

**GELAGAT PENCARIAN MAKLUMAT DI
JABATAN PERKHIDMATAN PENERANGAN
DAN JABATAN PENYIARAN MALAYSIA**

OLEH

IBRAHIM BIN ALI

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia**

1998

© Ibrahim bin Ali, 1998. Hak cipta terpelihara.

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju mengizinkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenanaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN.**

ABSTRAK

Gelagat Pencarian **Maklumat** Di Jabatan Perkhidmatan Penerangan dan Jabatan Penyiaran Malaysia

Tujuan kajian **ini** ialah untuk meninjau gelagat pencarian maklumat **di** kalangan **para** komunikator di Jabatan Perkhidmatan Penerangan (JPP) dan Jabatan Penyiaran Malaysia (**JPM**). Secara khususnya, objektif kajian ialah untuk mengenalpasti tahap usaha pencarian maklumat di kalangan **para** komunikator di JPP dan JPM, mengenalpasti hubungan antara usaha pencarian maklumat dengan angkubah-angkubah kecukupan maklumat, pentingnya pengetahuan, kebolehan capaian sumber maklumat, bergunanya sumber maklumat, dan **faktor-faktor** demografi, membuat perbandingan dari **aspek** gelagat pencarian maklumat antara **para** komunikator di JPP dengan JPM, dan, mengenalpasti **faktor-faktor penentu** yang mempengaruhi usaha pencarian maklumat di dalam sesebuah organisasi. Responden adalah terdiri dari 127 orang **Pembantu** Penerangan Gred S7 dan Penerbit Rancangan Gred 67 yang bertugas di Perks, Kedah, Pulau Pinang dan Perak. Pengumpulan data dibuat dengan kaedah **soal-selidik berstruktur** dan penganalisan menggunakan **statistik diskriptif** dan inferensi. Fokus kajian **ini** ialah terhadap sumber interpersonal (penyelia, rakan **sejawat**, **kursus/taklimat**, pegawai-pegawai di jabatan lain, dan khalayak sasaran), sumber bertulis (**papan** kenyataan di jabatan, bahan-bahan **bercetak** yang diterbitkan oleh jabatan, bahan-bahan **bercetak** yang bukan diterbitkan oleh jabatan, dan akhbar), dan sumber **elektronik** (radio, **televisyen**, dan internet). Dapatan kajian **ini** menunjukkan **1)** usaha pencarian maklumat melalui sumber **bertulis** adalah berada di tahap yang tinggi **tetapi** ianya adalah di tahap sederhana sahaja **bagi** sumber interpersonal dan sumber elektronik, **2)** tahap pencarian maklumat melalui sumber interpersonal dan sumber elektronik adalah lebih tinggi di kalangan **para** komunikator di JPM berbanding dengan JPP, **3)** tidak terdapat **perbezaan** yang **signifikan** dalam usaha pencarian maklumat dari segi jantina dan **tempoh perkhidmatan** **tetapi** faktor umur menunjukkan hubungan negatif yang signifikan, **4)** terdapat hubungan **positif** yang signifikan antara usaha pencarian maklumat dengan kebolehan capaian sumber maklumat, bergunanya sumber maklumat, pentingnya pengetahuan dan kecukupan maklumat. Dapatan utama kajian **ini** menunjukkan, kebolehan capaian sumber maklumat dan bergunanya sesuatu sumber maklumat adalah merupakan **faktor** peramal terbaik (*the best predictors*) **bagi** usaha pencarian maklumat. Oleh itu dicadangkan supaya kedua-dua jabatan menyusun **strategi** dan mengambil langkah-langkah yang sewajarnya **bagi** meningkatkan tahap kebolehan capaian **sumber-sumber** maklumat dan tahap bergunanya (kualiti) **sumber-sumber** maklumat supaya dapat memberangsangkan **lagi** usaha pencarian maklumat di dalam organisasi **masing-masing**.

ABSTRACT

Information Seeking Behavior at the Department of Information and Department of Broadcasting

This study investigated the information seeking behavior of communicators from Department of Information (**DOI**) and Department of Broadcasting (DOB). The objectives of this study were to determine the level of information seeking among communicators at **DOI** and DOB, to determine the relationship between variables of information adequacy, knowledge importance, information source accessibility, and information source usefulness with information seeking, to compare communicators' information seeking behavior between respondent in **DOI** and DOE, and lastly to determine the best predictor variables **of** information seeking. Respondents were 127 employees (Assistant **Information** Officer Grade S7 and Producers Grade **B7**) in Perks, Kedah, Penang and **Perak** from both departments. Data were obtained through **self-**administered questionnaires. Descriptive and inferential statistics were used to analyze data. Twelve information potential sources of which communicators could obtain information about organization, task, and audience were included. These were further combined into three indices of information sources: interpersonal source (supervisor, co-worker, **course/briefing**, officer outside the department, and audience), written source (notice board, departmental print sources, printed **sources** (newspaper and magazines), and electronic sources (radio, television, and Internet). Findings revealed that 1) the level of information seeking among the respondents were relatively high for written sources, and were moderates for interpersonal and electronics sources, 2) information seeking from interpersonal and electronics sources among communicators' of **DOB** was higher than **DOI**, 3) there were no significant **difference** between gender and job tenure with information seeking but age were negatively related, and 4) there were **positively** significant relationship between information adequacy, knowledge importance, information source accessibility, and information sources usefulness with communicators' information seeking. The major finding of this study revealed that perceived information source **accessibility** and perceived information source usefulness were the best predictors of communicators' information seeking behavior. It was recommended that both departments need to increase their effort in facilitating information source accessibillii and the usefulness (quality) of information sources in order to promote information seeking among the communicators.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah kerana dengan izin dan rahmatnya dapat saya menyiapkan tests ini dan menyempurnakan pengajian siwazah di Universiti Utara Malaysia (UUM).

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada kedua-dua penyelia saya, iaitu Encik Mohd. Taib Ariffin dan Tuan Syd Abdul Rahman Syd Zin terhadap segala nasihat dan tunjuk ajar yang diberikan kepada saya bagi menyiapkan tesis ini.

Saya juga merakamkan terima kasih kepada Jabatan Perkhidmatan Awam dan Kerajaan Malaysia kerana menganugerahkan biasiswa bagi saya melanjutkan pengajian siswazah di UUM.

Ribuan terima kasih saya tujukan kepada Jabatan Perkhidmatan Penerangan dan Jabatan Penyiaran Malaysia di atas kerjasama membenarkan saya mengendalikan kajian di kalangan anggota masing-masing. Khususnya, saya mengucapkan berbilang-banyak terima kasih kepada semua Pembantu Penerangan Gred S7 dan Penerbit Rancangan Gred B7 kerana telah sudi mengambil bahagian dalam kajian ini. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada semua pensyarah dan rakan-rakan yang telah banyak membantu saya di sepanjang pengajian di UUM.

Seterusnya, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ayahanda dan bonda yang dikasihi juga ibu bapa mertua yang banyak menghulurkan doa dan harapan. Kepada isteri tersayang, Salmah binti Ismail, saya mengucapkan jutaan terima kasih di atas pertolongan, kesabaran, doa dan sokongan yang diberikan sepanjang masa. Bagi anak-anak yang dikasihi, Mohd. Iqbal Hakim, Nur Safuraa, Nur Syahirah, Mohd. Iiiyas Hakim, dan Nur Salsabrina semoga Ijazah Sarjana ini menjadi dorongan untuk kalian di hari muka.

Akhirnya, saya mendoakan semoga Allah memberikan keberkatan kepada kita semua bagi mencapai kejayaan di dunia dan di akhirat.

**IBRAHIM BIN ALI,
Universiti Utara Malaysia,
Sintok.
1998.**

JADUAL KANDUNGAN

<u>Kandunaan</u>	<u>Halaman</u>
KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	ix
BAB SATU: PENGENALAN	
Latar Belakang Kajian	1
Latar Belakang Masalah	6
Objektif Kajian	a
Pentingnya Kajian	9
Definisi Istilah	10
Batasan Kajian	24
BAB DUA: ULASAN KARYA	
Pencarian Maklumat	25
Kecukupan Maklumat	31
Pentingnya Pengetahuan	32
Kebolehan Capaian Sumber Maklumat	34
Bergunanya Sumber Maklumat	35
Faktor-faktor Demografi	36
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN	
Kerangka Konseptual Kajian	38
Pencarian Maklumat	41
Maklumat Diperolehi Tanpa Mencari	43
Kecukupan Maklumat	45
Pentingnya Pengetahuan	46
Kebolehan Capaian Sumber Maklumat	48
Bergunanya Sumber Maklumat	49
Faktor Demografi	50
Hipotesis Kajian	50
Populasi dan Persampelan	51
Pengumpulan Data	51

Soal-selidik	52
Kajian Rintis	53
Penganalisan Data	54
BAB EMPAT: ANALISIS DAN HASIL KAJIAN	
Analisis Diskriptif	57
Latar Belakang Responden	57
Kecukupan Maklumat	59
Pentingnya Pengetahuan	61
Kebolehan Capaian Sumber Maklumat	66
Bergunanya Sumber Maklumat	69
Maklumat Diperolehi Tanpa Mencari	73
Pencarian Maklumat	73
Faktor-faktor Demografi	83
Ujian Reliabiliti	98
Ujian Hipotesis	101
BAB LIMA: RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
Ringkasan	120
Perbincangan dan Kesimpulan	122
Implikasi Terhadap Teori	135
Cadangan	138
Cadangan Kajian Akan Datang	144
BIBLIOGRAFI	146
LAMPIRAN	
Lampiran A: Matriks Korelasi Pearson	150
Lampiran B: Borang Soal-selidik	151

SENARAI JADUAL

<u>Jadual</u>	<u>Halaman</u>
3.1 Ujian Reliabiliti Untuk Kajian Rintis.	54
4.1 Maklumat ringkas mengenai latar belakang responden.	58
4.2 Tahap kecukupan maklumat mengikut persepsi para komunikator mengenai organisasi, tugas harian, dan khalayak sasaran.	60
4.3 Tahap pentingnya pengetahuan mengikut persepsi para komunikator mengenai organisasi, tugas harian, dan khalayak sasaran.	62
4.4 Tahap pentingnya pengetahuan mengikut persepsi para komunikator mengenai tugas harian yang mendorong kepada ganjaran intrinsik dan ekstrinsik.	64
4.5 Persepsi para komunikator terhadap kebolehan capaian sumber maklumat.	67
4.6 Tahap bergunanya maklumat yang diperolehi dari pelbagai sumber bagi menambah pengetahuan dan kefahaman mengenai tugas harian para komunikator.	71
4.7 Tahap para komunikator memperoleh maklumat mengenai tugas harian melalui sumber tertentu tanpa mencarinya.	74
4.8 Tahap para komunikator membuat pencarian maklumat melalui pelbagai sumber bagi meningkatkan pengetahuan dan kefahaman mengenai tugas harian.	76
4.9 Tahap para komunikator memperoleh maklumat mengenai tugas harian melalui pelbagai sumber setelah berusaha mencarinya.	79
4.10 Perbandingan min antara sampel penuh, sampel lelaki dan sampel perempuan bagi angkubah-angkubah pencarian maklumat.	84
4.11 Perbandingan min antara tiga kategori umur bagi angkubah-angkubah pencarian maklumat.	88

4.12	Perbandingan min antara tiga kategori tempoh perkhidmatan bagi angkubah-angkubah pencarian maklumat.	91
4.13	Perbandingan min antara jabatan bagi angkubah-angkubah pencarian maklumat.	95
4.14	Ujian reliabiliti untuk angkubah-angkubah yang digunakan dalam kajian.	100
4.15	Analisis Korelasi Pearson untuk angkubah-angkubah kecukupan maklumat, pentingnya pengetahuan, kebolehan capaian sumber maklumat, bergunanya sumber maklumat dengan pencarian maklumat melalui sumber interpersonal, sumber bertulis, dan sumber elektronik.	102
4.16	' ONEWAY ANOVA ' bagi menentukan perbezaan dari segi gelagat pencarian maklumat antara tiga kategori umur responden.	107
4.17	' ONEWAY ANOVA ' bagi menentukan perbezaan dari segi gelagat pencarian maklumat antara tiga kategori tempoh perkhidmatan.	109
4.18	Ujian-t bagi menentukan perbezaan dari segi gelagat pencarian maklumat antara para komunikator lelaki dengan perempuan.	111
4.19	Ujian-t bagi menentukan perbezaan dari segi gelagat pencarian maklumat antara para komunikator di JPP dan JPM.	112
4.20	Analisis 'Stepwise Regression' bagi menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi pencarian maklumat melalui sumber interpersonal, sumber bertulis, dan sumber elektronik.	116

SENARAI RAJAH

<u>Rajah</u>		<u>Halaman</u>
3.1	Gam barajah Kerangka Konseptual Kajian Gelagat Pencarian Maklumat Dalam Organisasi.	40
4.1	Tahap Kecukupan Maklumat Mengenai Organisasi, Tugas Harian dan Khalayak Sasaran.	60
4.2	Tahap Pentingnya Pengetahuan Mengenai Organisasi, Tugas Harian dan Khalayak Sasaran.	62
4.3	Tahap Pentingnya Pengetahuan Mengenai Tugas Harian Yang Mendorong Kepada Pelbagai Ganjaran.	65
4.4	Persepsi Para Komunikator Terhadap Kebolehan Capaian Sumber Maklumat Berdasarkan Skor Min.	68
4.5	Tahap Bergunanya Pelbagai Sumber Maklumat Berdasarkan Skor Min.	72
4.6	Tahap Pencarian Maklumat Melalui Pelbagai Sumber Berdasarkan Skor Min.	77
4.7	Tahap Para Komunikator Memperoleh Maklumat Setelah Mencarinya.	80
4.8	Tahap Pencarian Maklumat Bagi Sumber Interpersonal, Sumber Bertulis, dan Sumber elektronik.	82
4.9	Perbandingan Min Antara Sampel Lelaki dan Sampel Perempuan Bagi angkubah-angkubah Pencarian Maklumat.	85
4.10	Perbandingan Min Antara JPP dan JPM.	96
4.11	Rajah Lintasan Menunjukkan Korelasi antara Angkubah-angkubah Bebas Dengan Angkubah Pencarian Maklumat.	103
4.12	Rajah Lintasan Model Pencarian Maklumat.	117



Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN **KERJA** TESIS
(Certification of Thesis Work)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(*We, the undersigned, certify that*)

IBRAHIM BIN ALI

calon untuk Ijazah _____ Sarjana Sains (Pengurusan)
(*candidate for the degree of*)

telah mengemukakan tesisnya yang bertajuk
(*has presented his/her thesis of the following title*)

Gelagat Pencarian Maklumat Di Jabatan Perkhidmatan Penerangan
dan Jabatan Penyiaran Malaysia.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis
(*as it appears on the title page and front cover of thesis*)

bahawa tesis tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan
meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(*that the thesis is acceptable in form and content, and that a satisfactory knowledge
of the field is covered by the thesis*).

AJK Tesis
(Thesis Committee)

Nama En. Mohd. Taib Ariffin
(Name) : _____
(Penyelia Utama/Principal Supervisor)

Tandatangan
(Signature) :

Nama Tn. Syd Abdul Rahman Syd Zin
(Name) : _____

Tandatangan
(Signature) :

Tarikh 6.5.98
(Date) : _____

BAB SATU

Pengenalan

Latar Belakang Kajian

Komunikasi memainkan peranan penting dalam menjayakan wawasan, **missi** dan matlamat organisasi. Dari perspektif organisasi, Goldhaber (1992) mengibaratkan komunikasi sebagai minyak pelincir yang akan membolehkan jentera organisasi bergerak dan berfungsi dengan licin dan teratur. Beliau **juga** menyatakan bahawa berdasarkan kepada beberapa hasil penyelidikan yang dibuat **tentang** nilai komunikasi dalam organisasi menunjukkan adanya perkaitan antara sistem komunikasi yang berkesan dengan prestasi organisasi yang tinggi.

Robbins (1996) menyatakan, sesuatu idea tidak kira **betapa hebat** sekalipun, adalah tidak bermakna sehinggalah ianya dipindahkan dan difahami oleh orang lain. Hanya dengan memindahkan maksud dari seorang kepada seorang yang lain maklumat dan idea boleh disampaikan. Walaubagaimanapun komunikasi adalah lebih dari menyampaikan maksud. Ianya **juga** hendaklah difahami. Oleh itu, komunikasi perlu merangkumi kedua-dua aspek iaitu pemindahan dan pemahaman sesuatu maksud. Tujuan dari komunikasi ialah supaya penerima **bertindak** mengikut **apa** yang diharapkan oleh penghantar mesej.

Menurut Scott dan Michell (1976) komunikasi dalam organisasi merangkumi **empat** fungsi utama iaitu kawalan, motivasi, pernyataan emosi dan maklumat. Pertama, komunikasi bertindak untuk mengawal gelagat ahli-ahli sesuatu organisasi dengan beberapa **cara**. Organisasi

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Ahmad Sarji Abdul Hamid (1996), *Civil Service Reforms Towards Malaysia's Vision 2020*. Petaling Jaya: Pelanduk Publication.
- Asher, H.B. (1983), *Causal Modeling*. Beverly Hills: SAGE Publication.
- Atkin, C. (1973), "Instrumental Utilities and Information Seeking," dalam Peter Clarke (ed.), *New Mode/ for Communication Research*. Beverly Hills: Sage Publication, Vol. 11.
- Bauer, R. A. (1973), "The Audience," dalam Pool I.S. et.al. (eds.), *The Handbook of Communication*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Brown, M. dan Kearl, B. (1976), "Local and Functional Relavancy," *Land Tenure Center*. Madison: University of Wisconsin.
- Buss, L. J. (1967), "Motivational Variables and Information Seeking in the Mass Media," *Journalism Quarterly*, 44: 130-133.
- Chaffee, S. H., Stamm, K.R., Guerrero, J. L. dan Tipton, L. P. (1969), "Experiments on Cognitive Discrepancies and Communication," *Journalism Monographs*, No. 14.
- Debons, A., Horne, E., dan Cronenweth, S. (1988), *Information Science An Integrated View*. Boston: G.K. Hall & Co.
- Donoheu, G., Tichenor, P. dan Olien, C. (1975), "Mass Media and the Knowledge Gap: A Hypothesis Reconsidered," *Communication Research*, 2 (1) 3-23.
- Fett, J. (1975), "Situational factors and Peasants' Search for Market Information," *Journalism Quarterly*, 52: 429-435.
- Friendlander, J. (1973), "Clinician Search for Information," *Journal of the American Society of Information Science*, 24: 65-69.
- Gesberger, P. G., dan Allen, T. J., (1968), "Criteria Used by Researchers and Development Engineers in the Selection of an Information Source," *Journal of Applied Psychology*, 54 (4) 272-279.
- Goldhaber, G. M. (1992), *Komunikasi Da/am Organisasi* (terjemahan Omardin Haji Ashaari dan Azahar Raswan Dean Wan Din). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Goldhaber, G. M., Yates, M. P., Porter, D. T., dan Lesniak, R., (1978), "Organizational Communication," *Human Communications Research*, 5 (1) 76-96.
- Grunig, J. (1975), "A Multi System Theory of Organizational Communication," *Communication Research*, 2: 99-136.
- Hoffman, E. dan Roman, P. (1984), "Information Diffusion in the Implementation of Innovation Process," *Communication Research*, 11: 114-140.
- Kementerian Penerangan Malaysia (1996), **Pengenalan Kepada Organisasi Kementerian Penerangan Malaysia**. Kuala Lumpur.
- Krikelas, J. (1983), "Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts," *Drexel Library Quarterly*, 19: 5-20.
- Landau, J. C. dan Werbel J. D. (1995), 'Sale Productivity of insurance Agents During the First Six Months of Employment: Differences Between Older and Younger New Hires,' *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 15 (4) 33-43.
- Levin, M. A. (1991), "The Information-Seeking Behavior of Local Government Officials," *American Review of Public Administration*, 21 (4) 271-286.
- Machlup, F., dan Manfield, U. (eds.) (1980) **The Study of Information: Interdisciplinary Messages**. New York: John Wiley & Sons.
- Mahathir Mohamad (1994). "Speech on Launching the Civil Service Link Network at the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit in the Prime Minister's Department," dalam **Alagasari, G., Mahathir: the Awakening**. Kuala Lumpur: Uni-Strength Sdn. Bhd.
- McDonough, A. M. (1963), Information Economics and Management Systems**. New York: McGraw Hill.
- McLeod, R. Jr. (1995), Management Information Systems: A Study of Computer-Based Information Systems**. 6th. Ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mohammed Zin **Nordin (1993), The Relationship Between Perception of Cognitive Uncertainty, Knowledge Importance, Information Source Accessibility and Information Source Usefulness**, and Information Seeking, Ph.D. Dissertation, University of Wisconsin-Madison. Ann Arbor: UMI Dissertation Services.
- Mooers, C.N. (1968), "Mooers Law, or Why Some Retrieval System are Used and Others Not," *American Documentation*. 11 (3).

- Oh, C. H. (1996), "Information Searching in Governmental Bureaucracies: An Integrated Model," *American Review of Public Administration*, 26 (1) 41-70.
- O'Hair, D., Friedrich, G. W., and Shaver, L. D. (1995), *Strategic Communication In Business and the Professionals*. 2nd. Ed. Boston: Houghton Mifflin Co.
- O'Reilly, C. A. III (1982), "Variation in Decision Makers' use of Information Sources: The Impact of Quality and Accessibility of Information," *Academy of Management Journal*, 25 (4) 756-771.
- Osman Ayub (1988), *Etika Kerja & Pmfessionalisme Islam*. Kuala Lumpur: Sabha-Famdev.
- Pao, M. L. (1989), *Concepts of Information Retrieval*. Englewood: Libraries Unlimited, Inc.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. (1977), "Administrator effectiveness: The effects of advocacy and information sharing on achieving outcomes in an organizational context," *Human Relations*, 30: 641-656.
- Riffe, D., (1987), "Comparison of Media and Other Sources of Information for Alabama Legislator," *Journalism Quarterly*, 47-53.
- Robbins, Stephen P. (1996), *Organizational Behavior Concept, Controversies, and Applications*, 7th. Ed. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- Rogers, E. M. dan Shoemaker, R. (1971), *Diffusion of Innovation: A Cross Cultural Approach*. New York. The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983), *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Rothman, J. (1974), *Planning and Organizing For Social Change*. New York: Colombia University Press.
- Salasin, J., dan Cedar, T., (1985), "Information Seeking Behavior in an Applied Research/Service delivery Setting," *Journal of the American Society for Information Science*, 36 (2) 94-102.
- Samsudin Abd. Rahim (1989), *Pencarian Maklumat Diachronik Dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Schneider, B. (1973), "The Perception of Organizational Climate: The Customers View," *Journal of Applied Psychology*, 57: 148-256.

- Schramm, W. dan Porter, W.E. (1982), *Men, Women, Messages and Media: Understanding Human Communication*, 2nd. Ed. New York: Harper and Row.
- Scot, W. G., dan Mitchell, T. R. (1976), "Organization Theory: A Structural and Behavioral Analysis," Homewood, IL: Richard D. Irwin, dalam Robbins, Stephen P. (1996), *Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Applications*. 7th. Ed. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- Shannon, C., dan Weaver, W. (1949), "The Mathematical Theory of Communication," Urbana: University of Illinois Press, dalam McQuail, D. dan Windahl, S. (1973). *Communication Models For The Study of Mass Communication*. 2nd. Ed. Singapore: Longman.
- Sridar, M. S. (1987), "Information and Communication Behavior of Woman Space Technologists," *R&D Management*, 17(4) 301-309.
- Star, S. dan Hughes, H. (1950), "Report on an educational campaign: The Cincinnati plan for the United Nations," *American Journal of Sociology*, 55: 389-400.
- Taylor, R. (1975), "Age and Experience as Determinants of Managerial Information Processing and Decision Making Performance," *Academy of Management Journal*, 18: 74-81.
- Trenholm, S. (1995), *Thinking through communication: an introduction to the study of human communication*. Needham Heights, Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Vroom, V. H. (1964), "Work and Motivation". New York: Wiley, dalam Robbins, Stephen P. (1996), *Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Applications*. 7th. Ed. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.