perpustakaan dapat memiliki beragam wujud sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan dan perilaku dan kebiasaan masyarakat yang memanfaatkannya.

Informasi dan ekonomi informasi

Saat ini data dan informasi tumbuh secara eksponensial Karena teknologi informasi telah memberikan kemudahan orang dalam menghasilkan informasi. Bahkan saat ini pun telah lahir perpustakaan-perpustakaan data, selain perpustakaan informasi dan pengetahuan.

Meningkatnya produksi informasi yang luar biasa besar saat ini sebetulnya sudah pernah diprediksi oleh vannevar Bush (1945) yang mengatakan bahwa “the investigator is staggered by the findings and conclusions of thousands of other workers” (hal. 180). Dengan banyaknya informasi termasuk informasi ilmiah maka hal tersebut menjadikan para peneliti, pengajar, dan pembelajar semakin kesulitan memilih informasi mana yang tepat untuk mereka Karena mereka “cannot find time to grasp, much less to remember as they appear” (hal. 180). Itulah sebabnya perpustakaan harus dapat memberikan layanan informasi dan pengetahuan yang relevan dan dapat mereka peroleh dengan cepat.

Konsep “attention economics”

Seperti dikatakan di atas, produksi informasi dan pengetahuan meningkat dengan tajam. Untuk dapat membantu para pemustaka—peneliti, dosen, mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya—

pustakawan perlu memiliki ketrampilan *information retrieval* sesuai dengan perkembangannya. Karenanya tidak dipungkiri bahwa perpustakaan kini memiliki peran yang lebih meningkat. Simon (1971) juga melihat hubungan antara meningkatnya jumlah produksi informasi dengan kemampuan mencari dan memanfaatkan informasi. Menurut Simon (1971) dalam dunia yang super kaya informasi seperti sekarang ini, timbul kelemahan pada sisi pemanfaatan informasi, yaitu langkanya informasi yang dikonsumsi. Sementara di satu sisi, apa yang dikonsumsi oleh informasi cukup jelas, yaitu mengonsumsi perhatian penerima informasi. Namun kayanya informasi justru bisa menciptakan kemiskinan perhatian. Dengan kata lain orang perlu memikirkan untuk mengalokasikan perhatian pada informasi secara efisien di antara membanjirnya sumber informasi yang mungkin akan dikonsumsi (Simon, 1971).

Sekali lagi, informasi memiliki kekuatan untuk mengonsumsi perhatian orang, namun demikian, langkanya perhatian terhadap informasi merupakan akibat dari overload informasi (Simon, 1971). Selain itu, dalam ekonomi perhatian, organisasi informasi harus memiliki cara untuk membawa konsumen informasi yang prospektif untuk tetap memiliki perhatian. Disinilah perpustakaan dapat memikirkan hal ini sebagai suatu bentuk layanan. Perpustakaan harus punya peran yang lebih tinggi lagi selain sekedar menyajikan informasi yang belum tentu diketahui oleh para pemustakanya.

Membangun visibilitas informasi yang dimiliki oleh perpustakaan sangat diperlukan—baik secara fisik di dunia nyata, maupun melalui dunia maya. Dalam hal ini, perpustakaan dapat menampilkan koleksinya agar dapat mencuri perhatian para pemustaka. Koleksi justru jangan sampai tersembunyi dan tidak dikenali oleh para pemustakanya. Display koleksi baru, display koleksi berbasis tema, display koleksi seluruhnya dengan disain fisik yang baik—akan memberikan daya tarik bagi pemustaka. Di sisi lain, karena pemustaka juga memiliki media informasi di dalam genggamannya, maka perpustakaan juga perlu membangun daya tarik terhadap koleksi dan perpustakaannya melalui ponsel mereka. Namun demikian perlu diperhatikan juga, ponsel jenis apa yang dimiliki para pemustaka pada umumnya sehingga membangun daya tarik dapat sesuai dengan media yang dimiliki para pemustaka.

Perpustakaan dan pustakawan

Krisis identitas

Dengan meningkatnya media informasi—terutama informasi ringan dan informasi dalam komunikasi dua arah atau group melalui social networking dan social media—maka posisi perpustakaan sebagai penyedia informasi harus bersaing dengan sumber-sumber lain tersebut. Disinilah perpustakaan kemudian memasuki kondisi krisis identitas apabila tidak mengikuti perkembangan yang terjadi dan melakukan perubahan. Krisis identitas bisa disebabkan oleh ketidakcukupan representasi dalam ekonomi perhatian di era digital Darwinism. Itulah sebabnya perpustakaan harus terus menerus mengenali siapa, dimana, bagaimana, dan mengapa pemustaka yang merupakan generasi C itu menjadi konsumen perpustakaan. Juga perlu dipertimbangkan apa dan bagaimana teknologi informasi yang digunakan pemustaka sekarang dan yang akan datang.

Krisis identitas dalam ekonomi perhatian bisa berulang kali terjadi karena dalam dunia yang cepat berubah seperti sekarang ini kita harus terus menerus meredefinisi dan merepresentasi diri (Nilsen and McKechnie, 2002). Dalam ekonomi informasi, kehadiran perpustakaan tidak serta merta mendapatkan pemustaka sehingga pustakawan dan perpustakaan harus mampu membuat kehadirannya dapat dirasakan sebagai media informasi penting bagi Pemustaka.

Agar kehadirannya dapat dirasakan dan dinikmati Pemustaka dalam ekonomi informasi yang membanjir dan dunia yang terus berkembang dengan cepat, perpustakaan harus merepresentasikan diri sebagai lembaga yang memiliki reputasi dalam memberikan layanan terbaik dan relevan bagi pemustaka. Perpustakaan harus menunjukkan diri sebagai institusi yang penting dalam pembangunan pengetahuan dan proses diseminasi informasi melalui berbagai media, termasuk media yang ada dalam genggamannya pemustaka Generasi C. Untuk mendapatkan perhatian dan dikenali, perpustakaan harus keluar dari kebiasaan lama fungsi perpustakaan dan membangun institusi yang memiliki kredibilitas tinggi. Perpustakaan perlu menembus lingkungan informasi masyarakat sekarang agar selalu mendapatkan perhatian dari pemustaka potensial.

Sumber-sumber informasi perpustakaan akan tetap tak dimanfaatkan bila informasi tentang sumber-sumber informasi tersebut tidak sampai ke pemustaka potensial. Perpustakaan harus ada dan hadir dalam media yang digunakan oleh para pemustaka. Sementara itu pustakawannya harus merepresentasikan diri sebagai mediator yang profesional dan visibel.

Merepresentasikan diri sebagai perpustakaan dan pustakawan yang relevan dengan kondisi saat ini serta mampu memberi solusi dan mengantarkan pemustaka dalam membangun pengetahuan merupakan hal terbaik dalam representasi sebuah perpustakaan di era informasi sekarang ini.

Penutup

Mengembangkan perpustakaan harus melihat realita keseharian—dimanakah para pemustaka biasanya berada? Di dunia nyata dan atau di dunia maya? Dalam membangun perpustakaan di dunia nyata, tentu perlu disesuaikan dengan kondisi saat ini. Bagaimana perilaku pemustaka dalam memanfaatkan maupun mencari informasi. Namun demikian, Karena saat ini dunia nyata dan dunia maya tidak memiliki batas yang jelas dan bahkan saling terkait, maka pustakawan perlu mempertimbangkan pentingnya layanan yang mudah dimengerti dan melebihi harapan para pemustaka Generasi C. Terkait dengan pengembangan perpustakaan, Puacz (2002) mengatakan:

“if the online presence of a library is not informative, innovative, and service-oriented, there is little to stop e-patrons from surfing on to different sites that better meet their needs” (hal. 113).

Menurut Puacz (2002) di atas, bila perpustakaan hadir di dunia maya tetapi tidak informatif, tidak inovatif, dan tidak berorientasi pada layanan, kecil kemungkinan bisa menghentikan pemustaka untuk mengakses situs lain yang mampu memenuhi kebutuhan mereka. Situs web perpustakaan bisa memiliki daya tarik tersendiri bagi generasi sekarang karena situs web perpustakaan dipandang sebagai cerminan atas layanan dan sumber-sumber yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan. Namun demikian, perpustakaan harus memahami jenis-jenis media yang ada. Jelas akan berbeda antara orang yang mengakses perpustakaan dengan menggunakan komputer desktop dan orang yang mengakses perpustakaan dengan menggunakan ponsel. Dengan kata lain, arsitektur informasi harus diperhatikan oleh para pustakawan agar memberikan daya tarik tersendiri. Tentu saja aksesibilitas sebuah situs web juga terkait dengan kemudahan dan tautan antara satu situs dengan situs lain. Itulah sebabnya, sebuah situs perpustakaan juga harus dapat ditemu-kembali melalui mesin telusur umum dan dengan media yang banyak digunakan oleh pemustaka.

Hernon dan Altman (1998) mengatakan bahwa jika pemustaka dan koleksi tidak bisa bertemu secara menarik dan berarti, perpustakaan tidak lebih dari sekedar Gudang yang mahal.

Perpustakaan harus selalu berusaha membuat pemustakanya “aware” dan tertarik dengan perpustakaan melalui berbagai media yang dimiliki pemustaka. Sekedar memberikan layanan kepada pemustaka tidak akan memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan.

Ida F. Priyanto, *Pendidikan: S1 Sastra Inggris, Universitas Gadjah Mada (1989); S2 Information Studies, Loughborough University of Technology, UK (1991); S2 Library and Information Studies, University of Wales, UK (1996); dan S3 Information Science, iSchool, University of North Texas (2015). Pekerjaan: Pengajar, MIP, Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada. Visiting professor di Prince of Songkhla University, Thailand. Korespondensi: idafp75@gmail.com*

Referensi

- Bush, V. (1999). As we may think. In *Library Computing*, 18(3), 180-188 (reprinted from 1945 publication).
- Dresang, E. (2013). Digital libraries and youth: Learning labs, literacy leaders, radical resources dalam Beheshti, J. & Large, A. 2013. *The Information Behavior of a New Generation: Children and Teens in the 21st Century*. Lanham, MD.: Scarecrow Press. Pp. 93-116.
- Kazi, Nishat, (2012). The Identity Crisis of Libraries in the Attention Economy. dalam *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 684.
<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/684>
- Leerburger, BA. (1989). Promoting and marketing the library. Rev. ed. Boston: Hall.
- Nilsen, K., & McKechnie, E. F. (2002). Behind closed doors: An exploratory study of the perceptions of librarians and the hidden intellectual work of collection development in Canadian public libraries. *Library Quarterly*, 72(3), 294–325.
- Puacz, JH. (2002). Catching (and Keeping) E-Patrons. In: Marylaine Block, *Net Effects: How librarians can manage the unintended consequences of the Internet*. New Delhi: Ess Publications in association with Information Today, Inc, New Jersey.
- Simon, HA. (1971). Designing Organizations for an Information-Rich World. In: Martin Greenberger, *Computers, Communication, and the Public Interest*. Baltimore, MD.: The Johns Hopkins Press.