

**DIE AKADEEMIESE INLIGTINGSBIBLIOTEKARIS IN 'N  
ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING**

Louisa Johanna Vos  
B.A., H.D.B.

Verhandeling voorgelê vir die graad **Magister Bibliothecologiae** in die Skool vir Kommunikasiestudies, Fakulteit Lettere en Wysbegeerte aan die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

Studieleier: Mev. E.J. Robinson

POTCHEFSTROOM  
2001

## Voorwoord

Die volgende persone het 'n belangrike rol in die voltooiing van hierdie verhandeling gespeel. My opregte dank aan:

- Zabeth Robinson, my studieleier, vir haar bekwame leiding en volgehoue ondersteuning;
- dr Chrissie Reinecke vir die kundige taalversorging;
- mnr Tom Larney, Direkteur Biblioteekdienste, vir die geleentheid om hierdie studie te kon voltooi;
- my kollegas by die Ferdinand Postma Biblioteek; veral aan Ria, Gerda, Erika, Suzette, Marlene, Christine en Elize vir julle belangstelling, aanmoediging en instaan tydens my studieverlof;
- my ouers, Willie en Katrien Herbst vir julle onvoorwaardelike liefde en vertroue;
- Vossa en ons 3 seuns, André, Wicus en Sydney wat my met soveel liefde en begrip ondersteun het.

*"Ons Here het my oorlaai met sy genade ...*

*aan Hom wat vir ewig Koning is, die*

*onverganklike, onsienlike, ewige God,*

*kom toe die eer en heerlijkheid*

*tot in alle ewigheid!"*

*1 Tim. 3:14, 17.*

## INHOUDSOPGAWE

Abstract

### HOOFSTUK 1

INLEIDING, PROBLEEM EN DOELSTELLINGS .....	14
1.1 Inleiding en probleemstelling.....	14
1.2 Doelstellings .....	17
1.3 Basiese teoretiese stelling .....	17
1.4 Terreinafbakening.....	17
1.5 Metode van ondersoek .....	18
1.6 Literatuurondersoek.....	18
1.7 Hoofstukindeling .....	18

### HOOFSTUK 2

INLIGTINGSDIENS IN 'N TRADISIONELE INLIGTINGSOMGEWING .....	20
2.1 Inleiding .....	20
2.2 Inligtingsdiens en inligtingsbibliotekaris.....	20
2.3 Historiese oorsig.....	21

2.3.1	Ontwikkeling van inligtingsdiens.....	21
2.3.1.1	Amerika .....	21
2.3.1.2	Suid-Afrika .....	22
2.4	Die akademiese inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtings omgewing.....	24
2.4.1	Inligtingsverskaffing .....	24
2.4.1.1	Benaderings tydens inligtingsverskaffing .....	25
2.4.1.2	Persoonlike kontak tussen inligtingsbibliotekaris en gebruikers.....	26
2.4.1.3	Die tradisionele inligtingsomgewing .....	27
2.4.1.3.1	Die fisiese omgewing .....	27
2.4.1.3.2	Die inligtingsbronne .....	28
2.4.1.4	Die inligtingsnavraag.....	29
2.4.1.4.1	Tipes navrae .....	29
2.4.1.5	Die inligtingsonderhoud .....	30
2.4.1.6	Die soekproses .....	31
2.4.2	Gebruikersopleiding of onderrig .....	32
2.4.3	Gebruikersleiding.....	33
2.5	Interafhanklikheid binne die organisasiestruktuur.....	34
2.6.....	Bevoegdhede van die inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing .....	35

2.7	Samevatting.....	36
-----	------------------	----

### HOOFSTUK 3

	INLIGTINGSDIENS IN 'N ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING .....	38
--	---	----

3.1	Inleiding .....	38
-----	-----------------	----

3.2	Elektroniese inligtingsdiens.....	38
-----	-----------------------------------	----

3.3	Algemene ontwikkeling van die elektroniese inligtingsomgewing .....	39
-----	---	----

3.3.1	Ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne.....	41
-------	---	----

3.3.1.1	Intydse databasisse .....	41
---------	---------------------------	----

3.3.1.2	CD-ROM.....	41
---------	-------------	----

3.3.1.3	Internet .....	42
---------	----------------	----

3.4	Die akademiese inligtingsomgewing .....	44
-----	---	----

3.5	Inligtingsverskaffing in 'n elektroniese inligtingsomgewing .....	45
-----	---	----

3.5.1	Kontak tussen die gebruiker en die inligtingsbibliotekaris.....	46
-------	---	----

3.5.2	Die veranderde voorkoms van die inligtingsomgewing.....	47
-------	---	----

3.5.2.1	Openbare werkstasies .....	48
---------	----------------------------	----

3.5.2.2	Paraprofessionele personeel .....	48
---------	-----------------------------------	----

3.5.2.3	"Roving" van inligtingsbibliotekaris.....	50
---------	---	----

3.5.3	Soektogte in 'n elektroniese inligtingsomgewing .....	50
-------	---	----

3.5.3.1	Intydse databasisse as inligtingsbron.....	50
3.5.3.1.1	Evaluering van intydse databasisse as inligtingsbron.....	51
3.5.3.2	CD-ROM as inligtingsbron .....	52
3.5.3.2.1	Evaluering van CD-ROM as inligtingsbron .....	53
3.5.3.3	Internet as inligtingsbron .....	54
3.5.3.3.1	Evaluering van Internet as inligtingsbron.....	56
3.5.4	Inligtingsonderhoud.....	58
3.5.5	Soektogte gedoen deur inligtingsbibliotekaris .....	60
3.5.6	Soektogte gedoen deur gebruikers .....	61
3.6	Samevatting.....	61

#### HOOFSTUK 4

	VERANDERDE TAKE VAN DIE INLIGTINGSBIBLIOTEKARIS IN 'N ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING, MET SPESIFIEKE VERWYSING NA OPLEIDING, INLIGTINGSBESTUUR EN ELEKTRONIESE INLIGTINGSNAVRAAG HANTERING.....	51
4.1	Inleiding .....	51
4.2	Die akademiese inligtingsbibliotekaris as opleier.....	64
4.2.1	Nouer samewerking met verskillende fakulteite/skole .....	68
4.2.2	Opleidingsbibliotekaris .....	69
4.2.3	Opleidingsbehoefte van Suid-Afrikaanse gebruikersgroepe .....	70
4.2.3.1	Kultureel diverse groepe .....	70

4.2.3.2	Voorgraadse studente.....	72
4.2.3.3	Nagraadse studente.....	75
4.2.3.4	Dosente en navorsers .....	76
4.2.4	Tipes opleiding.....	77
4.2.4.1	Individuele opleiding.....	78
4.2.4.2	Groepsopleiding.....	79
4.2.4.2.1	Algemene biblioteekoriëntering .....	79
4.2.4.2.2	Demonstrasie of lesings.....	79
4.2.4.2.3	Elektroniese klaskamer .....	80
4.2.4.3	Webgebaseerde opleiding .....	80
4.2.4.4	Vergelyking van verskillende opleidingsmetodes .....	81
4.2.4.5	Voordele van gebruikersopleiding .....	83
4.2.4.5	Nadele van gebruikersopleiding .....	83
4.3	Die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder.....	84
4.3.1	Ontsluiting, beheer en bestuur van Internetinligting.....	85
4.3.1.1	Samestelling van die Web.....	85
4.3.1.2	Problematiek van inligting op die Web .....	85
4.3.1.3	Skep van vakgerigte onderwerpsgidse.....	86
4.3.1.4	Gebruik van klassifikasie vir die organisering van Internetinligting ...	87

4.3.1.5	Skep van bibliografiese inligting – Metadata .....	87
4.3.2	Gebruikmaking van intranette .....	88
4.3.3	Ondersteuning van studente en fakulteite deur skep van kurrikulêre elektroniese teks op die Internet/intranet .....	88
4.3.4	Fasiliteer die toegang tot inligtingsbronne .....	89
4.3.5	Samewerking in konsortiumverband .....	90
4.3.6	Die identifisering, aanskaf en organisering van elektroniese databasisse, multimediate programme en gedrukte inligtingsbronne.....	91
4.3.7	Ontwikkeling van interne datapakhuis (data warehouse).....	92
4.3.8	Generiese koppelvlak vir verskillende elektroniese inligtingsbronne..	92
4.4	Die inligtingsbibliotekaris en elektroniese inligtingsnavraaghantering met behulp van elektroniese pos .....	93
4.4.1	Elektroniese pos .....	93
4.4.2	Ondersoeke na die gebruikmaking van elektroniese pos tydens inligtingsnavraaghantering.....	94
4.4.3	Elektroniese onderhoudvoering.....	96
4.4.3.1	Inleiding en probleemstelling.....	96
4.4.3.2	Navraagonderhandeling.....	97
4.4.3.3	Opsomming en bevestiging.....	97
4.4.4	Elektroniese inligtingsnavraagvorm.....	97
4.4.4.1	Persoonlike inligting .....	98



4.4.4.2	Onderwerpsinligting .....	98
4.4.4.3	Addisionele inligting .....	98
4.4.5	Voorbeeld van 'n elektroniese inligtingsnavraagvorm.....	99
4.4.6	Voordele van inligtingsnavraaghantering met behulp van elektroniese pos .....	100
4.4.6.1	Onbeperkte geografiese toegang, nie tydafhanklik nie .....	100
4.4.6.2	Anonimiteit .....	100
4.4.6.3	Verskaf die gedrukte weergawe van die inligtingsnavraag .....	101
4.4.6.4	Maklike en akkurate versending van dokumente.....	101
4.4.6.5	Deelname aan nuusgroepe - Usenet/Listserv .....	101
4.4.7	Nadele van elektroniese pos .....	102
4.4.7.1	Problematiek van navraag vanweë afwesigheid van persoonlike onderhoudvoering.....	103
4.4.7.2	Beperkte toegang tot elektroniese pos .....	103
4.4.7.3	Oorlading .....	103
4.4.7.4	Gebrek aan privaatheid.....	104
4.4.8	Beleid vir hantering van inligtingsnavrae met behulp van elektroniese pos .....	104
4.5	Samevatting.....	105

## HOOFSTUK 5

BEVOEGDHEDE VAN 'N INLIGTINGSBIBLIOTEKARIS IN 'N ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING MET VERWYSING NA OPLEIDING, INLIGTINGS- BESTUUR EN ELEKTRONIESE INLIGTINGSNAVRAAGHANTERING .....		108
5.1	Inleiding .....	108
5.2	Bevoegdhede van 'n opleier.....	110
5.2.1	Bevoegdhede tydens skakeling met akademiëci .....	111
5.2.2	Bevoegdhede in die opleidingslokaal .....	112
5.2.3	Opleiding aan multikulturele- en diverse gebruikersgroepe .....	114
5.2.4	Kennis van inligtingsbronne .....	114
5.2.6	Rekenaar- en inligtingstegnologie .....	115
5.3	Bevoegdhede wat van die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder verwag kan word .....	116
5.3.1	Fasiliteerder van toegang tot inligtingsbronne .....	116
5.4	Bevoegdhede wat van die inligtingsbibliotekaris tydens navraaghantering met behulp van elektroniese pos verwag kan word: .....	119
5.4.1	Kundigheid/otoriteit .....	120
5.4.2	Toeganklikheid van elektroniese inligtingsnavraaghantering .....	120
5.4.3	Vinnige omkeertyd .....	121
5.4.4	Goeie kommunikasie-, spel- en denkvermoë .....	121

5.4.5	Bevordering van interaktiwiteit .....	121
5.5	Houdings en persoonlikheidseienskappe .....	122
5.6	Bevoegdhede soos geïdentifiseer as kennis, vaardighede en houdings van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing.....	125
5.7	Metodes waarop kennis en vaardighede aangeleer/verwerf kan word .....	127
5.8	Samevatting.....	128

## HOOFSTUK 6

	AFLEIDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS.....	130
6.1	Inleiding .....	130
6.2	Afleidings en gevolgtrekkings.....	130
6.2.1	Inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing.....	130
6.2.2	Inligtingsdiens in 'n elektroniese inligtingsomgewing.....	131
6.2.3	Veranderde take van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing met spesifieke verwysing na opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering.....	132
6.2.4	Bevoegdhede van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing met verwysing na opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering.....	134
6.3	Aanbevelings .....	136
6.4	Slot .....	137

BRONNELYS ..... 138

## ABSTRACT

### The academic reference librarian in an electronic information environment

**Keywords:** INFORMATION LIBRARIANS      ELECTRONIC ENVIRONMENT  
REFERENCE LIBRARIANS      ONLINE DATABASES  
SUBJECT LIBRARIANS      CD-ROM  
UNIVERSITY LIBRARIES      INTERNET  
ACADEMIC LIBRARIES      COMPETENCIES/SKILLS

**Aim of the study:** The traditional academic reference environment has been transformed by electronic technology. The purpose of this study is to investigate the consequences of this transformation concerning the changing role of the reference librarian as well as the new competencies that are needed to be efficient in this electronic information environment.

**Research method:** A literature study was conducted in order to establish the nature of the traditional academic reference environment; to determine the changes that took place in the electronic reference environment and the effect of these changes on the role expectations and competencies of the academic reference librarian.

**Core findings:** The role of the academic reference librarian in an electronic environment has changed from sole information provider in the traditional environment to facilitator and guide to relevant resources in the electronic environment. Three main roles have been identified: it can be expected of an academic reference librarian to be a trainer, an information manager and to be equipped to handle information enquiries via electronic mail. Reference librarians need additional training and continuing education in order to develop new skills and acquire new knowledge to enable them to handle these identified tasks. Although responsibilities for providing training and education opportunities reside with library managers, in the end, each reference librarian must assume responsibility for acquiring the required competencies. Librarians must not see the developments in information technology and especially Internet as a threat, but as an opportunity and vehicle to deliver and support better information services to users.

## HOOFSTUK 1

### INLEIDING, PROBLEEM EN DOELSTELLINGS

#### 1.1 Inleiding en probleemstelling

Die tradisionele rol van die inligtingsbibliotekaris in 'n akademiese omgewing was tot aan die begin van die 1980's dié van inligtingsverskaffer, wat as kundige in die gebruik van inligtingsbronne vir die herwinning van spesifieke inligting opgetree het. Die inligtingsbibliotekaris was naas die biblioteekatalogus die sleutel tot die biblioteekversameling en die skakel tussen die gebruikers en hul inligtingsbehoefes (Biddiscombe, 1996a:79).

Die afgelope twintig jaar het die werksomgewing van die inligtingsbibliotekaris aan akademiese biblioteke vanweë inligtingstechnologiese ontwikkelinge dinamiese veranderinge ondergaan. Die meeste naslaanbronne, soos biblioteekatalogi en tydskrifindekse wat tradisioneel slegs in gedrukte formaat beskikbaar was, is in elektroniese formaat beskikbaar gestel. Hierdie elektroniese formate sluit in afstand- of intydse databasisse, CD-ROM en Internet, wat kragtige hulpmiddele in die lewering van inligtingsdiens geword het (Moore, 1996:4).

Vir baie inligtingsbibliotekarisse was intydse soektogte op afstanddatabasisse aan die begin van die tagtigerjare 'n eerste kennismaking met rekenaartegnologie. Intydse soektogte het behels dat die soektog ná volledige konsultasie met die gebruiker deur 'n professionele inligtingsbibliotekaris teen betaling uitgevoer is. Alhoewel die resultate nie dadelik beskikbaar was nie, kon die inligting met groter gemak herwin word en is dit bo die tradisionele gedrukte tydskrifindekse verkies (Renwick, 1998:472).

Die koms van CD-ROM (Compact Disc Read Only Memory) in 1985 het verreikende gevolge gehad. Die gewildheid van CD-ROM kan grootliks daaraan toegeskryf word dat gebruikers, indien hulle dit sou verkies, hul eie soektogte kon uitvoer met die voordeel dat hulle geen addisionele koste gehad het nie en onmiddellik resultate gekry het. Die gebruik van CD-ROM's het egter behels dat die inligtingsbibliotekaris nuwe vaardighede moes aanleer om bedrewe genoeg te wees om gebruikers in die

optimale hantering van dié databasisse op te lei (Moore, 1996:4). In hierdie rol as opleier het die inligtingsbibliotekaris 'n unieke geleentheid om gebruikers toe te rus met essensiële vaardighede in die herwinning van inligting op elektroniese bronne. Collins (1993:43) merk op dat selfs gebruikers wat rekenaargeletterd is, selde oor die nodige inligtingsherwinningsvaardighede beskik om elektroniese databasisse optimaal te benut. Opleiding van gebruikers in die hantering van CD-ROM's kan dus beskou word as 'n inleiding tot die inligtingsbibliotekaris se rol as opleier in 'n elektroniese inligtingsomgewing.

Met die toename in elektroniese databasisse, die ontwikkeling van netwerke en die totstandkoming van Internet, is 'n volgende tegnologiese uitdaging vir die inligtingsbibliotekaris ingelui. Biddiscombe (1996b:158) voorspel dat alle geletterde mense regoor die wêreld teen die jaar 2004 verbinding met Internet kan hê. Net soos in die geval van CD-ROM-databasisse, beskik die tipiese inligtingsgebruiker volgens Dunn (1998:224) dikwels nie oor die nodige gesofistikeerde vaardighede, kennis en tyd om bruikbare inligting wat elektronies op Internet beskikbaar is, te identifiseer, te soek en te evalueer nie. Die inligtingsbibliotekaris is daarom ook hier as opleier nodig om gebruikers opleiding te gee in die doeltreffende gebruik van verskillende soekenjins, relevansiefaktore en die identifisering van onbetroubare inligting.

Internet as inligtingsbron word verder heeltemal onderbenut, aangesien die inligting dikwels ongeorden is en in 'n beduidende mate nie bibliografies ontsluit word nie. Onlangse navorsing het aan die lig gebring dat slegs sowat 16% van die inligting op Internet deur soekenjins geïndekseer word (Nel, 1999:4). Die belangrikste tradisionele take van die biblioteek kan beskou word as die ordening en beskikbaarstelling van inligting. Daarom is dit logies dat die biblioteek noodwendig by die ordening van inligting op Internet as 'n addisionele bron van inligting betrokke behoort te wees (Chepesiuk, 1999:60). Die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder kan inligting op Internet herwin, evalueer en toeganklik maak deur onder andere vir gebruikers 'n eie vakgerigte webbladsy te skep met skakels na potensieel relevante webruimtes wat voortdurend bygewerk word. Hierdie webblad kan ook aan gebruikers toegang bied tot elektroniese vaktydskrifte en CD-ROM-databasisse wat op Internet beskikbaar gestel word. Soos wat elektroniese inligtingsbronne toeneem, moet dit effektief bestuur word sodat die volgende stelling van Winzenried (1997:18) van krag kan wees: "Technology should not control, it should be controlled."

Afstandsonderrig en die veranderende profiel van inligtingsgebruikers stel nuwe eise aan inligtingsdienslewering in die universiteitsbiblioteek. Gebruikers versoek dat inligting aan hulle verskaf word sonder dat hulle die biblioteek fisies besoek. Dit is om hierdie rede noodsaaklik dat die moontlikheid van elektroniese inligtingsnavraaghantering deur middel van elektroniese pos in die kollig geplaas word. Dit wil voorkom asof elektroniese inligtingsnavraaghantering wêreldwyd nog in 'n eksperimentele fase is. Inligtingsbibliotekarisse benader die ontwikkeling versigtig, aangesien die inligtingsonderhoud, wat die basis van die inligtingsproses vorm en 'n essensiële stap in die uiteindelijke sukses van enige inligtingsnavraag is, feitlik deur elektroniese inligtingsnavraaghantering uitgeskakel word (Sloan, 1999b).

Die toekoms van 'n suksesvolle akademiese biblioteek gaan bepaal word deur die vermoë om aan te pas by die behoeftes van sy gebruikers deur inligting beskikbaar te stel, ongeag waar die inligting is of in watter formaat, anders kan dit daartoe lei dat die gebruiker die biblioteek nie meer as relevant beskou nie. Akademiese biblioteke word as gevolg van inligtingstegnologiese ontwikkelinge onder groot druk geplaas om dienste soos dit tradisioneel gelewer is, te herevalueer en waar nodig, te verruim (Hinojosa, 1996:95). Dit stel nuwe eise aan die inligtingsbibliotekaris, aangesien die inligtingstegnologiese ontwikkeling veranderde en addisionele vaardighede impliseer (Lankes, 1999:64). Vaardighede wat deur die inligtingsbibliotekaris benodig word in die taak as opleier en inligtingsbestuurder en die funksionering in 'n voortdurend veranderende tegnologiese werksomgewing moet geïdentifiseer word. Sodoende kan die inligtingsbibliotekaris beter toegerus word om meer effektief te funksioneer.

Uit die voorafgaande kan die volgende vrae gestel word:

- Wat behels inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing?
- Hoe het inligtingsdiens in 'n elektroniese omgewing verander?
- Watter veranderde take kan vir die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing geïdentifiseer word?
- Watter bevoegdhede kan vir die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing geïdentifiseer word?



## 1.2 Doelstellings

Hierdie studie beoog om:

- vas te stel hoe inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing gelewer is;
- vas te stel in watter mate inligtingsdiens in 'n elektroniese omgewing verander het, met spesifieke verwysing na die rol van opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering;
- te bepaal watter addisionele bevoegdhede van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing verwag kan word.

## 1.3 Basiese teoretiese stelling

- Tradisionele inligtingsdiens verskil baie van elektroniese inligtingsdiens.
- Veranderde take word van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing vereis.
- Veranderde bevoegdhede word vereis, veral ten opsigte van gebruikersopleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering in akademiese biblioteke.

## 1.4 Terreinafbakening

- Die inligtingsgebruikers word in hierdie studie beperk tot die geregistreerde **gebruikers van 'n akademiese biblioteek**.
- Elektroniese inligtingsbronne word beperk tot **intydse databasisse, CD-ROM en Internet**, aangesien dié inligtingsbronne tans die meeste in akademiese biblioteke gebruik word. Weens die omvang van hierdie studie word elektroniese inligtingsnavraaghantering beperk tot navrae wat met behulp van **elektroniese pos** hanteer word.
- Die verruimde rol van die inligtingsbibliotekaris gaan ondersoek word, met die klem op **opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering**, aangesien hierdie funksies tans die sterkste na vore tree in die lewering van inligtingsdiens in 'n elektroniese inligtingsomgewing.

## **1.5 Metode van ondersoek**

Daar word op grond van die literatuur van die standpunt uitgegaan dat alle akademiese biblioteke wat elektroniese inligtingsbronne gebruik, in dieselfde situasie verkeer. Hierdeur kan lig gewerp word op die aard en wese van tradisionele inligtingsdiens, inligtingsdiens in 'n elektroniese omgewing en die veranderde eise wat aan die inligtingsbibliotekaris gestel gaan word, asook vaardighede wat vermag kan word ten opsigte van inligtingsdiens in 'n elektroniese inligtingsomgewing.

## **1.6 Literatuurondersoek**

'n Literatuurstudie word onderneem om vas te stel:

- hoe inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing gelewer is;
- hoe inligtingsdiens in 'n elektroniese inligtingsomgewing verander het;
- watter take van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing vermag word, met spesifieke verwysing na opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering;
- watter bevoegdhede op die terrein van kennis, vaardighede en houdings van die inligtingsbibliotekaris vereis word op grond van die veranderde take in 'n elektroniese inligtingsomgewing.

## **1.7 Hoofstukindeling**

In hoofstuk twee word inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing bespreek. Om 'n begrip van die funksionering van die inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing te verkry, word die tradisionele inligtingsomgewing bespreek. 'n Kort historiese oorsig, tradisionele take, die fisiese omgewing, tradisionele inligtingsbronne en persoonlike kontak met die gebruiker sal aandag geniet. Daar word ook kortliks aandag gegee aan die bevoegdhede wat nodig was om effektief te funksioneer in 'n tradisionele inligtingsomgewing.

Inligtingsdiens in 'n elektroniese inligtingsomgewing word in hoofstuk drie ondersoek. Daar word aandag gegee aan die ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne, met verwysing na intydse databasisse, CD-ROM-databasisse, asook Internet. Ook die

effek van die ontwikkeling op die interaksie tussen inligtingsgebruiker en inligtingsbibliotekaris word bespreek. Veranderde take word vir die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing geïdentifiseer.

Die take van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing, met spesifieke verwysing na opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering word in hoofstuk vier onder die loep geneem. Aangesien veranderde take veranderde bevoegdheidsvereis, word in hoofstuk vyf aandag gegee aan die bevoegdheidsvereis van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing vereis kan word. Hierdie benodigde bevoegdheidsvereis word onderskei as kennis, vaardighede en houdings.

In die laaste hoofstuk word verslag gedoen van die insig wat in die voorafgaande hoofstukke verwerf is. 'n Aantal gevolgtrekkings en aanbevelings word gemaak oor metodes waarmee inligtingsbibliotekarisse bemagtig kan word om meer effektief in 'n elektroniese inligtingsomgewing te kan funksioneer.

## HOOFSTUK 2

### INLIGTINGSDIENS IN 'N TRADISIONELE INLIGTINGSOMGEWING

#### 2.1 Inleiding

In 'n ondersoek na die tradisionele inligtingsomgewing van die akademiese bibliotekaris is dit nodig om aanvanklik 'n oorsig te kry van die ontwikkeling van inligtingsdiens in biblioteke. Daar word aandag gegee aan die tradisionele fisiese inligtingsomgewing, die tradisionele inligtingsbronne en metodes waarop inligting verskaf is. Die doel van die hoofstuk is om die aard van die take van die inligtingsbibliotekaris te bepaal, asook die aard van persoonlike kontak wat tussen biblioteekgebruiker en inligtingsbibliotekaris bestaan het.

#### 2.2 Inligtingsdiens en inligtingsbibliotekaris

Dit word aanvaar dat bibliotekarisse voorheen op toevallige wyse hulp aan gebruikers verleen het, maar dit was nie deel van hul biblioteekpligte nie (Zaaiman, 1978:27). Volgens Gericke (1986:91) is die hulp en bystand wat bibliotekarisse aan gebruikers in die verkryging van inligting verleen, eers laat in die negentiende eeu as biblioteekfunksie erken. Grogan (1992:33) dokumenteer dat Mary Eileen Ahern alreeds in 1904 beweer het: "The reference work of the library gives the institution its greatest value and may be called the heart of the work." Ranganathan (Grogan, 1992:33) sluit by Ahern aan en beklemtoon in 1957 die belangrikheid van inligtingsdiens: "Reference service is the primary motive and the culmination of all library practices." Die taak van die inligtingsbibliotekaris om leiding aan gebruikers te gee om inligting te vind waarna hulle soek, word alreeds meer as honderd jaar in die literatuur as sy primêre taak aangedui (Faries, 1994:11; Grogan, 1992:8; Rothstein, 1961:12; Tyckoson, 1997:5).

Beslis die bekendste definisie van inligtingsdiens is dié van Samuel Rothstein (1961:12), 'n Amerikaanse universiteitsbibliotekaris en pionier op die gebied van tradisionele inligtingsdienslewering:

"I represent reference work to be the personal assistance given by the librarian to individual readers in pursuit of information; reference service I hold to imply further the definite recognition on the part of the library of its responsibility for such work in a specific organization for that purpose. In short, we are

willing to give help, and what is more, consider such help an important enough part of our obligations to justify training and assigning staff especially for this work.”

Die term *inligtingsdiens* is in die vroeëre literatuur bekend as *naslaanwerk* of *naslaandiens*, oftewel *reference service* of *reference work* in Engels. Galvin (1975:730) en Whittaker (1977:59) meen dat hierdie terme uitgedien is: “Referral is an inadequate procedure, the object of information service in libraries must be to produce users who are genuinely ‘informed’, not patrons who are ‘referred’.” Hulle lewer ‘n pleidooi vir ‘n naamsverandering aangesien die term *naslaanwerk* beperkend op ‘n “naslaan-“ of “verwysingsfunksie” dui. Die term *inligtingsdiens*, of in Engels “information service”, verwoord daarom die funksies van ‘n inligtingsbibliotekaris baie beter. Pansegrouw (1991:1) beaam hierdie stelling deur te konsentreer op die werklike taak van die inligtingsbibliotekaris en dan die benaming dienooreenkomstig aan te pas. Die terme *naslaanbibliotekaris* en *vakreferent* word daarom as uitgedien beskou en ‘n voorstel word gemaak ten gunste van die terme *inligtingsbibliotekaris* of *inligtingspesialis*.

Die terme *inligtingsdiens* en *inligtingsbibliotekaris* word in hierdie studie gebruik met inbegrip van funksies en eienskappe wat tradisioneel aan *naslaandiens*, “reference service” en *naslaanbibliotekaris*, “reference librarian” toegeskryf is. In die historiese gedeelte van hierdie hoofstuk word egter na benamings verwys soos dit in die literatuur van die tyd opgeteken is.

## **2.3 Historiese oorsig**

### **2.3.1 Ontwikkeling van inligtingsdiens**

Georganiseerde inligtingsdiens blyk ‘n unieke Amerikaanse bydrae tot die biblioteek- en inligtingswese te wees (Galvin, 1978:212; Grogan, 1992:24; Rothstein, 1989:372; Tyckoson, 1997:5; Whittaker, 1977:51). Om hierdie rede word die ontwikkeling van inligtingsdiens aanvanklik in ‘n Amerikaanse konteks belig.

#### **2.3.1.1 Amerika**

Inligtingsdiens kan na die Amerikaanse openbare bibliotekaris Samuel Swett Green teruggevoer word, omdat Green die eerste persoon was wat van die konsep van naslaandiens melding gemaak het. In sy referaat, *Personal relations between*

*librarians and readers*, wat hy tydens die eerste konferensie van die American Library Association te Philadelphia in 1876 gelewer het, het Green vir die wenslikheid van persoonlike interaksie en verhoudinge tussen die biblioteek en sy gebruikers gepleit. Verder beklemtoon hy kennis van die behoeftes van die gebruiker as 'n voorvereiste vir suksesvolle dienslewering (Green, 1979:78). Hierdie boodskap wat Green 125 jaar gelede oorgedra het, is nog net so relevant vir vandag se bibliotekarisse, naamlik dat die biblioteek hom onontbeerlik in die samelewing kan maak indien sy gebruikers se behoeftes korrek hanteer en goeie verhoudinge gehandhaaf word (Faries, 1994:10).

Voortspruitend uit die invloed wat Green se referaat gehad het, is die eerste voltydse pos vir 'n naslaanbibliotekaris ("reference librarian") by die Boston Public Library in 1883 beskikbaar gestel. In 1888 is die term "reference librarian" deur Melvil Dewey gebruik (Grogan, 1992:27) en in 1891 het die term *naslaanwerk* ("reference work") vir die eerste keer in die indeks tot *Library Journal* verskyn (Galvin, 1978:212).

In 'n publikasie van Samuel Rothstein (1955:101) waarin die ontwikkeling van naslaandienste in Amerikaanse biblioteke van 1917 tot 1940 nagevors is, merk hy op dat naslaandienste gedurende hierdie tydperk geleidelik ontwikkel het vanaf aanvanklike terloopse hulpverlening tot latere direkte verskaffing van inligting. Rothstein (1955:105) en Zaaiman (1978:27) wys daarop dat die ontwikkeling van naslaandienste by universiteitsbiblioteke stadiger gevorder het as by openbare en spesiale biblioteke. Biblioteekgebruikers het aanvanklik geen behoefte aan hulp gehad met die gebruik van die literatuur nie. Dit is interessant om daarop te let dat hierdie gebruikers meestal uit die geesteswetenskaplike en sosiaal wetenskaplike dissiplines afkomstig was. Daar het 'n amper naïewe vertrouwe in die effektiwiteit van die biblioteek se katalogus bestaan. Die lede van die biblioteekkomitee én die universiteitsbibliotekaris was meestal professore wat persoonlik weinig behoefte aan hulp gehad het met die gebruik van literatuur. Dit is opmerklik dat die instelling van naslaandienste aan universiteitsbiblioteke dikwels gevolg het op die aanstelling van 'n professioneel opgeleide bibliotekaris as hoof van die biblioteek.

### **2.3.1.2 Suid-Afrika**

Die ontwikkeling van naslaandienste aan Suid-Afrikaanse universiteite het volgens Willemse (1976:75-76) gekom nadat universiteite in die 1950's hulle meer met die

aanbieding van biblioteekopleiding begin bemoei het. Hierdie behoefte aan personeelopleiding het voortgespruit uit die ekonomiese oplewing en die gepaardgaande opvoedkundige ontwikkeling ná die Tweede Wêreldoorlog toe boeke en inligting, en so ook biblioteke, 'n belangriker rol begin speel het. Daar het gedurende hierdie tydperk 'n behoefte aan naslaandienste by universiteitsbiblioteke ontstaan. Ondersoeke het getoon dat 'n groot persentasie van biblioteekgebruikers nie die verlangde inligting bekom het nie, alhoewel dit in die biblioteek was. Dit was dus sinvol om naslaanpersoneel aan te stel wat sou verseker dat die beskikbare inligting doeltreffend gebruik word, eerder as om nog voorraad aan te koop wat nie effektief gebruik word nie.

In die Suid-Afrikaanse literatuur word weinig aandag geskenk aan die ontwikkeling van algemene naslaandiens in Suid-Afrikaanse akademiese biblioteke. Colenbrander (1984), Poller (1988), Lubbe (1982), Oeschger (1973), Williams (1972) en Willemse (1976) maak wel uitvoerig melding van die ontwikkeling van die vakbibliotekaris-/vakreferentstelsel in Suid-Afrikaanse akademiese biblioteke. Uit hierdie literatuur blyk dit dat Unisa in 1967 begin het met 'n vakbibliotekarisstelsel. RAU en UP het hierdie voorbeeld aan die begin van die 1970's gevolg. In hierdie artikels word, afgesien van inligtingsdiens, ook take soos boekkeuring en ontsluiting as take van die vakreferent beskryf. Dit kom nie ooreen met die tradisionele take van die naslaanbibliotekaris soos verduidelik in hierdie studie geïdentifiseer gaan word nie. Om hierdie rede gaan nie aandag aan die ontwikkeling van die vakbibliotekarisstelsel gegee word nie.

In die volgende gedeelte word die funksionering van die inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing ondersoek. Die funksies van die tradisionele inligtingsbibliotekaris gaan aanvanklik geïdentifiseer word, en daarna word aandag gegee aan verskillende benaderings wat tydens inligtingsverskaffing gevolg kan word. Die persoonlike kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris word dan bespreek, gepaardgaande met 'n skets van die fisiese milieu van die tradisionele inligtingsomgewing. Dan volg die proses wat gevolg word vandat 'n navraag ontvang word. 'n Bespreking van die tipes navrae, die inligtingsonderhoud, asook die soekproses word hierby ingesluit. Die interafhanklikheid binne die organisasie-struktuur volg, waar gewys word op die belangrikheid van goeie onderlinge samewerking in alle afdelings van die biblioteek ten einde sukses by die inligtingstonbank te kan behaal. Laastens word aandag gegee aan bevoegdheids

wat van die inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing verwag kon word.

## **2.4 Die akademiese inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing**

In sy oorsig van die ontwikkeling van inligtingsdienste in akademiese biblioteke identifiseer Rothstein (1961:13) inligtingsverskaffing, onderrig en leiding as tradisionele diensfunksies van die inligtingsbibliotekaris. Galvin (1978:220) en Monroe (1979:40-41) definieer hierdie funksies soos volg:

- Die **inligtingsfunksie** behels die selektering, evaluering en interpretasie van inligting deur die inligtingsbibliotekaris. Die benodigde inligting word dus in die hande van die gebruiker geplaas.
- Die **onderrigfunksie** behels dat die gebruiker opgelei word in die gebruik van bibliotekehulpmiddels en inligting verkry rakende dienste en fasiliteite wat in die biblioteek beskikbaar is.
- Die **leidingsfunksie** hou in dat die gebruiker geadviseer word in sy keuse van biblioteekmateriaal deur die interpretasie van 'n verskeidenheid geskikte media ten opsigte van hul verband met en toepaslikheid vir die gebruiker se belange en behoeftes.

Hierdie drie funksies word vervolgens uitvoerig bespreek.

### **2.4.1 Inligtingsverskaffing**

Tydens inligtingsverskaffing is drie elemente betrokke, naamlik die inligtingsbron, die inligtingsgebruiker en die inligtingsbibliotekaris. Die aard van die tradisionele inligtingsverskaffingsproses behels dat hierdie drie elemente op so 'n manier bymekaar gebring word dat effektiewe interaksie plaasvind. Daarom beskryf Whittaker (1977:57) die doel van inligtingsverskaffing as volg: "The purpose of reference and information service is to allow information to flow efficiently from information sources to those who need information. Without the librarian bringing source and seeker together, the flow would either never take place at all, or only take place inefficiently." Die inligtingsbibliotekaris tree dus op as 'n skakel tussen die inligting en die gebruiker. Tydens hierdie interaktiewe proses kan die bibliotekaris verskillende benaderings volg. In die literatuur word verwys na verskillende tradisionele naslaanteorieë wat tydens inligtingsverskaffing gevolg kan



word. Verskillende standpunte en argumente word ook geopper oor watter teorie die mees gewenste is. Die teorieë word vervolgens weergegee.

#### 2.4.1.1 Benaderings tydens inligtingsverskaffing

Wyer (1930:6-13) het gepoog om die beginsels van naslaanwerk te teoretiseer wat betref die hantering van gebruikers tydens inligtingsverskaffing. Hy het drie benaderings geïdentifiseer wat tydens dienslewering gevolg kan word.

- Eerstens is daar 'n **konserwatiewe** benadering waar die gebruiker onderrig moet word ten einde homself te help. Hierdie benadering sluit aan by die opleidingsfunksie wat die biblioteek het.
- Tweedens kan 'n **gematigde** benadering gevolg word waar eenvoudige inligtingsoektogte deur die bibliotekaris namens die gebruiker gedoen word. Die bibliotekaris bring egter slegs die inligting en die gebruiker bymekaar. Die gebruiker besluit self watter inligting toepaslik is. Hierdie benadering sluit aan by die gebruikersleidingsfunksie van die biblioteek.
- Tydens die **liberale** benadering word 'n volledige inligtingsdiens gelewer. Die bibliotekaris plaas geen beperkings op die tyd en dienste wat gelewer word om inligtingsnavrae van gebruikers te beantwoord nie. Daar word van 'n verskeidenheid inligtingsbronne binne en buite die biblioteek gebruik gemaak om die benodigde inligting op te spoor. Die biblioteek se inligtingsverskaffingsfunksie kom hier optimaal na vore.

Rothstein (1961:14) verwys na hierdie benaderings in dienslewering as "minimum", "middling" en "maximum". Dit word deur Schutte (1971:119-121) as konserwatiewe/minimum, gematigde/dit-hang-af en dinamiese/maksimum diens beskou. Hy pleit vir maksimum diens in alle biblioteke. Volgens hom is daar veral nie plek vir minimale inligtingsdiens in 'n biblioteek nie aangesien die inligtingsbibliotekaris opgelei is om inligting te verskaf, en nie om onderrig te gee nie.

Die tipe diens wat deur die inligtingsbibliotekaris aan die gebruiker verleen word, behoort egter altyd in ooreenstemming te wees met die behoeftes van die gebruiker. Dit is sinneloos om volledige opleiding in biblioteekgebruik aan 'n daggebruiker of ongereelde biblioteekgebruiker te gee (Rothstein, 1961:15). Elke vlak van dienslewering impliseer 'n ander vorm van bystand, hulp aan en kontak met die gebruiker. Die eiesoortigheid van tradisionele inligtingsdiens is juis gesetel in die

persoonlike kontak met gebruikers. Hierdie interaksie tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris gaan vervolgens bespreek word.

#### **2.4.1.2 Persoonlike kontak tussen inligtingsbibliotekaris en gebruikers**

In 'n tradisionele inligtingsomgewing is die kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris as baie belangrik beskou aangesien dit direkte persoon-tot-persoon-kontak was. Alreeds in 1876 het Green (1979:264-265) gepleit vir goeie interpersoonlike verhoudinge met gebruikers deur te sê: "If you gain the respect and confidence of readers and they find you easy to get at and pleasant to talk with, great opportunities are afforded ... mingle freely with the users and help them in every way."

Hutchins (1944:25) en Vavrek (1968:509) beklemtoon verder die belangrikheid van die handhawing van goeie verhoudinge tussen die inligtingsbibliotekaris en gebruiker. Studies oor die invloed van interpersoonlike verhoudings en gedrag van die inligtingsbibliotekaris teenoor gebruikers bevestig die belangrikheid van die kwaliteit van die eerste persoonlike interaksie. Dit is moontlik dat 'n vertrouensverhouding kan ontstaan tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris op grond van nie-verbale kommunikasie wat plaasgevind het. Daarom word toeganklikheid as een van die belangrikste persoonlikheidseienskappe van 'n inligtingsbibliotekaris uitgesonder en word dit selfs deur gebruikers as 'n bevoegdheid gereken.

Volgens Kazlauskas (1976:133) kan kontak bewerkstellig word deur onmiddellike oogkontak, kopknik en glimlag, omdat gebruikers die gebare as positiewe gedrag ervaar. Indien gebruikers 'n keuse het, verkies hulle om personeel te nader wat positiewe gedrag openbaar. Daarom bestaan daar 'n duidelike verband tussen gebruikerstevredenheid met die inligtingsresultate en 'n toeganklik positiewe houding van die inligtingsbibliotekaris (Gothberg, 1976:129).

Die inligtingsbibliotekaris behoort verder oor die vaardighede te beskik om skaam of onseker gebruikers op hul gemak te stel en arrogante of potensieel moeilike gebruikers rustig te hanteer sonder om bedreig te voel. Aangesien daar 'n direkte persoonlike kontak tussen die gebruiker en inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing is, word die kans op 'n misverstand wat tydens interaksie kan ontstaan, geminimaliseer. Die bibliotekaris kan die voordele wat by interpersoonlike kontak teenwoordig is, soos die uitstraal van positiwiteit en vriendelikheid, tot sy/haar

voordeel gebruik. Laasgenoemde kwaliteite word baie moeiliker oorgedra in 'n elektroniese inligtingsomgewing, byvoorbeeld tydens inligtingsnavraaghantering met behulp van elektroniese pos. Daarom gaan daar in die volgende hoofstuk aangedui word wat die invloed van die elektroniese inligtingsomgewing op hierdie persoonlike interaksie tussen inligtingsgebruiker en inligtingsbibliotekaris is. Die tradisionele fisiese inligtingsomgewing waarin die interpersoonlike kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris plaasvind, word vervolgens bespreek.

### **2.4.1.3 Die tradisionele inligtingsomgewing**

In hierdie gedeelte gaan die klem val op die fisiese omgewing waarin interaksie met die gebruiker plaasvind. Die inligtingsomgewing kan egter nie losgemaak word van inligtingsbronne wat tydens die interaksie beskikbaar is nie; daarom word ook aan die inligtingsbronne in 'n tradisionele inligtingsomgewing aandag geskenk.

#### **2.4.1.3.1 Die fisiese omgewing**

Die fisiese omgewing waarin die inligtingsinteraksie plaasvind, verwys na die plek waar die inligtingsdienspunt geleë is, die aard van die voelbare omgewing, asook alle mensgemaakte en natuurlike eienskappe van die fisiese omgewing wat 'n bepaalde atmosfeer aan die gebruiker oordra. Die atmosfeer van die bepaalde dienspunt in 'n biblioteek kan net soveel aan die gebruiker kommunikeer oor die dienspunt en sy werksaamhede as wat die gesproke woord kan doen (Stevens, 1983:22).

Die **tradisionele inligtingstonbank** kan as middelpunt van die tradisionele inligtingsinteraksie beskou word. Gebruikers het die toonbank fisies genader ten einde inligtingshulp te verkry. Sigbaarheid van die inligtingsdienspunt is as 'n belangrike kenmerk in die tradisionele inligtingsomgewing beskou. Die fisiese struktuur en uitleg van die inligtingsdienspunt was nie altyd bevorderlik vir goeie interaksie nie, veral vanweë die tradisionele toonbankhoogte van die inligtings-tonbank. Die gebruiker het bly staan terwyl 'n inligtingsversoek gerig word en dit kon lei tot afstand tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris. Alle belangrike naslaanbronne moes maklik bereikbaar vanaf die inligtingsdienspunt wees sodat die inligtingsinteraksie nie onderbreek is nie. Dit was egter nie altyd prakties moontlik nie (Van Heerden, 1995:77).

#### 2.4.1.3.2 Die inligtingsbronne

In 'n tradisionele inligtingsomgewing is die **biblioteekkatalogus/kaartkatalogus** 'n onontbeerlike hulpmiddel tydens dienslewering, aangesien dit die ontsluitingsmeganisme van die totale biblioteekvoorraad is. Die kwaliteit van die ontsluiting van hierdie inligtingsbron bepaal in 'n groot mate die kwaliteit en tydigheid van antwoorde op inligtingsnavrae (Van Heerden, 1995:34). Nasionale en internasionale katalogi was ook beskikbaar in gedrukte formaat of mikrofiche en is gewoonlik vir verifiëringsdoeleindes gebruik. 'n Internasionale katalogus wat onontbeerlik in 'n akademiese biblioteek was, was die NUC (*National Union Catalog*) van die Library of Congress.

Ten einde verdere naslaanbronne te identifiseer wat in 'n tradisionele inligtingsomgewing gebruik is, is dit nodig om eers vas te stel wat onder 'n naslaanbron verstaan word. *Naslaanbronne* word in die *ALA Glossary of Information Science* eerstens beskryf as 'n boek wat op so 'n manier saamgestel is dat die rangskikking en behandeling van die onderwerp die gebruiker noop om dit vir die verkryging van spesifieke inligting te raadpleeg eerder as om dit in die geheel te lees. Tweedens is dit ook 'n tipe bron wat liefers nie uitgeneem moet kan word nie, sodat die inligting deurentyd beskikbaar bly, vir gebruikers maar ook vir die inligtingsbibliotekaris (ALA, 1983:188).

Grogan (1992:122) beklemtoon die belangrikheid van **indekse** en **bibliografieë** in 'n tradisionele inligtingsomgewing. Hierdie inligtingsbronne herwin en ontsluit die inhoud van publikasies soos tydskrifte, koerante, staatspublikasies en patente. Die nut is daarin geleë dat dit na die mees resente inligting verwys, inligting wat in geen ander parate inligtingsbron te vinde is nie. 'n Verdere voordeel van bibliografieë en indekse is dat dit bibliografiese toegang bied tot nasionale en internasionale inligting aangesien dit nie slegs tot die biblioteek se eie voorraad beperk is nie (Katz, 1992b:20).

Parate inligtingsbronne maak die res van 'n tradisionele naslaanversameling uit en bestaan uit **ensiklopedieë, woordeboeke, gidse, jaarboeke, biografieë** en **geografiese bronne** wat voortdurend bygewerk word (Schutte, 1985:i). Die meeste tradisionele inligtingsbronne, met die uitsondering van gedrukte tydskrifindekse, is

vandag nog relevant en word in samehang met elektroniese inligtingsbronne gebruik. Hierdie stelling word bevestig deur Robinson (1999:102), wat meen dat die gedrukte formate in sommige gevalle makliker en vinniger as elektroniese formate hanteer en soms ook beter resultate lewer, veral wat betref die gebruik van ensiklopedieë en woordeboeke.

Die tradisionele inligtingsomgewing kan dus beskryf word as 'n spesifieke plek of gebou met 'n bepaalde of definitiewe inligtingsvoorraad van tasbare inligting, oftewel papier. Toegang tot hierdie inligtingsbronne is geografies beperk, wat inhou dat die gebruiker die biblioteek fisies moet besoek om hulle te kan gebruik (Sutton, 1996:131).

Nadat die gebruiker die bibliotekaris met 'n spesifieke inligtingsnavraag genader het, ontwikkel 'n interaksie wat in die volgende gedeelte bespreek gaan word. Aanvanklik word aandag gegee aan die verskillende inligtingsnavrae wat ontvang word, dan volg die inligtingsonderhoud, gevolg deur die soekproses.

#### **2.4.1.4 Die inligtingsnavraag**

##### **2.4.1.4.1 Tipes navrae**

Verskillende tipes navrae word by 'n tradisionele inligtingstonbank onderskei en elkeen word op 'n ander wyse hanteer:

- **Aanwysende navrae** of “directional enquiries” verg aanwysings oor die gebruik van 'n biblioteekfasiliteit of om 'n spesifieke persoon of afdeling te vind en vereis dus nie 'n groot bydrae van die bibliotekaris nie.
- **Kort navrae** of “ready reference questions” word gewoonlik binne 'n kort periode beantwoord. Navrae wat onder hierdie kategorie val, is feitelike navrae. Die meeste van hierdie navrae kan beantwoord word met behulp van inligtingsbronne in die biblioteek, soos ensiklopedieë, jaarboeke of gidse.
- **Langer navrae** of “specific search transactions” vereis 'n langer periode asook meer aandag van die inligtingsbibliotekaris. Dis gewoonlik nodig om meer as een inligtingsbron te raadpleeg.
- **Navorsingsnavrae** of “research level transactions” vereis intensiewe soektogte wat soms baie tyd in beslag kan neem. Die soektog na inligting strek verder as die gewone naslaanwerke en beteken soms dat inligting van buite die biblioteek

verkry moet word. Die bibliotekaris se vaardighede en vernuf word tydens so 'n soektog tot die uiterste beproef (Davinson, 1980:70; Grogan, 1992:37-49).

Die inligtingsoektog vir langer en navorsingsnavrae vorm 'n integrale deel van die aanvanklike inligtingsonderhoud. Die hele proses is intuïtief, onvoorspelbaar en kompleks. Die soekstrategie van die inligtingsbibliotekaris word bepaal deur die aard van die navraag. Enige suksesvolle inligtingsoektog word voorafgegaan deur 'n inligtingsonderhoud, wat beskou kan word as die basis van die inligtingsinteraksie. Daarom word in die volgende gedeelte gekyk na wat die inligtingsonderhoud behels.

#### **2.4.1.5 Die inligtingsonderhoud**

Volgens Grogan (1992:99) was Margaret Hutchins die eerste outeur wat melding gemaak het van die term "reference interview" in 1944. Die inligtingsonderhoud vorm die grondslag van die inligtingsnavraag en bepaal die sukses van die uiteindelijke resultate; daarom is dit belangrik dat die inligtingsbibliotekaris die gebruiker se inligtingsbehoefte tydens die inligtingsonderhoud moet kan identifiseer. Wyer (1930:96) beveel aan dat daar as't ware 'n rapport tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris bewerkstellig behoort te word.

Die volgende riglyne geld dus volgens RUSA (1996:201) en Grogan (1992:63-64) tydens 'n inligtingsonderhoud:

- Kommunikeer aanmoedigend met die gebruiker.
- Moedig die gebruiker aan om sy/haar inligtingsbehoefte volledig te verstrek voordat daar terugreageer word.
- Herbewoord die vraag om te bevestig dat die vraag korrek geïnterpreteer is.
- Gebruik terme wat vir die gebruiker verstaanbaar is.
- Bly altyd deur objektief, moenie by die inligtingsonderwerp betrokke raak nie.

Volgens Katz (1992a:51) behoort die inligtingsbibliotekaris aan die einde van die inligtingsonderhoud te kan bepaal:

- Watter tipe inligting word benodig? Indien die inligting moet handel oor byvoorbeeld vlieënde pierings, word slegs 'n definisie benodig, 'n illustrasie, 'n nuusberig of die geskiedenis daarvan?

- Hoeveel inligting word benodig? Slegs 'n boek, of addisionele nasionale en internasionale artikels?
- Vir watter doel gaan die inligting aangewend word? Vir die begin van moontlik uitgebreide navorsing of slegs om nuuskierigheid te bevredig?
- Op watter vlak word die inligting benodig? 'n Algemene/inleidende artikel of 'n gevorderde boek?
- Hoe lyk die tydsfaktor? Word die inligting baie dringend benodig?
- Oor watter kennis of inligting beskik die gebruiker alreeds ten opsigte van die onderwerp?

Tydens onderhoudvoering in 'n tradisionele inligtingsomgewing beskik albei partye, naamlik die gebruiker sowel as die bibliotekaris, oor die voordeel dat daar geleentheid is vir onmiddellike opklaring met behulp van addisionele vrae indien onduidelikheid bestaan, hetsy oor die duidelikheid van die gebruiker se inligtingsversoek of oor die toepaslikheid van die inligting wat verskaf word deur die inligtingsbibliotekaris. Die onderhoud word tydens die soekproses voortgesit ten einde te verseker dat die gebruiker tevrede is met die resultate. Die soekproses word vervolgens bespreek.

#### 2.4.1.6 Die soekproses

"Answering questions is a reasoning process ... it should be thought through before a step is taken or a hand lifted towards a book." (Hutchins, 1944:30.) Die inligtingsbibliotekaris behoort uiters planmatig te werk te gaan tydens die aanvanklike beplanning van die soekproses. Die vlak waarop die navraag hanteer word, hang af van die gebruiker se inligtingsbehoefte (Hanson, 1998a:335). Grogan (1992b:114) beweer dat die ervare inligtingsbibliotekaris soms tydens hierdie fase instinktief te werk kan gaan, maar hierdie instink is 'n produk van jare se ondervinding. Die soekproses kan as volg omskryf word:

Tydens die inligtingsonderhoud is die navraag geanaliseer.

- Die volgende stap is om die **soekterme** te bepaal. Hierdie soekterme kan ook genoem word onderwerpshoofde, trefwoorde, sleutelwoorde, deskriptore of indeksinskrywings (Grogan, 1992b:115).
- Die **naslaanbronne** wat geraadpleeg gaan word, word dan geïdentifiseer. 'n Deeglike kennis van die beskikbare naslaanbronne, asook die biblioteek-katalogus en -voorraad is 'n voorvereiste tydens hierdie stap van die soekproses.

- Die volgende stap is om die **trefwoorde** te “**vertaal**” in die taal/styl van die aangewese inligtingsbronne. ‘n Inligtingsbron met ‘n gekontroleerde woordeskat het gewoonlik ‘n tesourus wat die verlangde trefwoorde, asook moontlike sinonieme/verwante terme gee. Indien daar nie ‘n tesourus bestaan nie, moet die trefwoorde in alle moontlike sinonieme terme vertaal word. Algemene woordeboeke en vakwoordeboeke kan handig te pas kom.
- Tydens die soekproses moet rekord gehou word van die **soekterme** wat gebruik is en **bronne** wat geraadpleeg is ten einde duplisering van werk en vermorsing van tyd te voorkom.
- Indien inligting gevind word, is dit belangrik dat die gebruiker eers moet bevestig dat die inligting aan die verwagting voldoen. Indien wel, kan die soekproses afgesluit word. Indien die gebruiker onseker voel, mag dit nodig wees om die hele soekproses te herevalueer en dalk anders aan te pak. Hierdie tweede soekproses wat nou begin, kon dalk voorkom gewees het as daar voortdurend tydens die soekproses met die gebruiker gekommunikeer is (Benson, 1978:135-138)

Tydens inligtingsverskaffing in ‘n tradisionele inligtingsomgewing is daar vanweë persoonlike kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris ‘n gulde geleentheid om terselfdertyd informele opleiding in die hantering van verskillende naslaanbronne te verskaf. Gebruikersopleiding is reeds vroeër geïdentifiseer as ‘n verdere taak van die inligtingsbibliotekaris in ‘n tradisionele inligtingsomgewing. Hierdie taak gaan vervolgens bespreek word.

#### **2.4.2 Gebruikersopleiding of -onderrig**

Gebruikersopleiding in ‘n tradisionele inligtingsomgewing is daarop gemik om gebruikers te oriënteer en te onderrig tot beter biblioteekgebruikers. Van Brakel (1975:1-6) het in hierdie verband oorweging geskenk aan terme soos *biblioteek-oriëntering*, *opvoeding in biblioteekgebruik* en *onderrig in biblioteekgebruik*. In 1979 vestig hy die term *gebruikersopleiding* as die oorkoepelende begrip en dui aan dat dit ten doel het om enige vorm van selfstandigheid te bewerkstellig wat die gebruiker van hulp sal wees om bruikbare inligtingsbronne met groter doeltreffendheid te kan hanteer. Volgens Van Heerden (1995:39) kan opleiding in biblioteekgebruik die volgende behels:

- formele en informele opleiding asook hulp in die gebruik van die katalogus en ander naslaanbronne;



- verduideliking van die ordening van die versameling en hoe om bronne op die rak te vind;
- verduideliking van die biblioteekbeleid met betrekking tot dienste en prosedures.

Die opleidingsfunksie is daarop gemik om die gebruiker te oriënteer, te onderrig en op te lei as beter biblioteekgebruikers. Volgens Schutte (1971:119) is hierdie 'n minimale vorm van dienslewering en niks meer as 'n aanduiding van hoe en waar 'n inligtingsbron gevind kan word nie. Rothstein (1989:376) beweer egter die teendeel en sê dat dit baie meer inspanning van die inligtingsbibliotekaris verg om opleiding te gee as om slegs vinnig die inligting te verskaf. Monroe (1983:28) sluit by Rothstein aan en meld verder dat die reg van die gebruiker erken word deurdat opleiding aan 'n gebruiker onafhanklikheid en selfvertroue gee in die gebruik van die biblioteek. Sy meld verder dat beter opgeleide gebruikers meer lojale gebruikers word.

Grogan (1992a:21) spreek hom egter baie sterk uit oor gebruikersopleiding. Volgens hom mag 'n inligtingsgebruiker aanspraak maak op die tipe diens wat hy verkies. Dit mag nie op hom afgedwing word op grond van biblioteekbeleid nie. Indien hy dus nie belangstel om opgelei te word in biblioteekgebruik nie, maar nog steeds 'n volledige inligtingsdiens wil ontvang, behoort daar voorsiening daarvoor gemaak te word.

Davinson dui in 1980 aan dat: "...user education is one of the biggest growth industries in the library field." (Davinson, 1980:52.) Daar gaan in hoofstuk vier indringend aandag gegee word aan die klemverskuiwing wat betref die opleidingstaak van die inligtingsbibliotekaris. Daar gaan aangedui word dat opleiding 'n noodsaaklikheid in 'n elektroniese inligtingsomgewing geword het en nie bloot meer 'n keuse is wat uitgeoefen kan word soos in die tradisionele inligtingsomgewing nie.

Gebruikersleiding is alreeds genoem as 'n taak van die inligtingsbibliotekaris. Hierdie funksie word egter nie in die beskikbare literatuur so volledig as die vorige twee funksies bespreek nie. Daar gaan vervolgens gekyk word na gebruikersleiding of -adviesing as tradisionele taak van die inligtingsbibliotekaris.

### **2.4.3 Gebruikersleiding**

Gebruikersleiding of -adviesing het hoofsaaklik te doen met voorligting oor die keuse en verkryging van materiaal om in gebruikersbehoefte te voorsien. *Gebruikersleiding* word deur Gericke (1986:95) beskryf as 'n professionele leidingsfunksie wat

daarop gerig is om effektiewe kommunikasie tussen die rekord en die gebruiker te bewerkstellig. Gebruikersleiding veronderstel dat die inligtingsbibliotekaris ten volle vertrouwd is met beskikbare inligtingsbronne waaruit die geskikste materiaal aan die gebruiker beskikbaar gestel word. Die gebruiker is in beheer van die uiteindelijke inligtingsresultate en die inligtingsbibliotekaris is slegs die fasiliteerder wat die gebruiker en die inligting bymekaar uitbring (Monroe, 1983:29).

Daar is in die voorafgaande gedeelte van hierdie hoofstuk aandag gegee aan die take van die inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing. Die take kom na vore tydens die interaksie met gebruikers en is geïdentifiseer as inligtings-verskaffing, opleiding en leiding. Hierdie interaksie tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris geskied egter nie binne 'n vakuum nie, maar is afhanklik van bydraes van 'n globale personeelkorps uit alle afdelings in die biblioteek. Hierdie interafhanklikheid van mekaar word vervolgens bespreek.

## **2.5 Interafhanklikheid binne die organisasiestruktuur**

Aangesien die gebruiker in 'n tradisionele inligtingsomgewing slegs toegang tot die fisiese, tasbare inligtingsbron het, is dit noodsaaklik dat die biblioteekvoorraad optimaal beskikbaar moet wees. Rahman (1961:155) benadruk die belangrikheid van goeie interaksie tussen die verskillende afdelings van die biblioteek om suksesvolle inligtingsdiens te verseker. Emery (1970:88) illustreer hierdie standpunt deur melding te maak van die verskillende elemente wat 'n rol speel tydens dienslewering, naamlik personeel, gebou, voorraad en gebruikers. "Every individual, professional as well as non-professional, must be considered a part of the referral process. The acquisition and cataloguing of books, the circulation and routines, the administrative supervision, even the upkeep of the plant – these are all part of the reference process. They are the variables that exist between the reader and the information. Each has the ability to affect the extent to which a user does or does not retrieve his information." (Vavrek, 1968:509-510.) Die beskikbaarstelling van inligtingsbronne en die uiteindelijke sukses wat by die tradisionele inligtingstoonbank behaal word, is dus 'n spanpoging.

Aangesien daar in hoofstuk vyf van hierdie studie gekonsentreer gaan word op die bevoegdhede wat vereis kan word van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese omgewing, is dit nodig om vervolgens te kyk na die bevoegdhede wat nodig is in 'n tradisionele inligtingsomgewing. Sodoende sal vasgestel kan word of daar sekere

bevoegdheid is wat relevant gebly het gedurende hierdie hele proses van tegnologiese verandering.

## 2.6 Bevoegdheid van die inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing

Op grond van die take wat van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing verwag is, sou die volgende bevoegdheid, wat as kennis, vaardigheid en houdings onderskei kan word, nodig kon wees. Hierdie inligting wat vervolgens in tabelvorm verskyn, is neergepen soos hierdie hoofstuk gevorder het en is ook verkry uit genoemde twee bronne aan die einde van die tabel.

Kennis, vaardigheid en houdings van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing:

Kennis	Vaardighede	Houdings
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uitmuntende kennis van die biblioteek se naslaanbronne en ander biblioteekvoorraad</li> <li>▪ Kennis van die korrekte en effektiewe gebruik van beskikbare naslaanbronne</li> <li>▪ Kennis van die universiteits- en biblioteekbeleid en -regulasies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Helder logiese denkpatroon tydens die soekproses</li> <li>▪ Vermoë om te kan onderskei wanneer slegs 'n kort antwoord benodig word</li> <li>▪ Vermoë om verskillende gedrukte naslaanbronne te kan integreer tydens soekproses</li> <li>▪ Vermoë om 'n werkbare en logiese soekstrategie te kan saamstel</li> <li>▪ Effektiewe onderhoudvoering</li> <li>▪ Vermoë om aan gebruiker die verlangde hoeveelheid inligting te gee in ooreenstemming met die oorspronklike inligtingsbehoefte</li> <li>▪ Vermoë om gemaklik met gebruikers te kan kommunikeer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toeganklikheid</li> <li>▪ Bereidwilligheid</li> <li>▪ Entoesiasme</li> <li>▪ Vasberadenheid om te slaag in soeke na inligting</li> <li>▪ Ingebore nuuskierigheid wat kan lei tot goeie algemene kennis</li> <li>▪ Intuisie</li> </ul>

(Schwartz & Eakin, 1986:5, De Vries & Rodkewich, 1997:206-208)

Daar word beoog om in hoofstuk vyf aandag te skenk aan die bevoegdheid van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing en vas te stel wat die invloed is van die veranderde inligtingsomgewing op die vereiste bevoegdheid.

## 2.7 Samevatting

In hierdie hoofstuk is die ontwikkeling van tradisionele inligtingsdienslewering aangetoon. Die tradisionele diensfunksies van die inligtingsbibliotekaris is uitgewys as 'n inligtings-, onderrig- en leidingsfunksie. Daar is aandag gegee aan faktore wat die tradisionele inligtingsomgewing uniek maak, met spesifieke verwysing na die fisiese omgewing, die inligtingsbronne, die metode van inligtingsnavraaghantering en die daarmee gepaardgaande persoonlike kontak tussen die inligtingsbibliotekaris en gebruikers.

Die konsep van tradisionele inligtingsdiens het behels dat 'n gebruiker die inligtingstoonbank tydens biblioteekure kon nader met 'n inligtingsnavraag en 'n toereikende antwoord binne 'n beperkte tyd kon verwag. Hierdie persoonlike kontak saam met die verwagtinge aan die kant van die gebruiker het die hoogste vlak van kundigheid van die inligtingsbibliotekaris vereis.

Die tradisionele model van inligtingsverskaffing het egter die gebruiker beperk wat betref:

- **tyd** – inligtingsdiens word slegs tydens vasgestelde ure gelewer;
- vaste **geografiese ligging** – die gebruiker moes die biblioteek fisies besoek om inligtingshulp en -bronne te verkry;
- **beskikbare en tasbare gedrukte biblioteekvoorraad** – die gebruiker is aangewese op inligtingsbronne wat onmiddellik in die biblioteek beskikbaar is.

Die mees unieke kenmerk van tradisionele inligtingsdiens is daarin geleë dat dit gerig is op persoonlike of menslike kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris. Dit is hierdie eienskap wat die grootste gevaar staan om te kwyn in die elektroniese inligtingsomgewing indien daar nie daadwerklik uitgereik gaan word na biblioteekgebruikers nie.

Daar word beoog om die aandag in die volgende hoofstuk op inligtingsdiens in 'n elektroniese omgewing toe te spits. Die ontwikkeling van die verskillende elektroniese inligtingsbronne, hul unieke eienskappe en die effek daarvan op die interaksie tussen inligtingsbibliotekaris en inligtingsgebruiker word bespreek.



## HOOFSTUK 3

### INLIGTINGSDIENS IN 'N ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING

#### 3.1 Inleiding

In die voorafgaande hoofstuk is inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing bespreek. Biblioteke word as gevolg van inligtingstegnologiese ontwikkelings sedert die 1980's toenemend onder druk geplaas om dienste, veral inligtingsdienste soos dit tradisioneel gelewer is, aan te pas. Daarom is dit nodig om in hierdie hoofstuk 'n oorsig te gee van hierdie geleidelike veranderings in die inligtingsomgewing. Die klem val verder op die veranderde elektroniese inligtingsbronne, aangesien die ontwikkeling in inligtingstegnologie behels dat die inligtingsbibliotekaris tred moet hou met intydse databasisse, CD-ROM's en Internet. Daarnaas word gekyk na die invloed van hierdie elektroniese inligtingsomgewing op die funksionering en take van die inligtingsbibliotekaris en die veranderde interaksie met inligtingsgebruikers. Biddiscombe (1996a:87) meen dat die taak van die akademiese inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing dié van **inligtingsverskaffer** was, maar dat dit in 'n elektroniese inligtingsomgewing verander het na **raadgewer** wat betref die korrekte soektegnieke en toepaslike databasisse wat deur gebruikers tydens inligtingsoektogte benodig word. In akademiese biblioteke is 'n klemverskuiwing besig om plaas te vind van die **besit** van inligting na die verskaffing van **toegang** tot inligting.

#### 3.2 Elektroniese inligtingsdiens

Dit is nodig om te kyk na wat verstaan word onder elektroniese inligtingsdiens. Riechel (1991:3) verduidelik *inligtingsdiens* in 1991 as volg: "The best reference services combines mediated searching, formal and informal instruction in information-seeking skills (using hard copy sources, non-print media, and automated systems), and assistance in the use of reference sources. It includes lessons in analysis and evaluation of the value of the information retrieved and the accuracy of the method of retrieval."

In 1997 beskryf Ferguson en Bunge (1997:253) *elektroniese inligtingsdiens* soos volg: "The delivering of high quality reference and instructional support through the network to all users of the library at all times and from all locations, commensurate with the expansion of the information and resources available for unmediated access from remote locations."

In hierdie twee definisies wat binne ses jaar verskyn het, is dit interessant om te let op die klemverskuiwing. Eersgenoemde vind nog plaas teen die agtergrond van persoonlike kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris wat betref inligtingsdiens, informele/formele opleiding, asook ondersteuning en nasorg wat deur die inligtingsbibliotekaris verleen word rakende die evaluering en relevansie van opgespoorde inligting. By laasgenoemde definisie verskuif die milieu na dié van 'n netwerkomgewing waar die nodige ondersteuning nog steeds deur die inligtingsbibliotekaris verleen word. Die klem word egter geplaas op die gebruiker wat onafhanklik in staat gestel word om te eniger tyd van enige plek onbeperkte toegang te hê tot elektroniese inligtingsbronne. In albei definisies word die komponente van gebruikersondersteuning en -opleiding deur die inligtingsbibliotekaris as belangrik geag.

In hierdie hoofstuk gaan die ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne bespreek word. Daar gaan aandag gegee word aan inligtingsdienslewering in 'n elektroniese omgewing en die rol wat die inligtingsbibliotekaris kan speel om gebruikers in staat te stel om die inligtingsbronne optimaal te benut. Daar sal aangedui word hoe hierdie bronne tans in akademiese biblioteke gebruik word. Hieruit gaan probeer word om vas te stel wat die invloed van hierdie bronne is op die werksomgewing en "funksionering" van die akademiese inligtingsbibliotekaris. Hierdie veranderde werksomgewing met die gepaardgaande veranderde "funksionering" van die inligtingsbibliotekaris sal dan aangetoon word.

### **3.3 Algemene ontwikkeling van die elektroniese inligtingsomgewing**

Alreeds in 1936 het Wilson (1936:256) opgemerk dat tegnologie 'n belangriker rol in die funksionering van die biblioteek gaan speel. Hy het veral melding gemaak van fotokopieermasjiene en gerekenariseerde biblioteekstelsels. Gedurende die 1930's en 1940's het sommige biblioteke begin eksperimenteer met rekenaars om roetine-take soos die uitleen van boeke te hanteer. Daar is wisselende vlakke van

sukses ondervind. Aan die een kant is hulle baie aan bande gelê deur die tekortkominge van die tegnologie van daardie tyd, aan die ander kant is biblioteke nie gesien as lewensvatbare bemarkingsgebiede deur die opkomende rekenaar-maatskappye nie (Stevens, 1993:88).

Gedurende die 1950's en 1960's is die potensiaal van rekenaars vir biblioteke ten volle besef. Biblioteke het gesukkel om toerusting en stelsels wat nie vir hul behoeftes ontwerp is nie, aan te pas. Rekenaarprogrammeerders het nie 'n insig in die kompleksiteit van bibliografiese rekords gehad nie. Die gebruik van fotokopieer-masjiene in biblioteke is as 'n belangrike tegnologiese ontwikkeling van daardie tyd beskou. Gedurende die sestigerjare het rekenartegnologie uitermate verbeter. Die rekenaar is gebruik om roetinetake soos aanskaf, katalogisering en die aanteken van tydskrifte te vergemaklik (Stevens, 1993:89).

Gedurende die laat 1960's en 1970's is die MARC-formaat (Machine Readable Cataloguing) ontwikkel en die OCLC (Online Computer Library Center) het tot stand gekom. Hierdie was twee belangrike ontwikkelings wat gehelp het om die basiese interne dienste van die biblioteek soos aanskaf, katalogisering en uitleen van inligtingsbronne te vergemaklik (Stevens, 1993:89).

In 1979 skryf Charles Meadow oor sy verwagtinge wat betref inligtingsverskaffing in die jaar 2001. Volgens hom sou tegnologiese ontwikkelings daartoe lei dat inligting op 'n veranderde manier in die hande gekry, oorgedra en gebruik gaan word. Hy het voorspel dat:

- die geskrewe woord van minder belang ten gunste van die elektroniese sal word;
- inligting dwarsoor die wêreld met behulp van rekenaarsoektogte herwin sal kan word;
- die indekseringsfunksie al meer irrelevant sal word namate volteksinligting met behulp van rekenaarprogramme deursoek kan word;
- biblioteke nie meer bergplekke van boeke sal wees nie, maar in raadgewende hoedanigheid wat betref toegang tot inligting sal optree;
- die inligtingsbibliotekaris nie meer soektogte self sal uitvoer nie, maar in 'n adviserende hoedanigheid sal optree deur aan die gebruiker toegang tot inligting te verskaf wat slegs op netwerke beskikbaar is en sodoende die gebruiker in staat stel word om sy eie soektogte te doen (Meadow, 1979:217-220).



Meadow se visie is inderdaad merkwaardig indien in gedagte gehou word dat hierdie artikel meer as twintig jaar gelede geskryf is. Al hierdie voorspellings is alreeds in 'n mate bewaarheid. Die ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne in die twintig jaar wat verloop het vandat Meadow hierdie voorspellings gemaak het, word in die volgende gedeelte kortliks beskryf. Die unieke kenmerke van elke inligtingsbron, asook 'n evaluering van die inligtingsbron as hulpmiddel in die elektroniese inligtingsomgewing word verderaan in die hoofstuk bespreek.

### **3.3.1 Ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne**

Die formaat van elektroniese inligtingsbronne wat in akademiese biblioteke gebruik word, is intydse databasisse, CD-ROM's en Internet. Die ontwikkeling van hierdie drie bronne word in die volgende gedeelte weergegee.

#### **3.3.1.1 Intydse databasisse**

Tydens 'n intydse soektog is 'n plaaslike rekenaar met behulp van 'n modem of telefoonlyn in direkte verbinding met 'n gasrekenaar wat duisende kilometers van mekaar verwyderd kan wees (Kluegel, 1995b:84-99). Hierdie ontwikkeling het in 1965 'n aanvang geneem. Sodoende het biblioteke die rekenaar en telefoonlyne ingespan om voor te loop in die kommunikasie van inligting. In Amerika het DIALOG Information Services hul gerekenariseerde lêers tot die beskikking van ander biblioteke op kontrakbasis in 1966 beskikbaar gestel. Hierdie lêers wat databasisse genoem is, het gegroei vanaf 'n handvol tot duisende wat vandag beskikbaar is. Inligtingsbibliotekaris wêreldwyd kan dus op hierdie manier soektogte op enige van bogenoemde databasisse doen. Die soektogresultate kan direk plaaslik uitgedruk word of dit kan in opdrag na die bibliotekaris of gebruiker aangestuur word (Kluegel, 1995b:100; Nofsinger, 1999:10).

#### **3.3.1.2 CD-ROM**

Die term CD-ROM verwys na Compact Disc Read-Only Memory. CD-ROM's is vir die eerste keer in akademiese biblioteke in die vroeë 1980's gebruik. Hierdie optiese skyf, wat 'n spesifieke aandrywer saam met 'n rekenaar vereis, kan as 'n elektroniese berguimte beskou word, en dit kan gelees of geïnterpreteer word deur

lasertegnologie. Die materiaal wat op hierdie skywe geberg kan word, is teks, syfers, afbeeldings of 'n kombinasie van hierdie drie in digitale formaat (Salomon, 1988:203; Kluegel, 1995b:101).

Die eerste CD-ROM's is op enkelwerkstasies en 'n CD-ROM-aandrywer in 'n DOS-omgewing hanteer. Uitdrukfasiliteite is tot gebruikers se beskikking gestel. Die werkstasies is gewoonlik naby die inligtingsbibliotekaris geplaas sodat daar maklik hulp verleen kon word indien probleme sou opduik. Die feit dat CD-ROM's aanvanklik slegs op enkelwerkstasies beskikbaar gestel is, het veroorsaak dat die gebruiker verplig was om soektogte in die biblioteek te doen. Dit was soms nodig om vooraf 'n afspraak te maak ten einde verseker te wees van 'n beskikbare rekenaar met die verlangde CD-ROM (Watson, 1996:65).

CD-ROM's is met groot entoesiasme deur inligtingsbibliotekarisse ontvang en beskou as 'n hulpmiddel om beter inligtingsdiens te lewer deurdat toegang tot 'n verskeidenheid tydskrifindekse en ekserpdienste verkry is (Watson, 1996:65). Later is woordeboeke, ensiklopedieë en ander naslaanhulpmiddels ook in CD-ROM beskikbaar gestel. In 1989 was daar sowat 400 CD-ROM-databasisse beskikbaar teenoor die sowat 24,000 in 1997 (Renwick, 1998:474). Hierdie geweldige groei is 'n bewys van die gewildheid en sukses van CD-ROM's in inligtingsdienslewering.

### **3.3.1.3 Internet**

Friedman (1999:10) is baie entoesiasies in sy uitspraak oor Internet:

"Think about it: thanks to the Internet, we now have a common, global postal system, through which we can all send each other mail. We now have a global shopping center in which we can all buy and sell. We have a common global library, where we can all go to do research, and we have a common global university where we can all go and take classes."

Om 'n begrip van Internet as inligtingsbron te kan vorm, is kennis van die ontstaan en aard van Internet nodig. Die Internet is 'n metanetwerk; oftewel 'n netwerk van netwerke. 'n Netwerk word gevorm wanneer twee of meer rekenaars met mekaar verbind word. Twee van die belangrikste redes vir die vorming van 'n netwerk is dat dit individue toelaat om te kommunikeer en inligting uit te ruil. Internet kan nie fisies vertoon of gelokaliseer word nie. Dit verbind nie net miljoene mense nie, maar ook duisende netwerke met mekaar (Tseng, 1996:3-4). Gedurende die laat 1960's is

daar deur die Verenigde State van Amerika se Departement van Verdediging besluit om die netwerk ARPAnet te ontwikkel. Hierdie aanvanklike beskeie eksperiment is begin om militêre navorsing te ondersteun en het in omvang ontwikkel tot wat vandag as Internet bekend staan. Die World Wide Web (WWW) is in 1989 deur Tim Berners-Lee van die European Center for Particle Physics in Genève ontwikkel. Berners-Lee het 'n stelsel benodig waarvolgens dit moontlik sou wees om navorsingsverslae in fisika met behulp van skakels te verbind. Dit het hy gedoen deur eenvoudige kodes te plaas in die elektroniese dokumente wat navorsers via die Internet beskikbaar stel. Hy het die programmatuur geskryf wat tot die webleser sou lei en sy protokol sou verskaf: **HTML** (Hypertext Markup Language), die oordragprotokol **HTTP** (Hypertext Transport Protocol) en **URL's** (Uniform Resource Locators) het bygedra tot die totstandkoming van die WWW. Die WWW is nie Internet nie, maar wel die mees suksesvolle instrument op Internet om inligting op te spoor weens die navigasiemoontlikhede (Biddiscombe, 1996b:157-8).

Om toegang tot Internet te verkry, moet 'n rekenaar gekoppel wees aan 'n netwerk wat op sy beurt weer aan Internet verbind is deur middel van 'n modem, telefoonlyn en Internet diensverskaffer/ISP (*Internet Service Provider*). Elke rekenaar op Internet beskik oor 'n eie unieke adres wat uit 'n 32 bis-syfer bestaan. Aangesien enige persoon kan publiseer op die Internet, word die WWW oorlaai met tuisblaaie van individue, nuwsgewende organisasies en kommersiële inligtingsverskaffers. In Januarie 1993 was daar 21,000 webblaaie op die Web. Hierdie getal het in slegs twee jaar gegroei tot 120,000 in Julie 1995 en teen Maart 1999 is twee miljoen webblaaie geïdentifiseer. Net so verstommend is die groei in die aantal Internet-gebruikers, van veertig miljoen in 1996 tot 'n geskatte 171 miljoen in Mei 1999 (Hirshon, 1996:17; Daly, 2000:293).

Van der Westhuizen (1997:4) vergelyk Internet met 'n biblioteek waar gebruikers boeke oor verskeie onderwerpe aan die biblioteek skenk en in afwesigheid van 'n klassifikasiesstelsel, die boeke op rakke plaas ongeag die onderwerp, hulle daarna rondra en later weer op ander rakke neersit. Met die oog op die groot hoeveelheid oënskynlik ongeorganiseerde inligting op Internet, gaan daar in die volgende hoofstuk gekyk word na die belangrike rol wat die inligtingsbibliotekaris kan speel om gebruikers te laat baat by Internet as 'n magtige inligtingsbron. Dit kan die inligtingsbibliotekaris doen deur op te tree as inligtingsbestuurder.

Nadat die verskillende elektroniese inligtingsbronne geïdentifiseer is, is dit nodig om te kyk na die invloed van hierdie bronne op die funksionering van die akademiese inligtingsbibliotekaris en die veranderde interaksie met inligtingsgebruikers tydens inligtingsdienslewering.

### **3.4 Die akademiese inligtingsomgewing**

Die biblioteek se rol in die konteks van die universiteit is gebaseer op sy tradisionele rol as inligtingsverskaffer. Die tegnologie is besig om die akademiese biblioteek van hierdie unieke rol te stroop. Die biblioteek het dus nie meer die “alleenreg” op inligtingsverskaffing nie. Die inligtingsbibliotekaris behoort dit as ‘n uitdaging en nie as ‘n bedreiging nie te beskou (Hanson, 1998a:337). Biddiscombe (1999:70) beskryf hierdie uitdaging as volg: “Reference librarians are moving away from being traditional facilitator in the library context but applying the same enabling skills on a broader canvas. They are using these enabling skills in novel ways to bring enquirer and information together.” Ten einde hierin te kan slaag, is kennis van gebruikersbehoefte essensieel (Hirshon, 1996:13).

Volgens Summey (1997:108-109) is daar ‘n definitiewe verandering in die siening van gebruikers teenoor die akademiese biblioteek en sy inligtingshulpbronne. Dit wil voorkom asof biblioteekgebruikers die nuwe tegnologie geniet, maar die verwagtinge ten opsigte van inligtingsdienslewering in hierdie tegnologiese omgewing word ook groter. Gebruikers koester soms onrealistiese verwagtings van die moontlikhede van die tegnologiese inligtingsomgewing en die mening word gehuldig dat “alle” inligting gratis op Internet verkry kan word. Daar moet dus nie alleen met tegnologiese veranderinge tred gehou word nie, maar daar moet ook na veranderende gebruikersverwagtinge omgesien word. Dit is dus noodsaaklik dat biblioteke aanpassings sal moet maak deur buigsaam, ontvanklik en sensitief vir gebruikers se behoeftes te wees. Biddiscombe (1996a:94) waarsku dat die biblioteek hierdie uitdaging moet aangryp indien hulle nog enigsins ‘n rol in die tegnologiese inligtingsomgewing wil speel.

Om ‘n betekenisvolle rol te speel, word vereis dat die inligtingsbibliotekaris aanpassings sal moet maak ten opsigte van inligtingsdienslewering in ‘n gevorderde tegnologiese inligtingsomgewing. Hierdie ondersteuning en uitreiking behoort te verander van passief en reaktief na proaktief met ‘n fyn aanvoeling vir die behoeftes van gebruikers.

In hoofstuk twee is inligtingsverskaffing as die vernaamste taak van die inligtingsbibliotekaris geïdentifiseer. Daar word in die volgende gedeelte aandag gegee aan aspekte van veranderde inligtingsdienslewering in 'n elektroniese omgewing.

### **3.5 Inligtingsverskaffing in 'n elektroniese inligtingsomgewing**

Die akademiese biblioteek se rol om navorsing en onderrig aan 'n universiteit te ondersteun het nie verander nie, maar die metodes wel. Die inligtingsomgewing in vandag se akademiese biblioteke is sekerlik nie wat inligtingsbibliotekarisse sowat twintig jaar gelede sou voorsien het nie. Buiten die tradisionele gedrukte inligtingsbronne is daar intydse databasisse, CD-ROM's op die netwerk en enkelwerkstasies, asook Internet met oorweldigende inligtingsmoontlikhede (McLaughlin, 1994:16). Larabee en Lorber (1994:137) merk tereg op: "Nowadays information is not power: the power lies in how to find information and how to use it."

Tydens 'n studie gedoen by die Booth Library te Illinois is bevind dat gebruikers nie altyd bewus is van die moontlikhede van elektroniese inligtingsbronne nie. Terselfdertyd is daar bevind dat gebruikers teleurgesteld in elektroniese inligtingsbronne is deurdat die verlangde inligting nie onttrek kan word nie (Larabee, 1994:142). Elk van hierdie bevindings dui op onvoldoende kennis aan die kant van die gebruiker. Dit is hier waar een van die kerntake van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing na vore kom, naamlik opleiding. Daar sal in die volgende hoofstuk hieraan aandag gegee word.

Nancy Reger (1999:73) identifiseer die volgende uitdagings wat aan die inligtingsbibliotekaris gestel word tydens inligtingsverskaffing in 'n elektroniese inligtingsomgewing:

- Intensiewe kennis van die WWW en ander elektroniese inligtingsbronne  
Aangesien dieselfde inligting op verskillende inligtingsbronne beskikbaar is, moet besluite oor die mees toepaslike inligtingsbron op grond van inhoud, akkuraatheid, toegang, koste en tydsduur geneem kan word. Hierdie besluite moet onder druk geneem kan word.
- Meer tyd word benodig vir soektogte op elektroniese inligtingsbronne

Vanweë die groter hoeveelheid potensiële inligtingsbronne, word meer tyd benodig vir doeltreffende voorafbeplanning om te verseker dat optimale resultate verkry word. Tydens die soektog behoort informele opleiding aan die gebruiker gegee te word oor onder andere die redes vir die keuse van 'n spesifieke inligtingsbron, beplanning van die soekstrategie en evaluering van inligting wat herwin is. Sodoende word die gebruiker selfstandig gemaak.

- Groter verwagtinge vanaf die kant van die gebruiker

Gebruikers verwag dat elektroniese inligtingsbronne en veral Internet met groter gemak en spoed in hul inligtingsbehoefte behoort te voorsien. Sommige gebruikers stel feitlik glad nie meer belang in gedrukte inligtingsbronne nie en verwag alle inligting elektronies in volteks teen geen addisionele koste. Dit verg baie vernuf en diplomatie aan die kant van die inligtingsbibliotekaris indien die gebruikers teleurgestel word in hul soms onrealistiese verwagtinge.

Hierdie interpersoonlike kontak tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris in 'n gevorderde tegnologiese inligtingsomgewing blyk baie belangrik te wees. Daarom word in die volgende gedeelte aandag daaraan gegee.

### **3.5.1 Kontak tussen die gebruiker en inligtingsbibliotekaris**

Menslike interaksie is baie belangrik in 'n tradisionele inligtingsomgewing geag. 'n Elektroniese inligtingsomgewing bied egter aan inligtingsgebruikers die moontlikheid om nie die biblioteek fisies te besoek of aan spesifieke biblioteekure gebonde te wees nie. Inligting kan nou enige tyd van die dag of nag vanuit die gemaklike omgewing van hul werkplek of wonings verkry word. Dit wil dus voorkom asof die persoonlike interaksie tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing moontlik onnodig en irrelevant geag word. Naisbitt (1982:45) het in 1982 hierdie probleem voorsien en weerspreek hierdie stelling in sy boek *Megatrends*. Hy beweer dat mense in 'n tegnologiese omgewing weer na menslike kontak soek. Volgens hom behoort "high tech" hand aan hand te loop met "high touch". Sloan (1999b:1) voeg hierby: "Bring in the high tech, but give it a human face. And that face is the face of a librarian."

Die uitdaging aan die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese omgewing gaan wees om metodes te vind waarop persoonlike kontak tussen die inligtingsbibliotekaris en die diverse en uiteenlopende gebruikers bewerkstellig kan word waar en wanneer dit

deur die gebruiker benodig word. Daar word soms wanvoorstellings geskets dat alle gebruikers rekenaargeletterd is en nie die hulp van 'n inligtingsbibliotekaris benodig nie. Summey (1997:107) beklemtoon dat 'n beduidende hoeveelheid gebruikers onseker voel oor die hantering van elektroniese inligtingsbronne en 'n behoefte het aan persoonlike kontak en simpatieke leiding in die gebruik van die bronne.

Gebruikers in 'n elektroniese omgewing maak al hoe meer hul inligtingsbehoefte bekend deur middel van elektroniese pos. Hierdie metode van inligtingsnavraag-hantering stel unieke eise aan die inligtingsbibliotekaris deurdat daar geen direkte en persoonlike kontak met die gebruiker voorkom nie (Sloan, 1999b:11-17). Die gebruiker ontvang dus inligting sonder om die biblioteek fisies te besoek. Hierdie metode van inligtingsnavraaghantering vereis unieke kennis en vaardighede van die inligtingsbibliotekaris; daarom gaan daar in die volgende twee hoofstukke onder andere hieraan aandag geskenk word.

### **3.5.2 Die veranderde voorkoms van die inligtingsomgewing**

In 'n tradisionele inligtingsomgewing is die sentrale inligtingstonbank wat deur 'n professionele inligtingsbibliotekaris beman is, beskou as die punt waarheen gebruikers fisies met hul inligtingsnavrae kon kom. Die inligtingsbibliotekaris het saam met die gebruiker na die biblioteekatalogus of beskikbare gedrukte inligtingsbronne beweeg in 'n poging om sy/haar inligtingsbehoefte te bevredig. Volgens Hirshon (1996:4) word daar nou buiten die sentrale inligtingstonbank ook die volgende elemente in 'n elektroniese inligtingsomgewing aangetref:

- **openbare rekenaarwerkstasies** wat tot die beskikking van gebruikers gestel word om, indien verlang, self die benodigde inligting te soek;
  - **paraprofessionele personeel** wat basiese inligtingdiens lewer by die inligtingstonbank;
  - inligtingsbibliotekaris wat **rondbeweeg** oftewel “**rove**” om proaktief op te tree indien gebruikers probleme op rekenaars ondervind tydens hul inligtingsoektogte.
- Hierdie drie elemente word as uniek beskou in 'n elektroniese inligtingsomgewing en word vervolgens bespreek.

### 3.5.2.1 Openbare werkstasies

Openbare werkstasies wat tot die beskikking van gebruikers gestel word en toegerus is met rekenaars en drukkers, is 'n besondere eienskap van die voorkoms van die elektroniese inligtingsomgewing. In die beplanning van hierdie elektroniese werkstasies doen Hirshon (1996:10) die volgende wenke aan die hand:

- Inligtingspersoneel behoort die werkstasies duidelik te kan waarneem om te kan sien of gebruikers hulp benodig.
- Werkstasies behoort nie te naby die inligtingsdienspunt geplaas te word nie, sodat opeenhopings nie plaasvind tussen gebruikers wat wag om bedien te word en ander wat alreeds self op die rekenaars aan die werk is nie.
- Die rekenaars behoort toegang te hê tot die biblioteek se eie OPAC (Online Public Access Catalogue), CD-ROM-netwerk, plaaslik beskikbare tuisdatabasisse en Internettoegang, met koppeling aan die biblioteek se eie webblad wat toegang bied tot 'n verskeidenheid databasisse op die web. Elke rekenaar behoort voldoende uitdrukfasiliteite te hê.
- Aanwysings behoort duidelik en oordeelkundig te wees. Geen handgeskrewe kennisgewings behoort gebruik te word nie.

### 3.5.2.2 Paraprofessionele personeel

Die gebruik van paraprofessionele personeel by inligtingstoonbanke in 'n elektroniese omgewing neem wêreldwyd toe. Volgens Coffman en Saxton (1999:143) is professionele inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele inligtingsomgewing nie altyd effektief aangewend nie. Dit is feitlik onmoontlik om vooruit die frekwensie van gebruikersnavrae te bepaal. Soms is die inligtingsbibliotekaris met inligtingsnavrae oorval, dan was daar weer stil tye waartydens die inligtingsbibliotekaris baie meer produktief elders gebruik sou kon word. Die inligtingsbibliotekaris is ook voortdurend met aanwysende navrae gekonfronteer soos waar die fotokopieermasjiene, kleedkamers of tydskrifte is. Hierdie tipes navrae kom al meer in 'n elektroniese inligtingsomgewing voor, naamlik navrae wat betrekking het op die tegnologie wat nou in die inligtingsomgewing voorkom. Navrae oor papier wat vervang moet word by drukkers, rekenaars wat "hang" of besitkontrolle van spesifieke titels kan deur enige paraprofessionele persoon hanteer word. Sodoende kan die inligtingsbibliotekaris afgesonder word vir take wat professionele vaardigheid



vereis, soos intensiewe rekenaarsoektogte en hulpverlening op afspraakbasis en die voortdurende identifisering van toepaslike webwerwe op Internet. Daar word van die paraprofessionele personeel verwag om 'n fyn oordeel aan die dag te lê deur te weet wanneer om 'n gebruiker na 'n inligtingsbibliotekaris te verwys.

Chu (1997:713) verskil van hierdie mening en beskou die gebruik van paraprofessionele personeel by die inligtingstonbank as 'n ontwyking van die verantwoordelikhede van die inligtingsbibliotekaris. Volgens hom is die eerste paar vrae aan 'n gebruiker die belangrikste gedeelte van die inligtingsinteraksie. Hy voel dat 'n professionele bibliotekaris die aanvanklike "filtering" moet doen. Eers as daar vasgestel is wat die behoeftes van die gebruiker is, kan hy oorhandig word aan 'n paraprofessionele personeelid. Murfin en Bunge (1988:14) rig ook 'n vermaning in hierdie verband. Dit mag vir professionele inligtingsbibliotekarisse minder vermoeiend wees om nie meer die roetine- en sleurvrae te moet beantwoord nie, maar die belangrikste waarop gelet moet word, is gebruikerstevredenheid. Is gebruikers werklik tevrede met die inligtingsdiens van paraprofessionele personeel? Daar word geargumenteer dat paraprofessionele personeel dikwels nie oor genoegsame vaardighede beskik tydens die onderhoudvoeringsfase om te oordeel of hulle 'n gebruikersnavraag kan hanteer of nie.

Paraprofessionele personeel kan volgens Murfin en Bunge (1998:14) slegs suksesvol by die inligtingstonbank aangewend word indien:

- gebruikersnavrae in ooreenstemming met hulle vlak van kennis en vaardighede hanteer word;
- hulle voldoende geleentheid kry om met professionele personeel op 'n gereelde grondslag te konsulteer;
- tydsdruk nie veroorsaak dat daar nie genoeg tyd aan gebruikersnavrae spandeer word nie.

Volgens Ferguson (1994:90-91) is die voordele van paraprofessionele personeel by die inligtingstonbank groter as die nadele indien hierdie personeel die nodige opleidings- en ontwikkelingsgeleentheid kry om gebruikers korrek te hanteer en te weet wanneer om hulle na 'n inligtingsbibliotekaris te verwys.

### **3.5.2.3 “Roving” van inligtingsbibliotekaris**

Volgens Rettig (1993:310) het Boston College in Massachusetts vir die eerste keer die *Augmented Reference Model*, ook genoem *Going out to the User* gebruik. Dit het bekend gestaan as “roving reference” en was ‘n poging om inligtingsbibliotekaris agter die inligtingstonbank uit en meer betrokke by die gebruikers te kry. Dit behels dat die inligtingsbibliotekaris proaktief optree deur rond te beweeg tussen gebruikers wat met rekenaarsoektogte besig is. Daar word dan navraag gedoen of hulp benodig word en hulpverlening vind op ‘n baie informele vlak plaas. Gebruikers maak baie gereedlik van hierdie tipe hulpverlening gebruik aangesien hulle nie altyd die vrymoedigheid het om bystand by die inligtingstonbank te vra nie.

### **3.5.3 Soektogte in ‘n elektroniese inligtingsomgewing**

In die elektroniese inligtingsomgewing is die speelveld gelyk en kan die inligtingsbibliotekaris nie daarop aanspraak maak om soektogte vir gebruikers uit te voer nie. Veral met die ontwikkeling van CD-ROM-databasisse en later Internet, het baie gebruikers dit bevredigend begin vind om self hul soektogte uit te voer. Dit is egter die taak van die inligtingsbibliotekaris om opleidingsgeleenthede te skep en gebruikers te bemagtig met die korrekte soektegnieke en kennis van alle beskikbare databasisse. Sodoende kan gebruikers ingeligte besluite neem oor die keuse van databasisse. Daar behoort egter ‘n vertrouensverhouding tussen inligtingsbibliotekaris en die gebruiker te bestaan sodat die gebruiker met vrymoedigheid na die betrokke inligtingsbibliotekaris kan gaan indien addisionele hulp benodig word.

Elk van die formate van die verskillende elektroniese inligtingsbronne stel unieke eise aan die inligtingsgebruiker en die inligtingsbibliotekaris; daarom is dit nodig om bewus te wees van elkeen se eienskappe en elkeen van die bronne te evalueer.

#### **3.5.3.1 Intydse databasisse as inligtingsbron**

Intydse databasisse bied aan die inligtingsbibliotekaris toegang tot ‘n magdom inligting buite die databasisse waarop die biblioteek ingeteken is. Daar word veral van intydse databasisse gebruik gemaak indien die gebruiksfrekwensie van die databasis nie permanente intekening regverdig nie. Akademiese biblioteke maak

van hierdie opsie gebruik, veral in gevalle waar databasisse duur is om op in te teken. Hier kan verwys word na *Chemical Abstracts*, *Beilstein* of aanhalingsindekse soos *Science Citation Index* en *Social Science Citation Index*. Daar word in so 'n geval slegs betaal vir die inligting wat verkry word en vir die tyd wat daarop aangeteken is (Borgman, 1981:264; Tenopir, 1988:66).

Tydens intydse soektogte word fyn beplanning van soekstrategieë vooraf in samewerking met die gebruiker vereis, aangesien die meeste van hierdie databasisse funksioneer met beveltaal, wat dit nodig maak dat die gewone gebruiker die hulp van die inligtingsbibliotekaris benodig om die soektogte te onderneem. Die gebruiker verkies gewoonlik dat die inligtingsbibliotekaris die soektog onderneem, aangesien baie min gebruikers oor die kennis beskik wat nodig is ten einde optimale resultate te verkry. (Kluegel, 1995b:100). Intydse soektogte word beskou as 'n uitstekende hulpmiddel om veral aan navorsers 'n beter diens te lewer.

#### **3.5.3.1.1 Evaluering van intydse databasisse as inligtingsbron**

Die volgende punte is van belang indien intydse databasisse geëvalueer word:

- 'n Groot pluspunt is dat intydse databasisse baie buigsaam is deurdat die bibliotekaris self kan selekteer op watter databasisse gesoek moet word en indien nodig, kan op 'n paar databasisse gelyktydig gesoek word.
- 'n Verdere voordeel is dat dit slegs nodig is om te betaal vir die verwysings wat onttrek word, asook vir die periode wat op die databasis ingeskakel is. Hierdie kan as 'n groot voordeel beskou word, veral vir soektogte op baie duur databasisse.
- Moontlike nadele van intydse dienslewering is dat dit moeilik is om vooruit te kan bepaal hoe die soektog gaan verloop. Indien 'n soektog dus nie volgens die voorafbeplande strategie verloop nie en nie genoeg of heeltemal te veel verwysings verkry word, kan dit baie spanning skep, aangesien koste 'n groot faktor is en daar vooraf vir hierdie tipe soektogte begroot moet word. Dit is baie duur om 'n intydse soektog te onderneem en dit is soms nodig om die onkoste van die gebruiker te verhaal.
- Intydse databasisse word nou al meer geredelik teen betaling tot die algemene publiek se beskikking op Internet beskikbaar gestel. Dit is egter baie duur; daarom het die gebruiker nog steeds die biblioteek nodig om toegang tot hierdie

databasisse te verkry. Die gemiddelde individu beskik nie oor die fondse om toegang tot hierdie databasisse te verkry nie

- Intydse databasisse is 'n logiese keuse indien die nuutste inligting gesoek word, aangesien dit deurentyd bygewerk word. Daar word byvoorbeeld beweer dat die *Dow Jones News Retrieval* intydse databasis van DIALOG elke vyftien minute bygewerk word (Biddiscombe, 1996a:87; Biddiscombe, 1996b:156; Borgman, 1981:263-265; Kluegel, 1995b:100; Lancaster, 1982:107; Tenopir, 1988:66).

In die voorafgaande gedeelte is aandag gegee aan intydse databasisse as inligtingsbron. In die volgende gedeelte gaan daar gekyk word na die CD-ROM as inligtingsbron. Dit sal ook geëvalueer word.

### **3.5.3.2 CD-ROM as inligtingsbron**

In sommige akademiese biblioteke het die CD-ROM intydse soektogte in 'n groot mate vervang. Dit is nie moeilik om te verstaan waarom dit gebeur het nie. Dit het die biblioteekwêreld oorrampel en daarmee saam die gebruikers. CD-ROM's is veral by gebruikers gewild aangesien die gebruiker nou self sy eie soektog kan uitvoer met onmiddellike resultate en geen addisionele koste nie (Renwick, 1998:473). Gebruikers het verbasend vinnig geleer om opdragte op die skerms te vertolk en sodoende in beheer van hul eie soektogte te wees (Katz, 1992b:110). Uit 'n ondersoek wat in 1995 gedoen is, blyk dit dat *Medline*, *ABI Inform*, *Compendex*, *Psyclit*, *Biosis* en *Eric* die gewildste CD-ROM-databasisse in 'n akademiese biblioteek is (Hyland & Wright, 1995:93).

'n Aanvanklike probleem met CD-ROM-soektogte was dat slegs een gebruiker per keer op die CD-ROM op 'n enkelwerkstasie kon werk. Die netwerkomgewing het egter groot verligting gebring deurdat 'n aantal gebruikers gelyktydig op dieselfde CD-ROM aangeteken kan wees. Hierdie beskikbaarheid van CD-ROM's op netwerke het talle probleme tot gevolg gehad. Hierdie probleme was hoofsaaklik die gevolg daarvan dat die sagteware van die belangrikste verskaffers van CD-ROM's, soos *Wilson*, *UMI*, *SilverPlatter* en *Dialog*, nie altyd versoenbaar was nie (Watson, 1996:67). CD-ROM's het dus geweldige uitdagings aan die stelselbibliotekaris gestel. Hierdie probleme kan binnekort iets van die verlede wees aangesien Tenopir (1998:24) voorspel dat alle biblioteke na webtoegang vir alle CD-ROM's waarop die biblioteek ingeteken is, gaan oorskakel. Hierdie voorspelling is alreeds in 'n groot

mate bewaarheid. Al wat bibliotekarisse terughou om ten volle oor te skakel na webtoegang, is die onvoorspelbaarheid van Internettoegang en -reaksietyd.

### **3.5.3.2.1 Evaluering van CD-ROM as inligtingsbron**

Die grootste voordeel van CD-ROM's is sekerlik die gerief daaraan verbonde, enersyds vir die gebruiker, maar ook vir die inligtingsbibliotekaris.

- In 'n netwerkomgewing kan die gebruiker self sy soektogte uitvoer op sy eie tyd (24 uur per dag) en in die gerief van sy eie kantoor, indien hy dit verkies.
- Daar word slegs 'n jaarlikse intekening op CD-ROM's betaal, ongeag die hoeveelheid keer wat dit gebruik gaan word. Daarom is dit 'n goeie opsie vir databasisse met 'n hoë gebruiksfrekwensie.
- Vir die inligtingsbibliotekaris is die spanning van die tydsfaktor van intydse databasisse nie 'n faktor nie. Soektogte kan rustig en planmatig gedoen word, hoewel dit nog steeds nodig is om vooraf 'n soekstrategie te beplan.
- Die gemak waarmee SDI-profiel uitgevoer kan word, maak CD-ROM's uiters waardevol vir navorsers. 'n SDI-diens (Selektiewe Disseminasie van Inligting) behels dat 'n soektog wat vooraf geberg is en wat 'n navorser se navorsingsonderwerp reflekteer, op 'n toepaslike nuwe CD-ROM uitgevoer kan word. Sodoende word verwysings na slegs die nuutste inligting op 'n spesifieke navorsingsgebied verkry.
- CD-ROM's se inligting kan gou verouder. In teenstelling met intydse databasisse wat maklik bygewerk kan word, word CD-ROM's maandeliks of kwartaalliks vervang ten einde toegang te hê tot die nuutste inligting.
- Die sagteware van die verskillende CD-ROM's is baie uiteenlopend en soekmodules verskil. Dit skep verwarring by gebruikers wat op verskillende databasisse moet werk en telkens in 'n ander omgewing moet soek.
- CD-ROM's is baie duur en daarom is dit belangrik dat die biblioteek seker moet wees dat die spesifieke databasis baie deur gebruikers benut gaan word. Indien daar onsekerheid bestaan, is dit beter om intyds op 'n spesifieke databasis in te skakel en dan net te betaal vir dit wat gebruik word.
- Veral die CD-ROM's in 'n netwerkomgewing is baie duurder as die CD-ROM wat bedoel is vir gebruik op 'n enkelwerkstasie. Die biblioteek probeer altyd om om te sien na die behoeftes van sy gebruikers, en gebruikers verkies natuurlik dat CD-ROM's op die netwerk geplaas moet word.

- Volgehoue beskikbaarheid maak CD-ROM-formaat baie voordelig, aangesien dit nie afhanklik is van telekommunikasieverbindings en Internetreaksietyd wat buite die beheer van die stelselbibliotekaris is nie (Borgman, 1981:262; Hanson, 1998b:628; Tenopir, 1988:66; Watson, 1996:64-70).

Inligtingsbibliotekaris se moet proaktief na gebruikers uitreik betreffende opleiding in toepaslike databasisse op CD-ROM. Aangesien gebruikers CD-ROM's met selfvertroue hanteer, is hulle dikwels geneig om slegs elementêre soekmetodes te gebruik en nie gebruik te maak van byvoorbeeld Boolese operatore nie. Sodoende word die volle potensiaal van CD-ROM's nie benut nie. In die volgende hoofstuk gaan aandag gegee word aan die noodsaaklikheid van gebruikersopleiding om hierdie elektroniese inligtingsbron optimaal te benut. Daar gaan vervolgens aandag gegee word aan Internet wat die inligtingswêreld in die 1990's heeltemal oorrumpel het.

### 3.5.3.3 Internet as inligtingsbron

Die hantering van Internet in 'n akademiese biblioteek is sekerlik die grootste uitdaging vir die inligtingsbibliotekaris, deels as gevolg van die toeganklikheid van hierdie bron van inligting vir gebruikers, maar ook as gevolg van die tipe inligting wat daarop beskikbaar is. Dunn (1998:224) meen die rede vir die inligtingsontploffing op Internet is die gemak waarmee inligting op Internet deur enigiemand gepubliseer ("publish") kan word. Baie van hierdie inligting kan dus bevraagteken word wat betref akkuraatheid en betroubaarheid.

Diaz (1997:3) identifiseer vyf tipes inligtingsverskaffers op Internet:

- **Amptelike organisasies** en **professionele verenigings** verskaf gewoonlik betroubare inligting.
- **Regerings-/staatkundige publikasies** kan as betroubare inligting beskou word.
- **Akademiese** of **opvoedkundige instansies** voorsien gewoonlik 'n interessante mengsel van amptelike universiteitsinligting en navorsingsprojekte wat as betroubaar beskou kan word.
- **Kommersiële organisasies** voorsien inligting rakende spesifieke produkte. Dit is vanselfsprekend dat propaganda, wat met subjektiwiteit gepaard kan gaan, hier verag kan word.

- **Individue** se inligting is so betroubaar soos die individu self!

Veral laasgenoemde kategorie lewer baie probleme vir die toegewyde inligtingsgebruiker. Biddiscombe (1996a:85) meen dat die meeste gebruikers wat vir die eerste keer met Internet kennis maak, heeltemal oorweldig is deur die omvang en ongestruktureerdheid daarvan. Churbuck (1995:102) meld skepties: "Right now the Web is like an enormous library with no card catalog. People look around and leave."

Aangesien inligting op Internet ongeorden is en nie voldoende ontsluit word deur standaard soekenjins nie, is dit die taak van die inligtingsbibliotekaris om relevante inligting vir gebruikers te identifiseer, te evalueer en toeganklik te maak met behulp van vakgerigte webbladsye of inligtingsopritte ("subject gateways") wat gekoppel word aan die biblioteek se eie webblad. Montgomery (1997:3) beskryf so 'n inligtingsoprit as 'n beginpunt waarvandaan Internetbronne binne 'n sekere vakgebied opgespoor kan word met behulp van hiperteksskakels. Die Internetbronne wat hier beskikbaar gestel word, is vooraf deur die vakbibliotekaris aan die hand van bepaalde kriteria gemeet en gekontroleer om te verseker dat die inhoud van die webruimte wel bruikbare inligting bevat. Op hierdie manier word slegs webruimtes wat van navorsingsgehalte en akademiese waarde is, in vakgerigte webbladsye opgeneem (Montgomery, 1997:3).

Baie gebruikers vind egter inligting op Internet deur gebruik te maak van soekenjins en onderwerpsgidse. Die proses om 'n geskikte soekenjin te identifiseer, is ingewikkeld, aangesien daar alreeds in 1998 'n geskatte aantal van 2 000 soekenjins was in vergelyking met die ongeveer twaalf soekenjins wat in 1995 bestaan het (Stanley, 1998). Benewens die verskillende soekenjins bied die onderwerpsgidse ook soekfasiliteite wat met die samestelling en werking van soekenjins ooreenstem. Elkeen van hierdie soekenjins het 'n ander koppelvlak, unieke kenmerke en verskillende funksies wat die Internetgebruiker moet leer ken om die soekenjin effektief te kan benut (Poulter, 1997:141). Botluk (1997:2) beklemtoon die belangrikheid van 'n weldeurdagte soekstrategie tydens die gebruikmaking van 'n soekenjin, met inagneming van afkapping en Boolese operatore. Stanley (1998) vermaan dat geen enkele soekenjin 'n allesomvattende soektog op die kuberruimte kan uitvoer nie; daarom word aanbeveel dat verskeie individuele soekenjins gebruik moet word. Indien gelet word op Green (1998:7) se stelling dat sowat 66% van die inligting op Internet nie ontsluit word nie en Nel (1999:4) se mening dat slegs 16%

van die inligting op Internet deur soekenjins geïndekseer word, dan word die grootste gedeelte van inligting op Internet nie herwin nie.

Uit die voorafgaande blyk dit duidelik waarom gebruikersopleiding in die effektiewe herwinning van Internetinligting as essensieel beskou word. Gebruikersopleiding in evaluering van inligting op Internet is 'n belangrike taak van die inligtingsbibliotekaris. Dieselfde kriteria wat aangewend word om gedrukte bronne te evalueer, kan hier met sukses toegepas word, naamlik akkuraatheid, outoriteit, objektiwiteit, resenteheid of tydigheid, asook dekking of omvang van die onderwerp (Kapoun, 1998:522).

- Die **outoriteit** van 'n bron word beoordeel op grond van die geloofwaardigheid en kundigheid van die persoon of instansie wat die inligting op Internet beskikbaar gestel het.
- **Akkuraatheid** het betrekking op die volledigheid en feitelike onweerlegbaarheid van die inligting.
- Met **objektiwiteit** word die onbevooroordeeldheid of onpartydigheid waarmee die inligting weergegee word, veronderstel.
- Die **resenteheid** van inligting gee 'n aanduiding van die nuutheid van die inligting.
- Die **omvang** van die inligting behels 'n beoordeling van die inhoudsdekking, deur veral te let op die moontlike weglating van belangrike inligting, asook uniekheid van inligting (Larsen, 1997).

Internet word ondanks aspekte soos die afwesigheid van 'n beherende instansie en die skynbare oorfloed ongeorganiseerde inligting as 'n belangrike bron van inligting beskou.

#### **3.5.3.3.1 Evaluering van Internet as inligtingsbron**

Die volgende aspekte is van belang tydens evaluering van Internet:

- Die belangrikste voordeel van Internet is dat dit aan diegene wat oor die nodige apparatuur, programmatuur en gepaardgaande inligtingsherwinningsvaardighede beskik, feitlik onmiddellik toegang verleen tot inligting wat voorheen skaars beskikbaar of redelik ontoeganklik sou wees (Griffiths, 1999:14; Lynden, 1996:79)
- Faries (1994:20) beweer 'n belangrike positiewe element wat uit die gebruik van Internet voortspruit, is die geleentheid wat navorsers of deursnee persone regoor



die wêreld kry om met gemak met mekaar oor gemeenskaplike onderwerpe te kommunikeer. Daar word dus 'n kommunikasieplatform vir mense met dieselfde belangstellings geskep.

- Hierdie gebruikers het toegang tot Internet 24 uur per dag, sewe dae per week in die gerief van hul huis of kantoor.
- Afstandsonderrig word 'n werklikheid vir gebruikers in afgeleë gebiede. Studiemateriaal kan vanaf Internet verkry word, interbiblioteeklenings kan direk aangevra word en daar kan met inligtingsbibliotekarisise met behulp van elektroniese pos gekommunikeer word indien verdere inligting benodig word.
- Gebruikers mag redeneer dat alle inligting op Internet verkry kan word en biblioteke oorbodig word. Barber (1996:574) dwing gebruikers tot realisme en sê dat die proporsie inligting wat op Internet beskikbaar is, 'n fraksie is van die inligting wat in werklikheid in verskillende formate in biblioteke beskikbaar is.
- Volgens Holland (1997:117) word daar wel met groot entoesiasme aanbeveel dat inligtingsbibliotekarisise betrokke moet raak by vakgerigte webbladsye vir gebruikers, maar die harde werklikheid is dat dit geweldig tyd in beslag neem om 'n webbladsy te skep en om dit by te werk, neem nog meer tyd in beslag. Hy meen tereg dat inligtingsbibliotekarisise dit moeilik kan vind om afgesien van hul ander take, ook hierdie taak te hanteer.
- Die onrealistiese verwagtinge wat gebruikers van Internet koester, die kwaliteit inligting wat hulle op Internet verkry, asook die tyd wat dit soms neem om gevalideerde inligting te kry, veroorsaak dat Internet as inligtingsbron bevraagteken kan word.
- Baie gebruikers het nie toegang tot Internet nie, soos bewys word deur statistieke inligting. Daly (2000:293) meen dat indien sowat 171 miljoen mense in 1999 toegang tot Internet gehad het en die wêreldbevolking sowat 6 biljoen was, steeds sowat 97% van hierdie mense nie toegang tot Internet gehad het nie en dus onaangeraak deur hierdie ontwikkeling gebly het. Hierdie feite is veral van toepassing op Derdewêreldlande. In Afrika, uitgesonderd Suid-Afrika, is daar 4,100 mense per Internetgebruiker (Jensen, 1999:3). In Suid-Afrika met sy 43 miljoen mense, is slegs 650,000 geregistreer as Internetgebruikers (Wehmeyer, 2001:14).

In die lig van die vinnig ontwikkelende inligtingstechnologie is die wyse waarop Internetinligting toeganklik gemaak word, bestuur word en aan gebruikers beskikbaar

gestel word van die uiterste belang (Pacifci, 1997:1). Feiertag (1999:113) sluit hierby aan en kom tot die volgende gevolgtrekkings:

- Die suksesvolle herwinning van betroubare Internetinligting is afhanklik van faktore soos die wyse waarop dit beheer, georden en ontsluit word.
- Die manier waarop inligting in 'n netwerkgebaseerde inligtingsomgewing ontsluit word, behoort ontwikkel en aangepas te word sodat dit oplossings bied vir die probleme wat met die toeganklikheid en betroubaarheid van inligting ondervind word.
- Die biblioteek speel 'n belangrike rol in hierdie proses, omdat bestaande biblioteekkundige ordeningstelsels en ontsluitingstandaarde reeds etlike jare suksesvol vir die beheer en bestuur van groot hoeveelhede diverse inligting aangewend word.

In die voorafgaande gedeelte is die formate van die verskillende elektroniese inligtingsbronne bespreek en geëvalueer. Dit is nodig om vervolgens te kyk watter rol die inligtingsonderhoud speel tydens inligtingsverskaffing met behulp van hierdie elektroniese inligtingsbronne.

#### **3.5.4 Die inligtingsonderhoud**

Soos wat die inligtingsomgewing verander, is dit noodsaaklik dat inligtingsbibliotekarisse bedag daarop moet wees om nie toe te laat dat hierdie nuwe tegnologie die kwaliteit van persoonlike kontak met gebruikers verlaag nie. Die ware sukses van inligtingsdiens sal altyd gemeet kan word aan die bereidwilligheid van die inligtingsbibliotekaris om alle gebruikers se behoeftes ewe belangrik te ag, asook aan die vaardighede waaroor die inligtingsbibliotekaris moet beskik om individuele inligtingsbehoefte korrek te kan interpreteer en te help oplos (Katz, 1992b:64). Hierdie vaardighede wat pas genoem is, sal na vore moet kom in die hantering van inligtingsnavrae tydens soektogte op intydse databasisse, CD-ROM's, Internet en navraaghantering met behulp van elektroniese pos.

Ten einde die korrekte databasis te kan identifiseer, is dit volgens Kluegel (1995b:111) nodig om tydens die inligtingsonderhoud vas te stel:

- Vorm die soektog deel van die navorsing wat nodig is om 'n referaat, artikel, verhandeling of proefskrif te skryf?

- Word slegs resente inligting benodig?
- Word daar 'n sekere tipe inligting benodig wat slegs in spesifieke inligtingsbronne verkry kan word, bv. in koerante, staatspublikasies of patente?
- Is die taal van die inligting wat herwin moet word, van belang?
- Is daar enige geografiese beperkings vir die soektog?
- Op watter vlak van gevorderdheid word die inligting verlang?

Aangesien dit baie duur is om op **intydse databasisse** in te skakel, is dit noodsaaklik dat die gebruiker vooraf deeglik gekonsulteer moet word om presies vas te stel watter inligting benodig word. Dit is ook nodig om vooraf 'n soekstrategie op skrif uit te werk met inagneming van alle relevante sinonieme terme.

Selfs al word 'n soektog op **CD-ROM-databasisse** gedoen, is onderhoudvoering nog steeds nodig. Eers as daar presies vasgestel is wat die gebruiker benodig, kan daar besluit word op watter CD-ROM's ingeskakel sal word. Mayer & McCleary (1989:16) beklemtoon die belangrikheid van geskrewe beplanning van soekstrategieë tydens onderhoudvoering. "The first thing many searchers learn is that the original question, if not written down, is never remembered to be exactly what it was when the original information need arose. Either the requester's vision of the question or yours changed. Nothing can be more frustrating than a shifting target. Nothing can be more uplifting as a well-defined query. The scope should be agreed upon in writing by requester and searcher. In addition, the Scope, should follow the ABC's of writing: Accuracy, Brevity and Clarity."

Aangesien onderhoudvoering tydens **elektroniese inligtingsnavraaghantering** feitlik heeltemal uitgeskakel word, is dit nodig dat daar sekere riglyne gestel moet word waarvolgens hierdie tipe inligtingsdiens gelewer word. Dit is wenslik dat 'n gestruktureerde elektroniese soektogvorm deur die inligtingsbibliotekaris aan gebruikers beskikbaar gestel word indien gebruikers hierdie metode van inligtingsdienslewering sou verkies. Hierdie vorm sou dan uiteindelik persoonlike inligting van die gebruiker weergee, die doel waarvoor die inligting benodig word, die hoeveelheid inligting wat benodig word en 'n deeglike uiteensetting van die onderwerp (Sloan, 1999b:17). Die grootste voordeel en rede vir die gewildheid van navraaghantering met behulp van elektroniese pos is sekerlik die spoed waarmee dit gedoen kan word. Die inligting kan onmiddellik aan die gebruiker beskikbaar gestel word, ongeag waar die gebruiker hom/haar bevind. Meer aandag gaan hieraan gegee word in die volgende hoofstuk.

### 3.5.5 Soektogte gedoen deur die inligtingsbibliotekaris

In 'n akademiese inligtingsomgewing kan daar van die inligtingsbibliotekaris verwag word om op hoogte te wees van alle beskikbare gedrukte en elektroniese inligtingsbronne. Dit is soms nodig om verskillende tipes inligtingsbronne vir een inligtingsnavraag te gebruik. In die elektroniese inligtingsomgewing is sommige databasisse beskikbaar op CD-ROM, intyds sowel as op Internet; daarom behoort die inligtingsbibliotekaris in staat te wees om die geskikste formaat vir die soektog te kies. Hierdie besluit word geneem op grond van die omvang van die oorspronklike inligtingsbehoefte, die tipe gebruiker, tyd wat beskikbaar is en netwerkspoed. Daar kan ook verwag word dat die inligtingsbibliotekaris in beheer moet wees van verfynde soektegnieke, soos die toepassing van Boolese operatore, afbakenings- en verfyningstegnieke, woordnabyheid én 'n deeglike kennis moet hê van die betrokke indekse en deskriptore (Beck, 1991:36).

Dit is nodig om veral te wys op die belangrike rol wat Boolese operatore, ontwikkel deur die negentiende-eeuse wiskundige George Boole, tydens gestruktureerde soektogte speel. Boolese logika laat die inligtingsoeker toe om 'n verskeidenheid kombinasies met inbegrip van verskillende sinonieme terme tydens 'n enkele soekstrategie te skep deur die gebruikmaking van "AND", "OR" en "NOT" (Kluegel, 1995b:86). Hierdie Boolese operatore word so belangrik geag dat Katz (1992b:104) beweer die waarde van enige databasis daaraan getoets kan word of dit Boolese soektogte kan hanteer.

Veral navorsers maak van die kundigheid van die inligtingsbibliotekaris gebruik indien intensiewe inligtingsoektogte benodig word. Dit is soms moeilik om gebruikers te oortuig dat dit in hul eie belang is om tydens rekenaarssoektogte teenwoordig te wees. Grogan (1992:145) bevestig hierdie stelling en meld dat dit van onskatbare waarde is om die gebruiker teenwoordig te hê, veral tydens 'n komplekse soektog. Die gebruiker kan hier 'n rol speel deur óf die inligtingsbibliotekaris se soekstrategie te bevestig óf 'n aktiewe bydrae te lewer deur sekere addisionele terme te identifiseer waardeur die soekstrategie verfyn of gewysig kan word. Die gebruiker is natuurlik ook onontbeerlik om uiteindelik self relevante inligting te identifiseer.

### 3.5.6 Soektogte gedoen deur gebruikers

Die gedrag van gebruikers wat self inligtingsoektogte op elektroniese databasisse onderneem, is intensief nagevors tydens 'n projek wat geloods is by die Universiteit van Kalifornië in 1991, soos beskryf deur Norgard et al. (1993:114). Daar is bevind dat gebruikers wat nie gereeld soektogte onderneem nie, gewoonlik met die verkeerde databasis begin. Slegs enkelvoudige terme word tydens soektogte gebruik met onbeperkte afkapping; daar word dus geweldig baie inligting herwin. Dit is interessant dat gebruikers verkies om deur hierdie hoeveelheid verwysings te werk, eerder as om die soektog te verfyn. Ensor (1992:212) het bevind dat sommige gebruikers probeer om Boolese operatore te gebruik, maar dit nie korrek doen nie. Dit lei tot soekresultate wat wissel van nul tot heeltemal te veel. Tydens Hunter (1991:397) se studie is bevind dat 58% van gebruikers se soektogte nie suksesvol is nie, deels as gevolg van die foutiewe spelling van sleutelwoorde, en verder as gevolg daarvan dat gebruikers in gebreke bly om die onderwerpshoofde of gekontroleerde woordeskat van die betrokke databasis te gebruik.

Onder punt 3.5.2.3 is melding gemaak van die "roving librarian" in die veranderde inligtingsomgewing. Dit is die ideale geleentheid vir die inligtingsbibliotekaris om pro-aktief na gebruikers wat probleme met hul inligtingsoektogte in die biblioteek ondervind, uit te reik en hulp te verleen. Die inligtingsbibliotekaris behoort nooit die vierde reël van Ranganathan te vergeet nie, naamlik: "Save the time of the reader." Grogan (1992:146) meld dat enige soektog wat die verlangde inligting opspoor 'n effektiewe soektog is, maar die doeltreffende soektog word gekenmerk deur 'n soektog wat die verlangde inligting kan verkry in die minimum tyd en met die minste inspanning.

## 3.6 Samevatting

Uit die voorafgaande gedeelte kom die volgende tendense na vore:

- Die taak van 'n inligtingsbibliotekaris het verander van **inligtingsverskaffer** in 'n tradisionele inligtingsomgewing na **raadgewer** in 'n elektroniese inligtingsomgewing.
- 'n Klemverskuiwing vind plaas van die **besit** van inligting na die verskaffing van **toegang** tot inligting.

- **Gebruikersopleiding** in selektering van toepaslike databasisse/onderwerps-gidse/soekenjins, hetsy op CD-ROM of Internet, korrekte soektegnieke en evaluering van inligting, veral op Internet, speel 'n belangriker rol in 'n elektroniese inligtingsomgewing.
- Internet noop die inligtingsbibliotekaris om as **inligtingsbestuurder** namens gebruikers op te tree om sodoende orde te skep in die oorvloed van ongeorganiseerde inligting op Internet.
- 'n Ander tendens in die elektroniese inligtingsomgewing is inligting wat aangevra word deur gebruikers deur middel van elektroniese pos sonder om die biblioteek fisies te besoek, en word **elektroniese inligtingsnavraaghantering genoem**.
- Veral **Internet** as bron van inligting speel in 'n toenemende mate 'n belangrike rol in die inligtingsomgewing. Die mening word al meer deur gebruikers gehuldig dat die biblioteek irrelevant raak, aangesien **alle inligting op Internet** verkry kan word. Volteks wetenskaplike tydskrifartikels of inligting wat verkry word uit vakwetenskaplike databasisse is nie geredelik gratis op Internet beskikbaar nie; daarom het die gebruiker nog steeds die biblioteek nodig om toegang tot daardie inligting te verskaf.

Die veranderinge wat in die elektroniese inligtingsomgewing plaasgevind het ten opsigte van die ontwikkeling van inligtingsbronne, het verreikende gevolge vir die akademiese inligtingsbibliotekaris. In die volgende hoofstuk word aandag gegee aan die veranderde take wat die inligtingsbibliotekaris in antwoord op bogenoemde tendense in 'n elektroniese inligtingomgewing moet vervul. Hier word verwys na die taak as opleier, inligtingsbestuurder van veral Internetinligting en die hantering van inligtingsdiens met behulp van elektroniese pos.

## HOOFSTUK 4

### VERANDERDE TAKE VAN DIE INLIGTINGSBIBLIOTEKARIS IN 'N ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING, MET SPESIFIEKE VERWYSING NA OPLEIDING, INLIGTINGSBESTUUR EN ELEKTRONIESE NAVRAAGHANtering

#### 4.1 Inleiding

In die voorafgaande hoofstuk is aandag gegee aan die ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne in akademiese biblioteke. Daar is aangedui wat die invloed van hierdie bronne op die werksomgewing en funksionering van die inligtingsbibliotekaris is. Dit het duidelik na vore gekom dat, buiten gewone inligtingsnavraaghantering, daar van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese werksomgewing verwag word om:

- as **opleier** in die gebruik van verskillende elektroniese inligtingsbronne, Internet ingesluit, op te tree,
- as **inligtingsbestuurder** op te tree, veral wat die toegang, identifisering, evaluering en ordening van dokumente op Internet betref,
- inligtingsnavrae suksesvol met behulp van **elektroniese pos** te kan hanteer.

Die doel van hierdie hoofstuk is om te bepaal wat die omvang van bogenoemde take is en wat die gepaardgaande eise is wat aan die inligtingsbibliotekaris gestel word om hierdie take suksesvol te kan verrig. Volgens Winzenried (1997:16) is die missie van die akademiese biblioteek van vandag veronderstel om:

- eerstens leergeleenthede in die vorm van **opleiding** aan gebruikers te verskaf met betrekking tot die reservertste beskikbare inligtingsbronne;
- tweedens **toegang** tot bogenoemde **inligtingsbronne** te verskaf in ooreenstemming met verskillende gebruikersbehoefte en -verwagtinge;
- derdens **kontak** met akademici, studente en afstandsgebruikers te **vergemaklik** sodat hul inligtingsbehoefte en -aktiwiteite sentraal sal staan.

Hierdie drie stellings is in ooreenstemming met die veranderde take wat vir die inligtingsbibliotekaris geïdentifiseer is aan die begin van die hoofstuk. Daar gaan vervolgens aandag gegee word aan die opleidingsrol van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing.

## 4.2 Die akademiese inligtingsbibliotekaris as opleier

Alreeds in 1880 het Justin Winsor, hoof van Harvard University Library geskryf:

"It would be a good plan to take the students by sections, and make them acquainted with the bibliographic apparatus, those books that the librarian finds his necessary companions, telling the peculiar value of each...until with practice the student finds that for his work he has almost a new sense." (Visser, 1996:26.)

Byna honderd en twintig jaar later beveel Margaret Watson (1998:393) aan:

"We must work with educators and computer specialists to provide a learning environment in which students are given help, advice and support to find the information they need. Increasingly that information is available electronically ... support for learning must be the guiding principle for librarians; providing training on how to access and use all the resources that are available is a primary requirement..."

Gebruikersopleiding in akademiese biblioteke is dus nie 'n nuwe konsep nie, maar het as gevolg van tegnologiese ontwikkelings in wese verander. Gebruikers benodig addisionele vaardighede om die verskillende elektroniese bronne optimaal te kan benut (Sun & Rader, 1999:69). Gebruikers word nou gekonfronteer met databasisse in 'n webgebaseerde omgewing waar daar aanvanklik op netwerke aangeteken moet word en gebruikersname en wagwoorde vereis word, asook die kundigheid om te kan navigeer in 'n webomgewing. Bibliotekarisse moet 'n kardinale opleidingsrol speel in gebruikers se hantering van elektroniese inligtingsbronne. Akademiese inligtingsbibliotekarisse is vanweë eerste-linie-kontak met gebruikers van die biblioteek in die ideale posisie om hierdie vaardighede aan hulle oor te dra (Miller & Gratch, 1989:389).

Gebruikersopleiding se einddoel is om gebruikers te bemagtig om selfstandig in die elektroniese inligtingsomgewing te kan optree (Rader, 1996:71). Daar vind dus 'n klemverskuiwing plaas van die inligtingsbibliotekaris as inligtingsverskaffer na die bemagtiging van gebruikers deur effektiewe opleiding. Hierdie klemverskuiwing vind plaas om die volgende redes (Wilson, 1995:158):

- Biblioteke besef dat alle gebruikerbehoefte nie meer met behulp van tradisionele inligtingsdiensleweringmetodes hanteer kan word nie.



- 'n Inligtingsgeletterde samelewing vereis lede wat in staat is om toegang tot inligting te organiseer, inligting te kan evalueer en inligting effektief en onafhanklik te kan gebruik.
- Die tradisionele inligtingstoonbank kan nie meer die toenemende behoefte aan hulp met die hantering van elektroniese inligtingsbronne hanteer nie.
- Gebruikers verkies om onafhanklik inligting te kan verkry.
- Die afbreek of verwydering van geografiese skeidings tot inligtingsbronne vereis alternatiewe metodes tot tradisionele inligtingshulpverlening.

Hierby kan nog die veranderende profiel van inligtingsgebruikers gevoeg word, veral vanweë afstandsonderrig. Willemse (1991:514) beklemtoon die behoefte aan gebruikersopleiding by afstandsonderrigstudente. Unisa se biblioteekdienste het aanvanklik aanvaar dat studente nie opleiding nodig het nie, aangesien inligtingsbibliotekarisse die posversoeke van studente verwerk en die bronne en inligting namens die studente herwin en aan hulle stuur. Met die toename in studentegetalle en die ontwikkeling van elektroniese inligtingsbronne het die biblioteek toenemend ervaar dat studente bemagtig kan word deur die nodige hulp en opleiding om onafhanklik inligting te kan opspoor en gebruik.

In die literatuur word 'n verskeidenheid terme en definisies gevind wat gebruik word wanneer die opleiding van biblioteekgebruikers beskryf word. *Harrod's librarian's glossary...*(Harrod & Prytherch, 1987:824) verskaf die volgende definisie vir gebruikersopleiding ("user education"): "A programme of information provided by librarians to users, to enable them to make more efficient, independent use of the library's stock and services. A programme of user education might include tours, lectures, training and the provision of support materials."

Salony (1995:31) meld dat die terme *biblioteekgeletterdheid* en *bibliografiese instruksie* uitgeruil kan word wanneer daar verwys word na die opleiding van biblioteekgebruikers. Dit wil voorkom asof die term "bibliographic instruction" meer algemeen in Amerikaanse literatuur gebruik word teenoor die terme "user education" en "information skills training" in Brittanje (Watson, 1998:395). Gebruikersopleiding word beskou as aktiwiteite wat beplan, ontwerp en aangebied kan word om gebruikers toe te rus met die nodige vaardighede om biblioteekgeletterd te wees. Hierdie vaardighede sluit die vermoë in om die inligtingsbronne, dienste en fasiliteite van die biblioteek doeltreffend te kan gebruik. Die inligtingsbronne sou die katalogus kon insluit, asook ander databasisse en gedrukte naslaanbronne, gemik op die optimale benutting van die biblioteek se eie voorraad (Behrens, 1992:26).

Behrens (1992:136-137) wys daarop dat 'n breër konsep van biblioteekvaardighede ontstaan het as gevolg van die inligtingsgeletterdheidbeweging. Die moderne siening is dat die vaardigheid nie tot biblioteekgebruik beperk is nie, maar ook dui op vaardighede om inligting buite die biblioteek te kan opspoor en benut. Die begrippe **inligtingsgeletterdheid** en **gebruikersopleiding** loop dus hand aan hand. Alhoewel daar in hierdie studie gekonsentreer gaan word op gebruikersopleiding, is dit tog nodig om die klem kortliks op inligtingsgeletterdheid te laat val aangesien laasgenoemde as 'n oorkoepelende begrip beskou kan word en baie nou met gebruikersopleiding verweef is.

'n Omvattende omskrywing van inligtingsgeletterdheid word verskaf deur die American Library Association Presidential Committee on Information Literacy (1989:1):

"To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information ... Ultimately, information literate people are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know how information is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for life-long learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand."

Volgens Rader (1996:72) word gebruikers met behulp van inligtingsgeletterdheidsopleiding bemagtig deurdat hulle in staat gestel word om:

- inligtingsbehoefte te formuleer en analiseer;
- toepaslike databasisse of indekse te identifiseer;
- 'n sinvolle soekstrategie te formuleer;
- geskikte bronne te identifiseer;
- hierdie bronne wat geïdentifiseer is, te vind;
- herwonne inligting te kan evalueer;
- die inligting toepaslik te kan gebruik.

Sy wys verder daarop dat 'n inligtingsgeletterde persoon die karaktereenskappe hieronder openbaar. Hy/sy

- kan oorleef en is suksesvol in 'n tegnologiese inligtingsomgewing;
- lei 'n produktiewe lewe in 'n demokratiese samelewing;
- kan veranderende omgewings effektief hanteer;
- kan toepaslike inligting vir persoonlike en professionele probleme vind;

- beskik oor goed ontwikkelde skryf- en rekenaarvaardighede (Rader, 1991:26).

**Inligtingsgeletterdheid** is dus 'n proses wat oor 'n lang periode strek en uiteindelik 'n gebruiker in staat stel om **enige inligtingsbron** effektief te kan opspoor, evalueer en te kan gebruik, teenoor **gebruikersopleiding** wat die klem plaas op die effektiewe opleiding in die gebruik van die **biblioteek** en die **inligtingsbronne** waarop die biblioteek ingeteken is of waartoe hy toegang het. Gebruikersopleiding kan dus beskou word as een komponent van inligtingsgeletterdheid.

Volgens Tiefel (1995:68) kan van 'n opleidingsprogram in 'n akademiese biblioteek verwag word om gebruikers in staat te stel om inligting te identifiseer, te lokaliseer, te evalueer en sodoende effektief en onafhanklik in die inligtingsomgewing te funksioneer. Om die gebruiker in staat te stel om genoemde te kan doen, moet die opleidingsprogram aan die volgende kriteria voldoen:

- Die gebruiker ontvang opleiding op 'n tydstip dat hy dit benodig.
- Fakulteite/skole is betrokke.
- Opleiding word aangepas by die vaardigheidsvlak van die gebruiker.
- Gebruikers word aangemoedig om self ook soektogte uit te voer en kritiese denkvaardighede toe te pas.
- Opleiding maak maksimaal gebruik van die tegnologie tot hulle beskikking.
- Die gebruik van gedrukte en elektroniese inligtingsbronne word effektief gekombineer.
- Opleiding is nie herhalend nie en loop verkieslik uit op 'n praktiese toepassing tydens die skryf van referate.

Sun & Rader (1999:70) sê tereg dat gebruikersopleiding die voorskrif volg van "equipping students with rifles rather than bags of food." Dit beklemtoon die belangrikheid vir studente om vermoëns en vaardighede te ontwikkel wat benodig word vir selfstudie en vorming in die verwerwing van kennis en inligting, en speel 'n belangrike rol in die algemene intellektuele ontwikkeling en bemagtiging van die student.

Die effektiwiteit waarmee gebruikers in hul eie inligtingsbehoefte kan voorsien, is 'n noodsaaklike voorvereiste vir suksesvolle studie, navorsing en onderrig. Sullivan en Campbell (1991:185) merk verder op: "Reference service in an academic library endorses the philosophy of teaching/enabling users to become self-sufficient in the library, thus extending the educational mission of the college to the library." Om te kan slaag in hierdie opleidingstaak, is

samewerking nodig tussen die biblioteek en akademici. Vervolgens gaan hieraan aandag gegee word.

#### **4.2.1 Nouer samewerking met verskillende fakulteite en skole**

Alreeds meer as 40 jaar gelede het Knapp (1958:831) opgemerk: "If we wish the library to function more effectively in the college ... we must direct our efforts toward the curriculum, working through the faculty." September (1994:36) meen dat akademiese biblioteke 'n belangrike opleidingsfunksie het en pleit vir beter samewerking met die verskillende akademiese fakulteite, waar die biblioteek in sy hoedanigheid as opleier as gelyke vennoot kan fungeer en toepaslike opleiding geïntegreer kan word in die verskillende leerplanne.

Goeie samewerking en kontak tussen inligtingsbibliotekaris en akademici kan beskou word as die fondasie waarop enige suksesvolle gebruikersopleidingprogram berus. Die belangrikste stap in die opbou van formele kontak is om die vertroue van die dosente te wen. Dit behels om met selfvertroue uit te reik sodat dosente bewus moet word van die inligtingsverskaffingsvermoë van die inligtingsbibliotekaris, inligtingsbronne en -dienste van die biblioteek. Die inligtingsbibliotekaris kom sodoende terselfdertyd op hoogte van die inligtingsbehoefes van dosente én die vereistes van studente se werksopdragte (Strassner, 1988:14; Visser, 1996:29).

Hierdie bewusmaking kan slegs deur intensiewe bemarking van die biblioteek se opleidingsdienste gedoen word. Stebelman et al. (1999:122) beweer dat biblioteekpersoneel kundig is oor nuwe ontwikkelings binne hulle vakgebied, maar hulle is gewoonlik taamlik onkundig oor die bemarking van hul dienste. Hy beveel aan dat bemarking op die akademiese personeel toegespits moet word. Hy stel die aanbieding van werkswinkels voor. Dit kan bekend gestel word deur persoonlike- of telefoniese kontak, elektroniese pos, gedrukte kennisgewings of 'n gedrukte of elektroniese biblioteeknuusbrief. Die doel van die werkswinkels is om dosente bewus te maak van beskikbare opleidingsgeriewe in die biblioteek, beskikbare databasisse asook die bevoegdheid van personeel verantwoordelik vir die opleiding. Slegs indien die dosente die opleiding as waardevol sou ervaar, kan hulle onder die indruk kom van die nut wat dit vir hulle studente kan hê.

Schein (1985:2) maan dat die organisasiekultuur van 'n instansie beïnvloed word deur die persone wat aan die hoof daarvan staan, ongeag die tipe organisasie. Indien die topstruktuur van 'n universiteit en van fakulteite nie die biblioteek en sy dienste belangrik ag nie, is dit baie waarskynlik dat die dosente op dieselfde manier sal reageer. 'n Drastiese gesindheidsverandering in 'n groot instansie kan slegs meegebring word indien goedkeuring en ondersteuning van die topstruktuur verkry is. Sodoende behoort hierdie ondersteuning geleidelik deur te syfer na die hele akademiese omgewing. So 'n kultuurverandering verg tyd, toepaslike strategie, effektiewe kontak en geduld (Iannuzzi, 1998:98).

Aangesien hierdie bemarkingsaksies en kontak met akademiese personeel, asook die uiteindelijke opleiding baie tyd in beslag kan neem, kan dit nodig wees om 'n spesifieke personeellid in die biblioteek daarvoor af te sonder om toegewyd by hierdie aksies sowel as die toepassing daarvan betrokke te wees.

#### **4.2.2 Opleidingsbibliotekaris**

Stebelman et al. (1999:128) beveel aan dat 'n pos vir 'n "faculty outreach librarian" geskep moet word. Hierdie posbenaming verwys egter beperkend na die uitreikaksie wat plaasvind. Ander benamings wat in die literatuur gevind word, dui weer op die opleidingstaak en nie op die uitreikwerk of bemarking nie. Dit wil egter voorkom asof hierdie terme die betekenis van die begrip beter weergee, veral as daarop gelet word dat die uiteindelijke doel van die uitreikaksies opleiding is; daarom word die term "instruction librarian" (Byron, 1995:241; Arnold, 1998:1) meer algemeen aangetref. Visser (1996:162) maak die volgende aanbeveling aangaande die take van 'n opleidingsbibliotekaris in 'n akademiese biblioteek:

"This person could serve as the instructional clearinghouse, making sure that faculty members are connected with the appropriate subject librarians; organising, coordinating and promoting user education activities and materials; serving as the administrator for room reservations and equipment setup; organising general workshops or seminars to teach basic skills in the university community; developing a centralised file of instruction materials; keeping current with new developments in the field of user education and organising workshops for librarians to learn new instruction skills."

Sommige inligtingsbibliotekarisse vind die taak as opleier oorweldigend en Leadley (1998:104) beklemtoon dat bibliotekarisse nie opgelei is om te kan oplei nie. Om die rede behoort daar doelbewuste ondersteuning in die vorm van opleidings- en leer-

geleentede geskep te word vir die opleidingsbibliotekaris in sy taak as opleier. Watson (1998:404) beveel aan dat 'n bibliotekaris verantwoordelik vir opleiding verkieslik formele onderwysagtergrond en -opleiding behoort te hê. Die nut daarvan volgens Wittkopf (1990:102) is dat hierdie agtergrond die bibliotekaris in staat stel om:

- duidelike doelwitte vir onderrig daar te stel;
- toepaslike metodes vir onderrig te gebruik;
- kennis te hê van verskillende leerstrategieë;
- navorsingsmetodologie te kan formuleer;
- kennis te dra van toepaslike gebruik van verskillende media en hulpmiddels;
- leseenhede te kan ontwikkel;
- goed te kan kommunikeer.

Om 'n effektiewe opleier te kan wees, behoort 'n opleidingsbibliotekaris in die elektroniese inligtingsomgewing naas 'n deeglike kennis van die verskillende databasisse, ook te beskik oor kennis van die rekenaar- en inligtingstechnologie, aangesien die mees effektiewe opleidingsgeleentede in 'n elektroniese klaskamer gevind word. Hierdie is egter een van die faktore wat gebruikersopleiding die meeste kompliseer – te wete die groot variasie onder verskillende gebruikers se vlak van rekenaar- en inligtingsgeletterdheid (Tiefel, 1995:59). Dit is dus noodsaaklik om die verskillende behoeftes van genoemde gebruikers in ag te neem tydens gebruikersopleiding. Hieraan gaan vervolgens aandag gegee word.

#### **4.2.3 Opleidingsbehoefte van Suid-Afrikaanse gebruikersgroepe**

In Suid-Afrika, maar ook in ander Derdewêreldlande, is die opleidingsbehoefte by sommige gebruikersgroepe akuit. Daarom is dit nodig om aanvanklik aan die kultureel diverse gebruikersgroepe aandag te gee voordat die tradisioneel verskillende gebruikersgroepe van die akademiese biblioteek, naamlik voorgraadse, nagraadse studente en dosente aandag kry.

##### **4.2.3.1 Kultureel diverse groepe**

Volgens Raijmakers en Scholtz (1997:21), Sayed (1998:112) en September (1994:35-36) is die groter wordende getal anderskleurige studente wat na tersiêre

inrigtings kom vir opleiding, meestal rekenaarongeletterd. Hartzler et al. (1998:95) sluit hierby aan en meld dat hierdie groep gebruikers uit 'n minderbevoorregte skoolsituasie kom waar:

- biblioteke feitlik nie bestaan nie;
- beskikbare biblioteekmateriaal nie voldoende gebruik is nie;
- biblioteekopleiding onvoldoende is;
- inligtingstechnologie minimaal is;
- 'n totale gebrek aan rekenaargeletterdheid voorkom.

Swank et al. (1996:283) beweer dat baie van hierdie gebruikers nie eens elektrisiteit in hul huise het nie en nog nooit 'n tikmasjien hanteer het nie, wat nog te sê 'n rekenaar. Baie van hierdie gemelde gebruikers kom tydens tersiêre opleiding vir die eerste keer in hul lewe in 'n biblioteek. Dit is waarom dit nodig is dat die akademiese biblioteek in Suid-Afrika vir homself 'n interdisiplinêre nis moet vind sodat opleidingsprogramme ontwikkel kan word wat die agtergeblewenes aanspreek, anders kan die eise wat aan hulle gestel word in die elektroniese inligtingsomgewing oorweldigend wees (September, 1994:36).

Die universiteitsbiblioteek is in die ideale posisie is om 'n ondersteuningsrol te speel en behoort 'n sensitiwiteit vir die behoeftes van anderskleuriges te openbaar (September,1994:35-36). Suttie (1990:103) sluit hierby aan: "If disadvantaged students are to be effectively tutored in the skills of information retrieval, academic libraries will have to re-think their role, train their staff to accept that changed role. The academic library is at the centre of the learning experience and represents the interface between the student and the institution."

Volgens Hartzler et al. (1998:95) kan daar tydens opleiding met die volgende kategorieë van gebruikersgeletterdheid kontak gemaak word:

- rekenaargeletterde gebruikers met weinig biblioteekondervinding;
- gebruikers met 'n bietjie biblioteekondervinding maar weinig rekenaargeletterdheid;
- gebruikers met geen biblioteekondervinding en geen rekenaargeletterdheid nie;
- volwasse gebruikers met 'n groot vrees om onkundig voor te kom.

Die motto van die biblioteek in sy optrede teenoor hierdie gebruikersgroepe behoort "breaking barriers, building bridges" te wees, volgens Moeckel en Presnell (1995:313). Om volgens Osborne en Poon (1995:290) hierdie doel te kan

verweselik, behoort opleidingsprogramme wat op hierdie gebruikersgroepe gerig is, aanvanklik slegs die volgende inligting deur te gee:

- Algemene biblioteekoriëntering, wat 'n toer deur die biblioteek insluit asook inligting rakende biblioteekure, leendienste en fotokopieerfasiliteite.
- Verduideliking van tipiese biblioteekterminologie.
- Demonstrasie in die gebruik van die biblioteekatalogus.
- Uitdra van 'n positiewe beeld van die biblioteek ten einde 'n openheid jeens die biblioteek te bevorder.

Die belangrikste is dus om aanvanklik slegs 'n positiewe gesindheid teenoor die biblioteek te bewerkstellig. Die aandag word nie van die begin af op rekenaarmatige opleidingprogramme toegespits nie. Later kan daar volgens behoefte na meer spesifieke opleidingsprogramme oorgegaan word.

Behoeftes van gebruikers kan onder andere vasgestel word tydens interaksie in die algemene inligtingsarea waar individuele of informele hulpverlening aangebied word. Daar word vervolgens aandag gegee aan die opleidingsbehoefte van voorgraadse studente.

#### **4.2.3.2 Voorgraadse studente**

Voorgraadse studente is die aangewese gebruikersgroep wat uitgesonder behoort te word met die oog op gebruikersopleiding, aangesien hulle nuut in die universiteitsomgewing is (Pennington & O'Neal, 1994:17). Eerstejaarstudente wat pas gematrikuleer het, het op sy beste al in aanraking gekom met die hoërskool se mediasentrum of die openbare biblioteek, op sy slegste het hulle nog nooit enige biblioteek gebruik nie. "When they enter the university, they are expected to know how to use the vast array of specialised resources and services available through the university library. Unfortunately, without user education most students do not learn, and the expanded array of information sources will likely remain untapped by them." (Visser, 1996:29.)

Cheuk (1999:62); Sayed (1998:11-12) en Watson (1998:401) beklemtoon dat voorgraadse studente meer sekuriteit ervaar indien hulle vakgerigte gebruikersopleiding ontvang voordat hulle referate moet voltooi. Sodoende kan hulle spesifieke vakterme, gedrukte naslaanwerke en elektroniese databasisse geskik vir 'n betrokke onderwerp beter hanteer word. Opleiding lei tot verhoogde selfvertroue in die



gebruik van die verskeidenheid inligtingsbronne, en selfvertroue lei tot 'n beter gemotiveerdheid. Dit is ook belangrik dat gebruikersopleiding in die kurrikulum geïntegreer moet word, want "... students have got very little time for things that aren't core curriculum." (Julien, 1998:309.)

Opleiding kan in klasverband op vooraf geskeduleerde tye plaasvind. Daar sal verderaan in die hoofstuk aandag gegee word aan die mees effektiewe opleidingsmetodes. Watson (1998:396) maan egter dat die oorgrote meerderheid van voorgraadse studente aanvanklik behoefte het aan rekenaarvaardighede voordat hulle baat kan vind by gebruikersopleiding, aangesien die grootste deel van gebruikersopleiding deesdae rekenaarmatig aangebied word.

Deur betrokkenheid van die biblioteek by verskillende fakulteite, kan meer effektiewe biblioteekopdragte ontwikkel word.

- Van junior voorgraadse studente kan aanvanklik verwag word om as 'n eerste opdrag slegs 'n boek plus 'n Suid-Afrikaanse tydskrifartikel te identifiseer oor 'n enkelvoudige onderwerp, byvoorbeeld *diabetes*, en 'n bladsy daaroor te skryf. Sodoende word gebruikers gelei om die biblioteekatalogus, asook die nasionale databasis wat Suid-Afrikaanse tydskrifte indekseer, te hanteer.
- Later kan meer gevorderde opdragte volg waar 'n vakgerigte internasionale databasis soos Medline in samehang met boeke en Suid-Afrikaanse tydskrifte hanteer moet word met 'n meervoudige onderwerp soos *die voorkoms van diabetes by adolessente*.
- Na afloop van voldoende Internetopleidingsgeleenthede kan opdragte uitgebrei word om die gebruik van Internetbronne in te sluit.

Dit is noodsaaklik dat studente aanvanklik aan inligtingsbronne met gevalideerde inligting bekendgestel moet word voordat beweeg word na 'n "problematiese" inligtingsbron soos Internet (soos bespreek in hoofstuk drie). Verder behoort by alle opdragte vereis te word dat die bronne volledig en korrek aangehaal word volgens die voorgeskrewe bibliografiese styl.

Higgins en Face (1998:20) beveel aan dat goeie kontak met die verskillende voorgraadse studentegroepe alreeds aan die begin van elke jaar gemaak moet word. Die inligtingsbibliotekaris kan uitreik deur afsprake te reël met die betrokke dosente van vakgroepe en elke klasgroep tydens 'n klasperiode kortliks toe te spreek.

Sodoende kan studente besef dat daar iemand in die biblioteek is wat hul graag wil ondersteun en opleidingsgeleenthede wil bied.

Tydens 'n ondersoek na die gebruikeropleidingsbehoefte van biblioteekgebruikers aan die Universiteit van Stellenbosch het Visser (1996:151-154) die volgende bevindings met betrekking tot voorgraadse studente gemaak:

- Swak gebruik van gedrukte en bibliografiese hulpmiddels word getoon wat dui op hul onvermoë om inligting te herwin.
- Studente maak staat op dosente se studiegids vir inligting wat vir referate benodig word.
- Die bronne in werksopdragte van voorgraadse studente is verouderd en onvoldoende.
- Aangesien baie dosente onbewus is van die gebruikersopleiding wat in die biblioteek aangebied word, maak hulle gebruik van 'n onderrigpraktyk wat biblioteekgebruik, asook die biblioteek se inligtingsbronne onnodig maak.

Visser (1996:155) beklemtoon dat, nadat dosente bewus geword het van die gebruikersleiding wat in die biblioteek aangebied word, hulle baie positief daaroor voel. Die afleiding spruit veral voort uit die waarneming dat ongeveer 85% van die studente 'n behoefte aan gebruikersopleiding toon. Hierdie voorbeeld dui op die belangrikheid van kommunikasie en die deurlopende bemarking van die biblioteek se opleidingstaak en –dienste.

Na afloop van 'n ondersoek wat gedoen is onder studente van die Universiteit van Kaapstad, Universiteit van die Wes-Kaap en Peninsula Technikon, het Sayed (1998:92,97) bevind dat daar onder voorgraadse studente 'n sterk korrelasie bestaan tussen die gereelde gebruik van die biblioteek aan die een kant en akademiese prestasie en selfvertroue in die klassituasie aan die ander kant. Hy het ook bevind dat voorgraadse studente meer geredelik hulp vra by 'n inligtingsbibliotekaris indien hulle alreeds gebruikersopleiding ontvang het (Sayed, 1998:58). Nadat aanvanklike gebruikersopleiding verskaf is, behoort daar altyd 'n uitnodiging aan gebruikers te wees om die inligtingsbibliotekaris persoonlik of elektronies te kontak indien addisionele inligting of hulp verlang word.

"Library skills are learned gradually through experience, which confirms that library user education is a process that should be ongoing. User education should be given throughout the year and should be made available to the entire student body; that includes undergraduates, postgraduates, as well as part-

time students. Instruction on information retrieval and use skills should be unfolded as the students continue with their studies." (Robertson, 1985:74.)

'n Tendens wat besig is om al meer na vore te kom, is dat voorgraadse studente nie meer gedrukte inligtingsbronne gebruik nie. Gilbert (2000:3) beweer dat baie voorgraadse studente nie eens voorgeskrewe handboeke aanskaf nie en selfs nie meer boeke as inligtingsbron lees nie, aangesien hulle metodes van inligtingsherwinning uitsluitlik op Internet gerig is. Hierdie aanname is alreeds in 1998 deur Tenopir (1998:25) gemaak waar sy meen dat studente slegs volteksinligting vanaf Internet wil onttrek en nie meer belangstel in bibliografiese databasisse nie.

Robertson (1985:75) meld dat biblioteekvaardighede en gebruikersopleiding deurgaans opgeskerp moet word, veral as studente 'n nagraadse vlak bereik. Daarom word vervolgens aandag gegee aan gebruikersopleiding aan die nagraadse gebruikersgroep.

#### **4.2.3.3 Nagraadse studente**

Aangesien die inligtingsbehoefte van nagraadse studente wesenlik van dié van voorgraadse studente verskil, behoort gebruikersopleiding ook verskillend aangebied te word aan hierdie gebruikersgroep. Baie min nagraadse gebruikers beskik selfs ná opleiding oor die nodige kennis en vaardighede om op 'n hoë vlak databasisse te kan hanteer wat op navorsingsvlak benodig word. Gebruikersopleiding sal dus wat hierdie kategorie gebruikers betref, eerder individueel as in groepsverband plaasvind. Hier behoort aanvanklik klem gelê te word op inligtingshulp met die voorbereiding van voorleggings vir skripsies, verhandelings of proefskrifte, wat terselfdertyd volledige rekenaarssoektogte sou insluit. Daar behoort ook seker gemaak te word dat hierdie gebruikersgroep duidelike riglyne het oor die toepassing van die bibliografiese styl soos voorgeskryf deur die betrokke fakulteit. Na afloop van die nodige gebruikersopleiding kan die nagraadse gebruiker verkies om verdere inligting selfstandig te verkry. Verdere kommunikasie tussen die inligtingsbibliotekaris en nagraadse student kan plaasvind met behulp van elektroniese pos en inligting kan elektronies versend word. Aangesien nagraadse studente gewoonlik baie minder is as voorgraadse studente, behoort dit aan die inligtingsbibliotekaris die geleentheid te gee om meer intensiewe aandag aan hulle inligtings- en opleidingsbehoefte te gee. Gebruikersprofile kan opgestel word en opleidingsmateriaal kan ontwikkel word om aan te pas by hulle eiesoortige behoeftes (Watson, 1998:402).

Sayed (1998:94) bevind dat die frekwensie van biblioteekgebruik toeneem soos wat gebruikers beweeg van voorgraadse na nagraadse vlak. Hierdie tendens kan moontlik verander namate 'n groter hoeveelheid studente op nagraadse vlak van afstandsonderrig gebruik maak. Die koppeling aan Internet, toegang tot die biblioteekwebblad en e-poskommunikasie met inligtingsbibliotekaris kan ook hiertoe bydra.

Soos vroeër in die hoofstuk gemeld, hang die sukses van gebruikersopleiding af van samewerking met die akademiese personeel, daarom word vervolgens bespreek op watter maniere na dosente en navorsers uitgereik kan word.

#### **4.2.3.4 Dosente en navorsers**

Die belangrikheid van dosente se samewerking ten einde gebruikersopleiding suksesvol te kan uitvoer, word bevestig in die volgende stelling van Visser (1996:151): "Librarians need to work harder at keeping faculty members up to date on the library. Faculty members must be fully conversant with what is available because only when faculty themselves feel comfortable using the resources of the library will they be likely to have their students use them."

Daar behoort op 'n gereelde basis kontak met dosente en navorsers gemaak te word, hetsy deur middel van telefoniese kontak, nuusbriewe, elektroniese pos of persoonlike besoeke. Sodoende kan akademici op hoogte gehou word van nuwe databasisontwikkelings en inligtingsprobleme wat uit noue kontak met studente ondervind word. Opleidingsgeleenthede kan dan in oorleg met dosente vir studente gereël word.

Nuwe dosente en navorsers behoort tydens 'n oriënteringsweek — gewoonlik aan die begin van die akademiese jaar — deur die biblioteek geneem te word en bewus gemaak te word van die biblioteek se opleidingsfasiliteite en -dienste. Tydens hierdie geleentheid is dit nodig dat die nuwe dosente en navorsers persoonlik kontak moet maak met die inligtingsbibliotekaris verantwoordelik vir hul onderskeie vakgebiede. Sodoende kan die inligtingsbibliotekaris op hoogte kom van die akademiese personeellid se spesialiteitsrigting, waarvolgens 'n gebruikersprofiel saamgestel kan word met die oog op die lewering van 'n SDI-diens.

‘Ongoing training for academic staff is very tricky because most people are too busy or unwilling to admit that they have anything to learn.’ (Julien, 1998:308.) Dosente is gewoonlik huiwerig om hul “onkunde” of rekenaarongeletterdheid in groepsverband te erken. Aangesien die inligtingsbibliotekaris die verhouding met akademiese personeel moet koester, is dit nodig om dikwels uit te reik, aan te moedig en selfs tydens persoonlike besoeke individuele opleiding te verskaf ( Visser,1996:148).

Daar gaan in die volgende gedeelte gekonsentreer word op die verskillende tipes opleiding wat aangebied kan word.

#### **4.2.4 Tipes opleiding**

Effektiewe opleidingsmetodes bevorder selfontdekking met die veronderstelling dat die belangrikste dinge nie vir jou geleer kan word nie. Jy moet dit self ontdek en jou eie maak, soos ‘n ou spreekwoord sê: “Tell me, I forget. Show me, I remember. Involve me, I understand.” Die meeste leerders word die beste tydens aktiewe betrokkenheid opgelei (Lessing, 1994:128; Woodard, 1995:193).

Volgens Leigh (1991:64) is daar essensieel drie komponente wat tydens opleiding teenwoordig kan wees, naamlik:

- **Verbale kommunikasie** – praatjie, lesing of besprekings.
- **Demonstrasie** – voorlegging deur opleier sonder praktiese deelname van gebruikers.
- **Praktiese deelname** van gebruikers – instruksies kan “hands-on” uitgevoer word.

Enige opleidingsmetode impliseer een of meer van bogenoemde komponente. In ‘n akademiese biblioteekomgewing is veral informele individuele opleiding en formele groepsopleiding van toepassing. Gidse of handleidings behoort verskaf te word.

Duidelike **handleidings** of **gidse** kan met sukses deur die inligtingsbibliotekaris ingespan word om gebruikers wat verkies om eie soektogte te doen, aan te moedig om elektroniese inligtingsbronne te gebruik. Hierdie handleidings kan eenvoudige detail bevat, soos aanbevole databasisse volgens vakgebiede, toegangsprosedures tot hierdie databasisse of die hantering van die mees algemene probleme wat tydens die uitvoer van ‘n soektog kan voorkom. Alhoewel sulke instruksies onnodig en naïef kan voorkom en dikwels geïgnoreer word, kan dit ‘n groot rol speel om veral

gebruikers wat nie die vrymoedigheid het om persoonlik hulp te vra nie, te lei in die effektiewe hantering van elektroniese inligtingsbronne (Shen, 2000:367). Handleidings en gidse kan ook met sukses addisioneel tydens individuele en groepsopleiding gebruik word. Dit kan dan dien as 'n versterking van die inhoud van die opleidingsessie (Visser, 1996:33).

#### **4.2.4.1 Individuele opleiding**

Individuele inligtingshulpverlening vind plaas wanneer 'n inligtingsbibliotekaris 'n gebruiker persoonlik help om inligtingsbronne en -dienste wat in die biblioteek beskikbaar is, te gebruik. Individuele opleiding kan formeel per afspraak of informeel plaasvind. Tydens 'n ondersoek wat gedoen is deur Lynn en Bacsanyi (1989:21), is bevind dat die oorgrote meerderheid gebruikers individuele opleiding verkies. Tydens individuele opleiding het die bibliotekaris die geleentheid om aan te pas by die vaardigheidsvlak van die gebruiker, en die gebruiker het die geleentheid om onmiddellik en sonder inhibisie te reageer indien enige aspek uit die opleiding nie duidelik is nie. Hierdie tipe interaksie kan uiters bevredigend vir bibliotekaris én gebruiker wees, maar is baie arbeidsintensief, tydrowend en nie altyd prakties uitvoerbaar nie.

Individuele opleiding kan ook gedoen word op grond van proaktiewe optrede aan die kant van die inligtingsbibliotekaris. Deur voortdurend tussen die gebruikers rond te beweeg, kan seker gemaak word dat die gebruiker kry wat hy soek. Die belangrikheid dat inligtingsbibliotekaris moet uitreik en "roving" doen, 'n tendens in elektroniese inligtingsdiens wat in die vorige hoofstuk uitgelig is — word deur Mardikian en Kesselman (1995:26) beklemtoon. Hulle meen dat dit algemeen in die elektroniese inligtingsomgewing gebeur dat gebruikers plaasneem by rekenaars in die algemene inligtingsarea en op eie stoom inligting in die hande probeer kry. Indien die inligtingsbibliotekaris vasstel dat hulle nie regkom nie, is dit die ideale geleentheid om informele individuele opleiding te verleen.

Individuele informele opleiding kan lei tot formele opleiding in klasverband indien vasgestel word dat 'n groot aantal studente probleme ondervind met 'n spesifieke databasis of inligting wat vir referaatdoeleindes herwin moet word. Die dosent kan gekontak word en 'n formele opleidingsessie kan in groepsverband gereël word.

#### **4.2.4.2 Groepsopleiding**

Groepsopleiding kan eerstens plaasvind in die vorm van algemene oriëntering of 'n toer deur die biblioteek, tweedens as demonstrasie of lesing en derdens interaktief in 'n rekenaaropleidingslokaal, ook genoem die elektroniese klaskamer.

##### **4.2.4.2.1 Algemene biblioteekoriëntering**

Algemene biblioteekoriëntering of 'n "biblioteektoer" kan beskou word as die mees basiese vorm van gebruikersopleiding en stel die inligtingsbibliotekaris in staat om gebruikers in te lig oor die uitleg en dienste van die biblioteek. Dit wil voorkom asof hierdie vorm van gebruikersopleiding meestal aangebied word om eerstejaarstudente en nuwe gebruikers aan die biblioteek bekend te stel. Hierdie praktyk word as gevolg van die styging in eerstejaarsgetalle al moeiliker om effektief vol te hou. In die Ferdinand Postma Biblioteek van die PU vir CHO is byvoorbeeld in Januarie 2001 nagenoeg 1,700 eerstejaars slegs gedurende 'n voormiddag hanteer (PU vir CHO, 2001:61). As gevolg van hierdie selfde probleem by Sheffield Hallam University beveel Wade (1996:100) aan dat eerstejaarstudente anders hanteer moet word. Hy stel voor dat hierdie gebruikersgroep eerder in 'n groot auditorium hanteer behoort te word waar 'n video van die biblioteekdienste vertoon word. Geleentheid word gegee vir biblioteekregistrasie en die studente word toegesprek deur 'n personeellid van die biblioteek wat hulle verseker dat die biblioteek 'n aangename en vriendelike omgewing is. Tydens hierdie geleentheid word 'n brosjure rakende die biblioteek uitgedeel, sowel as 'n eerste inleidende werksopdrag. Hierdie opdrag handel oor die algemene gebruik van die biblioteekatalogus (OPAC) en word beplan deur 'n inligtingsbibliotekaris. Sodoende word studente verplig om die biblioteek te besoek en word hulle blootgestel aan 'n eerste fase van gebruikersopleiding.

##### **4.2.4.2.2 Demonstrasie of lesings**

Tydens demonstrasies of lesings word gewoonlik gebruik gemaak van oudiovisuele hulpmiddels en daar kan geleentheid gegee word vir terugvoer of 'n interaktiewe gesprek. Hierdie metode van opleiding kan suksesvol wees indien die opleier 'n goeie spreker is en die doel van die opleiding oorsigtelik of inleidend is. Aangesien die opleier in beheer is, kan hy die tempo van die lesing of demonstrasie bepaal.

Daar word egter geen terugvoer van gebruikers vereis nie en dit kan gebeur dat die vlak van gebruikersdeelname laag kan wees. Hierdie metode van opleiding word gewoonlik nie deur gebruikers verkies nie (Wilson, 1995:172).

#### **4.2.4.2.3 Elektroniese klaskamer**

**Vakgerigte** gebruikersopleiding aan klasgroepe kan meer effektief wees indien dit per afspraak in 'n rekenaarlokaal of elektroniese klaskamer kan plaasvind waar gebruikers die geleentheid het om "hands-on" ondervinding op te doen en aktief kan deelneem. Hierdie metode van gebruikersopleiding word as die gewildste onder inligtingsbibliotekaris en gebruikers beskou. Die groep is baie meer betrokke en opleiding kan vakspesifiek wees (Leigh, 1991:87-92). Leidner en Jarvenpa (2001:27) benadruk dat die effektiwiteit van die elektroniese klaskamer in 'n biblioteek daarin geleë is dat dit die tegnologiese voordele van inligtingstechnologie benut en gebruikers die biblioteek en gebruikersopleiding in 'n meer positiewe lig sien.

'n Verdere moontlikheid is **instapopleidingsessies** wat op 'n deurlopende basis aangebied word. Dit kan behels dat gebruikers, soos wat die behoefte ontstaan, vir meer algemene opleidingsessies kan kom. 'n Voorbeeld van so 'n instapkursus kan wees: "Die verkryging van Internetinligting deur die gebruikmaking van soekenjins en die toepassing van evalueringskriteria."

Die mens as opleidingsmedium kan dalk in die toekoms in 'n mate vervang word deurdat opleiding op die web kan plaasvind. Aangesien so baie gebruikers toegang tot Internet het en ook vanweë die potensiaal wat Internet as opleidingsmedium inhou, is dit nodig om vervolgens te kyk na die moontlikhede en voordele van hierdie opleidingsmetode, asook die rol wat die biblioteek daarin kan speel.

#### **4.2.4.3 Webgebaseerde opleiding**

Volgens Wilson (1994:249) is gebruikersopleiding vir afstandsonderrigstudente tot dusver by baie akademiese biblioteke agterweë gelaat, aangesien daar meer aandag aan die kampusstudente gegee is. Soos wat afstandsonderrig toeneem, is dit die taak van die biblioteek om op die afstandsgebruiker te fokus. Inligtingstechnologie kan gebruik word om die probleem van afstand te oorkom, mits die studente toegang



het tot die inligtingstechnologie en ook weet hoe om dit te gebruik (Watson, 1995:21-22).

Met die oog op afgeleë of afstandsonderrigstudente kan opleiding met behulp van die web met sukses toegepas word. Al wat die gebruiker benodig, is 'n rekenaar en 'n modem om kontak met Internet te bewerkstellig. Skakels kan via die biblioteek se eie webblad bereik word vir kursusse wat elektronies beskikbaar is (Hartzer et al. 1998:101). Kursusse waarvoor geregistreer kan word, kan die volgende insluit:

- Algemene biblioteekoriëntering.
- Kennismaking met die biblioteek se OPAC en basiese soektegnieke.
- Vakgerigte databasisse met basiese soektegnieke.
- Samestelling van 'n elementêre bibliografie.
- Toegang tot elektroniese tydskrifte.
- Agtergrond tot Internet met verwysing na byvoorbeeld WWW, protokol en "browsers".
- Vind van inligting op Internet met verwysing na soektegnieke, soekenjins, onderwerpsgidse en evaluering en aanhaling van inligting op Internet.

Hartzer et al. (1998:102) doen aan die hand dat 'n meganisme in die vorm van 'n kort vraelys in werking gestel word. Hiermee kan die rekenaarvaardigheid in 'n Windows-omgewing eers gemeet word voordat 'n gebruiker kan registreer vir 'n kursus. Indien 'n gebruiker nie oor genoegsame Windows-vaardighede beskik nie, kan hy verwys word na die betrokke persone op die kampus wat sulke ondersteuningkursusse aanbied.

Hierdie kursusse op die web moet slegs as 'n hulpmiddel dien, en vervang nie die persoonlike kontak tussen bibliotekaris en gebruiker nie. Daar behoort altyd vryelik toegang in die vorm van e-posadresse of ander kontakinligting van die betrokke inligtingsbibliotekaris te wees.

#### **4.2.4.4 Vergelyking van verskillende opleidingsmetodes**

In die volgende tabel vergelyk Lessing (1994:127) die verskillende opleidingsmetodes wat algemeen in 'n akademiese biblioteek gebruik kan word met mekaar. Die menings wat uitgespreek word met betrekking tot voor- en nadele is menings van

gebruikers wat praktiese ondervinding opgedoen het in die verskillende opleidingsmetodes.

OPLEIDINGSMETODE	VOORDELE	NADELE
<b>Individueel 'hands-on'</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dit verskaf individuele opleiding en vrae kan vrylik gevra word.</li> <li>➤ Praktiese ondervinding word opgedoen</li> <li>➤ Opleiding is meer spesifiek en verduidelikend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dit is nie kompetierend nie</li> <li>➤ Dit is tydrawend almal op te lei</li> </ul>
<b>Groep 'hands-on' (Elektroniese klaskamer)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persone kan mekaar help en ander se sienings word gedeel</li> <li>➤ Individuele handleidings word wel toegelaat</li> <li>➤ Dit is kompetierend</li> <li>➤ Dit is demonstrerend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dit is nie geskik vir die stadige leerder nie</li> <li>➤ Benodig rekenaarvaardigheid</li> <li>➤ Dit kan wanordelik geskied</li> <li>➤ Mense leer verskillend en kan verlore raak in 'n groep</li> </ul>
<b>Handleidings of gidse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dit verskaf genoeg tyd om te eie pas te leer</li> <li>➤ Persoon kan hom-/haarself help, oriënteer en evalueer</li> <li>➤ Opleiding kan herhaal word en dien as terugverwysing indien nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Benodig iemand om te vra (menslike kontak)</li> <li>➤ Nie prakties en demonstrerend nie</li> <li>➤ Tydrawend</li> </ul>
<b>Lesings of demonstrasie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nuttig vir agtergrondskennis</li> <li>➤ Help om beter te verstaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dit verskaf nie praktiese ondervinding nie</li> <li>➤ Dit is formeel en verskaf nie individuele aandag nie</li> <li>➤ Nie bevorderlik vir interaktiewe gesprek nie</li> </ul>
<b>Webgebaseerde onderrig</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dit is prakties en "hands-on"</li> <li>➤ Volledige handleiding word verskaf en persoon kan hom-/haarself help</li> <li>➤ Opleiding kan herhaal word</li> <li>➤ Eie tempo en leerstyl kan gevolg word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persoonlike kontak is afwesig om te verduidelik en te motiveer</li> <li>➤ Die terminologie is soms moeilik om te verstaan</li> <li>➤ Benodig rekenaarvaardigheid</li> </ul>

Lessing (1994:127).

Lessing (1994:128) kom tot die volgende gevolgtrekkings nadat teikengroepe die verskillende opleidingsmetodes deurloop het:

- Daar is 'n duidelike behoefte aan individualisering by opleidingsinteraksies.
- Praktiese ondervinding by opleiding word deur die kursusganger benodig.
- Daar is 'n behoefte dat prosedures gedemonstreer word.
- Voldoende leiding word benodig.
- Daar is soms 'n behoefte aan geleentheid dat gebruikers hulself wil help.
- Daar is 'n behoefte aan geleentheid vir herhaling van opleiding.
- Menslike kontak by opleiding word belangrik geag.
- Lesings is nodig om agtergrondskennis in te win.
- Opleiding met behulp van die rekenaar is vir 75% van die teikengroep belangrik.

Dit kom telkens na vore dat een-tot-een-opleidingstegnieke die geleentheid bied om individue die beste toe te rus om kennis en vaardighede te bekom, asook om positiewe houdings te bevorder. Dit is egter 'n tydrowende en duur opleidingsmetode.

#### **4.2.4.5 Voordele van gebruikersopleiding**

Volgens Cheuk (1999:63) kan die voordele van gebruikersopleiding wees:

- Herhalende (“repetitive”) vrae by die algemene inligtingstoonbank word verminder, wat kan lei tot beter personeelaanwending en 'n meer effektiewe hantering van ander inligtingsnavrae.
- Gebruikersopleiding wat goed aangebied is, bevorder die algemene beeld van die biblioteek.
- Gebruikers kan deur opleiding bedag gemaak word op valse selfvertroue wat dalk kan lei tot die onderbenutting van sekere databasisfunksies.
- Gebruikers word in vakverband bewus gemaak van beskikbare inligtingsbronne en ontwikkel selfvertroue in die gebruik daarvan.
- Inligtingsgeletterdheid word bevorder.

#### **4.2.4.5 Nadele van gebruikersopleiding**

In die literatuur word daar nie pertinent verwys na nadele van gebruikersopleiding nie. Na aanleiding van 'n voordrag van Myers (2001) kan nadele vir die **inligtingsbibliotekaris** moontlik wees:

- **Tyd:** Veral die voorbereiding van die klasinhoud en die gereedmaking van die opleidingslokaal maak dat gebruikersopleiding baie tydrowend is. Vir die meeste inligtingbibliotekaris is opleiding 'n addisionele taak by al hul gewone take.
- **Herhaling:** Die gedurige herhaling van die opleiding kan vermoeiend wees.
- **Om voor te bly:** Hoë eise word aan die inligtingsbibliotekaris gestel om by te hou by die nuutste tendense en resente databasisse.

Nadele van gebruikersopleiding vir die **gebruiker** kan moontlik wees dat die gebruiker na afloop van gebruikersopleiding 'n valse gerustheid kan ontwikkel wat betref die hantering van beskikbare vakgerigte databasisse. In werklikheid word slegs die basiese soekmetodes deurgegee tydens opleiding as gevolg van tydsbeperkings. Die gebruiker behoort bewus gemaak te word daarvan dat die inligtingbibliotekaris beskikbaar is vir meer intensiewe soektogte.

Rader (1999:377) bevind dat daar van 1997 tot 1998 'n dramatiese styging getoon is in die aantal artikels wat verskyn oor gebruikersopleiding in akademiese biblioteke. Al meer akademiese biblioteke en fakulteite vorm vennootskappe deur die integrasie van gebruikersopleiding en inligtingsgeletterdheidsopleiding in die verskillende kurrikulums. Dit kan toegeskryf word aan die voortdurende groei van elektroniese inligtingsbronne, Internet ingesluit, en die daarmeegepaardgaande besorgdheid van bibliotekaris om gebruikers deur middel van opleiding toe te rus om hierdie bronne krities te evalueer en te benut.

Soos alreeds aangedui, is die volgende taak wat vir die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing geïdentifiseer is, dié van inligtingsbestuurder. Daar word vervolgens hieraan aandag gegee.

### **4.3 Die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder**

Volgens Pacifici (1997) is die belangrikste doelstelling van inligtingsbestuur die voorsiening van optimale toegang tot kwaliteit inligting. Die belangrikheid van inligtingsbestuur word gereflekteer in die volgende stelling van Cronin (1998:38): "From fierce new competitors to changing technologies, the competitive environment is never the same from day to day ... We all know that information is not enough any more. Managers need skilled professionals to turn a sea of data into actionable intelligence that will provide the company with a competitive advantage." Hierdie is 'n stelling gemaak deur 'n professionele bestuurder,

maar dit kon net sowel 'n frustrerende uiting van enige ander inligtingsgebruiker gewees het. Daarom word in hierdie hoofstuk gekonsentreer op die metodes waarop die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder inligting in 'n netwerkgebaseerde inligtingsomgewing meer effektief kan ontsluit en meer toeganklik vir gebruikers kan maak.

Die sukses van elektroniese inligtingsverskaffing word bepaal deur die beskikbaarheid van elektroniese inligtingsbronne en die gepaardgaande soek- en herwinningsmeganismes (De Kock, 1998:31). Die inligtingsbibliotekaris behoort innoverende tegnologie te gebruik om die prosesse van dataskepping, bewaring en beskikbaarstelling te verander. Die web kan 'n effektiewe platform vir die implementering van elektroniese inligtingsdienste wees. Metodes waarop die inligtingsbibliotekaris te werk kan gaan om hierdie doelwitte te bereik as inligtingsbestuurder, word vervolgens bespreek.

### **4.3.1 Ontsluiting, beheer en bestuur van Internetinligting**

#### **4.3.1.1 Samestelling van die Web**

Om die problematiek van inligtingsherwinning op die Internet te verstaan, is dit nodig om kortliks die volgende agtergrondsinsigting oor webdokumente weer te gee:

- Dokumente word georganiseer volgens HTML ("Hypertext Markup Language").
- Elke individuele dokument het sy eie unieke adres – URL ("Uniform Resource Locator").
- Elke URL kan skakel na 'n ander hiperteksskakel en gedeeltes van dokumente kan ook interaktief skakel na ander URL's.
- Hierdie dokumente kan deursoek word met behulp van interaktiewe programme wat gebruikers toelaat om te navigeer tussen verskillende dokumente met behulp van weblesers ("web browsers") (Ellis, 1999:4)

#### **4.3.1.2. Problematiek van inligting op die Web**

Die omvang en groeitempo van inligting op die Web, tesame met die feit dat daar geen beheer daaroor is nie, beteken:

- 'n groot volume inligting word daagliks gegenereer;

- geen orde en geen reëls word toegepas op die plasing (“publishing”), verspreiding, verkryging en gebruik van inligting nie;
- geen klassifikasie of beskrywingsraamwerk vir die bewaring en herwinning van inligting op die web is al amptelik aanvaar of vasgestel nie;
- daar bestaan ‘n verskeidenheid soekenjins en onderwerpsgidse, maar geen soekmeganisme is in staat om as gevolg van tekortkominge die totale inhoud van die web te deursoek nie;
- die beskikbaarheid van inligting is konsekwent - inligting wat vandag beskikbaar is, is nie noodwendig môre nog beskikbaar nie (Ellis, 1999:5; Pettengill, 2001:2).

Die indekseerbare inligting op die Web was in Januarie 2000 geraam op sowat een biljoen rekords (Cohen, 2000:17). Die omvang van inligting op die web veronderstel dat intelligente soekmetodes benodig word om relevante en bruikbare inligting te herwin. Die uitdaging vir inligtingsbibliotekarisse is daarin geleë dat, soos bo vermeld, daar geen soekmeganisme is wat die web effektief ontsluit nie. Daarom kan inligtingsbibliotekarisse ‘n belangrike rol speel in die ontsluiting, beheer en bestuur van Internetinligting. Vakgerigte onderwerpsgidse as inligtingsopritte kan deels ‘n oplossing bied vir die bestuur en beheer van inligting op die Internet en word daarom as moontlike metode ondersoek.

#### **4.3.1.3 Skep van vakgerigte onderwerpsgidse**

‘n *Inligtingsoprit* kan beskryf word as ‘n beginpunt waarvandaan Internetinligting binne ‘n sekere vakgebied verkry kan word. So ‘n inligtingsoprit bestaan uit een of meer onderwerpsgidse wat met behulp van hiperteksskakels aan ‘n gebruiker toegang gee tot inligting oor ‘n verlangde onderwerp. Internetinligting word vooraf deur ‘n vakkundige en inligtingsbibliotekaris geïdentifiseer om te verseker dat die inhoud van die webruimte bruikbare inligting bevat. Die inligting wat in onderwerpsgidse opgeneem moet word, word dan deur inligtingsbibliotekarisse aan die hand van voorafgestelde kriteria vir die evaluering van inligtingsbronne gekeur (Hofman & Worsfold, 1999). Op hierdie manier word slegs webruimtes wat van hoogstaande gehalte en akademiese waarde is, in vakgerigte onderwerpsgidse opgeneem (Montgomery, 1997:3).

Om Internetinligting wat in onderwerpsgidse opgeneem word meer toeganklik te maak, kan dit volgens spesifieke klassifikasiesistels georden word soos vervolgens bespreek word.

#### **4.3.1.4 Gebruik van klassifikasie vir die organisering van Internetinligting**

Die vraag ontstaan of die gebruik van sistematiese rangskikking met behulp van 'n klassifikasiesisteam nie 'n oplossing kan bied vir die probleme van inligtingsontsluiting op die Internet nie. Voorbeelde van klassifikasiesistels wat alreeds vir Internetinligting gebruik word, is DDC (Dewey Decimal Classification), UDC (Universal Decimal Classification) en LCC (Library of Congress Classification). 'n Klassifikasiesisteam stel die gebruiker in staat om 'n onderwerp binne konteks te plaas en op spesifieke aspekte binne 'n vakgebied te konsentreer. Dit vertoon ook verwante onderwerpe wat die gebruiker kan help om van verbandhoudende onderwerpe kennis te neem (Koh, 1995:202). Volgens Van der Walt (1998:56) het verskeie studies getoon dat klassifikasie, veral in kombinasie met verbale soekterme (gekontroleerde of natuurlike taal), inligtingsherwinning kan verbeter. Die bestuur van inligting op Internet raak nie net die ontsluiting daarvan nie, maar ook die beskrywing van dokumente.

#### **4.3.1.5 Skep van bibliografiese inligting – Metadata**

Volgens Stark (1998:1) is strukture nodig vir die totstandkoming van bibliografiese kontrole vir die effektiewe bestuur van Internetinligting. Metadata is so 'n struktuur en word gebruik om 'n elektroniese rekord of dokument met sekere identifiserende kenmerke soos outeur, titel, onderwerp en datum te etiketteer. Chepesiuk (1999:61) beveel na afloop van die Metadata Workshop van die OCLC (Online Computer Library Center) aan dat die metadatatavelde uitgebrei moet word na: outeur, onderwerp en trefwoorde/sleutelwoorde, beskrywing, ander medewerkers, datum, tipe bron, ekserp, formaat, taal en dekking. Hierdie velde staan bekend as die Dublin Core Elements. Chepesiuk (1999:62) verduidelik dat die velde dalk later kan verminder en nie rigied toegepas moet word nie. Metadata, verduidelik hy, is eintlik slegs 'n tegniese term vir katalogisering – professionele beheer van inligtingsmateriaal deur die gebruik van vasgestelde velde. Aangesien die inligting op Internet teen 'n geweldige tempo toeneem, is dit nodig om aan die persone

verantwoordelik vir webruimtes die taak op te dra om Internetinligting van metadata te voorsien.

Desai (1997:198) stel voor dat die skeppers van webbladsye verplig moet word om 'n semantiese kopstuk te voltooi tydens die registrasie van 'n webbladsy. Sodoende word inligting ontsluit sonder dat kennis van katalogiseringsreëls of ander ontsluitingsvaardighede benodig word. Nadat so 'n webblad geregistreer is en die basiese metadata alreeds deur die outeur voorsien is, word verdere inligting deur professionele inligtingspersoneel tot die metadatarekords gevoeg. Die biblioteek kan 'n groot rol speel in die skep van metadata en verskaf sodoende verbeterde toegang tot Internetbronne. Binne 'n akademiese inligtingsomgewing kan 'n intranet, wat volgende bespreek word, ook 'n groot rol speel in inligtingsbestuur.

#### **4.3.2 Gebruikmaking van intranette**

'n Intranet is daarop gerig om gebruikers met gemeenskaplike inligtingsbehoefte binne 'n geslote elektroniese inligtingsomgewing van inligting te voorsien. Hierdie fasiliteit kan onderskei word van die Internet wat uiteenlopende inligting voorsien aan 'n diverse gebruikersgroep (Morgan, 1998:28). In 'n akademiese omgewing funksioneer die intranet intern binne die bepaalde netwerk van die akademiese instansie. Dit hou dus die voordeel in dat betroubare inligting vinnig aan interne gebruikers gelewer kan word. Dit bevorder ook kommunikasie en bied sekuriteit met betrekking tot aantekenskodes en wagwoorde. Dosente kan van intranettegnologie gebruik maak deur studiegidse of klasaantekeninge daarop te plaas. Hierdie aksie kan lei tot nouer samewerking met die inligtingsbibliotekaris soos in die volgende punt aangedui.

#### **4.3.3 Ondersteuning van studente en fakulteite deur die skep van kurrikulêre elektroniese teks op die Internet/intranet**

Al meer dosente beywer hulle vir webtoegang van studiemateriaal. Hierdie doelwit het nie noodwendig slegs op afstandstudente betrekking nie, maar ook op kampusstudente. Hierdie is 'n uitstekende geleentheid vir die inligtingsbibliotekaris om betrokke te raak by die plasing van studiemateriaal op die web en dus insae te hê in opdragte wat van verskillende klasgroepe verwag word. Voorbeelde van inligtings-



materiaal wat beskikbaar gestel kan word, is studiegidse, klasaantekeninge, gereserveerde studiemateriaal en eksamenvraestelle. Inligting wat op hierdie manier verkry word, kan lei tot beter samewerking wat betref hulp met die keuse van voorgeskrewe materiaal en die beplanning vir opleidingsgeleenthede aan betrokke klasgroepe. Hierdie proses kan dus lei tot 'n beter inligtingsdiens aan gebruikers deurdat vooraf seker gemaak is dat die voorgeskrewe werke in die biblioteek beskikbaar is. Sodoende word die beskikbare biblioteekvoorraad optimaal benut. Vakgerigte gebruikersopleiding oor die verkryging van inligtingsmateriaal kan vooraf in die studiemateriaal opgeneem word (Ferguson & Bunge, 1997:260).

#### **4.3.4 Fasiliteer die toegang tot inligtingsbronne**

As inligtingsbestuurder het die inligtingsbibliotekaris die verantwoordelikheid om 'n biblioteekwebblad te skep en te onderhou. Die blad moet aan gebruikers elektroniese toegang bied tot alle beskikbare inligtingsbronne waarop die biblioteek ingeteken is of wat fisies in die biblioteek beskikbaar is:

- die biblioteekatalogus of OPAC (Online Public Access Catalogue);
- alle vakgerigte bibliografiese databasisse beskikbaar op die plaaslike netwerk, asook Internet;
- inligtingsoprit met onderwerpsgidse;
- volteks tydskrifdatabasisse;
- elektroniese tydskrifte waarop ingeteken is;
- elektroniese boeke waartoe toegang verkry is;
- interbiblioteekleningfasiliteite;
- elektroniese inligtingsnavraaghantering (Ask a Librarian/Virtual Reference Desk).

'n Voorvereiste wat Shemberg (2000:180) stel, is dat die biblioteektuisblad sonder enige moeite vanaf die universiteitswebblad beskikbaar moet wees, aangesien die gemiddelde gebruiker gewoonlik by die universiteit se tuisblad begin indien hy na inligting soek. 'n Verdere aanbeveling is prominensie van die biblioteek se kontak-inligting, naamlik die fisiese adres, posadres, e-posadres, faksnommer en telefoonnommer. Verder behoort die volledige kontak-inligting van die direkteur, afdelingshoofde en die inligtingspersoneel, geïdentifiseer volgens vakgroepe waarvoor hulle verantwoordelik is, verskaf te word.

Die inligtingsbibliotekaris het die verantwoordelikheid om aan kontakstudente en afstandstudente dieselfde voordele te bied in dienste wat gelewer word en toegang wat verskaf word. Daar mag nie 'n onderskeid gemaak word deur een gebruikersgroep bo 'n ander te bevoordeel nie (Ferguson & Bunge, 1997:263).

In die fasilitering en optimale beskikbaarstelling van bronne aan inligtingsgebruikers het die inligtingsbibliotekaris die verantwoordelikheid om met ander tersiêre biblioteke in konsortiumverband te skakel.

#### **4.3.5 Samewerking in konsortiumverband**

Die vorming van konsortiums by tersiêre inrigtings in die verskillende streke in Suid-Afrika ondersteun die totstandkoming van 'n virtuele inligtingsdiens wat alle fisiese en tydsgrense oorskry.

In Suid Afrika bestaan daar alreeds die volgende konsortia:

- FRELICO (Free State Library Co-operative)
- SEALS (South Eastern Academic Library System) – Oos-Kaap
- EASEL (Eastern Seaboard Alliance of Libraries)
- CALICO (Cape Libraries Co-operative)
- GAELIC (Gauteng and Environs Library Consortium)

Binne konsortiumverband kan goedkoper tydskrif- en databasisintekenings met uitgewers en databasisverskaffers beding word. Samewerking vind ook onder mekaar plaas ten opsigte van toegang tot inligtingsversamelings ("resource sharing"), elektroniese dokumentleweringdienste deur gebruikmaking van Ariel (dokument word ingeskandeer en elektronies versend), beywering vir digitale volteks, bevordering van inligtingsgeletterdheidsprogramme en beskikbaarstelling van kundigheid (Rowley & Slack, 1999:34-38).

Die voorkoms van tydskrifte wat in elektroniese formaat op Internet beskikbaar gestel word op voltekstdatabasisse, versterk die verwagtings van gebruikers om slegs met voltekstydskrifinligting tevrede te wees, en nie met bibliografiese verwysings na inligting nie. Hierdie voltekstdatabasisse stel finansiële groot eise aan akademiese biblioteke en daarom word biblioteke genoop om in konsortiumverband saam te werk om hierdie databasisse te kan bekostig (Tenopir, 1998:25-26).

Die uiteindelijke oogmerk is om alle streeksamewerking binne een virtuele inligtingsdiens te koppel en vandaar kan daar weer vanuit 'n gesagsposisie geskakel word met ander nasionale inligtingsdienste en internasionale konsortiums (De Kock, 1998:33-36). Samewerking binne konsortiumverband ondersteun en bevorder dus uiteindelik die inligtingsbibliotekaris se inligtingsdiens aan gebruikers.

#### **4.3.6 Die identifisering, aanskaf en organisering van elektroniese databasisse, multimedieprogramme en gedrukte inligtingsbronne**

As die persoon verantwoordelik vir vakkundige inligtingsverskaffing, het die inligtingsbibliotekaris die taak om voortdurend nuwe bronne te identifiseer wat tot 'n beter inligtingsdiens aan gebruikers kan lei. Hierby word ingesluit elektroniese databasisse, multimedieprogramme en gedrukte inligtingsbronne.

Wat **elektroniese inligtingsbronne** betref, moet bestaande databasisse gereeld herevalueer word. Hulpmiddels wat hier handig gebruik kan word, is databasisstatistieke wat die gebruik van die databasisse reflekteer en dus die gewildheid daarvan aandui. Die meeste databasisverskaffers stel proeftydperke beskikbaar waartydens nuwe databasisse geëvalueer kan word. Proeftydperke kan nuttig in oorleg met akademiese personeel aangewend word, deurdat hulle waardevolle bydraes kan lewer in die besluitneming om op nuwe databasisse in te teken. 'n Belangrike besluit wat gebruikers raak, is die besluit wat deur die inligtingsbibliotekaris geneem moet word oor die formaat waarop ingeteken word, met verwysing na CD-ROM, web- of intydse weergawe asook by watter verskaffer. Faktore wat die inligtingsbibliotekaris tydens besluitneming in gedagte moet hou, is die profiel van die gebruiker wat van die databasis gebruik gaan maak, met verwysing na kampus- of afstandgebruikers, die vaardigheidsvlak van die gebruiker asook die verwagte gebruiksfrekwensie van die databasis.

**Multimedieprogramme** is gewoonlik gerig op 'n baie spesifieke gebruikersgroep en moet in samewerking met akademiese personeel aangeskaf word. Toegang tot alle databasisse, multimedieprogramme ingesluit, behoort beskikbaar te wees vanaf die biblioteek se webblad (Kluegel, 1995b:99).

Volgens Tenopir (1988:67) en Robinson (1999:99-101) word sekere inligtingsbronne soos ensiklopedieë, woordeboeke en sommige kitsnaslaanbronne in gedrukte formaat nog hoog aangeslaan deur inligtingsbibliotekaris, omdat die inligtingsherwinning gemakliker en vinniger deur middel van gedrukte formaat geskied. Hierdie tipes bronne behoort dus nog steeds bygewerk te word en geredelik aan gebruikers beskikbaar gestel te word. Omdat die inligtingsbibliotekaris daagliks met gebruikers omgaan, word hy bewus van hul inligtingsbehoefte en die leemtes in beskikbare **gedrukte inligtingsbronne word** uitgewys. Die inligtingsbibliotekaris is dus in 'n ideale posisie om 'n bydrae tot versamelingbou te lewer. Aanbevelings behoort in oorleg met die akademiese personeel gemaak te word. Die inligtingsbibliotekaris lewer dus 'n waardevolle bydrae tot die besluitneming, bestelling en beskikbaarstelling van gedrukte inligtingsbronne in 'n akademiese biblioteek.

#### **4.3.7 Ontwikkeling van interne datapakhuis (data warehouse)**

“Data warehousing” is 'n term wat in die vroeë 1990's vir die eerste keer gebruik is. Dit word deur Inmon (1992:3) beskryf as “a subject-oriented, integrated, time-varying non-volatile collection of data that is primarily used in an organization.” Akademiese personeel **benut** en **benodig** nie net inligting nie, hulle **produseer** ook inligting. Dit is nodig dat daar in 'n akademiese gemeenskap 'n produk moet wees wat verteenwoordigend is van alle “plaaslik” geproduseerde materiaal. So 'n produk kan 'n datapakhuis wees. Voorbeelde van inligting wat opgeneem kan word in hierdie databasis is tydskrif-artikels, lesings of voordragte wat by seminare of konferensies gelewer is, meesters- en doktorsgrade wat voltooi is en selfs honneursskripsies. Afhangende van gebruikersbehoefte kan sommige van hierdie materiaal, byvoorbeeld tydskrifartikels en voordragte, selfs as elektroniese teks op die web beskikbaar gestel word (Cornford, 2001:19-20). Die inligtingsbibliotekaris kan dus funksioneel wees in die identifisering en beskikbaarstelling van plaaslik gepubliseerde inligting.

#### **4.3.8 Generiese koppelvlak vir verskillende elektroniese inligtingsbronne**

De Kock (1998:38) beveel aan dat die akademiese inligtingsbibliotekaris behoort te streef na die ontwikkeling van 'n generiese of gestandaardiseerde koppelvlak wat betref alle beskikbare databasisse en inligtingsbronne, naamlik die biblioteek-katalogus, elektroniese tydskrifte, CD-ROM- en webgebaseerde databasisse,

studiemateriaal en eksamenvraestelle vir gebruikers. 'n Goed ontwerpte koppelvlak bevorder gebruikersvriendelikheid, veral vir die beginner of "novice" gebruikers, en behoort uiteindelik die integrasie van inligting te bevorder. Biddiscombe (1996a:8-9) maan egter dat dit nie prakties uitvoerbaar is nie. Volgens hom is die algemene gevoel onder uitgewers dat dit onmoontlik is om die mate van eenvormigheid te verskaf wat bibliotekarisse vereis. Die inligtingsbibliotekaris kan eerder 'n rol speel deur doelbewus na eenvormigheid te beweeg wat betref intekening op CD-ROM- en webgebaseerde databasisse deur so veel as moontlik intekening by dieselfde verskaffer te doen. Sodoende is die gebruikerskoppelvlak van 'n groot hoeveelheid inligtingsbronne eenvormig.

Daar gaan vervolgens gekyk word na die moontlikheid van elektroniese inligtingsnavraaghantering per elektroniese pos, wat vroeër geïdentifiseer is as een van die take van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing.

#### **4.4 Die inligtingsbibliotekaris en elektroniese inligtingsnavraaghantering met behulp van elektroniese pos**

Die konsep van die virtuele biblioteek waar inligting elektronies aan gebruikers verskaf word sonder dat hulle die biblioteek fisies hoef te besoek, ontvang al meer aandag van inligtingsbibliotekarisse. Elektroniese inligtingsnavraaghantering is een van die verskeidenheid gerieflikheidsdienste wat deesdae aan gebruikers beskikbaar gestel word, en al meer biblioteekgebruikers, veral afstandgebruikers, maak hiervan gebruik (Bushwallow-Wilmur et al. 1996:359). Elektroniese inligtingsnavraaghantering is wêreldwyd in 'n eksperimentele fase, hetsy met behulp van elektroniese pos of interaktiewe videofasiliteite. Daar gaan in hierdie studie slegs aandag gegee word aan inligtingsverskaffing met behulp van elektroniese pos, aangesien dit die metode is wat meer algemeen in akademiese biblioteke gebruik word. Ten einde die moontlikhede van elektroniese pos te begryp, is dit nodig om kortliks aandag te skenk aan die wyse waarop dit funksioneer.

##### **4.4.1 Elektroniese pos**

Vervest (1987:49) verwys na *elektroniese pos* as die oordrag van elektroniese, eenrigtinginligting in die vorm van 'n boodskap via 'n bemiddelende ("intermediate")

(tele-)kommunikasiesistelsel, van 'n geïdentifiseerde mededeler, na een of meer geïdentifiseerde ontvanger(s).

Elektroniese pos is dus 'n vorm van rekenaarbemiddelde kommunikasie wat van rekenaartegnologie gebruik maak om kommunikasie-inhoud te struktureer, redigeer, berg, versend, ontvang en uit te druk. Gebruikers wat geografies ver van mekaar af is, word met behulp van telefoonlyne aan mekaar verbind. Dit beteken dat geografies verwyderde persone deur middel van elektroniese pos vinniger en goedkoper met mekaar kan kommunikeer as deur middel van telefoniese en poskommunikasie. Boodskappe kan aan 'n persoon, persone of gedefinieerde groep gestuur word. Die boodskappe word deur die rekenaarverbinding oorgedra aan die ontvanger se rekenaar, wat die persoon in kennis stel sodra hy/sy aanteken. Gewoonlik word daar dan 'n boodskap aan die sender teruggestuur om aflewering en ontvangs daarvan te bevestig (Kerr & Hiltz, 1982:2-3; Wayne & Dauwalder, 1994:154-156; Sproull & Kiesler, 1986:1493-1494).

#### **4.4.2 Ondersoeke na die gebruikmaking van elektroniese pos tydens inligtingsnavraaghantering**

Die afgelope sowat tien jaar is baie ondersoeke gedoen oor die moontlikheid van gebruikmaking van elektroniese pos (e-pos) tydens inligtingsnavraaghantering. Vervolgens gaan slegs 'n paar ondersoeke uitgelig word wat verteenwoordigend is van die tendense wat bespeur kon word by die ontwikkeling van e-pos as medium van inligtingsnavraaghantering.

Na afloop van 'n studie wat gedoen is by tien Amerikaanse universiteitsbiblioteke, bevind Still en Campbell (1993:18) dat die meeste biblioteke wat ondersoek is, alreeds e-pos as medium van inligtingsnavraaghantering beskikbaar gestel het aan gebruikers. Dit is egter so min by sommige biblioteke gebruik dat die diens teruggetrek is. Slegs twee biblioteke wat ondersoek is, het die diens nog aan gebruikers gelewer, maar het bevestig dat nie baie inligtingsnavrae op hierdie manier ontvang word nie. Daar word in die artikel aanbeveel dat die moontlikhede van inligtingsnavraaghantering per e-pos verder ondersoek moet word.

Tydens die ondersoek van Bushwallow-Wilmur et al. (1996:356-370) na die gebruik van elektroniese pos as medium van inligtingsnavraaghantering by drie universiteits-

biblioteke in Buffalo, New York, is bevind dat inligtingsnavraaghantering met behulp van e-pos nog steeds 'n klein gedeelte uitmaak van die totale werkslading van inligtingspersoneel. Slegs 'n klein groepie gebruikers versoek inligting op 'n gereelde basis met behulp van e-pos. 'n Interessante waarneming is dat die meeste elektroniese inligtingsnavrae tydens gewone kantoorure ontvang is. Dit weerspreek die aanname dat gebruikers hierdie hulpmiddel juis buite kantoorure benodig. Respondente in hierdie studie het aangetoon dat die gemak, asook onmiddellikheid waarmee navrae per e-pos gedoen kan word, vir hulle die grootste pluspunt is.

Na afloop van 'n studie by University of Maryland identifiseer Abels (1996:348-351) verskillende benaderings waarvolgens die inligtingsbibliotekaris 'n e-posnavraag kan hanteer. Die sistematiese benadering blyk die suksesvolste te wees. Die stappe wat gevolg moet word, stem uiteindelik feitlik ooreen met dié van 'n persoonlike onderhoud. Die grootste verskil is dat daar nie kontinuïteit is nie en dat daar 'n lang tydsverloop kan wees tussen die verskillende aksiestappe wat plaasvind tussen inligtingsgebruiker en inligtingsbibliotekaris. Tydens hierdie benadering maak die gebruiker van 'n elektroniese navraagvorm gebruik wat vooraf deur die inligtingsbibliotekaris beskikbaar gestel is. Hierdie vorm verplig die gebruiker om inligting in te sluit wat andersins maklik uitgelaat sou kon word. Abels (1996:354-355) bevind dat sekere tipes inligtingsnavrae wel met behulp van e-pos suksesvol hanteer kan word. Die voorwaardes is:

- elektroniese onderhoudvoering en
- die gebruik van 'n elektroniese navraagvorm deur die gebruiker.

Daar gaan aan albei hierdie punte verderaan in die hoofstuk aandag gegee word.

In 'n studie deur Garnsey & Powell (2000:245-252) is gekonsentreer op die tipe inligtingsdienste wat biblioteke bereid is om per e-pos te lewer. Inligtingsbibliotekarisse het aangedui dat kort, algemene inligtingsnavrae graag hanteer word, alhoewel sommige inligtingsbibliotekarisse huiwerig voel om algemene mediese en algemene regsnavrae te hanteer. 'n Interessante bevinding is dat inligtingsbibliotekarisse wat aan hierdie studie deelgeneem het, saamgestem het dat hulle nie bereid is om diepgaande inligtingsnavrae te hanteer wat vir navorsing of studies op magister- of doktorsvlak vereis word nie. Inligtingsbibliotekarisse voer aan dat hulle werkslading dit bloot nie toelaat nie, aangesien sulke soektogte baie tydrowend is en daar nog algemeen aanvaar word dat hulle eerste prioriteit die inligtingsbehoefte van die gebruiker is wat die biblioteek fisies besoek. 'n Verdere rede wat aangevoer word waarom sulke navrae nie hanteer word nie, is dat die

bibliotekaris dan self verantwoordelik is vir die identifisering en evaluering van benodigde inligting. Selfs 'n ervare inligtingsbibliotekaris sal nie hierdie verantwoordelikheid wil aanvaar nie. Die grootste ontbrekende faktor wat deur hulle in hierdie hele proses geïdentifiseer is, is persoonlike kontak met die gebruiker. Daar word dus nog steeds van hierdie kategorie gebruikers verwag om die biblioteek persoonlik te besoek.

Aangesien die gebrek aan onderhoudvoering deurgaans weergegee word as die grootste knelpunt tydens elektroniese inligtingsnavraaghantering, is dit nodig om hieraan aandag te gee. Abels (1996:346-347) beweer dat elektroniese onderhoudvoering wel moontlik is, soos vervolgens bespreek word.

#### **4.4.3 Elektroniese onderhoudvoering**

Ongeag die kommunikasiemedium wat gebruik word, een-tot-een persoonlike onderhoudvoering, telefonies of e-pos, is die doel van enige inligtingsonderhoud universeel, naamlik om die inligtingsbehoefte van die gebruiker te identifiseer om 'n suksesvolle inligtingsoektog te kan uitvoer. Die vaardighede en tegnieke in hierdie verskillende kommunikasiemediums verskil baie. Daar word tydens elektroniese onderhoudvoering ander kommunikasievaardighede van die inligtingsbibliotekaris vereis as wat nodig was tydens tradisionele persoonlike onderhoudvoering. Daar is nou geen nieverbale leidrade soos stemtoon en gesigsuitdrukking teenwoordig nie; daarom verg elektroniese onderhoudvoering versigtige interpretasie en die vermoë om soms "tussen die reëls" te kan lees.

'n Elektroniese inligtingsonderhoud kan volgens Abels (1996:351) soos volg verloop:

##### **4.4.3.1 Inleiding en probleemstelling**

Die gebruiker plaas 'n inligtingsnavraag deur gebruik te maak van 'n elektroniese navraagvorm. Die persoonlike inligting wat verskaf word, verteenwoordig die formele groet en bekendstelling. Die inligtingsbehoefte word gestel en inligting word volledig stap vir stap verskaf soos versoek word in die elektroniese navraagvorm.



#### **4.4.3.2 Navraagonderhandeling**

Die inligtingsbibliotekaris reageer met 'n opklaringsvraag/-vrae soos benodig. Die gebruiker reageer terug en bevestig of beantwoord die opklaringsvrae. Dit mag soms nodig wees om hierdie proses te herhaal. Na afloop van hierdie vraag- en antwoordsessie behoort daar ooreenstemming te wees tussen inligtingsbibliotekaris en gebruiker ten opsigte van die inligting wat benodig word.

#### **4.4.3.3 Opsomming en bevestiging**

Ten slotte som die inligtingsbibliotekaris die inligtingsbehoefte van die gebruiker op en die gebruiker antwoord bevestigend. Hierna volg die inligtingsoektog deur die inligtingsbibliotekaris. (Die soektog vorm nie deel van die inligtingsonderhoud nie.)

Abels (1996:354) maan dat die inligtingsbibliotekaris fyn oordeel aan die dag moet lê deur te bepaal wanneer daar eerder van ander metodes van kommunikasie, byvoorbeeld telefoniese kommunikasie, gebruik gemaak moet word tydens die opklaring van die inligtingsnavraag. Dit mag soms moontlik wees om deur slegs een telefoonoproep in plaas van 'n paar e-pos boodskappe duidelikheid te kry. Op hierdie manier word tyd nie onnodig verspil nie en word baie tyd en frustrasie bespaar.

Die belangrikste hulpmiddel tydens die elektroniese inligtingsonderhoud is die elektroniese navraagvorm wat aanvanklik deur die gebruiker voltooi moet word. In die volgende gedeelte word hieraan aandag gewy.

#### **4.4.4 Elektroniese inligtingsnavraagvorm**

'n Elektroniese navraagvorm kan gewis bydra tot die suksesvolle afhandeling van 'n inligtingsnavraag. Indien 'n gebruiker "verplig" word om 'n volledige vorm sistematies in te vul tydens die rig van 'n inligtingsnavraag, word hy gedwing om self sy/haar inligtingsbehoefte deeglik te oordink. Dit voorkom die weglating van belangrike inligting soos wat maklik kan gebeur indien die versoek slegs in 'n gewone e-pos boodskap gestel word (Abels, 1996:352). 'n Ondersoek van Sloan (1999b:9) na elektroniese inligtingsnavraagvorms van verskeie universiteitsbiblioteke dui aan dat 'n uitgebreide vorm die inligtingstransaksie meer effektief maak, maar waarsku dat dit ook gebruikers kan afskrik indien dit te lomp en omslagtig is. Abels (1996:352-353)

beveel aan dat die vorm tipografies eenvoudig en die vrae duidelik moet wees. Die navraagvorm moet gebaseer wees op 'n analise van die verloop van 'n persoonlike inligtingsonderhoud met 'n gebruiker.

Voordat 'n voorbeeld van 'n elektroniese inligtingsnavraagvorm gegee word, is dit nodig om aan te dui watter elemente essensieel is:

#### **4.4.4.1 Persoonlike inligting**

- Inligting wat die gebruiker identifiseer
- Gebruikerstatus
- Kontakinligting wat betref posadres, e-posadres, telefoon- en/of faksnommer
- Voorkeurmetode van kontak indien opklaring nodig is aan die kant van die inligtingsbibliotekaris

#### **4.4.4.2 Onderwerpsinligting**

- Die inligtingsnavraag
- Moontlike sleutelwoorde wat gebruik kan word
- Doel waarvoor dit benodig word
- Bronne wat alreeds geraadpleeg is
- Resentheid van inligting
- Taalbepkering of –afbakening
- Nodige afbakening tot 'n geografiese area

#### **4.4.4.3 Addisionele inligting**

- Inligting wat die dringendheid van die navraag bepaal wat betref 'n moontlike tydsbepkering
- Hoeveel en watter tipe inligting verlang word met verwysing na bibliografiese verwysings, volteksartikels of boeke
- Metode van inligtingsversending, byvoorbeeld e-pos, gewone pos, koerierdiens of faks.

'n Interessante bevinding van Abels (1996:353) is dat die meeste gebruikers aangedui het dat hulle telefonies gekontak wil word indien opklaringsvrae nodig is. 'n Groot persentasie is bereid om fisies biblioteek toe te kom indien nodig. Dit is dus moontlik dat 'n inligtingsnavraag per e-pos ontvang kan word, maar dat daar tydens die opklaring en uiteindelijke beantwoording van die navraag van drie verskillende

kommunikasiemetodes gebruik gemaak kan word, naamlik aanvanklik per e-pos, later dalk 'n telefoniese gesprek en soms ook deur persoonlike kontak.

Abels (1996:357-358) stel voor dat 'n elektroniese navraagvorm, soos voorgestel by die sistematiese benadering, die volgende komponente behoort te bevat om die gebruiker te lei om volledige inligting te verstrek (die inligting is vryelik vertaal):

#### 4.4.5 Voorbeeld van 'n elektroniese inligtingsnavraagvorm

Vul asseblief hierdie vorm so volledig moontlik in om die inligtingsbibliotekaris in staat te stel om jou van die verlangde inligting te voorsien.

Datum van navraag:.....

##### 1 Persoonlike inligting

Naam:.....

Studentenommer/Universiteitsnommer:.....

Kursus waarvoor ingeskryf/Verbondenheid aan universiteit:.....

Telefoon(w)..... Telefoon(h).....

E-posadres:.....

Posadres:.....

Voorkeurmetode van kontak:.....

##### 2 Onderwerp

Beskryf jou inligtingsnavraag.....

Verskaf sleutelwoorde of frases vir hierdie onderwerp, sinonieme terme ingesluit

.....

Beskryf kortliks die doel van hierdie inligtingsnavraag (bv. referaat, navorsingsvoorstel of skripsie)

.....

Is u bewus van enige ander belangrike dokumente/outeurs relevant aan hierdie onderwerp?

.....

Dui u voorkeure aan ten opsigte van inligting wat ingesluit moet word tydens hierdie inligtingsoektog:

Publikasiedatum.....Taalvoorkeur.....

Formaat (Dui aan met 'n X) Tydskrifartikels.....

Boeke.....

Tegniese verslae.....

Proefskrifte.....

Dui aan of u alreeds voorheen inligtingsoektogte gedoen/laat doen het oor hierdie onderwerp

.....

##### 3 Soektogresultate

Datum benodig.....

Vir 'n literatuurstudie, dui aan (X) tipe inligting wat benodig word:

Bibliografiese verwysings plus ekserpte (abstracts).....

Volteksartikels..... Slegs bibliografiese verwysings.....

Verlangde metode van aflewering (dui aan met 'n X) Gedrukte kopie.....

E-pos.....

Stiffie.....

Abels (1996:357-358)

#### **4.4.6 Voordele van inligtingsnavraaghantering met behulp van elektroniese pos**

Die voordele van die gebruikmaking van elektroniese pos kan soos volg weergegee word:

##### **4.4.6.1 Onbeperkte geografiese toegang, nie tydafhanklik nie**

Daar word tereg gesê dat met behulp van elektroniese pos as medium, biblioteke in staat gestel word om 'n 24/7/365 inligtingsdiens te kan lewer, dus 24 uur per dag, 7 dae per week en 365 dae per jaar. Telefoniese inligtingsnavraaghantering was tradisioneel 'n beskikbare diens aan gebruikers wat die biblioteek nie fisies kon besoek nie. Inligtingsdiens met behulp van elektroniese pos bied dieselfde voordeel, maar die gebruiker kan die navraag stuur en ontvang op 'n tydstip wanneer dit vir hom geleë is, sonder die beslommernis van kommunikasieprobleme soos antwoordmasjiene en niebesikbaarheid. Om die inligtingsnavraag te stel en op te los, hoef altwee partye dus nie terselfdertyd beskikbaar te wees nie (Philip, 1999:4).

##### **4.4.6.2 Anonimiteit**

Elektroniese inligtingsnavraaghantering bied aan die inligtingsgebruiker 'n anonimiteit wat nie moontlik is met direkte persoonlike inligtingsdienslewering nie. Vir 'n gebruiker wat te skaam of trots voel om persoonlik hulp te vra, is dit 'n welkome opsie. Alhoewel elektroniese pos die gebruiker se naam en e-posadres onthul, verskaf dit nie die persoon se fisiese adres nie (Philip, 1999:5).

#### **4.4.6.3 Verskaf die gedrukte weergawe van die inligtingsnavraag**

'n Verdere voordeel van elektroniese inligtingsnavraaghantering is die medium self. Individue wat via elektroniese pos kommunikeer, het die geleentheid om goed na te dink oor wat hulle wil sê. Sodoende kan kommunikasie meer akkuraat wees as wanneer iemand vinnig moet dink tydens 'n telefoon- of persoon-tot-persoon-gesprek (Hirschheim, 1985:211,226). Die gebruiker en inligtingsbibliotekaris het dus aan die einde van die suksesvolle beantwoording en afhandeling van die inligtingsnavraag die geleentheid om die hele verloop uit te druk vir rekorddoeleindes (Philip, 1999). Die moontlikheid bestaan egter dat kommunikasie geïnhibeer kan word hierdeur, aangesien persone nie so vrylik en openlik sal kommunikeer as hul weet dit word op papier vasgelê nie (Hirschheim, 1985:212). Straw (2000:378) benadruk dat die belangrikste element tydens hierdie proses goed geskrewe kommunikasie is. Die geskrewe woord is 'n eksklusiewe produk van die elektroniese inligtingsonderhoud. Daarom behoort die inligtingsbibliotekaris in staat te wees om geskrewe boodskappe georganiseer, bondig en logies te formuleer en het hy ook die tyd nodig om navrae deeglik te analiseer voordat dit verwerk en beantwoord kan word.

#### **4.4.6.4 Maklike en akkurate versending van dokumente**

Binêre oordrag maak dit moontlik om lêers en dokumente in dieselfde formaat te gebruik en te versend (Naude, 1995:98).

#### **4.4.6.5 Deelname aan nuusgroepe - Usenet/Listserv**

Elektroniese pos kan ook as 'n inligtingsherwinningsinstrument aangewend word deur deelname aan Usenet- en Listserv-nuusgroepe. Deur Internet Relay Chat (IRC) word geselskanale deur Internet daargestel wat interaktiewe kommunikasie tussen mense wêreldwyd moontlik maak (Van der Westhuizen, 1997:3). Hierdie interaktiewe kommunikasie vind deur middel van elektroniese pos plaas.

Besprekings- of nuusgroepe is 'n formele groep Internet e-posgebruikers. Hierdie groep beskik oor 'n gemeenskaplike belangstelling en vorm 'n besprekingsgroep. Daar is duisende elektroniese besprekingsgroepe op Internet. Lede van die groep kan tegelyk met mekaar kommunikeer. Baie van hierdie groepe maak gebruik van 'n gemeenskaplike program, naamlik LISTSERV, om die besprekingsitems te

organiseer en te versprei, vandaar die naam Listserv-groepe. Listserv verskil van Usenet-groepe in die opsig dat, indien 'n navorser sou besluit dat 'n Listserv-nuusgroep betrekking het op sy spesifieke vakgebied, hy sy e-posadres aanteken by die nuusgroep en daarna alle posstukke/besprekings wat gevoer word, outomaties deur middel van elektroniese pos ontvang (Feiertag, 1999:40).

'n Nuusgroep kan dien as 'n platform vir die bespreking van enige onderwerp wat deur Internetgebruikers vir bespreking voorgelê word. Deur middel van 'n nuusbediener en 'n gebruikersprogram is dit moontlik vir enige persoon wêreldwyd om aan besprekings op spesifieke vakgebiede deel te neem. So byvoorbeeld kan 'n akademiese inligtingsbibliotekaris 'n probleem aan 'n spesifieke Usenet-nuusgroep stuur. Die navraag verskyn dan op 'n bulletinbord sodat ander inligtingsbibliotekarisse deur middel van elektroniese pos daarop kan reageer. Die reaksie op hierdie navraag verskyn dan ook op die bulletinbord. Op hierdie wyse kan 'n inligtingsbibliotekaris self 'n vraag vir bespreking voorlê of op hoogte bly van aktuele besprekings onder ander inligtingsbibliotekarisse deur gereeld na die bulletinbord te gaan kyk sonder om self daaraan deel te neem. Daar bestaan Listserv-groepe vir meer akademiese of professionele doeleindes, bv LIBREF-L is 'n groep wat konsentreer op aktuele gebeure rondom die inligtingsbibliotekaris. Ander besprekingsgroepe kan hulle toespits op stokperdjies of algemene belangstellings (Kluegel, 1995a:130).

Deelname aan nuusgroepe kan navorsers in staat stel om op hoogte van resente inligting op internasionale vlak te bly. Terselfdertyd word navorsers bewus gemaak van die bestaan van inligting wat deur ander navorsers as betroubaar en belangrik gereken word. Sommige akademici beweer selfs dat nuusgroepe die noodigheid van werksinkels en simposiums uitskakel (Doyle, 1996:13).

#### **4.4.7 Nadele van elektroniese pos**

Die nadele van die gebruikmaking van elektroniese pos kan wees:

#### **4.4.7.1 Problematiek van navraag vanweë afwesigheid van persoonlike onderhoudvoering**

Onderhoudvoering word tradisioneel beskou as die hart van die inligtingsnavraag. Tydens elektroniese inligtingsnavraaghantering beïnvloed die afwesigheid van nie-verbale terugvoering die aard van kommunikasie deurdat kommunikasie via die rekenaar 'n "dramaturgiese swakheid" het, wat die sosiale invloed van die mededeler verswak. Nieverbale leidrade dien as reguleerders van kommunikasie, maar tydens kommunikasie via elektroniese pos is hierdie reguleerders soos kopknik, oogkontak en stemtoon afwesig. Die moontlikheid vir misverstande is dus aanwesig. (Wayne & Dauwalder, 1994:159). Tomer (1994:354) merk op: "A message read off a computer screen is just words. It lacks the nuance or such nonverbal clues as tone of voice, posture, gestures, eye contact and facial expression."

#### **4.4.7.2 Beperkte toegang tot elektroniese pos**

Alhoewel die getal mense wat toegang tot Internet het, groei, is daar nog steeds 'n groot deel van die wêreld se bevolking wat nie toegang tot Internet het nie. Dit word egter algemeen aanvaar dat personeel verbonde aan opvoedkundige instansies outomaties toegang tot elektroniese pos het. Baie gebruikers wat nie toegang tot hierdie fasiliteit het nie, sal vir 'n geruime tyd nog afhanklik wees van tradisionele vorme van inligtingsdienslewering (Philip, 1999).

#### **4.4.7.3 Oorlading**

'n Frustrasie van die gebruikmaking van elektroniese pos kan oorlading wees. Oorlading vind plaas wanneer mede-elektroniese posgebruikers nie diskresie aan die dag lê met die uitstuur van boodskappe nie. Veral indien aangesluit word by besprekingsgroepe, vind blootstelling plaas en kan 'n oormaat boodskappe ontvang word. Sommige gebruikers hanteer ongelukkig hierdie probleem van oorlading deur inkomende boodskappe te ignoreer. 'n Moontlike oplossing vir hierdie probleem kan wees om aansoek te doen vir 'n tweede e-posadres. Só kan een e-posadres vir persoonlike doeleindes gebruik word en die ander adres vir besprekings- of nuusgroepe (Tseng et al. 1996:30).

#### **4.4.7.4 Gebrek aan privaatheid**

'n Verdere nadeel volgens Tseng et al. (1996:30) is die gebrek aan privaatheid wat bestaan as 'n mens van elektroniese pos gebruik maak, aangesien die ontvanger die sender se boodskap aan enige persoon kan stuur sonder dat die sender daarvan bewus is. Daarom word gebruikers afgeraai om sensitiewe inligting per elektroniese pos te versend.

#### **4.4.8 Beleid vir hantering van inligtingsnavrae met behulp van elektroniese pos**

Dit is nodig dat akademiese biblioteke individueel 'n beleid moet formuleer rakende elektroniese inligtingsnavraaghantering om aan die inligtingsbibliotekaris vaste riglyne te gee. Die American Library Association het in 1994 'n beleidstuk gepubliseer wat vir biblioteke riglyne aandui wat betref die hantering van inligtingsnavrae met behulp van elektronies pos. Daar word aanbeveel dat elke biblioteek in 'n beleidstuk riglyne neerlê rakende:

- tipes inligtingsnavrae wat hanteer word met behulp van elektroniese pos;
- watter gebruikerskategorieë gebruik mag maak van elektroniese inligtingsnavraaghantering;
- koste verbonde aan elektroniese inligtingsnavraaghantering van buitegebruikers, persone dus nie verbonde aan die universiteit nie;
- frekwensie waarvolgens die elektroniese posbus vir inligtingsnavrae gekontroleer word;
- reaksietyd wat neergelê word vir die beantwoording van navrae;
- riglyne met betrekking tot vertroulikheid/konfidensialiteit;
- die prioriteit wat verleen word aan die voorsiening van inligting aan gebruikers wat die biblioteek fisies besoek b6 die inligtingbehoefte van afstandgebruikers wat van elektroniese pos gebruik maak;
- statistiek van navrae wat met behulp van elektroniese pos beantwoord is;
- die beskikbaarstelling van 'n elektroniese inligtingsnavraagvorm op die web wat deur gebruikers voltooi en deurgestuur kan word (Gray, 2000:368).

Sloan (1999a:79) benadruk dat indien elektroniese inligtingsnavraaghantering van die inligtingsbibliotekaris verwag word, die plasing van werkstasies daarvolgens ingerig moet word, aangesien dit nie moontlik is om hierdie diens effektief te verrig



indien daar gedurige onderbrekings van ander gebruikers is nie. Tydelike afsondering is dus nodig. Hy benadruk die belangrikheid van die ontwikkeling van basiese riglyne vir elektroniese inligtingsdienslewering in elke akademiese biblioteek, aangesien dit die aangewese metode van inligtingsdienslewering in die toekoms is.

Soos wat nuwe tegnologie beskikbaar gestel word, behoort die metodes van elektroniese navraaghantering ook meer dinamies te word met moontlikhede vir meer direkte gesprekvoering. 'n Voorbeeld hiervan is videofasiliteite wat alreeds op eksperimentele vlak gebruik word. Gray (2000:374) voorspel dat die inligtingsbibliotekaris in die toekoms gaan optree as 'n inligtingsmakelaar deurdat inligtingsnavrae per e-pos ontvang gaan word en die bibliotekaris tyd sal spandeer om as't ware vir die gebruiker navorsing te doen, aangesien hulle die deskundiges van verfynde soektegnieke is. Daar sal ook van hul verwag word om kenners te word op toegewysde vakgebiede en hierdie vakkennis te gebruik om relevante inligting te identifiseer en te evalueer, aangesien die navorser nie die tyd gaan hê om dit self te doen nie.

#### 4.5 Samevatting

Die take van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing tydens opleiding, inligtingsbestuur en inligtingsnavraaghantering met behulp van elektroniese pos is in hierdie hoofstuk bespreek.

Daar is vasgestel dat indien die biblioteek sy **opleidingsrol** na behore wil vervul, die volgende vereis kan word:

- 'n Verbintenis van albei partye, dus die **akademie** en die **biblioteek**, wat die volgende inhou:
  - Die **vertroue van akademici** moet gewen word deur effektiewe samewerking en positiewe betrokkenheid by departementele aktiwiteite, fakulteitsvergaderings en werksinkels.
  - Akademici en gebruikers moet oortuig word dat gebruikersopleiding en biblioteekgeletterdheid **essensieel** is vir **akademiese oorlewing**.
  - Die ontwikkeling van **wedersydse respek** tussen akademici en bibliotekarisse is 'n noodsaaklike basis vir die samewerking wat benodig word vir die implementering van die opleidingsfunksie van die biblioteek .

- **Hersiening van leerplanne** in samewerking met bibliotekaris is essensieel om 'n komponent vir gebruikersopleiding te inkorporeer wat kan lei tot die motivering van studente en die opbou van hulle **selfvertroue** om elektroniese inligtingsbronne effektief te kan gebruik.
- **Personeelopleiding** moet geïmplementeer word met die volgende voor oë:
  - 'n Sensitiwiteit vir gebruikersbehoefte moet ontwikkel word met spesifieke klem op die eiesoortige eise van die onderskeie gebruikergroepe.
  - Personeel moet in staat te wees om duidelike **gidse** of **handleidings** saam te stel.
  - Hulle moet die didaktiese situasie kan hanteer.
- Bibliotekaris moet toepaslike **vaardighede** aanleer om deur diensgerigheid die biblioteek **onmisbaar** te maak, innoverend te wees en gebruik te maak van die **tegnologie** om die biblioteek se beeld en vertroue in die personeel se vermoëns te bevorder en hierdie vertroue te laat deursuur na vertroue in die personeel as opleiers.
- Die ondersteuning van **inligtingstegnologiepersoneel** is onontbeerlik om geslaagde opleidingsessies te kan aanbied, veral indien dit geskied in 'n elektroniese klaskamer, wat geïdentifiseer is as 'n baie geskikte metode van opleiding.

Die belangrikste taak vir die inligtingsbibliotekaris as **inligtingsbestuurder** kan beskou word as die fasilitering van optimale elektroniese toegang tot kwaliteit inligtingsbronne vir alle gebruikers, ongeag waar hulle hulle geografies bevind. Hierdie fasilitering kan geskied deur die web as effektiewe platform te gebruik.

Om **Internetinligting** toegankliker te maak, is die noodsaaklikheid van onderwerps-gidse, klassifikasie en gebruikmaking van metadata beklemtoon. Om **inligtingsbronne** van die **biblioteek** soos die **OPAC** en ander vakgerigte **databasisse** optimaal beskikbaar te stel, is intranettegnologie, die sigbaarheid van die biblioteekwebblad, samewerking in konsortiumverband en generiese koppelvlakke beklemtoon.

Soos wat groter getalle studente verkies om van afstandsonderrig gebruik te maak, word die behoefte aan inligtingsverskaffing per **elektroniese pos** ook groter. Hierdie metode blyk gewild te wees vanweë die **onmiddellikheid** van kontak wat bewerkstellig kan word. Die nodigheid vir **elektroniese onderhoudvoering** en die beskikbaarstelling van 'n **elektroniese inligtingsnavraagvorm** is uitgewys. Die

uitdaging vir die inligtingsbibliotekaris is om tydens inligtingsdiens met behulp van elektroniese pos persoonlike kontak met gebruikers te bewerkstellig, waar hulle ook al is en wanneer hulle dit ook al benodig. Knelpunte is aangeraak en die noodsaaklikheid van beleidvorming deur akademiese biblioteke rakende die hantering van inligtingsnavrae met behulp van e-pos is benadruk.

Aangesien andersoortige take vir die inligtingsbibliotekaris geïdentifiseer is, is dit nodig om in die volgende hoofstuk aandag te gee aan bevoeghede wat benodig word om hierdie take in 'n elektroniese inligtingomgewing te kan hanteer.

## HOOFSTUK 5

### BEVOEGDHEDE VAN 'N INLIGTINGSBIBLIOTEKARIS IN 'N ELEKTRONIESE INLIGTINGSOMGEWING, MET VERWYSING NA OPLEIDING, INLIGTINGSBESTUUR EN ELEKTRONIESE INLIGTINGSNAVRAAGHANtering

#### 5.1 Inleiding

In die vorige hoofstuk is die take van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing bespreek. Die veranderde take wat gepaard gaan met opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering is onderskei. Aangesien veranderde take veranderde bevoegdhede vereis, word bevoegdhede waarvoor 'n inligtingsbibliotekaris moet beskik, vervolgens bespreek. Die bevoegdhede wat nodig was in 'n tradisionele inligtingsomgewing word ook geëvalueer om die relevansie daarvan vir die elektroniese omgewing te bepaal.

**Bevoegdheid ("competence")** word deur Rehman et al. (1997:381) en Griffiths en King (1986:73) onderskei as die **kennis**, **vaardigheid** en **houding** waarvoor 'n persoon beskik en hou direk verband met effektiewe gedrag tydens werkverrigting. Bevoegdheid kan ontwikkel word deur middel van onderrig, opleiding en ondervinding. Onderskeid tussen die konsepte *kennis*, *vaardigheid* en *houding* is nodig om 'n begrip te hê van watter aspek van bevoegdheid deur onderskeidelik onderrig, opleiding en ondervinding ontwikkel kan word.

- Tracey (1991:190), Wigg (1999:156) en Duffy (2000:11) beskryf **kennis ("knowledge")** as feite, konsepte, beginsels, begrippe en idees wat vaardighede ondersteun en mense in staat stel om 'n verskeidenheid opdragte/take effektief te kan hanteer. Dit kan ook beskryf word as data/inligting wat verryk is deur interpretasie, analise en inhoud. Hierdie kennis kan nie nageboots word nie, want die geldigheid daarvan berus op sekere vaardighede en ondervinding. Daarom kan kennis in 'n werksituasie gedefinieer word as:

- **algemene/openbare kennis (“public knowledge”)**, wat beskou kan word as kennis wat eksplisiet/onomwonde, deur onderrig opgedoen en in algemene omgang met mekaar gedeel word;
- **kundigheid (“shared expertise”)**, wat op hoë vlak deur kollegas in hul werksituasie gedeel word;
- **persoonlike kennis (“personal knowledge”)**, wat ontasbaar (*tacit*) in ‘n persoon se denke/gedagtes bestaan.

Kennis kan grootliks verkry word deur formele onderrig en opleiding, ofschoon kundigheid grotendeels met ondervinding verwerf word (Griffiths & King, 1986:74).

- Dit word aanvaar dat ‘n individu ‘n bepaalde kennisvlak moet hê ten einde ‘n vaardigheid te kan bemeester (Gerber et al., 1995:545). Volgens Rae (1983:152) kan ‘n **vaardigheid (skill)** beskryf word as ‘n aangeleerde handeling wat ‘n individu in staat stel om ‘n spesifieke doel te behaal. Die vlak van vaardighedsontwikkeling word bepaal deur die individu self, sy ouderdom, vlak van opvoeding en eie motivering (Torrington, 1974:393). Cilliers (1991:4) klassifiseer vaardighede in vyf kategorieë, naamlik:
  - **hanteringsvaardighede:** vaardighede wat nodig is vir die fisiese hantering van toerusting wat in die proses van dienslewering gebruik word;
  - **tegnologiese kennisvaardighede:** vaardighede en insig om die take uit te voer wat spesifiek aan ‘n persoon se werk verbonde is;
  - **denkvaardighede:** vaardighede wat in die toepassing van hanteringsvaardighede en tegnologiese kennis benodig word, byvoorbeeld probleemidentifisering, probleemoplossing, ontwikkeling van prosedures, beplanning van eie werk en innovering;
  - **bestuursvaardighede:** die vaardighede van beplanning, leiding, koördinering, organisasie en beheer van ander se werk om bepaalde doelwitte te bereik;
  - **mensvaardighede** wat onderverdeel kan word in:
    - kommunikasievaardighede – alle verbale en nie-verbale kommunikasie;
    - interpersoonlike vaardighede – vaardighede waarby verhoudings met ander persone betrokke is;
    - intrapersoonlike vaardighede – vaardighede van selfbestuur, tydsbestuur en aanpasbaarheid.

- **Houdings (“attitudes”)** word grootliks bepaal deur ondervinding en agtergrond, wat bepalend is vir die manier waarop ‘n individu ‘n situasie sal benader of hanteer. Onder houdings kan verstaan word:
    - **ingesteldhede (“dispositional attitudes”)** wat verwerf kan word deur ondervinding, maar indien nodig, positief gewysig kan word deur gepaste opleiding/leiding;
    - **persoonlikheids-of karaktereienskappe (“personality traits”)** wat bekou kan word as eienskappe wat elke individu waarlik uniek maak (Tracey, 1991:266).
- Oor ingesteldhede en persoonlikheidseienskappe word enkele opmerkings gemaak.

Enige biblioteek behoort ‘n hoë premie te plaas op die oordrag van ‘n sin vir professionaliteit en die belangrikheid van ‘n positiewe ingesteldheid van bibliotekarisse teenoor die professie en die oorkoepelende organisasie wat gedien word. ‘n Gewilligheid om verantwoordelikheid te aanvaar en om te leer en te groei in die werksomgewing word ook as ‘n belangrike ingesteldheid beskou (Griffiths & King, 1986:75).

Persoonlikheidseienskappe kan nie aangeleer word nie, maar spruit voort uit die agtergrond en sosiale omgewing van elke individu. Persoonlikheid word verbind met die mate van gemak waarmee nuwe vaardighede aangeleer word, asook die hantering van verandering, soos verder in die studie aangetoon sal word. Aangesien die inligtingsbibliotekaris in ‘n elektroniese inligtingsomgewing voortdurend nuwe vaardighede moet aanleer en aanpassings moet maak om tred te hou met inligtingstegnologiese veranderings, is dit nodig om verder in die hoofstuk aandag te skenk aan die persoonlikheidseienskappe wat nodig is om hierdie veranderinge te kan hanteer.

Die bevoegdheid wat van ‘n inligtingsbibliotekaris in ‘n elektroniese inligtingsomgewing geveerg word, word vervolgens bespreek. Daar word eerstens aandag gegee aan die bevoegdheid wat vereis word in die funksionering as opleier.

## **5.2 Bevoegdheid van ‘n opleier**

Uit die voorafgaande hoofstuk het dit duidelik geword dat gebruikersopleiding ‘n fundamentele verantwoordelikheid van bibliotekarisse geword het om te verseker dat die biblioteek se inligtingsbronne, maar veral die elektroniese inligtingsbronne,

optimaal benut word. Om gebruikers effektief op te lei, word die samewerking van akademiese personeel benodig. Sodoende kan die biblioteek in die ondersteuning van leerdergesentreerde onderwys funksioneer en word toepaslike opleiding in die verskillende leerplanne geïntegreer.

### 5.2.1 Bevoegdheids tydens skakeling met akademici

Bevoegdheids wat benodig word om met akademiese personeel te skakel, word vervolgens bespreek, aangesien suksesvolle skakeling met akademici as voorvereiste vir effektiewe gebruikersopleiding beskou word. Om te kan slaag in die rol as opleier, is dit essensieel vir die inligtingsbibliotekaris om geloofwaardig in die oë van die akademiese personeel te wees. Verskuil agter die begrip van geloofwaardigheid is verskeie elemente soos status, akademiese kwalifikasies, onderwerpsgebaseerde kennis, akademiese aktiwiteite en houding (Morgan, 1996:43). Hierdie elemente word dus eerstens bespreek.

- 'n Inligtingsbibliotekaris moet probeer om die vertroue van akademici te wen en terselfdertyd op hoogte te bly van hulle inligtingsbehoefte. Dit kan gedoen word deur **sigbaarheid** tydens departementele vergaderings en diensgerigtheid deur nuusbriewe, konsultasies en **konsekwente hoogstaande gehalte inligtingsdiens**. Verder kan goeie **kontak** met behulp van elektroniese pos gevestig word deur inligting oor nuwe databasisse, opleidingsgeleenthede en resente artikels op spesifieke vakgebiede op gereelde basis aan te stuur (Jackson, 1999:107). Major (1993:467) verseker dat: "interests in students, teaching and the learning environment were commonalities that enhance the collegial atmosphere between librarians and faculty." Na afloop van 'n studie wat Dillmore (1996:280) oor bibliotekaris-fakulteit-interaksie by nege verskillende Britse universiteite gemaak het, was die sleutelbevinding dat groter interaksie tussen die verskillende fakulteite en bibliotekarisse gelei het tot 'n gunstiger persepsie van die **status** van bibliotekarisse en 'n intensiewer gebruik van die biblioteek.
- 'n Inligtingsbibliotekaris wat oor 'n **graad of nagraadse kwalifikasie** beskik wat relevant is aan 'n spesifieke akademiese departement of fakulteit, sal geloofwaardiger wees in die oë van akademici. Waar daar oor geen formele vakverwante kwalifikasies beskik word nie, word **vakverwante algemene kennis** vereis voordat daar met gemak met akademiese personeel kontak

gemaak kan word. 'n Inligtingsbibliotekaris wat vir spesifieke vakgebiede verantwoordelik is, ontwikkel egter mettertyd 'n baie sterk agtergrondskennis en voel **vertrou met vakterme** wat gebruik word. Die verwerwing van 'n **magister- kwalifikasie** word ook aanbeveel, aangesien die inligtingsbibliotekaris hom sodoende kan identifiseer met die probleme waarmee studente soms op nagraadse vlak te kampe het. Hierdie kwalifikasie verleen terselfdertyd meer status aan die inligtingsbibliotekaris in die oë van akademiese personeel (Morgan, 1996:44).

- Betrokkenheid by **akademiese aktiwiteite** behoort die inligtingsbibliotekaris se **geloofwaardigheid** by akademiese personeel definitief te verhoog. Hierdie aktiwiteite kan die vorm aanneem van:
  - publikasie van tydskrifartikels;
  - aanbieding van of betrokkenheid by werksinkels;
  - lewering van voordragte by konferensies (Morgan, 1996:44).

Die inligtingsbibliotekaris moet die effek van betrokkenheid by hoëprofielaktiwiteite hoog ag.

- Wat **houding** betref, behoort 'n **positiewe** gesindheid en **gemotiveerdheid** produktiewe verhoudinge met akademiese personeel te kweek en sodoende hul vertroue in die vermoë van die inligtingsbibliotekaris versterk. Goeie **interpersoonlike vaardighede** en veral goeie **kommunikasievermoë** is baie belangrik. Inligtingsbibliotekarisse wat 'n professionele benadering in hul werk openbaar, wen sodoende die respek van akademiese personeel. Nagraadse studente en dosente kan op 'n formeler vlak per afspraak hanteer word. Op die manier word die waarde/betekenis van die inligtingsbibliotekaris se tyd aangetoon (Morgan, 1996:44). Stebelman et al. (1999:128) voeg hierby dat **entrepreneurskap, gewilligheid om te leer** en die vermoë om **onafhanklik te kan funksioneer** onontbeerlik is vir 'n inligtingsbibliotekaris as opleier.

### 5.2.2 Bevoegdhede in die opleidingslokaal

Sayed (1998:10) beklemtoon dat gebruikersopleiding meer suksesvol is indien dit **vakgerig** is en gekoppel kan word aan 'n referaat/opdrag wat voltooi moet word. Daarom is dit nodig dat die inligtingsbibliotekaris:



- vooraf met die dosent skakel en die nodige inligting verkry oor die onderwerp van werkstukke wat deur die betrokke klasgroep voltooi moet word;
- goed voorberei sodat duidelike riglyne tydens opleiding aan die klasgroep gegee kan word oor relevante databasisse en geskikte sleutelwoorde, sinonieme terme ingesluit;
- duidelike handleidings of gidse verskaf;
- die studente nie oorweldig met 'n magdom databasisse wat gebruik kan word nie, ook nie met allerhande ingewikkelde soektegnieke nie, maar eerder die opleidingsessie so eenvoudig en duidelik moontlik te hou, want die doel is om hulle aan te moedig om hierdie inligtingsbronne te gebruik en nie om hulle te verwar of te ontmoedig nie (Shen & Gresham, 2000:367).

Hartzer et al. (1998:102) stel voor dat daar van studente verwag kan word om 'n sekere vaardigheidsvlak in **Windows** te hê voordat oorgegaan kan word na databasis- en Internetopleiding. Sonder ervaring van 'n Windows-omgewing sal 'n gebruiker nie kan baat by die opleiding nie, aangesien feitlik alle databasisse in Windows funksioneer.

Die inligtingsbibliotekaris kan slegs in die opleidingslokaal sukses behaal indien hy/sy oor die nodige kennis beskik van die onderrig- en leeromgewing en oor die nodige kommunikasievaardighede beskik. Volgens Morgan (1996:45) het die inligtingsbibliotekaris vryheid deurdat hy/sy die struktuur en gang van die opleidingsessie kan bepaal. Dit vereis egter vernuf en aanpasbaarheid om dit kan omskep in 'n leerervaring wat die student bevoordeel. Die volgende bevoegdhede kan van 'n inligtingsbibliotekaris wat by gebruikeropleiding betrokke is, vereis word:

- **gemaklikheid met gebruikersopleiding**, of dit individueel informeel of formeel voor 'n groot gebruikersgroep plaasvind;
- **insig** in die **metodes waarop studente leer** en hul studies organiseer sodat gebruikersopleidingprogramme geskik kan word na hul behoeftes;
- ingeligtheid oor 'n verskeidenheid **onderrig- en leermetodes**, soos begeleiding, fasilitering, gebruikmaking van werksboeke en veral die geleentede wat na vore kom in die elektroniese klaskamer;
- betrokkenheid deur dosente by te staan in die **ontwikkeling van kursusmateriaal**, veral van toepassing by **afstandsonderrigprogramme**;
- bewustheid van die **probleme en behoeftes** van **nietradisionele studente** soos deelydse-, afstand- en gestremde studente, sowel as studente van diverse of multikulturele gebruikersgroepe.

Aangesien die pas genoemde studentgroepe 'n al groter gedeelte uitmaak van die studente wat aan Suid-Afrikaanse tersiêre inrigtings studeer, is dit nodig om aandag te gee aan kennis wat benodig word om hulle in 'n multikulturele opleidingsituasie te kan hanteer.

### 5.2.3 Opleiding van multikulturele en diverse gebruikersgroepe

Tydens opleiding van 'n multikulturele en diverse gebruikersgroep is dit nodig dat die inligtingsbibliotekaris as opleier kennis moet dra van:

- **beginsels** van **multikulturele onderwys**;
- **kulturele** en kognitiewe leerstylteorieë en navorsing;
- **taal, kommunikasie** en interaktiewe wyses van eenkant-/afgesonderde ("marginalized") kulture;
- effektiewe **onderrigmetodes aan minderheidsgroepe** (dit kan soms nodig wees om hierdie groepe individueel te hanteer).

Die opleier behoort die kulturele agtergrond van hierdie gebruikersgroep te respekteer deur die ontwikkeling van die nodige kennis, vaardighede en houdings. Sodoende kan hy/sy funksioneel wees in multikulturele onderrig en verstaan dat om begrip te openbaar vir 'n individu se kulturele agtergrond erkenning aan sy menswaardigheid gee (Smith & Batiste, 1999:50). Die inligtingsbibliotekaris behoort nie slegs bewus te wees van bogenoemde kultuurverskille nie, maar behoort te weet hoe om moontlike probleemsituasies te hanteer.

### 5.2.4 Kennis van inligtingsbronne

Daar word van 'n inligtingsbibliotekaris vereis om 'n deeglike kennis te hê van toegangs- en soekmetodes vir optimale inligtingsherwinning van gedrukte en elektroniese inligtingsbronne alvorens opleiding gegee kan word. Hierdie inligtingsbronne sluit in:

- die plaaslike biblioteekatalogus;
- algemene gedrukte boekeversameling;
- naslaanwerke soos beskikbaar in gedrukte formaat in die biblioteek of elektronies op CD-ROM of Internet;
- nasionale en internasionale katalogi van ander biblioteke;

- vakgerigte bibliografiese CD-ROM-databasisse soos beskikbaar op die plaaslike netwerk of enkelwerkstasie in die biblioteek;
- bibliografiese sowel as voltekst-databasisse wat op Internet beskikbaar is en waartoe die biblioteek toegang het;
- elektroniese tydskrifte soos beskikbaar gestel deur verskillende verskaffers;
- elektroniese boeke waartoe die biblioteek toegang het.

In 'n elektroniese inligtingsomgewing is 'n deeglike kennis van Internet as inligtingsbron essensieel en die hantering daarvan verg besondere kennis en vaardighede. Daar bestaan baie verwagtinge en wanbegrippe ten opsigte van die **Internet as inligtingsbron** onder die gemiddelde inligtingsgebruiker. Daarom is dit essensieel dat die inligtingsbibliotekaris kennis moet hê van:

- die ontstaan en aard van die Internet;
- kennis van die verskillende inligtingsherwinningsinstrumente van Internet, naamlik elektroniese pos (nuusgroepe), lêerversendingsprotokol (FTP), Gopher, Telnet, WWW (URL en HTML ingesluit);
- die aanleer van verskeie inligtingsherwinningsvaardighede deur gebruik te maak van onderwerpsgidse en soekenjins, algemene soekenjins en metasoekenjins ingesluit;
- 'n bewustheid van die tipe inligting wat deur Internet toeganklik gemaak word;
- evalueringskriteria wat toegepas moet word op Internetinligting, naamlik outoriteit, akkuraatheid, objektiwiteit, resenteheid/tydigheid, inhoud/omvang, permanensie en funksionaliteit (Feiertag, 1999:69).

Vaardighede van rekenaar- en inligtingstegnologie gaan al belangriker word in die tegnologiese inligtingsomgewing en die aanpassings en bevoegdhede wat daarvoor nodig word, word vervolgens bespreek.

### **5.2.6 Rekenaar- en inligtingstegnologie**

Shen & Gresham (2000:366) beskou die veranderinge wat inligtingstegnologie in die biblioteekwêreld teweeggebring het, as bemagtiging van die bibliotekaris wat tot sy eie voordeel ingespan moet word. Om hierin te kan slaag, moet die inligtingsbibliotekaris bewus bly van die belangrikheid van rekenaar- en inligtingstegnologie in die hedendaagse akademiese biblioteek; daarom word van die inligtingsbibliotekaris vereis om:

- op hoogte te bly van generiese rekenaar- en inligtingstegnologiese ontwikkelings;
- kennis van die funksionering van die plaaslike rekenaar- en inligtingsnetwerk;
- goeie verhoudinge met die personeel wat rekenaarondersteuning bied te handhaaf, aangesien hulle hulp onontbeerlik is by die voorbereiding van en ook tydens 'n opleidingsessie;
- 'n raadgevende rol te vervul wat betref begeleiding van studente en dosente deur die diverse verskeidenheid van elektroniese inligtingsbronne en -formate;
- met gemak opleidingshulpmiddels soos Powerpoint te kan gebruik.

'n Belangrike stap wat opleiding voorafgaan, is die effektiewe bestuur en beskikbaarstelling van inligtingsbronne deur die inligtingsbibliotekaris. Daarom word aandag gegee aan hierdie aspek.

### **5.3 Bevoegdhede wat van die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder verwag kan word**

Soos weergegee in die vorige hoofstuk is die belangrikste doelstelling van inligtingsbestuur die voorsiening van optimale toegang tot kwaliteit inligting. Die problematiek van Internetinligting is beskryf. Probleme wat bekyk is, is die groot en onbeheerbare volume, inkonsekwentheid van beskikbaarheid van inligting, asook die ontoereikendheid van die ordening, klassifikasie en soekfasiliteite. Daar is aanbeveel dat die inligtingsbibliotekaris betrokke kan raak by die bestuur en beheer van Internetinligting deur as inligtingsbestuurder op te tree. Hy kan byvoorbeeld 'n biblioteekwebblad skep en onderhou en op die manier aan gebruikers elektroniese toegang bied tot alle beskikbare inligtingsbronne waarop die biblioteek ingeteken is of wat fisies in die biblioteek beskikbaar is. Die bevoegdhede wat daarvoor benodig word, word vervolgens bespreek.

#### **5.3.1 Fasiliteerder van toegang tot inligtingsbronne**

Om optimale toegang tot inligtingsbronne aan gebruikers te verleen, tree die inligtingsbibliotekaris as fasiliteerder van toegang tot inligtingsbronne op. Die bronne kan die volgende insluit:

- die biblioteekatalogus (OPAC);

- alle vakgerigte bibliografiese en voltekst-databasisse wat op die plaaslike netwerk en Internet beskikbaar is;
- elektroniese tydskrifte waarop ingeteken is;
- elektroniese boeke waartoe toegang verkry is.

Om inligtingsherwinning vir die gebruiker te vergemaklik, kan addisioneel ook voorsiening op die biblioteekwebblad gemaak word vir:

- interbiblioteekleningfasiliteite;
- elektroniese inligtingsnavraaghantering (*Ask a librarian/Virtual Reference Desk*);
- skakels met nasionale sowel as internasionale soekenjins (algemene en meta-soekenjins);
- inligtingsoprit met onderwerpsgidse.

Om bogenoemde take te vervul, word gespesialiseerde kennis en veelvuldige vaardighede vereis.

- Deeglike kennis is nodig van veral **elektroniese inligtingsbronne**, met spesifieke verwysing na vakgerigte databasisse waarop ingeteken is, vakgerigte databasisse wat op proef tydperk beskikbaar is, elektroniese tydskrifte en elektroniese boeke waartoe elektroniese toegang verkry is.
- Kennis van die **verwagtinge** en 'n insig in die **behoefte**s van kampusgebruikers en afstandgebruikers is uiters waardevol om:
  - **toegang** tot verskillende inligtingbronne so gebruikersvriendelik moontlik te laat plaasvind;
  - **inligtingsoektogte** te vergemaklik deur die bedinging van **eenvormigheid** in gebruikerskoppelvlakke by CD-ROM en webgebaseerde databasisse.
- Kennis van **evalueringskriteria** vir **elektroniese inligtingsbronne** is noodsaaklik ten einde ingeligte besluite te kan neem oor moontlike intekeninge of kansellasies. Kritiese denke om databasisse waarop ingeteken is, gedurig te evalueer en te vergelyk met ander beskikbare vakgerigte databasisse, word ook vereis (Sweetland, 2000:750-62).
- **Kennis van HTML** (Hypertext Markup Language), **XML** (Opvolg van HTML) of **Java** stel die inligtingsbibliotekaris in staat om webbladsye en onderwerpsgidse te skep (Ellis, 1999:4).

- Kennis van **metadata** ('n tegniese term vir katalogisering) is onontbeerlik vir persone wat vir webruimtes verantwoordelik is. Van hulle word verwag om elektroniese rekords met sekere beskrywende kenmerke (outeur, onderwerp, sleutelwoorde, beskrywing, datum, tipe bron, ekserp, formaat, taal en dekking) so op te stel dat toegang tot Internetbronne verbeter sal word (Stark, 1998).
- Kennis van **intranettegnologie** kan bydra tot beter beheer en bestuur van interne inligting. Dit raak ook betroubare sekuriteitsmaatreëls wat spesifieke inskakelprosedures soos gebruikerskodes, wagwoorde en “firewalls” insluit (Morgan, 1998:28).
- **Vakkundige kennis** en kennis van **evalueringskriteria** van **Internetinligting** by die samestelling van onderwerpsgidse is eweneens onontbeerlik (Hofman & Worsfold, 1999);
- Die toepaslike kennis stel die inligtingsbibliotekaris in staat om by te dra tot besluite en ooreenkomste wat binne **konsortiumverband** geneem/beding word. Lisensievoorwaardes en toegang tot databasisse, elektroniese tydskrifte, elektroniese boeke en inligtingsbronne wat op proefbasis beskikbaar gestel word, is ook hier ter sprake. Hierdie samewerking in konsortiumverband is uiteindelik tot voordeel van die eindgebruiker (De Kock, 1998:33-36);
- As die inligtingsbibliotekaris ingelig is oor die **navorsingsterreine** van akademië en nagraadse gebruikers, kan hy/sy hulle op hoogte te hou (“alert service”) van die nuutste navorsing op die onderskeie vakgebiede. Die diens kan die volgende behels:
  - lyste met die nuutste biblioteektoevoegings;
  - inhoudsopgawes van die nuutste vaktydskrifte (elektronies by sommige uitgewers beskikbaar);
  - SDI-diens;
  - beskikbaarstelling van die nuutste uitgewerskatalogi (met die oog op versamelingbou) (Morgan, 1996:43-45).
- Kennis van **kopiereg** is nodig wat betref gedrukte en elektroniese bronne. Volgens Oppenheim (2001) geld die reël van “fair dealing” gewoonlik by kopiereg in 'n elektroniese omgewing: “...an individual may make a single copy of a work on the

condition that it does not damage the legitimate interests of the copyright owner, it must be for himself or a friend/colleague, it must be for research, private study or personal private use, therefore it must be fair...." Biblioteke het die voordeel dat elektroniese kopieë vir gebruikers op versoek gemaak kan word. Die problematiek verbonde aan elektroniese kopiereg is daarin geleë dat elektroniese inligtingsmateriaal maklik is om te kopieer, hoëkwaliteitsafdrukke kan teen 'n lae koste met gemak gemaak word – dit is dus problematies om aan sulke aksies 'n beleid te koppel. Kopiereg word egter deur individuele databasisverskaffers aan sekere databasisse gekoppel en die inligtingsbibliotekaris as inligtingsverskaffer moet op hoogte hiervan wees. Aangesien kopiereg op gedrukte bronne ook vir baie dosente problematies is, beveel Amen et al. (2001:724-726) aan dat die inligtingsbibliotekaris leiding moet neem en die akademici moet ondersteun in die nakoming van kopieregwetgewing. Dit kan onder andere gedoen word deur die koppeling van relevante oorsigtelike bronne oor kopiereg aan die biblioteek se webblad.

#### **5.4 Bevoegdhede wat van die inligtingsbibliotekaris tydens navraaghantering met behulp van elektroniese pos verwag kan word**

Elektroniese inligtingsnavraaghantering as een van die verskeidenheid gerieflikheidsdienste wat deesdae aan gebruikers beskikbaar gestel word, word al hoe meer deur biblioteekgebruikers gebruik. Soos wat groter getalle studente verkies om van afstandsonderrig gebruik te maak, sal die behoefte aan inligtingsverskaffing per elektroniese pos ook vermeerder. Die uitdaging vir die inligtingsbibliotekaris is om tydens hierdie metode van inligtingsverskaffing persoonlike kontak met gebruikers te bewerkstellig, waar hulle hulle ook al bevind en wanneer hulle dit ook al benodig (Sloan, 1999b:17). "To some extent, digital reference can borrow from traditional reference in terms of identifying quality characteristics of reference service. The same basic goal applies to both forms of reference – helping users meet information needs – and many of the same processes and characteristics are considered important, including easily accessible service, knowledgeable staff en interactivity to confirm the user's needs." (Kasowitz et al. 2000:355.)

Daar gaan vervolgens gekyk word na die bevoegdhede wat benodig word deur 'n inligtingsbibliotekaris om inligtingsverskaffing met behulp van elektroniese pos

sukcesvol te kan hanteer. Kasowitz et al. (2000:357-361) dui kundigheid op 'n vakgebied, toeganklikheid, flinke terugvoer, duidelike kommunikasievermoë en geleentheid vir interaktiwiteit aan as van die standaard waarop gelet moet word by die hantering van elektroniese inligtingsnavrae.

#### 5.4.1 Kundigheid/ouoriteit

Kundigheid is sekerlik 'n vereiste wat deur 'n gebruiker gestel kan word aan die inligtingsbibliotekaris wat vakgerigte navrae moet kan hanteer (Kasowitz et al. 2000:359).

- Nie alle inligtingsbibliotekaris is vakkundiges op die vakgebiede waarvoor hulle verantwoordelik is nie. Nogtans is die volgende belangrik:
  - 'n deeglike kennis van die **vakterme** en die inligtingsbronne wat op die spesifieke vakgebied beskikbaar is;
  - vaardigheid in die **hantering** van die verskillende inligtingsbronne, naamlik CD-ROM-databasisse, webgebaseerde databasisse en ander toepaslike Internetinligting.
- Die vermoë om boodskappe te **ontvang**, te **stuur** en te **berg**, asook die vermoë om inligting ("attachments" ingesluit) in verskillende formate **af te laai** en te **versend**, vorm die basis van kommunikasie met gebruikers in 'n elektroniese inligtingsomgewing (Straw, 2000:378). Hierdie vermoë vereis kennis van die plaaslike rekenaar- en inligtingsnetwerk, asook kennis van die funksionering van elektroniese pos in die algemeen.

#### 5.4.2 Toeganklikheid van elektroniese inligtingsnavraaghantering

Die inligtingsbibliotekaris moet elektroniese inligtingsdiens maklik **toeganklik** vir die gebruiker maak in die vorm van:

- 'n aktiewe **skakel** van die **biblioteekwebblad** met die inligtingsbibliotekaris se eie **e-pos** of
- 'n **inligtingsnavraagvorm** wat deur die gebruiker voltooi kan word en wat op die **biblioteekwebblad** beskikbaar is.



### 5.4.3 Vinnige omkeertyd

Flinke reaksie op elektroniese inligtingsnavrae is nodig.

- 'n Riglyn word deur Kasowitz et al. (2000:358) gestel dat ontvangs van die navraag binne **twee dae** erken moet word.
- Die inligtingsbibliotekaris moet oor die nodige vaardigheid beskik om **tydsbestuur** effektief te kan toepas en probeer om die inligtingsnavraag binne een week te hanteer. Dit verg baie selfdisipline, aangesien die inligtingsbibliotekaris geneig kan wees om voorkeur te gee aan gebruikers wat die biblioteek self besoek. Gevolglik behoort daar tyd ingeruim te word waartydens uitsluitlik aandag aan elektroniese inligtingsnavrae geskenk word.

### 5.4.4 Goeie kommunikasie-, spel- en denkvermoë

Bondige, georganiseerde en logies geskrewe **kommunikasie, kritiese denkvermoë** asook goeie **spelvermoë** is kernvaardighede waarvoor die inligtingsbibliotekaris moet beskik om elektroniese inligtingsnavrae effektief te kan hanteer (Straw, 2000:378).

- Goeie **kommunikasie** word veral aan die begin van 'n elektroniese inligtingstransaksie vereis om onduidelike inligtingsnavrae op te helder en sodoende latere verwarring en uit te skakel.
- **Logiese kritiese denkvermoë** is nodig om die inligtingsnavraag aanvanklik te interpreteer. Die versoeking moet weerstaan word om moontlike oplossings en antwoorde te wil verskaf voordat seker gemaak is dat die vraag korrek verstaan is.
- Goeie **spelvermoë** is noodsaaklik aangesien hierdie geskrewe woord die totale inligtingsonderhoud en interaksie tussen twee persone verteenwoordig en 'n refleksie is op die beeld van die biblioteek.

Die vermoë om effektief te kan kommunikeer, is net so belangrik tydens 'n elektroniese inligtingsinteraksie as wat dit sou wees tydens 'n tradisionele persoon-tot-persoon-interaksie.

### 5.4.5 Bevordering van interaktiwiteit

Die inligtingsbibliotekaris behoort deurentyd **interaktiwiteit** doelbewus **te bevorder**.

Die gebruiker moet deurgaans op hoogte gehou word van die vordering van die inligtingsoektog en geleentheid gebied word om onsekerhede op te helder.

- Aan die einde van hierdie proses bied hierdie elektroniese medium aan die inligtingsbibliotekaris 'n uitstekende geleentheid om **bevestiging** van die gebruiker te kry dat daar in sy/haar inligtingsbehoefte voorsien is, 'n definitiewe voordeel bo tradisionele inligtingsnavraaghantering waar aan die gebruiker inligting verskaf word tydens sy/haar besoek aan die biblioteek en soms geen terugvoer weer ontvang word nie.

Indien die proses van elektroniese inligtingsnavraaghantering deur die inligtingsbibliotekaris korrek hanteer is, behoort die gebruiker die vrymoedigheid te hê om weer van hierdie diens gebruik te maak en dit selfs aan te beveel by medegebruikers (Kasowitz et al. 2000:358).

Elektroniese inligtingsnavraaghantering bied aan die inligtingsbibliotekaris die geleentheid om afgeleë en veral studente wat van afstandsonderrig gebruik te maak, te bereik en sodoende die vaardighede van die personeel en die dienste van die biblioteek te bemark.

Daar is tot dusver in hierdie hoofstuk grootliks gekonsentreer op kennis en vaardighede wat van die inligtingsbibliotekaris vereis kan word in 'n elektroniese inligtingsomgewing. Daar is weinig aandag gegee aan houdings of persoonskwaliteite wat verwag kan word. Volgens Garrod (1998:241) word vaardighede in inligtingstegnologie ("IT skills") belangrik geag, maar die verwerwing daarvan blyk meer suksesvol te wees deur personeel wat oor geskikte persoonlikheidskwaliteite en houdings beskik (Garrod, 1998:241). Daar gaan vervolgens aandag gegee word aan 'n vergelykende studie oor persoonlikheids-eienskappe en houdings wat deur 'n inligtingsbibliotekaris in 'n tradisionele en elektroniese inligtingsomgewing benodig word.

## **5.5 Houdings en persoonlikheidskappe**

De Vries en Rodkewich (1997:206) het in 1990 'n ondersoek gedoen na persoonlike karaktertrekke/eienskappe en houdings van suksesvolle inligtingsbibliotekarisse, "master reference librarians" genoem. Hierdie studie is in 1996 herhaal met die doel

om vas te stel of dieselfde eienskappe voldoende is in 'n elektroniese inligtingsomgewing, of dit verander het en of daar nuwes bygekome het.

In 1990 is die eienskappe hieronder in volgorde van belangrikheid bepaal. Uitsprake volg na die eienskap soos geïnter deur van die bibliotekaris.

- **Toeganklikheid:** Hierdie is as die belangrikste eienskap beskou. Indien 'n bibliotekaris nie toeganklik voorkom nie, sal gebruikers nie die vrymoedigheid hê om haar te nader nie. "One quality above all that makes a person outstanding is approachability."
- **Nuuskierigheid:** 'n Navraag van 'n gebruiker word beskou as 'n nuwe uitdaging en onderwerp wat ontgin moet as gevolg van die ingebore nuuskierigheid om nuwe dinge te leer. "...a curiosity that won't quit..."
- **Empatie:** 'n Persoon met empatie beskou die inligtingsbehoefte van die gebruikers as belangrik. "I start to think of it as my problem."
- **Onbevooroordeeldheid:** Alle vlakke gebruikers word as belangrik beskou. "Nothing is too trivial."
- **Uithou vermoë:** Dit is die gawe om navrae op te volg waarop geen antwoorde gevind kon word nie, al beteken dit ook om aan die navraag te bly werk as die gebruiker alreeds vertrek het. "An unanswered question just would not leave my mind."
- **Kompeterende aard:** Die gees van kompetisie kom na vore in idees, die opspoor van leidrade en uiteindelik die vind van die oplossing. Die kompetisie vind dus plaas tussen die inligtingsbibliotekaris en die navraag. "...the thrill of the chase..."
- **Logiese denkpatroon:** Hierdie eienskap gee die geleentheid om leidrade logies op te volg. "You are getting clues which direct you to other places."
- **Intuisie:** Soms is daardie tikkie méér nodig, dit kom slegs na jare se ondervinding. "...difficult to say why one thing leads you to another."
- **Professionaliteit:** Die eienskap wek vertroue in die vermoë van die bibliotekaris en die positiewe beeld van die biblioteek word versterk.

Toe hierdie studie gedurende 1996 herhaal is, het De Vries en Rodkewich (1997:210-1) bevind dat dieselfde persoonlikheidseienskappe nog steeds as belangrik geag word deur inligtingsbibliotekarisse in 'n elektroniese inligtingsomgewing. Daar het egter twee eienskappe bygekome wat as onontbeerlik beskou word om in 'n elektroniese inligtingsomgewing te kan funksioneer.

- Die eerste is die vermoë om in **spanverband** te kan funksioneer.

In 'n tradisionele inligtingsomgewing kon 'n inligtingsbibliotekaris met taamlike sukses individueel funksioneer. Die nuwe inligtingsomgewing is egter heeltemal te groot en onvoorspelbaar en daar sal saamgewerk, saam ontwikkel en saam kundigheid in spanverband gedeel moet word ten einde suksesvol te wees. Spanne bring verskillende personeellede met aanvullende vaardighede en kennis bymekaar en sodoende word 'n leer- en ondersteuningsomgewing vir kollegas verskaf. Dit is onwaarskynlik dat 'n individu oor die omvang en diepte van kundigheid wat tans vereis word, sal beskik. Daarom is spanwerk so 'n aantreklike opsie en is dit nodig dat personeel oor goeie interpersoonlike vaardighede moet beskik om in spanverband te kan funksioneer (Garrod, 1998:255).

- 'n Verdere eienskap wat geïdentifiseer is, is **buigsaamheid/aanpasbaarheid/ontvanklikheid vir verandering** om die voortdurende rekenaar- en inligtings- tegnologiese veranderings te kan hanteer.

Soos vroeër gemeld, maak Garrod (1998:256) die aanname dat persoonlikheidstipe gekoppel kan word aan die gemak waarmee nuwe vaardighede aangeleer word. Diegene wat oor 'n positiewe houding beskik en ontvanklik vir verandering is, wat oor selfvertroue beskik en nuwe ontwikkelings entoesiasies as 'n uitdaging sien, sal ook meer innoverend en proaktief kan optree en sal uiteindelik nuwe vaardighede baie makliker aanleer.

In hierdie hoofstuk is tot dusver kennis, vaardighede en houdings geïdentifiseer wat deur 'n inligtingsbibliotekaris benodig word in 'n elektroniese inligtingsomgewing. Hierdie benodigde bevoegdhede gaan vervolgens in tabelvorm voorgestel word.

## 5.6 Bevoegdheids soos geïdentifiseer as kennis, vaardighede en houdings van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing

Kennis	Vaardighede	Houdings
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Deeglike kennis van beskikbare inligtingsbronne:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gedrukte inligtingsbronne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algemene inligtingsvoorraad</li> <li>- Inligtingsbronne vir naslaandoeleindes</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Elektroniese inligtingsbronne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- OPAC</li> <li>- Databasisse waarop biblioteek ingeteken is</li> <li>- Databasisse wat op proef tydperk beskikbaar is</li> <li>- Elektroniese tydskrifte waarop ingeteken is</li> <li>- Elektroniese boeke waartoe toegang verkry is</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Internet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samestelling, werking en unieke eienskappe</li> <li>- Werking en unieke kwaliteite van verskillende soekenjins</li> <li>- Evalueringskriteria van Internetinligting</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Kennis van rekenaar- en inligtingstegnologie</b> benodig vir: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effektiewe informele sowel as formele gebruikersopleiding</li> <li>▪ Besikbaarstelling van elektroniese inligtingsnavraagvorm</li> <li>▪ Stuur vanuit verskillende elektroniese formate bv. Internet en databasisse per e-pos as aanhangsels</li> <li>▪ Kennis van die universiteit se rekenaarnetwerk</li> <li>▪ Herwinning van Internetinligting</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Goeie <b>interpersoonlike kommunikasie</b> benodig vir: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Skakeling met akademiese personeel</li> <li>▪ Aanbied van gebruikersopleiding</li> <li>▪ Skakeling met databasisverskaffers</li> <li>▪ Bemaking van biblioteekdienste en -produkte</li> <li>▪ Effektiewe hantering van inligtingsnavrae, persoonlik of per e-pos</li> <li>▪ Identifisering van gebruikersbehoefes</li> <li>▪ Samewerking met kollegas in spanverband</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Aanbiedingsvaardigheid</b> soos benodig vir: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effektiewe gebruikersopleiding</li> <li>▪ Oordrag van kennis</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Taalvaardigheid, tweetaligheid en spelvermoë</b> benodig tydens: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kommunikasie met gebruikers en akademici</li> <li>▪ Opstel van handleidings en gidse</li> <li>▪ Kundige hantering van inligtingsnavrae mbv e-pos</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Goeie <b>sleutelbordvaardigheid en tikvermoë</b> soos benodig tydens: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formele en informele gebruikersopleiding</li> <li>▪ Opstel van handleidings en gidse</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Toeganklikheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gebruikers moet die inligtingsbibliotekaris met vrymoedigheid kan kontak of persoonlik kan nader</li> <li>▪ 'n Voorvereiste om uiteindelik gebruikerbehoefes te kan identifiseer</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Kreatiwiteit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nodig tydens webbladontwerp</li> <li>▪ Opstel van gebruikerhandleidings/gidse</li> <li>▪ Vermoë om moontlikhede van tegnologiese ontwikkelings raak te sien</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Entoesiasme en positiwiteit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tydens hantering van gebruikers</li> <li>▪ Tydens uitreik na akademici</li> <li>▪ Nodig vir suksesvolle gebruikeropleiding</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Onbevooroordeeldheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gee altyd gebruiker die voordeel van die twyfel</li> <li>▪ Beywer vir toegang tot inligtingsbronne en –dienste vir alle kategorieë gebruikers, op kampus sowel as op afstand.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Buigsaamheid/aanpasbaarheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Noodsaaklik om voortdurende inligtingstegnologiese</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Webbladontwerp</li> <li>- Saamstel van onderwerpsgidse</li> <li>- Metadata</li> <li>- HTML/XML/Java</li> <li>- Werking van intranette</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Kennis van opleidings- en leerhulpmiddels</b> beskikbaar en benodig vir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ontwerp en opstel van handleidings/gidse</li> <li>▪ Verskillende leerstyle van leerders</li> <li>▪ Struikelblokke tot leer</li> <li>▪ Basiese metodes van opleiding</li> <li>▪ Verskillende navorsingsmetodologieë</li> <li>▪ Kennis van multikulturele onderrig</li> <li>▪ Kurrikulumgeïntegreerde gebruikersopleiding</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Wetlike aspekte van <b>kopiereg</b> ten opsigte van gedrukte en elektroniese bronne</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Kennis van die akademiese</b> struktuur van die universiteit</p> <p><input type="checkbox"/> Kennis van <b>biblioteekbeleid</b> rakende inligtingsverskaffing aan verskillende kategorieë gebruikers en hantering van inligtingsnavrae mbv e-pos</p> <p><input type="checkbox"/> Kennis van besluite geneem op <b>konsortiumvlak</b> Rakende elektroniese inligtingsbronne, naamlik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proefdatabasisse</li> <li>- Groepsintekenings</li> <li>- samewerking- en opleidingsgeleenthede.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inligtingsnavraaghantering mbv e-pos</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Logiese denkvermoë</b> Nodig tydens normale inligtingsnavraaghantering, maar veral tydens inligtingsnavraaghantering met behulp van e-pos</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Organisasievermoë en tydsbestuur</b> as voorvereiste vir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Skakeling met akademici en verskaffing van gebeure rakende vakgerigte databasisse en biblioteekdienste</li> <li>▪ Inligtingsnavraaghantering per e-pos</li> <li>▪ Deurlopende gebruikersopleiding</li> </ul>	<p>veranderinge te kan hanteer</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Funksionering in spanverband</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kundigheid word gedeel en 'n ondersteuningsomgewing word geskep</li> <li>▪ Kan nie in tegnologiese inligtingsomgewing as individu suksesvol funksioneer nie</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>Professionaliteit</b></p>
--	--	---

Uit bogenoemde inligting kom dit duidelik na vore dat in vergelyking met 'n tradisionele inligtingsomgewing, die tegnologiese inligtingsomgewing veranderde kennis, vaardighede en houdings van die inligtingsbibliotekaris verwag (vergelyk 2.6). Dit is nodig dat die inligtingsbibliotekaris op die voorpunt moet bly van inligtingstegnologiese veranderinge. Al manier waarop dit kan gebeur, is as daar doelbewuste geleenthede geskep word om groei in bevoegdhede te bewerkstellig.

## **5.7 Metodes waarop kennis en vaardighede aangeleer/verwerf kan word**

Inligtingsbibliotekarisse in 'n elektroniese inligtingsomgewing sal moet sorg dra dat hul vaardighede in ooreenstemming met die huidige en toekomstige behoeftes van die inligtingsgemeenskap is. Persoonlike kwaliteite, ondervinding, kennis en 'n wye reeks vaardighede word al belangriker in 'n netwerkomgewing. Hierdie bevoegdhede kan verwerf word deur:

- die lees van resente vaktydskrifte;
- die bywoon van konferensies/werkswinkels;
- elektroniese pos nuusgroepe;
- die bywoon van kursusse.

Die biblioteekbestuur behoort opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede aan te moedig, soos die bywoon van konferensies, simposiums en werkswinkels (Garrod, 1998:254-255). Die individu self is egter ook verantwoordelik vir sy/haar ontwikkeling deur voortdurende oefening, eksperimentering en doelbewuste leer by kollegas wat oor 'n meer gevorderde vlak van kundigheid beskik. Sodoende word gebruik gemaak van "peer coaching" of "peer mentoring" (Leadley, 1998:106-107).

Heery en Morgan (1996:123) beklemtoon die belangrikheid van die skep van opleidingsgeleenthede van personeel binne konsortiumverband. Die opleiding kan sodoende baie meer koste-effektief gedoen word en geleenthede vir "networking" kan onder personeel geskep word. 'n Gees van samewerking tussen verskillende biblioteke met die doel om opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede vir personeel te skep, kan die volgende resultate hê:

- totstandkoming van 'n vaste program van werkswinkels en seminare;
- geleenthede om professionele opleiers te kan bekostig wat andersins te duur sou wees vir individuele instansies;

- uitruil van inligting wat kan lei tot die verspreiding van goeie werkbare praktyke en verbeeldingryke idees van een biblioteek na 'n ander;
- aanmoediging van personeelbesoeke aan ander biblioteke om sodoende vooroordeel te voorkom en begrip vir mekaar se situasies te bevorder;
- die uitgee van gedrukte nuusbriewe of vorming van e-posgroepe om opleidingsgeleenthede bekend te stel en gereelde kommunikasie te bevorder.

Binne konsortiumverband kan dus ideale opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede aan personeel geskep word en verder tot gevolg hê dat personeel mekaar beter leer ken, grense afgebreek word en 'n ware gees van samewerking tot stand kom.

## 5.8 Samevatting

Tydens hierdie hoofstuk is bevoegdheids as kennis, vaardighede en houdings geïdentifiseer. Hierdie bevoegdheids word as essensieel tydens funksionering in 'n elektroniese inligtingsomgewing beskou. Daar is aangedui watter bevoegdheids nodig is tydens:

- effektiewe **skakeling** met akademici ;
- suksesvolle **gebruikersopleiding**;
- doeltreffende **inligtingsbestuur**;
- **elektroniese inligtingsnavraaghantering**.

Hiervolgens word daar van vandag se bibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing 'n gebalanseerde kombinasie van kennis, vaardighede en persoonlike kwaliteite vereis. Vaardighede in inligtingsgebruik en rekenaargeletterdheid, asook kommunikasie en interpersoonlike vaardighede is as essensieel vir bibliotekarisse in 'n diensgeoriënteerde akademiese biblioteek aangedui.

Kommunikasie en die handhawing van goeie interpersoonlike verhoudinge word gestel as 'n voorvereiste vir:

- suksesvolle skakeling met akademici;
- suksesvolle oordrag van inligting tydens opleiding;
- die nodige identifisering van gebruikersbehoefes;
- sinvolle deelname in konsortiumverband;
- beskikbaarstelling van nuwe inligtingsbronne aan gebruikers;
- suksesvolle elektroniese onderhoudvoering tydens inligtingsnavraaghantering;
- samewerking met kollegas in spanverband.



Vaardighede om die veranderende inligtingstegnologie te kan hanteer, word ook as noodsaaklik beskou om te kan navigeer in 'n netwerkomgewing, gebruikeropleiding te kan gee en inligtingsbestuur te kan toepas.

In 'n elektroniese inligtingsomgewing is personeelopleiding en –ontwikkeling noodsaaklik om aan personeel geleenthede te gee om kennis en vaardighede te verwerf om in die hantering van gebruikers in die elektroniese inligtingsomgewing met selfvertroue te kan optree. Die inligtingsbibliotekaris behoort die inligtingstegnologie tot sy/haar eie voordeel aan te wend aangesien dit kan lei tot bemagtiging terwyl dit terselfdertyd nuwe geleenthede skep.

## HOOFSTUK 6

### AFLEIDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

#### 6.1 Inleiding

Die ontwikkeling van inligtingstechnologie het daartoe gelei dat die tradisionele akademiese inligtingsomgewing in biblioteke verander het. Hierdie veranderinge het tot gevolg dat daar van die inligtingsbibliotekaris veranderde take in 'n elektroniese inligtingsomgewing vereis word. Hierdie veranderde take impliseer veranderde bevoegdhede om effektief te kan funksioneer. Bevoegdhede kan onderskei word as kennis, vaardighede en houdings. Daar is bepaal watter bevoegdhede nodig is om te kan funksioneer in 'n elektroniese inligtingsomgewing. 'n Opsomming van die belangrikste fasette van die studie word vervolgens weergegee.

#### 6.2 Afleidings en gevolgtrekkings

##### 6.2.1 Inligtingsdiens in 'n tradisionele inligtingsomgewing

Ten einde 'n aanduiding te kry van die omvang en intensiteit van verandering wat ingetree het in inligtingsdienslewering as gevolg van tegnologiese ontwikkeling, was dit nodig om die tradisionele inligtingsomgewing in historiese perspektief te plaas. Die aandag is aanvanklik gefokus op die ontwikkeling van tradisionele inligtingsdiens. Die tradisionele diensfunksies van die inligtingsbibliotekaris is geïdentifiseer as:

- **inligtingsverskaffing,**
- **gebruikeropleiding** en
- **gebruikersleiding.**

Die tradisionele inligtingsomgewing en -bronne is verder onder die vergrootglas geplaas terwyl daar gekyk is na die metode waarop inligting verskaf is. Daar is tot die slotsom gekom dat die tradisionele model van inligtingsverskaffing vir die gebruiker beperkend was ten opsigte van:

- **tyd,**
- **geografiese ligging** en
- **biblioteekvoorraad.**

Hierdie drie beperkings is geïdentifiseer op grond daarvan dat die bevrediging van die gebruiker se inligtingsbehoefte gekoppel was aan die ure wat die biblioteek oop en beskikbaar was, die gebruiker moes verder fisies na die biblioteek kom en was slegs aangewese op die gedrukte inligtingsvoorraad wat onmiddellik in die biblioteek beskikbaar was.

**Persoonlike kontak** tussen die gebruiker en die inligtingsbibliotekaris is as 'n besondere kenmerk van die tradisionele inligtingsomgewing geïdentifiseer. Die gebruiker was aangewese op die kundigheid van die inligtingsbibliotekaris. Die inligtingsbibliotekaris het gefunksioneer as skakel tussen die biblioteekvoorraad en die gebruiker en het dus primêr as **inligtingsverskaffer** opgetree.

## 6.2.2 Inligtingsdiens in 'n elektroniese inligtingsomgewing

In hoofstuk drie is aanvanklik gekonsentreer op die effek van die tegnologiese ontwikkelings op die tradisionele inligtingsomgewing. 'n Historiese oorsig van die elektroniese inligtingsbronne is weergegee. 'n Periode van nagenoeg veertig jaar, vanaf die 1960's tot die bloei van Internet gedurende die 1990's is gedek. Daar is verwys na:

- **intydse databasisse,**
- **CD-ROM's** en
- **Internet.**

Hierdie elektroniese inligtingsbronne is krities as inligtingsbronne bespreek, geëvalueer en die waarde daarvan vir die gebruiker en inligtingsbibliotekaris is aangetoon.

Die implikasie van hierdie inligtingsbronne op die take van die inligtingsbibliotekaris en die interaksie tussen gebruiker en inligtingsbibliotekaris is verrekend, soos vervolgens aangetoon sal word.

- Die rol van die inligtingsbibliotekaris het verander van **tradisionele inligtingsverskaffer** tot **raadgewer**.
- 'n Klemverskuiwing het plaasgevind van **besit** van gedrukte inligtingsbronne tot **verskaffing van toegang** tot elektroniese inligtingsbronne.
- Gebruikers kan toegang kry tot inligting **enige tyd van die dag**, van **enige plek** waar Internet- of netwerkkoppeling beskikbaar is en word dus nie soos in die

tradisionele inligtingsomgewing beperk wat betref tyd, geografiese ligging en beskikbare gedrukte biblioteekvoorraad nie.

- Gebruikers het **opleiding** nodig om die magdom beskikbare elektroniese inligtingsbronne optimaal te kan benut. Opleiding in die tradisionele inligtingsomgewing is nie altyd as belangrik geag nie en selfs as opsioneel beskou, waar dit in 'n elektroniese inligtingsomgewing as 'n noodsaaklikheid beskou word.
- Die Internet noop die inligtingsbibliotekaris om as **inligtingsbestuurder** op te tree om sodoende optimale toegang tot kwaliteit inligting beskikbaar te stel.
- Sommige gebruikers versoek inligting met behulp van **elektroniese pos**; hulle verwag dus om inligting te ontvang sonder om die biblioteek fisies te besoek.

Uit die laaste drie tendense het die veranderde take van die inligtingsbibliotekaris wat in 'n elektroniese inligtingsomgewing werk, na vore gekom.

### **6.2.3 Veranderde take van die inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing, met spesifieke verwysing na opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering**

In hierdie hoofstuk is die omvang van bogenoemde take bepaal asook die gepaardgaande eise wat aan die inligtingsbibliotekaris gestel word om hierdie take suksesvol te kan verrig.

- In die taak as **opleier** kan die volgende vereis word:  
Effektiewe skakeling en kommunikasie met **akademici** waartydens hulle vertroue gewen word; hulle op hoogte gebring word van die nuutste ontwikkelinge wat betref vakgerigte databasisse en biblioteekdienste en hulle samewerking verkry word wat betref integrering van **gebruikersopleiding** in die verskillende kurrikulums. 'n Toepaslike gebruikeropleidingsprogram behoort in die biblioteek in werking gestel te word wat kan insluit **vakgerigte databasisopleiding** aan verskillende groepe wat saamval met referaatopdragte. 'n Verdere moontlikheid is **instap-opleidingsessies** wat op 'n deurlopende basis aangebied word en wat kan behels dat gebruikers, soos wat die behoefte ontstaan, kan kom vir meer algemene opleidingsessies.

- Die taak as **inligtingsbestuurder** behels die volgende:

Inligtingsbestuur behels dat die inligtingsbibliotekaris op 'n gebruikersvriendelike manier toegang behoort te verskaf tot inligtingsbronne van 'n hoë kwaliteit. Die inligtingsbibliotekaris tree dus in die agtergrond op en is nie sigbaar nie. Die gebruikers ervaar slegs dat die stelsel baie goed funksioneer en is nie bewus van die insette wat deur die inligtingsbibliotekaris gelewer moes word ten einde die proses van inligtingsverkryging vir die gebruiker so maklik moontlik te maak nie.

Om as inligtingsbestuurder effektief te kan optree, word die volgende vereis:

- effektiewe **ontsluiting, beheer** en **bestuur** van **Internetinligting** deur
  - die skep van onderwerpsgidse,
  - die gebruikmaking van klassifikasie vir die organisering van Internetinligting en
  - die skep van bibliografiese inligting in die vorm van metadata;
- gebruikmaking van **intranette**;
- ondersteuning van dosente en studente deur die beskikbaarstelling van **kurrikulêre elektroniese teks** op die Internet/intranet;
- **fasilitering** van **inligtingsbronne** met betrekking tot die **optimale toegang** tot
  - die biblioteekatalogus,
  - bibliografiese databasisse,
  - volteks tydskrifdatabasisse,
  - elektroniese tydskrifte,
  - elektroniese boeke,
  - interbiblioteekleningfasiliteite,
  - elektroniese inligtingsnavraaghantering (“Virtual reference desk”);
- samewerking in **konsortiumverband**;
- die **identifisering, aanskaf** en **organisering** van **elektroniese databasisse, multimediate programme** en **gedrukte inligtingsbronne**;
- ontwikkeling van 'n interne **datapakhuis**;
- bevordering van 'n **generiese koppelvlak** vir verskillende elektroniese inligtingsbronne.

Uit bogenoemde blyk dit duidelik dat die inligtingsbibliotekaris as inligtingsbestuurder die web as 'n effektiewe platform kan gebruik om deur innoverende tegnologie optimale toegang tot inligting aan gebruikers beskikbaar te stel.

'n Verdere taak wat vir die inligtingsbibliotekaris geïdentifiseer is, is die vermoë om **inligtingsnavraaghantering** met behulp van **elektroniese pos** te doen.

Elektroniese inligtingsnavraaghantering spruit voort uit die konsep van die virtuele biblioteek waar inligting elektronies aan gebruikers verskaf word sonder dat die gebruiker die biblioteek fisies besoek. Baie inligtingsbibliotekarisse het bedenkinge oor die praktiese uitvoerbaarheid van hierdie taak, aangesien die **tradisionele inligtingsonderhoud**, wat beskou is as die basis van die inligtingsproses en 'n essensiële stap is in die sukses van enige inligtingsnavraag, tydens elektroniese inligtingsnavraaghantering feitlik uitgeskakel word.

Daar is egter tydens hierdie studie tot die slotsom gekom dat die voordele vir die gebruiker tydens hierdie proses die nadele heeltemal oorskadu. 'n Voorwaarde wat gestel word, is dat die gebruiker "verplig" moet word om gebruik te maak van 'n **sistematiese elektroniese inligtingsnavraagvorm** (voorbeeld word gegee in 4.4.5) wat op die biblioteekwebblad beskikbaar behoort te wees. Hierdie navraagvorm is gebaseer op 'n analise van die verloop van die persoonlike inligtingsonderhoud met die gebruiker. Sodoende word die belangrikste inligting verskaf wat benodig word deur die inligtingsbibliotekaris. Daar is ook gemaak dat die vorm nie te omslagtig moet wees nie, anders kan dit gebruikers afskrik. Daar is ook aangedui dat daar tydens die opklaring en beantwoording van die elektroniese inligtingsnavraag van verskillende maniere van kommunikasie gebruik gemaak kan word, naamlik aanvanklik per e-pos, later dalk telefonies en soms ook deur 'n persoonlike ontmoeting.

#### **6.2.4 Bevoegdheid van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing met verwysing na opleiding, inligtingsbestuur en elektroniese inligtingsnavraaghantering**

Aangesien veranderde take veranderde bevoegdheid tot gevolg het, is die bevoegdheid waarvoor 'n inligtingsbibliotekaris moet beskik om effektief te kan funksioneer, geïdentifiseer. Die term *bevoegdheid* kan gedefinieer word na aanleiding van drie komponente, naamlik kennis, vaardighede en houdings. 'n Persoon moet oor al drie hierdie komponente beskik om as bevoeg in 'n werksituasie beskou te kan word.

Die kennis, vaardighede en houdings wat van bibliotekaris in 'n elektroniese omgewing vereis kan word en wat benodig word om die onderrig, opleiding en navorsing in tersiêre onderwys te kan ondersteun, is gedefinieer. Hierdie inligting is

aanvanklik weergegee na aanleiding van die verskillende take wat vereis word. Aan die einde van die hoofstuk is dit in een tabel weergegee om 'n beeld te gee van die omvang van die bevoegdheids wat vereis word.

Daarvolgens blyk dit dat die kernvaardighede, kennis en houdings wat van 'n inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese inligtingsomgewing verlang kan word, die volgende mag insluit:

- 'n sterk grondslag in die **beleid** en kennis van die **organisasie**;
- die vermoë om inligting in verskillende **formate** te kan gebruik, byvoorbeeld
  - 'n insig in die werking van die **Internet** en die manier waarop dit van ander inligtingsbronne verskil;
  - vertroudheid met verskillende **soekenjins**;
  - kennis van **evalueringskriteria** vir **Internetbronne, gedrukte** en **elektroniese** inligtingsbronne;
  - die vermoë om toepaslike Internetbronne te **identifiseer** en **sistematiseer**;
  - optimale gebruik van **elektroniese pos** as medium van inligtingsverskaffing, asook intekening op **besprekings-** en **nuusgroepe**;
- 'n **kritiese** en **logiese denkvermoë**, vaardigheid in **probleemoplossing, nuuskierigheid, uithouvermoë, selfvertroue, buigsaamheid** en die vermoë om **by veranderings aan te pas**;
- algemene **bestuursvaardigheid**, goeie **organisasievermoë** en **tydsbestuur**;
- uitstekende **kommunikasievaardighede** en **goeie interpersoonlike vaardighede** wat kan bydra tot suksesvolle skakeling, bemaking en opleiding;
- bewustheid van die rol wat **tegnologie** speel in onderrig en leer in die universiteitsomgewing en die gemeenskap en die vermoë om die moontlikhede van nuwe ontwikkelings raak te sien;
- ten slotte, 'n basiese kennis/oorsig van die infrastruktuur van die **universiteitsnetwerk** en -inligtingsdiens.

Metodes waarop kennis en vaardighede aangeleer en verwerf kan word, is geïdentifiseer. Alhoewel die biblioteekbestuur opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede moet inisieer en aanmoedig, is dit die individu se verantwoordelikheid om kennis en vaardighede te ontwikkel deur voortdurende oefening, eksperimentering en doelbewuste geleenthede. Die waarde van opleidingsgeleenthede binne konsortiumverband word benadruk, omdat dit kan bydra tot 'n beter gees van samewerking.

### 6.3 Aanbevelings

Teen die agtergrond van die onderhawige studie word die volgende aanbevelings gemaak:

- Om relevant te bly vir studente maar ook vir die breë universiteitsgemeenskap, sal die biblioteek doelbewuste pogings moet aanwend om op hoogte te bly van **gebruikersbehoefte**. 'n Voorbeeld hiervan is die tendens dat studente hulle toespits op volteksartikels en nie bibliografiese verwysings na artikels nie. Aan die een kant is dit die opleidingstaak van die inligtingsbibliotekaris om die waarde van vakgerigte bibliografiese databasisse aan te dui tydens gebruikersopleiding; aan die ander kant gaan die biblioteek gesystap word en gaan die studente slégs die Internet gebruik omdat volteksinligting sodoende verkry kan word. Hierdie doelbewuste beweging in die rigting van volteksdatabasisse en proaktiewe pogings om 'n gebruikersvriendelike inligtingsomgewing vir gebruikers te skep, kan geïnisieer word deur die toepassing van effektiewe inligtingsbestuur.
- Doelbewuste pogings sal aangewend moet word om die biblioteek en sy dienste te **integreer** en **onmisbaar** te maak in **leerdergesentreerde onderrig** en **navorsing** binne die universiteitstruktuur. Die biblioteek kan onder andere akademië behulpsaam wees met die beskikbaarstelling van elektroniese kurrikulêre teks, adviserend optree ten opsigte van inligtingsmateriaal vir studiegidse en gebruikersopleiding in alle kurrikulums laat integreer.
- Riglyne behoort daargestel te word wat biblioteekbestuurders sal ondersteun om die aard en omvang van **inligtingsbibliotekarisposte** met groter noukeurigheid te kan definieer. Die veranderde bevoegdheids wat in hierdie studie geïdentifiseer is om in 'n elektroniese inligtingsomgewing te funksioneer, behoort in ag geneem te word by nuwe aanstellings, asook die keuringsproses.
- Riglyne behoort daargestel te word wat biblioteekbestuurders sal ondersteun om behoeftes vir **personeelontwikkeling** te kan identifiseer. Indien noue kontak tussen die bestuur en inligtingsbibliotekaris bestaan, behoort die personeel die vrymoedigheid te hê om ontwikkelingsbehoefte te openbaar. Ontwikkeling word as krities beskou aangesien daar take van die inligtingsbibliotekaris verwag word



waarvoor hy/sy nie die nodige opleiding ontvang het nie. Alleen indien voldoende opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede gegee word, kan 'n positiewe en gemotiveerde personeelkorps tot stand kom.

#### **6.4 Slot**

Inligtingstegnologiese ontwikkeling het die werksomgewing en daarmee gepaardgaande take van die akademiese inligtingsbibliotekaris verruim. Die invloed van hierdie ontwikkeling word toenemend sigbaar in die meer gesofistikeerde inligtings- en opleidingbehoefte van gebruikers. Om met hierdie veranderde behoeftes en eise van gebruikers tred te kan hou, moet die inligtingsbibliotekaris hom/haar bemagtig om in staat te wees om hierdie geleenthede wat in 'n netwerkomgewing na vore kom, ten volle te benut.

Die fokuspunt van hierdie studie is daarop gerig om die feit te beklemtoon dat Internet, wat deur sommige gebruikers en bibliotekarisse as 'n bedreiging vir die voortbestaan van biblioteke ervaar word, juis die instrument geword het waardeur uitnemende dienste en inligtingsbronne deur die akademiese inligtingsbibliotekaris in 'n elektroniese omgewing aan gebruikers beskikbaar gestel kan word.

## BRONNELYS

ABELS, E.G. 1996. The e-mail reference interview. *Research quarterly*, 35(5):345-358, Spring.

ALA *kyk* AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION.

AMEN, K.L., GARRISON, J. & KEOGH, T. 2001. Meeting the copyright challenge. *College and research libraries news*, 62(7):724-727, Jul./Aug.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. 1980. Policy statement: instruction in the use of libraries. Chicago, Ill. : ALA. (Council document, no. 45.)

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. (Young, H., ed.). 1983. Glossary of library and information science. Chicago, Ill. : ALA. 245 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. 1989. Final report. Chicago, Ill. : ALA.

ARNOLD, J.M. 1998. "I know it when I see it": assessing good teaching. *Research strategies*, 16(1):1-28.

BARBER, D. 1996. Building a digital library: concepts and issues. *Library technology reports*, 32(5):573-738.

BECK, S.J. 1991. Information specialists' use of machine-assisted reference tools: evaluation criteria. *Research quarterly*, 31(1):35-38.

BEHRENS, S.J. 1992. Undergraduate library and information skills in a distance learning environment. Pretoria : UNISA. (Thesis – D.Phil.) 429 p.

BEHRENS, S.J. 1993. User education at tertiary level: a review of recent literature. *South African journal of library and information science*, 61(3):124-130.

BENNETT, R., ed. 1992. Dictionary of personnel & human resources management. London : Pitman. 228 p.

BENSON, J. & MURRAY, R.K. 1978. Principles of searching. (*In* Katz, B. & Tarr, A. eds. Reference and information services: a reader. Metuchen, N.J. : Scarecrow. p.131-139.)

BIDDISCOMBE, R. 1996a. The changing role of the reference librarian. (*In* Biddiscombe, R., ed. The end-user revolution: CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional. London : Library Association Publishing. p.79-95.)

BIDDISCOMBE, R. 1996b. Networking and the end-user revolution. (*In* Biddiscombe, R., ed. The end-user revolution: CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional. London : Library Association Publishing. p.155-172.)

BIDDISCOMBE, R. 1999. The role of the information professional in support of learning and research. (*In* Lynden, F.C. & Chapman, E.A., eds. Advances in librarianship. Vol. 23. London : Academic Press. p.63-92.)

BOPP, R.E. 1995a. History and varieties of reference services. (*In* Bopp, R.E. & Smith, L.C., eds. Reference and information services: an introduction. Englewood, Col. : Libraries Unlimited. p. 3-33.)

BORGMAN, C.L. 1981. User training for on-line information retrieval systems. (*In* Encyclopedia of library and information science, 32:259-306.)

BOTLUK, D. 1997. Search engines: what's your flavor? [Web:]  
<http://www.llrx.com/features/search.htm> [Date of access: 6 Sep. 1999.]

- BROPHY, P. 1998. Overview: management information for the electronic library. (In Hanson, T. & Day, J., eds. *Managing the electronic library*. London : Bowker Saur. p.247-268.)
- BUNGE, C.A. 1999. Reference services. (In Ferguson, C.D., ed. *From past-perfect to future-perfect: a tribute to Charles A. Bunge and the challenges of contemporary reference service*. The reference librarian, no. 66. New York : Haworth. p.185-199.)
- BUSHALLOW-WILBUR, L., DEVINNEY, G. & WHITCOMB, F. 1996. Electronic mail reference service: a study. *Research quarterly*, 35(5):359-371, Spring.
- BYRON, S. 1995. Preparing to teach in cyberspace: user education in real and virtual libraries. (In Martin, L.M. ed. *Library instruction revisited: bibliographic instruction comes of age*. The reference librarian, no. 51/52. New York, NY. : Haworth Press. p.241-247.)
- CHEPESIUK, R. 1999. Organizing the Internet: the "core" of the challenge. *American libraries*:60-63, Jan.
- CHEUK, B. 1999. A marketing approach to the design of education programs for undergraduates. *Reference services review*, 27(1):62-68.
- CHRISTELOW, D. 1996. CD-ROM publishing and the needs of the user. (In Biddiscombe, R., ed. *The end-user revolution: CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional*. London : Library Association Publishing. p.79-97.)
- CHU, F. 1997. Another look at staffing the reference desk. *College & research library news*, 58(10):713, Nov.
- CHURBUCK, D.C. 1995. Where's the money? *Forbes*, 155:100-108.
- CILLIERS, G.J. 1991. 'n Ontledingsinstrument vir die bepaling van die behoefte aan vaardigheidsopleiding. (In Eksteen, F.R.L.N., red. *Mannekragontwikkeling vir die nuwe Suid-Afrika*. Nasionale simposium, 2-4 Oktober 1991. Pretoria : Nasionale Opleidingsraad. p.4-17. (Bestuur en tegnologie, vol. 4.))

COFFMAN, S. & SAXTON, M.L. 1999. Staffing the reference desk in the largely-digital library. (*In* Ferguson, C.D., *ed.* From past-perfect to future-perfect: a tribute to Charles A. Bunge and the challenges of contemporary reference services. *The reference librarian*, no 66. New York, NY. : Haworth. p.141-163.)

COHEN, L.B. 2000. Searching the Web: the human element emerges. (Bibliographic essay). *Choice*, 37:17-31.

COLENBRANDER, H. 1984. Subject reference services in Britain, West Germany and at the University of South Africa. *South African journal of library and information science*, 52(1):23-27.

COLLINS, K.L.K. & TAKACS, S.N. 1993. Information technology and the teaching role of the college librarian. (*In* Huang, S.T., *ed.* Modern library technology. *The reference librarian*, no. 39. New York, NY. : Haworth Press. p. 41-51.)

CORNFORD, J. 2001. Integrating local resources. *Library management*, 22(1/2):19-20.

COX, A. 1997. Using the World Wide Web for library user instruction: a review article. *Journal of librarianship and information science*, 29(1):39-43, March.

CRONIN, B. 1998. Information professionals in the digital age. *The international information and library review*, 30:37-50, Mar.

DALY, J.A. 2000. Studying the impacts of the Internet without assuming technological determinism. *Aslib proceedings*, 52(8):285-300, Sep.

DARRAH, B. 1997. Surfing the stacks in an electronic age. (*In* Mabry, C.H., *ed.* Philosophies of reference service. *The reference librarian*, no. 59. New York, NY. : Haworth. p.121-129.)

DAVINSON, D. 1980. Reference service. London : Bingley. 235 p.

DAWSON, A. 1996. Trends affecting the roles of reference librarians and the state of reference services. (*In* Low, K., *ed.* The roles of reference librarians: today and tomorrow. The reference librarian, no. 54. New York, NY. : Haworth. p.53-69.)

DE KOCK, M.G. 1998. Virtual or digital information service — where do we start? *Mousaion*, 16(2):30-45.

DE VRIES, J. & RODKEWICH, P.M. 1997. Master reference librarians for the new age: a study of characteristics and traits. (*In* Mabry, C.H., *ed.* Philosophies of reference service. The reference librarian, no. 59. New York, NY. : Haworth. p.203-214.)

DESAI, B.C. 1997. Supporting discovery in virtual libraries. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(3):190-204, Mar.

DIAZ, K.R. 1997. Introduction: doing reference “off the shelf”. (*In* Diaz, K.R., *ed.* Reference sources on the Internet: off the shelf and onto the web. The reference librarian, no. 57. New York, NY. : Haworth. p.1-3.)

DILMORE, D.H. 1996. Librarian/faculty interaction at nine New England colleges. *College & research libraries*, 57:274-284.

DOYLE, D. 1996. Competitive advantage and the Internet. *OSALL: newsletter for South African law libraries*, 7(9):13-22, Jun.

DUFFY, J. 2000. Knowledge management: what every information professional should know. *The information management journal*, 34(4):10-16, Jul.

DUNN, R.G. 1998. After the Tsunami: the information profession in the post-Internet world. *The electronic library*, 16(4):223-225.

DUPUIS, E.A. 1998. The times are a'changin': students, technology and instructional services. *Reference services review*, 26(3-4):11-16, Fall/Winter.

- ELLIS, D. 1999. Ranganathan and the net: using facet analysis to search and organise the World Wide Web. *Aslib proceedings*, 51(1):3-10.
- EMERY, R. 1970. Steps in reference theory. *Library Association record*, 72(3):88-96.
- ENSOR, P. 1992. User practices in keyword and boolean searching on an online public access catalog. *Information technology and libraries*, 11:210-219.
- FARIES, C. 1994. Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. (In Eckwright, G.Z., ed. Reference service planning in the 90's. The reference librarian, no. 43. New York, NY. : Haworth. p.9-28.)
- FEIERTAG, T. 1999. Die toeganklikheid van Internetbronne in inligtingverskaffing aan regsgeleerdes. Potchefstroom : PU vir CHO. (Verhandeling – M. Bibl.) 160 p.
- FERGUSON, C. D. 1994. Reshaping academic library reference service: a review of issues, trends and possibilities. (In Godden, I., ed. Advances in librarianship, vol. 18. San Diego, Calif. : Academic Press. p.73-109.)
- FERGUSON, C.D. & BUNGE, C.A. 1997. The shape of services to come: values based reference service for the largely digital library. *College and research libraries*, 58(3):252-265.
- FRIEDMAN, T.L. 1999. The lexus and the olive tree: understanding globalization. New York : Farrar, Strauss & Giroux. 194 p.
- GALVIN, T.J. 1975. The education of the new reference librarian. *Library journal*, 100(8):727-730, Apr. 15.

- GALVIN, T.J. 1978. Reference services and libraries. (*In Encyclopedia of library and information science*, 25:210-226.)
- GARNSEY, B.A. & POWELL, R.R. 2000. Electronic mail reference services in the public library. *Reference and user services quarterly*, 39(3):245-253.
- GARROD, P. 1998. Skills for new information professionals (SKIP): an evaluation of the key findings. *Program*, 32(3):241-263, Jul.
- GARROD, P. 2001. Staff training and end-user training issues within the hybrid library. *Library management*, 22(1/2):30-36.
- GERBER, P.D., NEL, P.S. & VAN DYK, P.S. 1995. Menslike hulpbronsbestuur. 3de uitg. Halfweghuis : Southern Boekuitgewers. 645 p.
- GERICKE, E.M. 1986. Gebruikersleiding in die biblioteek- en inligtingswese: 'n konseptuele verkenning. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 54(3):91-96.
- GOTHBERG, H.M. 1976. Immediacy: a study of communication effect on the reference process. *Journal of academic librarianship*, 2(3):126-129.
- GRAY, S.M. 2000. Virtual reference services: directions and agendas. *Reference & user services quarterly*, 39(4):365-375, Summer.
- GREEN, D. 1998. 66% of the web is missing: why do search engines only cover a fraction of the Internet? *Dialect*, 3:7-8.
- GREEN, S.S. 1979. Classic article: personal relations between librarians and readers. *Collection management*, 3(2/3):257-268, Summer/Fall. (This article first appeared in 1876 in the American library journal, 1:74-81, Nov. 30.)
- GRIFFITHS, J. 1999. Why the web is not a library. *FID review*, 1(1):13-20.



- GRIFFITHS, J.M. & KING, D.W. 1986. New directions in library and information science education. White Plains, NY. : Knowledge Industry Publications. 465 p.
- GROGAN, D. 1992. Practical reference work. 2nd ed. London : Library Association Publishing. 200 p.
- HANSON, T. 1998a. Managing reference and information services. (*In* Hanson, T. & Day, J., eds. Managing the electronic library. London : Bowker Saur. p.337-356.)
- HANSON, T. 1998b. Managing current awareness services. (*In* Hanson, T. & Day, J., eds. Managing the electronic library. London : Bowker Saur. p.623-637.)
- HARROD, L.M. & PRYTHERCH, R. 1987. Harrod's librarian's glossary and reference book. 6<sup>th</sup> ed. Aldershot, Hants. : Gower. 855 p.
- HARTZER, S., PATERSON, B., SNYMAN, D., THOMPSON, L., VAN HEERDEN, L., VORSTER, M. & WATKINS, A. 1998. Web information services at the University of South Africa Library: a work in progress. *Library trends*, 47(1):91-116, Summer.
- HEERY, M. & MORGAN, S. 1996. Practical strategies for the modern academic library. London : Aslib. 176 p.
- HENNING, J.C. & OOSTHUIZEN, B.L. 1998. Gedesentraliseerde inligtinggebruikeropleiding. *South African journal of library and information science*, 66(2):67-77, Jun.
- HERRINGTON, V.J. 1998. Way beyond BI: a look to the future (the effect of technology on bibliographic instruction). *Journal of academic librarianship*, 24(5):381-386.
- HIGGINS, C. & FACE, M.J.C. 1998. Integrating information literacy skills into the university colloquium: innovation at Southern Oregon University. *Reference services review*, 26(3-4):17-24, Fall/Winter.

HINOJOSA, S. 1996. Re-thinking reference – a true change? (*In* Low, K., ed. *The roles of reference librarians: today and tomorrow*. *The reference librarian*, no. 54. New York, NY. : Haworth. p.95-101.)

HIRSCHHEIM, R.A. 1985. *Office automation: a social and organizational perspective*. New York : Wiley. 294 p.

HIRSHON, A. 1996. Running with the red queen. (*In* Godden, I., ed. *Advances in librarianship*. Vol. 20. San Diego, Calif. : Academic Press. p.1-25.)

HITCH, L.P. & HIRSCH, D. 2001. Model training. *The journal of academic librarianship*, 27(1):15-19, Jan.

HOFMAN, J. & WORSFOLD, E. 1999. Desire – Re 1004: selection criteria for quality controlled information gateways. [Web:] <http://www.shef.ac.uk/metadata/desire/quality> [Date of access: 22 Sep. 1999].

HOLLAND, M. 1997. Getting the Web into libraries. Focus interview. *The electronic library*, 15(2):117-122.

HUNTER, R. 1991. Successes and failures of patrons searching the online catalog at a large academic library: a transaction log analysis. *Research quarterly*, 30:395-402.

HUTCHINS, M. 1944. *Introduction to reference work*. Chicago : American Library Association. 214 p.

HYLAND, P. & WRIGHT, L. 1995. Profile of patrons and their use of CD-ROM databases in an academic library. *Australian library journal*,

IANNUZZI, P. 1998. Faculty development and information literacy: establishing campus partnerships. *Reference services review*, 26(3-4):97-116, Fall/Winter.

INMON, W.H. 1992. Building the data warehouse. New York : Wiley. 272 p.

JACKSON, M.G. 1999. Image and status: academic librarians and the new professionalism. (In Lynden, F.C. & Chapman, E.A., eds. *Advances in librarianship*, vol. 23. London : Academic Press. p.93-115.)

JANTZ, R. 2001. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. *Reference services review*, 29(1):33-39.

JEGEDE, O. 2000. Trainee teacher's perception of their knowledge about expert teaching. *Educational research*, 42(3):287-308, Oct.

JENSEN, M. 1999. African Internet status: May 1999. [Web:]  
<http://www3.wn.apc.org/africa/afstat.htm> [Date of access: 16 Nov. 1999].

JOINT, N., KEMP, B. & ASHWORTH, S. 2000. Information skills training in support of a joint electronic library in Glasgow: the GAELS project approach to library courseware development. *Aslib proceedings*, 52(8):301-312, Sep.

JULIEN, H. 1998. User education in New Zealand tertiary libraries: an international comparison. *Journal of academic librarianship*, 24(4):304-314.

KAPOUN, J. 1998. Teaching undergrads Web evaluation: a guide for library instruction. *College & research library news*, 59(7):522-523, Jul/Aug.

KASOWITZ, A., BENNETT, B. & LANKES, D. 2000. Quality standards for digital reference consortia. *Reference & user services quarterly*, 39(4):355-363, Summer.

KATZ, W.A. 1992a. Introduction to reference work. Vol 1, Basic information sources. 6<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill. 485 p.

KATZ, W.A. 1992b. Introduction to reference work. Vol 2, Reference services and reference processes. 6<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill. 255 p.

KAZLAUSKAS, E. 1976. An exploratory study: a kinesic analysis of academic library service points. *Journal of academic librarianship*, 2:130-134.

KERR, E.B. & HILTZ, S.R. 1982. Computer-mediated communication systems: status and evaluation. New York, NY. : Academic Press. 212 p.

KILCULLEN, M. 1998. Teaching librarians to teach: recommendations on what we need to know. *Reference services review*, 26(2):7-18, Summer.

KLUEGEL, K.M. 1995a. Trends in electronic reference services: opportunities and challenges. (In Bopp, R.E. & Smith, L.C., eds. Reference and information services: an introduction. 2nd ed. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited. p.123-150.)

KLUEGEL, K.M. 1995b. Introduction to electronic reference services. (In Bopp, R.E. & Smith, L.C., eds. Reference and information services: an introduction. 2nd ed. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited. p.84-121.)

KNAPP, P.B. 1958. College teaching and the library. *Illinois librarian*, 40:829-832, Dec.

KOH, G.S. 1995. Classification and the new technology: options in classification available through modern technology. *Cataloguing and classification quarterly*, 19(3/4):191-211.

LANCASTER, F.W. 1982. Libraries and librarians in an age of electronics. Arlington, Va. : Information Resources Press. 229 p.

LANKES, R.D. 1999. Lesson learned from K-12 digital reference services. *Reference & user services quarterly*, 38(1):63-71.

LARIBEE, J.F. & LORBER, C.L. 1994. Electronic resources: level of awareness and usage in a university library. *CD-ROM professional*, 7:137-143, Nov/Dec.

LARSEN, L.L. 1997. Information literacy: the web is not an encyclopedia. [Web:] <http://www.inform.ud.edu/LibInfo/literacy.html> [Date of access: 15 Jun. 1999].

LAWLEY, E.L. & SUMMERHILL, C. 1994. Internet primer for information professionals. London : Mecklermedia. 182 p.

LEADLEY, S. 1998. Teaching meetings: providing a forum for learning how to teach. *Reference services review*, 26(3/4):103-116, Fall/Winter.

LEIDNER, D.E. & JARVENPA, S.K. 1993. The information age confronts education: case studies on electronic classrooms. *Information systems research*, 4(1):24-35.

LEIGH, D. 1991. A practical approach to group training. London : Kogan Page. 192 p.

LENNON, D. 1999. The future of 'free' information in the age of the Internet. *Aslib proceedings*, 51(9):285-289, Oct.

LESSING, A.J. 1994. Die benutting van rekenaartegnologie vir indiensopleiding van biblioteekpersoneel. Pretoria : UP. (Verhandeling – M. Bibl.) 167 p.

LUBBE, W.F. 1982. Die taakverrigting van die vakkiblotekaris aan Suid-Afrikaanse universiteitsbiblioteke. Johannesburg : RAU. (Verhandeling – M. Bibl.) 260 p.

LYNDEN, F.C. 1996. Tradeoffs or not: the pros and cons of the electronic library. (In Owens, G.S., ed. *Electronic resources: implications for collection management*. Binghamton, NY. : Haworth. p.65-92.)

- LYNN, P. & BACSANYI, K. 1989. CD-ROMs: instructional methods. *Reference services review*, 17(2):17-25, Summer.
- MAJOR, J.A. 1993. Mature librarians and the university faculty: factors contributing to librarians acceptance as colleagues. *College & research libraries*, 54:463-469.
- MARDIKIAN, J. & KESSELMAN, M. 1995. Beyond the desk: enhanced reference staffing for the electronic library. *Reference services review*, 23(1):21-28, Spring.
- MAYER, W. & McCLEARY, H. 1989. Re-thinking the search process: how aggressive should we be? *Online*, 13(1):15-18, Jan.
- McCULLOUGH, R.C. 1987. Professional development. (In Craig, R. L., ed. Training and development handbook. 3<sup>rd</sup> ed. New York, NY. : McGraw-Hill. p.35-64.)
- McLAUGHLIN, P.W. 1994. Embracing the Internet: the changing role of library staff. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 20(3):16-17, Feb/Mar.
- MEADOW, C.T. 1979. Information science and scientists in 2001. *Journal of information science*, 1:217-222.
- MICHELL, B.G. & HARRIS, R.M. 1987. Evaluating the reference service: some factors influencing patrons and professionals. *Research quarterly*, 27:95-105.
- MILLER, J.P., RHODES, J.M. & WIELHORSKI, K. 1993. Planning reference service points: a decision-making model. (In Huang, S.T., ed. Modern library technology and reference services. The reference librarian, no. 39. New York : Haworth. p.53-64)
- MILLER, W. & GRATCH, B. 1989. Making connections: computerized reference services and people. *Library trends*, 37(4):387-401, Spring.

- MILLER, W. 1997. Let's straighten out the misconceptions about electronic information. *College and research libraries*:58(1):6-7, Jan.
- MITCHELL, G. 1993. *The trainer's handbook: the AMA guide to effective training*. 2nd ed. New York : Amacom. 423 p.
- MOECKEL, N. & PRESNELL, J. 1995. Recognizing, understanding and responding: a program model of library instruction services for international students. (In Martin, L., ed. *Library instruction revisited: bibliographic instruction comes of age*. The reference librarian, no. 51/52. New York, NY. : Haworth Press. p.309-325.)
- MONROE, M.E. 1979. Emerging patterns of community service. *Library trends*, 28:129-138.
- MONROE, M.E. 1983. An approach to theoretical foundations for reader services. *Drexel library quarterly*, 19(2):21-37.
- MONTGOMERY, A. 1997. Using the Web effectively. [Web:] <http://www.Swan.ac.uk/library.using.htm> [Date of access: 22 Sep. 1999].
- MOORE, A.D. 1996. Reference librarianship: "it was the best of times, it was..." (In Low, K., ed. *The roles of reference librarians: today and tomorrow*. The reference librarian, no. 54. New York, NY. : Haworth. p.3-9.)
- MORGAN, E.L. 1998. Communications is the key to our success. *Computers in libraries*, 18(9):28-30, Oct.
- MORGAN, S. 1996. Developing academic library skills for the future. *Library review*, 45(5):41-53.
- MURFIN, M.E. & BUNGE. C.A. 1988. Paraprofessionals at the reference desk. *The journal of academic librarianship*, 14(1):10-14.

MYERS, G. 2001. Evidence-based information literacy for continuing professional development (CPD). (Paper delivered at the 6<sup>th</sup> SAOUG Conference held at Ceasars Convention Centre, Johannesburg on 20<sup>th</sup> June, 2001.) Johannesburg. (Unpublished.)

NAISBITT, J. 1982. Megatrends: ten new directions transforming our lives. New York, NY. : Warner. 290 p.

NAUDE, A.M.E. 1995. Die aanvaarding van elektroniese pos as kommunikasie-medium deur akademici aan enkele Afrikaanse universiteite. Potchefstroom : PU vir CHO. (Verhandeling – M.A.) 145 p.

NEL, L. 1999. Soekenjins draf mededingers kaf. *Sake-Rapport*.4, Aug. 15.

NOFSINGER, M.M. 1999. Training and retraining reference professionals: core competencies for the 21<sup>st</sup> century. (*In* Zlatos, C. ed. Coming of age in reference services: a case history of the Washington State university libraries. The reference librarian, no. 64. New York, NY. : Haworth Press. p.9-20.)

NORGARD, B.A, BERGER, M.G., BUCKLAND, M. & PLAUNT, C. 1993. The online catalog: from technical services to access service. (*In* Godden, I.P., ed. Advances in librarianship, vol. 17. San Diego, Calif. : Academic Press. p.11-148.)

OESCHGER, P.H. 1973. Die taak van die vakbibliotekaris en sy plek in die organisasiestruktuur van die moderne biblioteek, met spesifieke verwysing na die universiteitsbiblioteek. Johannesburg : RAU. (Verhandeling – M. Bibl.) 100 p.

OPPENHEIM, C. 2001. Copyright & the digital library. (Paper delivered at the 6<sup>th</sup> SAOUG Conference held at Ceasars Convention Centre, Johannesburg on 20<sup>th</sup> June, 2001.) Johannesburg. (Unpublished.)



OSBORNE, N.S. & POON, C. 1995. Serving diverse library populations through specialized instructional services concept. (*In* Martin, L., *ed.* Library instruction revisited: bibliographic instruction comes of age. The reference librarian, no. 51/52. New York, NY. : Haworth Press. p. 285-294.)

PACEY, P. 1995. Teaching user education, learning information skills; or towards the self-explanatory library. *New review of hypermedia and multimedia*, 1:95-103.

PACIFICI, S.I. 1997. Law librarians and their evolving role as information technology managers. [Web:] <http://www.llrx.com/features/evolving.htm> [Date of access: 20 Sep. 1999].

PANSEGROUW, J.G. 1991. Die inligtingkundige versus die bibliotekaris. *Vrystaatse biblioteke*:1-4, Jul-Sep.

PENNINGTON, G. & O'NEAL, M. 1994. Enhancing the quality of teaching and learning in higher education. *Quality assurance in education*, 2(3):13-18.

PETTENGILL, R. 2001. Four lessons learned from managing World Wide Web digital libraries. [Web:] <http://www.csdl.tamu.edu/DL95/papers/pettengill/-pettengill.html> [Date of access: 2 Apr. 2001].

PHILIP, B. 1999. An examination of the past, present and future of electronic mail reference service. [Web:] <http://www.slis.ualberta.ca/598/emailref.htm> [Date of access: 20 Aug 1999].

PIETTE, M.I. 1995. Library instruction: principles, theories, connections and challenges. (*In* Martin, L.M., *ed.* Library instruction revisited: bibliographic instruction comes of age. The reference librarian, no. 51/52. New York : Haworth Press. p.77-88.)

POLLER, R.M. 1988. The subject reference division of the Unisa library, *Mousaion*, 6(2):8-21.

POULTER, A. 1997. The design of World Wide Web search engines: a critical overview. *Program*, 31(2):131-145, Apr.

PU VIR CHO. (Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys). 2001. PUK-gids: ontvangs- en bekendstellingsprogram vir eerstejaarstudente. Potchefstroom.

RADER, H.B. 1991. Information literacy: a revolution in the library. *Research quarterly*, 31(1):25-29, Fall.

RADER, H.B. 1996. User education and information literacy for the new decade: an international perspective. *Reference services review*, 24(2):71-75, Summer.

RADER, H.B. 1999. Library instruction and information literacy – 1998. *Reference services review*, 27(4):376-403.

RAE, L. 1983. The skills of training: a guide for managers and practitioners. Aldershot : Gower Publishing. 181 p.

RAHMAN, A. 1961. Philosophy of reference service. *Annals of library science*, 8:150-156.

RAIJMAKERS, L.R. & SCHOLTZ, P.E. 1997. The relevance of a need analysis of life skills in tertiary students in the current South African milieu. *Journal of industrial psychology*, 23(1):21-25.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. 1996. Guidelines for behavioral performance of reference and information service professionals. *Research quarterly*, 36(2):200-203, Winter.

REGER, N. 1999. Redefining reference services. *Reference & user services quarterly*, 38(1):73-75.

REHMAN, S., MAJID, S. & BAKER, A.B.A. 1997. Competences for future library professionals of academic libraries in Malaysia. *Library review*, 46(6):381-393.

- RENWICK, K. 1998. Case study: UMIST library and information service. (*In* Hanson, T. & Day, J., eds. *Managing the electronic library*. London : Bowker-Saur. p.467-486.)
- RETTIG, J. 1993. Rethinking reference and adult services: a preliminary report. *Research quarterly*, 32(3):310-314.
- RIECHEL, R. 1991. Reference services for children and young adults. Hamden, Conn. : Library Professional Publications. 219 p.
- RIEH, S.Y. 1999. Changing reference service environment: a review of perspectives from managers, librarians and users. *The journal of academic librarianship*, 25(3):178-186.
- ROBERTSON, E. 1985. User education. *Wits journal of librarianship and information science*, 3:73-83.
- ROBINSON, E.J. 1999. Die kontemporêre gebruik van enkele gedrukte en elektroniese naslaanbronne in akademiese biblioteke. Potchefstroom : PU vir CHO. (Verhandeling – M. Bibl.) 126 p.
- ROTHSTEIN, S. 1955. The development of reference services. Chicago, Ill. : Association of College and Reference Librarianship. 124 p.
- ROTHSTEIN, S. 1961. Reference service: the new dimension in librarianship. *College and research libraries*, 22:11-18, Jan.
- ROTHSTEIN, S. 1989. An unfinished history: a developmental analysis of reference services in American libraries. (*In* Katz, B. & Bunge, C.A., eds. *Rothstein on reference – with some help from friends*. The reference librarian, no. 25/26. New York, NY. : Haworth. p.365-409.)
- ROWLEY, J. & SLACK, F. 1999. New approaches in library networking: reflections on experiences in South Africa. *Journal of librarianship and information science*, 31(1):33-38, March.

RUSA **kyk** REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION.

SAGER, H. 1995. Implications for bibliographic instruction. (*In* Pitman, G.M., ed. The impact of emerging technologies on reference service and bibliographic instruction. Westport, Conn. : Greenwood Press. p.49-62.)

SALOMON, K. 1988. The impact of CD-ROM on reference departments. *Research quarterly*, 27:203-213, Winter.

SALONY, M.F. 1995. The history of bibliographic instruction: changing trends from books to electronic world. (*In* Martin, L.M., ed. Library instruction revisited: bibliographic instruction comes of age. The reference librarian, no. 51/52. New York, NY. : Haworth Press. p.31-51.)

SANKOWSKI, A. 1997. Internet: its impact on collection development and curriculum. *Catholic library world*, 67(3):16-18, March.

SARKODIE-MENSAH, K. 1997. The human side of reference in an era of technology. (*In* Mabry, C.H., ed. Philosophies of reference service. The reference librarian, no. 59. New York, NY. : Haworth. p.131-139.)

SAYED, Y. & DE JAGER, K. 1997. Towards an investigation of information literacy in South African students. *South African journal of library and information science*, 65(1):5-13.

SAYED, Y. 1998. The segregated information highway: information literacy in higher education. Cape Town : University of Cape Town Press. 182 p.

SCHEIN, E.H. 1985. Organizational culture and leadership. San Francisco, Calif. : Jossey-Bass. 358 p.

SCHUMAN, P.G. 1990. The image of librarians: substance or shadow? *The journal of academic librarianship*, 16(2):86-89.

SCHUTTE, P.J. 1971. Onderrig of inligting? *Suid-Afrikaanse biblioteke*, 39(2):118-123.

- SCHUTTE, P.J. 1985. Basiese inligtingsbronne. Noordbrug. 252 p.
- SCHWARTZ, D.G. & EAKIN, D. 1986. Reference service standards, performance criteria and evaluation. *The journal of academic librarianship*, 12(1):4-8.
- SEPTEMBER, P.E. 1994. Academic libraries and the transforming of higher education. *South African journal of higher education*, 8(1):34-37.
- SHEMBERG, M. 2000. Through the web: door to academic libraries. *Reference services review*, 28(2):178-187.
- SHEN, Z. & GRESHAM, K. 2000. When technology transforms research methodology: the role of librarians in reforming the curriculum. *Reference services review*, 28(4):360-368.
- SLOAN, B. 1999a. Electronic reference services. *Reference & user services quarterly*, 38(1):77-81.
- SLOAN, B. 1999b. Service perspectives for the digital library: remote reference services. [Web:] <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html> [Date of access: 20 Aug. 1999].
- SMITH, G.P. & BATISTE, D.A. 1999. Knowledge bases for diversity in teacher education. *Multicultural perspectives*, 1(1):49-58.
- SPROULL, L. & KIESLER, S. 1986. Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. *Management science*, 32:1492-1512.
- STALLINGS, D. 2001. The virtual university: organising to survive in the 21<sup>st</sup> century. *The journal of academic librarianship*, 27(1):3-14, Jan.
- STANLEY, T. 1998. Search engines corner: meta-searching on the web. [Web:] <http://www.ariadne.ac.uk/issue14/search-engines/intro.html> [Date of access: 27 Sep. 1999].

- STARK, I. 1998. Bibliographic management. [Web:] <http://www.ukoln.ac.uk/bib-man/papers> [Date of access: 22 Sep. 1999].
- STEBELMAN, S., SIGGINS, J., NUTTY, D. & LONG, C. 1999. Improving library relations with the faculty and university administrators: the role of the faculty outreach librarian. *College and research libraries*, 60(2):121-130, Mar.
- STEVENS, N.D. 1983. Communication throughout libraries. Metuchen, N.J. : Scarecrow. 177 p.
- STEVENS, N.D. 1993. Research libraries: past, present and future. (In Godden, I., ed. *Advances in librarianship*. Vol. 17. San Diego, Calif. : Academic Press. p.79-107.)
- STILL, J. & CAMPBELL, F. 1993. Librarian in a box: the use of electronic mail for reference. *Reference services review*, 21(1):15-18.
- STRASSNER, M. 1988. Samewerking tussen die vakreferent en die doserende personeel. (In Poller, R.M., ed. *The subject reference division of the Unisa library*. Mousaion, 6(2):8-21.)
- STRAW, J.E. 2000. A virtual understanding: the reference interview and question negotiation in the digital age. *Reference & user services quarterly*, 39(4):376-379.
- SULLIVAN, L.A. & CAMPBELL, N.F. 1991. Strengthening the foundation for information literacy in an academic library. (In Katz, B., ed. *Opportunities for reference services: the bright side of reference services in the 1990's*. The reference librarian, no. 33. New York, NY. : Haworth Press. p.183-189.)
- SUMMEY, T.D. 1997. Technoreference: impact of electronic references resources on traditional reference services. (In Mabry, C.H., ed. *The philosophies of reference service*. The reference librarian, no. 59.. New York, NY. : Haworth, p.103-111.)
- SUN, P. & RADER, H.B. 1999. Academic library user education in China. *Reference services review*, 27(1):69-72.

SUTTIE, M.L. 1990. Libraries and academic support strategies in South African universities. *South African journal of library and information science*, 58(1):98-107, March.

SUTTON, S.A. 1996. Future service models and the convergence of functions: as reference librarian, as technician, author and consultant. (*In* Low, K., ed. *The roles of reference librarians: today and tomorrow*. The reference librarian, no. 54. New York, NY. : Haworth. p.125-143.)

SWANK, C., LUBBE, S. & HEANEY, L. 1996. Introducing new information technology to a historically disadvantaged institution in South Africa. (*In* Chen, C., ed. *NIT '96: 9<sup>th</sup> International Conference, new information technology*. 11-14 November 1996, Pretoria. West Newton, Mass. : Microuse Information. p.283.)

SWEETLAND, J.H. 2000. Reviewing the world wide web – theory versus reality. *Library trends*, 48(4):748-768, Spring.

TENOPIR, C. 1988. Online databases: decision making by reference librarians. *Library journal*, 113(16):66-67, Oct. 1.

TENOPIR, C. 1998. The digital world of academic libraries. *Online*, 22(4):22-28, Jul.

TIEFEL, V. 1995. Education for the academic user in the year 2000. (*In* Pausch, L.M. & Popp, M.P., eds. *Information for a new age: redefining the librarian*. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited. p.57-74.)

TOMER, C. 1994. MIME and electronic reference service. (*In* Kinder, R., ed. *Librarians on the Internet: impact on reference services*. The reference librarian, no. 41/42. New York, NY. : Haworth. p.347-374.)

TORRINGTON, D., ed. 1974. *Encyclopaedia of personnel management*. Epping : Gower Press. 474 p.

TRACEY, W.R. 1991. *The human resource glossary*. New York : Amacom. 416 p.

- TSENG, G., POULTER, A. & HIOM, D. 1996. The library and information professional's guide to the Internet. London : Library Association Publishing. 199 p.
- TURNER-BISSET, R. 1999. The knowledge bases of the expert teacher. *British educational research journal*, 25(1):39-55, Feb.
- TYCKOSON, D. 1997. What we do: reaffirming the founding principles of references services. (In Diaz, K.R., ed. Reference sources on the Internet: off the shelf and onto the web. The reference librarian, no. 57. New York, NY. : Haworth. p.3-13.)
- VAN BRAKEL, P.A. 1975. Biblioteekoriëntering en –onderrig aan universiteit-studente: 'n kritiese evaluering van die huidige situasie in enkele lande, met spesiale verwysing na die Republiek van Suid-Afrika. Bloemfontein : UOVS. (Verhandeling — M. Bibl.) 339 p.
- VAN BRAKEL, P.A. 1998. The role of the information professional in the 'knowledge economy': focus interview. *The electronic library*, 16(6):373-376.
- VAN DER WALT, M.S. 1998. Snuffelgidse op die web: die gebruik van klassifikasie vir die organisering van inligtingsbronne op die Internet. *South African journal of library and information science*, 66(2):56-66, Jun.
- VAN DER WESTHUIZEN, S. 1997. Opleidingsessie in die gebruik van die WWW. [Beskikbaar op Internet:] <http://www.puk.ac.za/fpbWeb/tutorial1.html> [Datum van gebruik: 2 Feb. 1998].
- VAN HEERDEN, M.M. 1995. 'n Evaluering van die rol van interpersoonlike kommunikasie in die funksionering van die Unisa biblioteek se algemene inligtingsdiens. Pretoria : UNISA. (Verhandeling – M.A.) 227 p.
- VAVREK, B.F. 1968. A theory of reference service. *College & research libraries*, 29:508-510, Nov.
- VERVEST, P.H.M. 1987. Innovation in electronic mail: towards open information networks – perspectives on innovation policy. Amsterdam : Elsevier. 212 p.



- VISSER, Y. 1996. User education needs assessment: a proposed model for the University of Stellenbosch Library Service. Stellenbosch : US. (Skripsie – M. Bibl.) 277 p.
- WADE, A. 1996. Training the end-user. Case study 1; Academic libraries. (In Biddiscombe, R., ed. The end-user revolution: CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional. London : Library Association Publishing. p.96-118.)
- WATSON, E. 1995. Distance librarianship: a perspective. Barbados : University of the West Indies. 223 p.
- WATSON, M. 1996. Improving user access to CD-ROM databases. (In Biddiscombe, R., ed. The end-user revolution: CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional. London : Library Association Publishing. p.64-78.)
- WATSON, M. 1998. Overview: managing user education and training. (In Hanson, T. & Day, J., eds. Managing the electronic library: a practical guide for information professionals. London : Bowker Saur. p.393-412.)
- WAYNE, F.S. & DAUWALDER, D.P. 1994. Communicating in business: an action-oriented approach. Burr Ridge : Irwin.
- WEHMEYER, S. 2001. The digital age: challenges for librarians. *Cape librarian*, 45(3):14-16, May/Jun.
- WHITSON, W.L. 1995. Differentiated service: a new reference model. *Journal of academic librarianship*, 21:103-110, Mrt.
- WHITTAKER, K. 1977. Towards a theory for reference and information service. *Journal of librarianship*, 9(1):49-63, Jan.
- WIGG, K. 1999. What future knowledge management users may expect. *Journal of knowledge management*, 3(2):155-165.

WILLEMSE, J. 1976. In diens van die gebruiker: die vakreferent in die Suid-Afrikaanse universiteitsbiblioteek. *Suid-Afrikaanse biblioteke*, 44(2):75-80.

WILLEMSE, J. 1991. University library service dedicated to distance teaching: the University of South Africa experience. *Library trends*, 39(4):514-534.

WILLIAMS, S. & POLLER, R.M. 1972. Subject specialists at the University of South Africa. *South African libraries*, 39(4):264-271.

WILSON, L. 1936. The next fifty years. *Library journal*, 61:255-260.

WILSON, L.A. 1995. Instruction as a reference service. (In Bopp, R.E. & Smith, L.C., eds. Reference and information services: an introduction. 2nd ed. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited. p. 152-184.)

WILSON, M.C. 2000. Evolution or entropy: changing reference/user culture and the future of reference librarians. *Reference & user services quarterly*, 39(4):387-390, Summer.

WILSON, V. 1994. Information literacy and remote external students: exploring the possibilities offered by new communication technologies. *Australian academic and research libraries*, 25(4):247-252, Dec.

WINNER, M.C. 1998. Librarians as partners in the classroom: an increasing imperative. *Reference services review*, 26(1):25-30, Spring.

WINZENRIED, A. 1997. The librarian and the library user: what the future holds. *The electronic library*, 15(1):15-18.

WITTKOPF, B. 1990. Proficiencies for BI librarians: who defines them? *Research strategies*, 8:102-103, Summer.

WOODARD, B.S. 1995. Reference staff training and development. (In Bopp, R.E. & Smith, L.C., eds. Reference and information services: an introduction. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited. p. 185-206.)

WYER, J.I. 1930. Reference work: a text book for students of library work and librarians. Chicago : American Library Association. 315 p.

ZAIMAN, R.B. 1978. Vanwaar die inligtingkunde? *Suid-Afrikaanse biblioteke*, 46(1):21-30.