

IDENTIFIKASIE VAN GEESTESWETENSKAPLIKE INLIGTINGBEHOEFTE

IDENTIFIKASIE VAN GEESTESWETENSKAPLIKE INLIGTINGBEHOEFTE

'n verkennende ondersoek oor die behoeftes op vyf geesteswetenskaplike vakgebiede in die RSA en 'n navorsingsprogram

JACOBUS FRANCOIS BURGER

Verhandeling voorgelê ter voldoening aan die vereistes vir die
M. EdL. - graad aan die Potchefstroomse Universiteit vir
Christelike Hoër Onderwys
Leier : Prof. dr. C. A. Lahmann

PRETORIA 1984

8004 0824

Hierdie verhandeling is gepubliseer deur die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (Pretoria) as verslag BIN-4. Die skrywer het die ondersoek as senior navorsers in die Eenheid vir Biblioteek- en Inligtingkundige navorsing uitgevoer.

Hoof: Dr. J.G. Meijer

Die Eenheid maak deel uit van die Buro vir Ondersteunende Navorsingsdienste

Hoofdirekteur: W. Verhoef

VOORAF

Die uitvoering van hierdie studie sou nie moontlik gewees het sonder die hulp en ondersteuning van bepaalde persone en instansies nie. Hiermee my dank aan die betrokkenes, te wete -

- . die PGN vir finansiële bystand en die voorsiening van 'n infrastruktuur waarsonder my taak onbegonne sou wees. My spesiale dank aan veral die biblioteekpersoneel, rekenaarpersoneel, taalversorgers en tiksters;
- . my mede-Ebiniete wat in 'n groot mate gehelp het met my wetenskaplike vorming en ten alle tye bereid was om my met raad en daad by te staan; veral dr. J.G. Meijer, die hoof van die Eenheid;
- . die lede van die teikengroep en die instansies waaraan hulle verbonde is vir die tyd wat hulle vir insameling van noodsaaklike data afgestaan het en die insette wat hulle gelewer het;
- . my studieleier prof. C.A. Lohann en mede-eksaminator, dr. J.G. Meijer;
- . my vrou en familie vir volgehoue onderskraging en bemoediging, en boweal
- . my Skepper vir leiding tot hier toe.

J.F. BURGER

RGN/EBIN

JUNIE 1984

ABSTRACT

This study tries to identify problems regarding the information requirements of human scientists in five fields of study. The statement of the problem is followed by a justification of the methods used and a few characteristics of the target group that was interviewed. The requirements are categorized according to the basic functions of the library and are discussed in the following sequence: requirements concerning the collection, cataloguing and indexing of, reference to and delivery of sources of information. The study ends with a few conclusions, a research programme on the use and users of information and recommendations. One figure, 37 tables and a bibliography of 65 quoted sources are included.

EKSERP

In hierdie studie word gepoog om probleme insake inligtingbehoefte van geeswetenskaplikes op 'n vyftal vakgebiede te identifiseer. Na die probleem- en doelstelling volg 'n verantwoording van toegepaste metodes en enkele kenmerke van die teikengroep waarmee onderhoude gevoer is. Die behoeftes is na analogie van die basiese funksies van die biblioteekwese ingedeel en word in die volgende volgorde behandel: behoeftes met betrekking tot die versameling van, ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van inligtingbronne. Die studie word afgesluit met enkele gevolgtrekkings, 'n navorsingsprogram oor inligtinggebruik en -gebruikers en aanbevelings. Die studie bevat 1 figuur, 37 tabelle en 'n lys van 65 aangehaalde werke.

INHOUD

	BLADSY
SUMMARY/OPSOMMING	1
INLEIDING	3
(i) Probleemstelling	3
(ii) Doelstelling	5
(iii) Begripsomskrywing	6
(iv) Indeling	8
HOOFSTUK 1 TOEGEPASTE METODES EN TEIKENGROEP	9
1.1 Verantwoording van toegepaste metodes	9
1.2 Teikengroep	11
1.2.1 Omvang van teikengroep	11
1.2.2 Karakteristieke van teikengroep	12
1.3 Evaluering van biblioteek- en inligtingdienste deur teikengroep	24
1.4 Gevolgtrekkings	25
HOOFSTUK 2 BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE VERSAMELING VAN INLIGTINGBRONNE	27
2.1 Gebruikers se aandeel in keuring en seleksie van bibliotekêre inligtingbronne	28
2.2 Soorte geraadpleegde inligtingbronne en hulle waarde	32
2.2.1 Soorte inligtingbronne wat deur biblioteke verkry word en waarde daarvan	32
2.2.2 Soorte inligtingbronne wat buite biblioteke om verkry word en waarde daarvan	36
2.3 Gebruikers se evaluering van inligtingbronnevoorraad	41
2.4 Gevolgtrekkings	45
HOOFSTUK 3 BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE ONTSLUITING VAN INLIGTINGBRONNE	49
3.1 Gebruik van bibliotekêre ontsluitingstelsels	49
3.2 Metodes om toegang tot gedeeltes van bronne te kry	52
3.3 Buite-bibliotekêre ontsluiting	54

3.4	Evaluering van bibliotekêre ontsluitingstelsels	55
3.5	Gevolgtrekkings	57
HOOFSTUK 4 BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE VERWYSING NA INLIGTINGBRONNE		61
4.1	Metodes van bronidentifisering	61
4.2	Raadpleging van bibliotekêre verwysingsbronne en -dienste	68
4.3	Evaluering van bibliotekêre verwysingsdienste	71
4.4	Gevolgtrekkings	73
HOOFSTUK 5 BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE BESKIKBAARSTELLING VAN INLIGTINGBRONNE		77
5.1	Belang van bibliotekêre beskikbaarstelling	77
5.2	Probleme met bibliotekêre beskikbaarstelling	79
5.3	Verkryging van bronne deur interbiblioteeklening	82
5.4	Evaluering van bibliotekêre beskikbaarstelling	87
5.5	Gevolgtrekkings	90
HOOFSTUK 6 ENKELE BREË GEVOLGTREKKINGS, NAVORSINGSPROGRAM VIR VOORSIENING IN GEESTESWETENSKAPLIKE GEBRUIKERBEHOEFTE EN AANBEVELINGS		93
6.1	Enkele breë gevolgtrekkings	93
6.2	Navorsingsprogram vir voorsiening in geesteswetenskaplike gebruikerbehoefte	95
6.3	Aanbevelings	99
AANTEKENINGE		101
BYLAE		
VRAËLYS BY DIE VASSTEL VAN DIE PROBLEMATIEK WAT BETREF DIE IDENTIFISERING VAN DIE GEBRUIKERBEHOEFTE VAN 'N AANTAL STUDIE- EN NAVORSINGSGEORIËNTEERDE WETENSKAPLIKES OP 'N AANTAL GEESTESWETENSKAPLIKE VAKGEBIEDE		121
AANGEHAALDE LITERATUUR		133

TABELLE

BLADSY

1.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE KWALIFIKASIES VOLGENS VAKGEBIED	13
2.	OUDERDOM VAN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED	14
3.	PRIMêRE HOEDANIGHEID WAARIN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) NAVORSING VERRIG VOLGENS VAKGEBIED	16
4.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE VERBONDENHEID AAN INSTANSIES	17
5.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE NAVORSINGSONDERVINDING VOLGENS VAKGEBIED	18
6.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) WAT INLIGTING INTERDISSIPLINêR BEKOM VOLGENS VAKGEBIED	21
7.	INSTANSIES WAAR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) OPLEIDING IN BIBLIOTEEKGEBRUIK ONTVANG HET VOLGENS VAKGEBIED	24
8.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE EVALUERING VAN BIBLIOTEEK- EN INLIGTINGDIENSTE VOLGENS VAKGEBIED	25
9.	WYSES WAAROP RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) 'N OORSIG OOR HULLE BIBLIOTEKêRE BRONNE VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	28
10.	METODES WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) BY KEURING EN SELEK- SIE VAN BIBLIOTEKêRE INLIGTINGBRONNE AANWEND VOLGENS VAKGEBIED	30
11.	KRITERIA WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VIP DIE KEURING EN SELEKSIE VAN BIBLIOTEKêRE INLIGTINGBRONNE AANWEND VOLGENS VAKGEBIED	31
12.	RELATIEWE BELANG VAN INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR BIBLIOTEKE VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	33
13.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE RAADPLEGING VAN SPESIALE DOKUMENTVORME IN BIBLIOTEKE VOLGENS VAKGEBIED	35

14.	TIPES INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VAN KOLLEGAS VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	37
15.	RELATIEWE BELANG VAN INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VAN KOLLEGAS VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	38
16.	RELATIEWE BELANG VAN ONGEPUBLISEERDE DOKUMENTE VIR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED	39
17.	RELATIEWE BELANG VAN INLIGTINGBRONNE WAT BUIE BIBLIOTEKE OM VERKRY WORD VIR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED	40
18.	RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE EVALUERING VAN DIE TOEREIKENDHEID VAN DIE VOORRAAD VOLGENS VAKGEBIED	41
19.	INSTANSIES WAARAAN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) ONDERRIG ONTVANG HET IN DIE GEBRUIK VAN BIBLIOTEEKKATALOGI VOLGENS VAKGEBIED	50
20.	SOEKPUNTE IN DIE BIBLIOTEEKKATALOGUS WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) GEBRUIK VOLGENS VAKGEBIED	51
21.	METODES WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) AANWEND OM BY GEDEELTES VAN BRONNE UIT TE KOM VOLGENS VAKGEBIED	53
22.	METODES WAARVOLGENS RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) FOTOKOPIEË BEWAAR EN ONTSLUIT VOLGENS VAKGEBIED	54
23.	REDES WAAROM DIE KATALOGUS NIE AAN DIE EISE VAN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLDOEN NIE VOLGENS VAKGEBIED	56
24.	METODES WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) TOEPAS OM INLIGTINGBRONNE TE IDENTIFISEER	62
25.	METODES WAARVOLGENS RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DIE BELANGRIKSTE INLIGTINGBRONNE IDENTIFISEER VOLGENS VAKGEBIED	64

26.	METODES WAARVOLGENS RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DIE MEESTE INLIGTINGBRONNE IDENTIFISEER VOLGENS VAKGEBIED	65
27.	VERWYSING NA INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR PERSOONLIKE KONTAK VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	66
28.	RELATIEWE BELANG VAN VERWYSINGS NA INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR PERSOONLIKE KONTAK BUIE BIBLIOTEKE OM VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	67
29.	VERWYSINGSBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) RAADPLEEG VOLGENS VAKGEBIED	69
30.	BESKIKBARE VERWYSINGSDIENSTE EN DIE GEBRUIKERS (IN PERSENTASIES) DAARVAN VOLGENS VAKGEBIED	70
31.	EVALUERING VAN VERWYSINGSDIENSTE DEUR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED	71
32.	PERSENTASIES (IN GEDEELTES VAN 100 %) VAN BRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR DIE BIBLIOTEEK, DEUR INTERBIBLIOTEKLENING EN BUIE DIE BIBLIOTEEK OM VERKRY VOLGENS VAKGEBIED	78
33.	BESKIKBAARHEIDSPROBLEME WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) MET DIE VERKRYGING VAN BIBLIOTEKÊRE INLIGTINGBRONNE ONDERVIND VOLGENS VAKGEBIED	80
34.	AANTAL RELEVANTE INLIGTINGBRONNE (UIT 100 %) WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR SNUFFEL VERKRY	82
35.	KRITERIA WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) AANWEND VIR AANVRA VAN INTERBIBLIOTEKLENINGS VOLGENS VAKGEBIED	83
36.	PERSENTASIES BRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR INTERBIBLIOTEKLENING BETYDS ONTVANG VOLGENS VAKGEBIED	85
37.	VERTRAGINGS IN BIBLIOTEKÊRE BESKIKBAARSTELLING WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) NOEM VOLGENS VAKGEBIED	87

FIGUUR

BLADSY

1. SKEMATIESE VOORSTELLING VAN INLIGTINGBEHOEFTES

7

SUMMARY

In order to identify subjects for further research on the information requirements of human sciences library users, an investigation was conducted among a target group of scientists in the fields of Sociology, Law, Economics, Public Administration and Psychology. The methods used consisted of a study of literature on the subject and an empiric study of structured interviews with 140 respondents.

A functional approach, according to the basic functions of a library, namely the collection, cataloguing and indexing of, reference to and delivery of sources of information, was used in order to identify the problems as far as possible.

A summary of the results of the empiric investigation, including an assessment of the library services by the respondents, was followed by a few general conclusions, a research programme for further study into the user requirements in the field of human sciences and three recommendations.

A few of the conclusions were that the information requirements of users in the various fields of study do not differ significantly, that libraries are the main suppliers of information to users but do not necessarily supply the most important sources, and that, a methodology according to which the subconscious and potential needs of these users can be determined should be investigated.

INLEIDING

(i) Probleemstelling

Biblioteke bestaan ten behoewe van hulle gebruikers.¹ Sedert die Franse revolusie het die vroeëre derde stand tot die gebruikerskring toegetree en het die kennisontwikkeling toenemend gespesialiseerd geraak.² Ten einde die nuwe situasie die hoof te bied, het daar benevens die gevestigde universiteitsbiblioteke allerlei ander biblioteektipes ontstaan, byvoorbeeld nasionale, openbare, navorsings- en nywerheidsbiblioteke en inligtingsentrums om in die hele spektrum van gebruikerbehoefte te kan voorsien.³

Met die genoemde ontwikkeling van die biblioteek- en inligtingwese word egter nog nie optimaal in die inligtingbehoefte van die moderne mens voorsien nie. Hierdie probleem is reeds in die eerste helfte van die twintigste eeu besef toe Wheeler in 1924 'n gemeenskapstudie onderneem het.⁴ Hy was een van die pioniers wat gebruikerbehoefte wou identifiseer om aan die hand daarvan riglyne vir doeltreffender biblioteekbeplanning en -bestuur neer te lê. 'n Ander voorloper in hierdie rigting was Walter Hofmann van die Leipzigerse openbare biblioteek wat reeds so vroeg as 1931 in 'n leserkundige studie tot die gevolgtrekking kom dat 'n openbare biblioteekvoorraad wat nie optimaal aan die leesbehoefte en -belangstelling van die gemeenskap voldoen nie, onderbenut sal wees.⁵ Sedertdien het gebruikerstudie hand oor hand toegeneem. In 1969 meld Line dat - sonder inagneming van die kwaliteit daarvan - tussen 400 en 800 studies oor die inligtingbehoefte van wetenskaplikes afgehandel is.⁶ Hieraan voeg Amlinskii en Devterova in 1976 toe dat die afgelope tien tot twaalf jaar meer as 500 wetenskaplike ondersoeke oor inligtingbehoefte wêreldwyd opgelewer het.⁷ Wat wetenskaplike biblioteekgebruikers betref, word veral in Groot Brittanje in die sewentigerjare op groot skaal navorsing oor inligtingbehoefte aangepak en afgehandel, soos die INFROSS-,⁸ DISISS-⁹ en EISWA-projekte¹⁰ aan die Universiteit van Bath getuig asook die studies wat sedert 1976 in die Centre for Research on User Studies (CRUS)¹¹ aan die Universiteit van Sheffield onderneem word. Die werk waarin Baumgartner as re-

dakteur studies van vooraanstaande leserkundiges in sy land byeengebring het, gee die toon aan vir navorsing oor wetenskaplike inligtingbehoefte wat tot onlangs in Wes-Duitsland uitgevoer is.¹²

Met die totstandkoming van die bogenoemde massa gebruikerstudies is die probleem egter nie opgelos nie; inligtingbehoefte is nog steeds 'n grotendeels onbekende terrein. Dit is eerstens te wyte aan die feit dat 'n aantal gebruikerstudies kwalitatief van 'n lae gehalte is. Die gesaghebbende outeur Barnes kom na 'n grondige kennisname van gebruikerondersoeke tot die gevolgtrekking dat "even the broadest conclusion drawn from such studies need to be examined critically".¹³ Afgesien hiervan het dit sedert die begin van die gebruikerondersoektydperk in die twintigerjare nog nie gekom tot 'n grondliggende filosofie en die vasstel van basiese ondersoekmetodes nie, wat 'n onderlinge vergelyking van hierdie studies uiters bemoeilik. In hierdie verband skryf Stone: "Much of the literature is superficial and piecemeal"¹⁴ en Ford: "There is a general lack of theory and equal lack of adequate definition of experts".¹⁵ As gevolg van die kwalitatiewe, filosofiese en metodologiese gebrek wat die bestaande gebruikerstudies aankleef, moet die 'inligtingbehoefteprobleem' tans nog vanuit sy basis, sy grondbeginsels, sinvol bestudeer word. Intussen word dit uit die massa literatuur hieroor wel duidelik dat hierdie problematiek 'n belangrike uitdaging aan die biblioteek- en inligtingwese en sy navorsers bied.

'n Tweede probleem met gebruikerstudies is dat die objek van ondersoek nie in alle gevalle dieselfde is nie. Dikwels word as gebruikerstudies benoem wat eintlik slegs gebruikstudies is. Bowendien is die begrip 'gebruiker' nie duidelik nie. Hieroor merk Line die volgende op: "This is an awkward and not fully accurate word, but there is no word that means 'one who has a need'". As gevolg van die objek van ondersoek is die meeste sogenaamde gebruikerstudies biblioteek- en inligtingsentrumgeoriënteerd en nie op die werklike en potensiële behoeftes van die gebruikers gerig nie.¹⁷

Wat die situasie in Suid-Afrika betref, is nog min gedoen in vergelyking met die groot aantal studies wat reeds wêreldwyd voltooi is. Die eerste werklike gebruikerondersoek word in 1970 deur Masson onder na-

tuurwetenskaplikes by die WNNR ingestel waarin hy bevind dat hulle nie voldoende geleentheid het om optimaal gebruik te maak van die bestaande bronne op hulle vakgebiede nie.¹⁸ In 1978 voltooi Lor 'n studie om huisartse se inligtingbehoefte vas te stel.¹⁹ Die derde belangrike studie word in 1980 deur Meijer onder geesteswetenskaplikes by die RGN afgehandel, en hy bevind dat verdere navorsing op nasionale vlak gedoen moet word ten einde 'n optimale diens aan gebruikers te kan lewer.²⁰

Die derde probleem met gebruikerstudies is die terminologiese verwarring. Sommige stel 'aanvraag' gelyk aan 'behoefte', ander verwar 'onbewuste' en 'potensiële' behoeftes, ensovoorts. Wie die literatuur deurwerk, moet telkens uit die konteks probeer aflei wat presies onder 'n bepaalde begrip verstaan word. Om die Babelse spraakverwarring in hierdie ondersoek uit te sny, word na die bepaling van die doelstelling spesiale aandag aan begripsomskrywing gegee.

Kortliks saamgevat, behels die probleem wat in hierdie ondersoek ter sake is, die onvoldoende bekendheid met werklike en potensiële gebruikerbehoefte - ten spyte van die bestaande literatuur hieroor - wat tot gevolg het dat die inligtingvoorsiening deur biblioteke en inligting-sentrums nie met moderne inligtingbehoefte tred kan hou nie. Gesien die gespesialiseerde karakter van die kennisontwikkeling in die moderne tyd en die toenemend en gedurig veranderende behoeftes van biblioteekgebruikers,²¹ is dit onmoontlik om hierdie probleem in een studie volledig te bestryk. Die beperkings wat opgelê word, kom in hoofstuk I ter sprake.

(ii) Doelstelling

'n Doel is die uiteindelijke punt wat met sekere aktiwiteite bereik wil word.²²

Die doel met gebruikerstudies kom hier en daar in die literatuur na vore. Walter Hofmann het sy leserkundige studie in 1931 onderneem ten einde riglyne vir doeltreffende biblioteekbestuur en -beplanning uit te stippel.²³ Die doel met gebruikerstudies is eintlik met die definisie van die biblioteekwese gegee. Wat die biblioteke kenmerk in hulle

onderneming om die doel te bereik is, aldus Meijer, "stimulering tot die optimale gebruik van die kulturele erfenis van die mensheid vir soverre dit bestaan uit gedokumenteerde gedagtes wat in of op dokumente vasgelê is".²⁴ Wetenskaplik toegespits kan hulle opdrag kortliks soos volg getipeer word: "Bevordering van die toeganklikheid van (geestes)wetenskaplike inligtingbronne",²⁵ "met die einddoel: om die progressie van die kultuur ... vir sy deel moontlik te maak",²⁶ dus tot kultureel-wetenskaplike verryking.

Sonder noukeurige kennis van die verskeie behoeftes van sy gebruikers-groepe is dit vir die biblioteek- en inligtingberoep hoegenaamd nie moontlik om by die werklike en potensiële, die bestaande en toekomstige inligtingbehoefte aan te pas en hom op doeltreffende aksie voor te berei nie.²⁷ Ten einde hierby hulpdiens te verrig, is hierdie ondersoek gedoen met die doel om die probleme van 'n beperkte gebruikersgroep sodanig te identifiseer dat verdere studies hieroor wetenskaplik geprogrammeer²⁸ en enkele riglyne vir doeltreffende biblioteekbestuur en -beplanning moontlik reeds op grond van die verkreeë resultate getrek kan word.

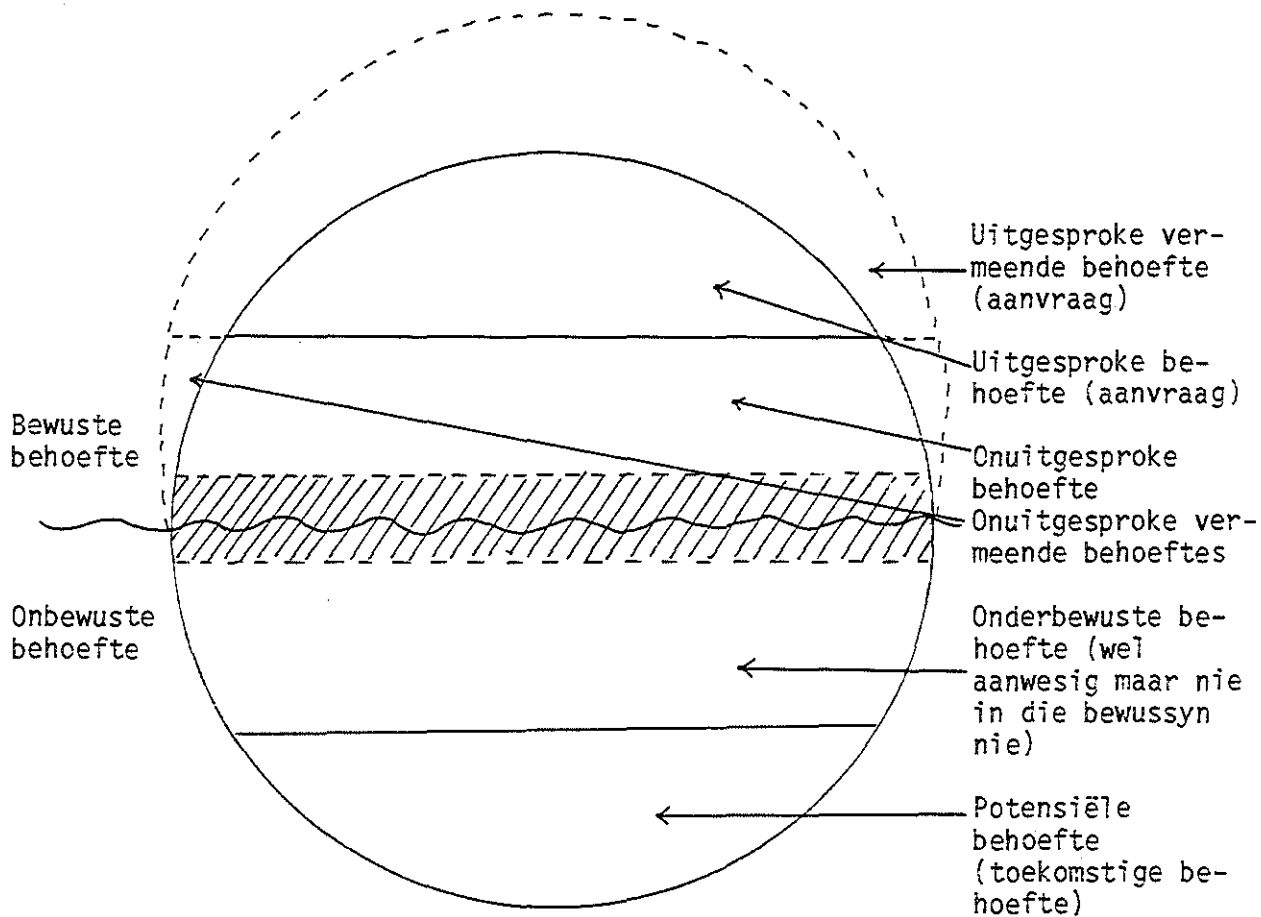
(iii) Begripsomskrywing

Die begrippe wat met hierdie studie verband hou - almal word nie behandel nie maar ten minste binne die raamwerk van omvattende gebruikersondersoeke vermeld - is deur dr. J.G. Meijer welwillend beskikbaar gestel en deur hom skematies voorgestel (kyk figuur 1).

Die 'waterlyn' in figuur 1 is 'n aanduiding van die skeiding van bewuste en onbewuste inligtingbehoefte. Bewuste inligtingbehoefte is die wat onder woorde gebring word of kan word. Die onbewuste bestaan ener syds uit aanwesige behoeftes wat die gebruiker nie ken nie en andersyds uit onbekende toekomstige behoeftes. Die grootste uitdaging vir diegene wat gebruikerondersoeke onderneem, lê in die onbewuste behoeftes, naamlik om dit na die vlak van die bewuste behoeftes te bring. Watter metodologie hiervoor vereis word, moet nog ondersoek na gedoen word.

Figuur 1

SKEMATIESE VOORSTELLING VAN INLIGTINGBEHOEFTES



Die bewuste behoeftes word in figuur 1 vertikaal en horisontaal onderskei. Vertikaal gebeur dit in bewuste uitgesproke en bewuste onuitgesproke behoeftes (in Engels dikwels aangedui respektiewelik as 'demand', 'requirement', 'of 'use' en 'need'). Horisontaal word onderskei tussen werklike en vermeende behoeftes. 'Demand' kan dus sowel werklike as nie-werklike behoeftes insluit. Hierdie studie is tot die begrippe bo die waterlyn in figuur 1 beperk.

Onder gebruiker word in hierdie ondersoek verstaan 'n persoon wat die biblioteek- en inligtingdienste gebruik of behoort te gebruik. In die laaste geval is daar sprake van 'n potensiële gebruiker. 'n Werklike gebruiker is 'n potensiële gebruiker vir sover hy die dienste meer intensief kan gebruik as wat hy tans doen.

(iv) Indeling

In die eerste hoofstuk word die toegepaste metodes verantwoord en vervolgens ook die beperkings en enkele karakteristieke trekke van die ondersoekgroep aangedui. Daarna volg in hoofstukke 2 tot 5 die ontleding van die gegewens wat gedurende die ondersoek ingesamel is volgens die basiese funksies van die biblioteek- en inligtingwese, te wete versameling en ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van inligtingbronne.²⁹ In die slothoofstuk word die ondersoek met enkele breë gevolgtrekkings, die voorgestelde navorsingsprogram en aanbevelings afgesluit.

HOOFSTUK 1

TOEGEPASTE METODES EN TEIKENSGROEP

1.1 VERANTWOORDING VAN TOEGEPASTE METODES

In die literatuur word allerlei metodes genoem aan die hand waarvan gebruikerbehoefte en -probleme vasgestel kan word. Hierdie metodes is deur Lancaster soos volg opgesom:

- . Posvraelys;
- . onderhoudvoering: gestruktureerd of ongestruktureerd; telefonies of direk met respondent; persoonlik of in groepsverband;
- . dagboekmetode;
- . waarneming;
- . sitaatanalise;
- . analise van uitleenrekords, en
- . eksperimentele metode.¹

Posvraelys is 'n basiese en geskikte metode vir die verkryging van data van persone wat fisies moeilik bereikbaar is (byvoorbeeld weens groot afstande).² Hierdie tegniek wat relatief goedkoop is, veral in vergelyking met veral die onderhoudmetode, en bowendien ideaal is in die geval van 'n groot ondersoekgroep, het egter verskeie nadele. Eerstens is daar die probleem van nie-respons. Slegs 'n deel van die ondersoekgroep (dikwels nie meer as ongeveer 60 % nie) vul die vraelys in. Dit kan die verteenwoordiging van die hele populasie in 'n groep benadeel. 'n Verdere nadeel, ongeag hoe noukeurig 'n vraelys geformuleer is, is dat sommige (veral moeilike) vrae nietemin verskillend geïnterpreteer word. Sodoende ontstaan daar onjuisthede in die ingesamelde data waardeur betekenisvolle verwerking verhinder word. Derdens is die moontlikheid van verdere verduideliking van vrae en die stel van dieptevrae uitgesluit in die geval van posvraelys. Vir eksakte data soos geboortedatums, kwalifikasies en dergelyke is posvraelys besonder geskik. Sodra meer komplekse aangeleenthede soos bewuste en onbewuste gebruikerbehoefte egter ondersoek word, is dit nie altyd moontlik om die gewenste data deur middel van posvraelys te

bekom nie. Aangesien gebruikerondersoek kompleks kan wees, is die posvraelysmetode nie geskik geag vir hierdie ondersoek nie.

By toepassing van die onderhoudmetode kommunikeer die onderhoudvoerder persoonlik of in groepverband met die respondente. Gedurende so 'n onderhoud kan verkeerde interpretasies van vrae direk reggestel word, oop vrae makliker gestel word as in die geval van posvraelyste en kan daar dieper op belangrike vrae ingegaan word. Die onderhoudvoerder vul by gestruktureerde onderhoude die vraelyste self in en verseker sodoen- de dat die 'waarheid' aangeteken word en ontvang antwoorde van die vol- ledige ondersoekgroep. Aangesien onderhoudvoering tydrowend en dus duur is, is die getal persone wat betrek kan word uiteraard gering in vergelyking met posvraelyste.³ Die gestruktureerde onderhoudmetode wat geskik is om gegewens oor sake van 'n komplekse aard soos gebrui- kerbehoefte te verkry, is by die onderhawige studie verkies aangesien die meeste data rekenaarmatig verwerk kan word (dit is na ongestruktureerde onderhoudvoering baie moeilik).

Omdat probleme van gebruiker tot gebruiker verskil en diepte-onderhoude met groepe en telefonies veel moeiliker gevoer kan word, is besluit op persoonlike onderhoude in direkte kontak met die respondente. Dit is moontlik om in kombinasie met hierdie tegniek ook van ander metodes gebruik te maak om nuttige aanvullende data in te samei.

By die gebruik van die dagboekmetode teken die betrokke persone hul e aktiwiteite waarvoor data ingesamel word aan, of lê dit op band vas. Aangesien sommige geneig is om die situasie te rooskleurig voor te stel (hulle is in die kalklig) en ander maklik vergeet om die dagboek volle- dig by te hou, is die gegewens wat verstrek word deurgaans nie betrou- baar genoeg om gebruikerpatrone sorgvuldig weer te gee nie.⁴ Om die bogenoemde redes is in hierdie ondersoek nie van die dagboekmetode ge- bruik gemaak nie.

Deur gebruik te maak van die waarneming of observasiemetode wat in die EISWA-projek toegepas is,⁵ word gegewens ingesamel deur vir 'n tyd met persone of groepe saam te leef en elke relevante aktiwiteit aan te teken.⁶ Alhoewel die gebruiker en sy probleme in diepte waargeneem

kan word, is die groep waarby hierdie metode betekenisvol toegepas kan word, te klein vir die identifisering van gebruikerprobleme op die geesteswetenskaplike gebiede wat in hierdie ondersoek betrek word. Die waarnemingsmetode wat uiters geskik vir gevallestudies is,⁷ word weens die omvang van die groep (kyk die volgende onderdeel) nie vir hierdie studie as geskik beskou nie.

Sitaatanalise en die ontleding van uitleenrekords is metodes waardeur die gebruik van inligtingbronne vasgestel kan word. Aangesien die probleme en behoeftes van gebruikers nie aan die hand van dié metode gepeil kan word nie, is dit nie vir hierdie studie gebruik nie.⁸

Die eksperimentele metode waardeur dit moontlik gemaak word om stelsels in die praktyk te toets is op hierdie studie nie van toepassing nie en derhalwe nie gebruik nie.⁹

Die metode wat toegepas is, behels kortliks die volgende: 'n literatuurstudie oor gebruikerbehoefte en die gestruktureerde persoonlike onderhoudsmetode in direkte kontak met die respondente. Die bepaling van die onderhoudsgroep word in die volgende onderdeel behandel.

1.2 TEIKEN GROEP

1.2.1 Omvang van teikengroep

Die behoeftes en probleme van geesteswetenskaplike gebruikers van biblioteke en inligtingentrums is vanselfsprekend die omvattendste en diepste by diegene wat die naaste aan die voorpunt van geesteswetenskaplike denke beweeg, en sluit in navorsers, akademici, praktisyns en besluitnemers op hoë vlak. Die identifisering van hulle probleme en behoeftes sluit uiteraard dié van werkers op laer vlakke ook in. Om die rede is die teikengroep nie saamgestel uit 'n gemiddelde geesteswetenskaplike gebruikersgroep nie, maar uit bogenoemde topgroep geesteswetenskaplikes.

Ten einde die aantal persone en vakgebiede wetenskaplik te kan bepaal is die RGN se Instituut vir Statistiese Navorsing om advies genader, en

is daar aanbeveel om in die geval van 'n teikengroep minstens 25 en hoogstens 30 persone per vakgebied te kies.

Aangesien die onderhoude volgens beraming elk omtrent twee uur sou duur, kon hoogstens drie onderhoude per dag gereël en dus ongeveer 15 onderhoude per werksweek gevoer word. Met inagneming van reistyd en die feit dat twee en 'n halwe maand vir die onderhoude gereserveer was, is besluit om 'n maksimum van 140 tot 150 onderhoude te voer en om die behoeftes op vyf geesteswetenskaplike vakgebiede te bepaal. Ten einde die reistyd te beperk, is verder besluit om geografies nie buite die grense van Transvaal te gaan nie aangesien so'n groot persentasie van die land se bevolking (insluitende akademici, navorsers en nyweraars) in Transvaal gevestig is.

Wat die vyf geesteswetenskaplike vakgebiede betref, is gebiede gekies wat volgens die Navorsingsprioriteitekomitee die hoogste prioriteit binne die Suid-Afrikaanse Plan vir Geesteswetenskaplike Navorsing (SAPGN)¹¹ geniet, naamlik:

- . Sosiologie;
- . Regte;
- . Ekonomie;
- . Publieke Administrasie, en
- . Psigologie.

Ten einde die teikengroep te identifiseer, is navorsings- en ander instansies wat op die betrokke vakgebiede navorsing verrig asook die betrokke departementshoofde van vier universiteite genader om persone aan te wys.¹² Almal het welwillend hulle samewerking hiertoe verleen.

Dat onderhoude boeiend was, blyk reeds by die eerste kennisname van die uitgelese teikengroep in die volgende onderdeel.

1.2.2 Karakteristieke van teikengroep

Gedurende die onderhoude is eerstens 'n aantal vrae gestel om enkele karakteristieke van die ondersoekgroep te kan bepaal, en wat ten nouste verband hou met die inligtingbehoefte van respondente.¹³

Die gegewens wat insake die teikengroep self ingesamel is, bestaan uit persoonlike data soos ouderdom, organisasies waaraan verbonde, navorsingsondervinding en onderrig in biblioteekgebruik. Hierdie karakteristieke word in tabelle 1 tot 8 aangedui. (Die afwykings in die tabelle beloop deurgaans maksimaal 0,1 %)

Die hoogste akademiese kwalifikasies is gevra¹⁴ ten einde vas te stel in hoeverre die lede van die ondersoekgroep inderdaad tot die topgroep van navorsers, dosente, nagraadse studente en praktisyns behoort asook om te bepaal of inligtingbehoefte deur akademiese kwalifikasiepeil beïnvloed word en indien wel, in watter mate.

Tabel 1
RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE KWALIFIKASIES VOLGENS VAKGEBIED

KWALIFIKASIE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Pegte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
BACCALAUREUS- GRAAD	3,6			10,7		2,7
HONNEURSGRAAD	17,9	28,6	7,1	14,3	17,9	17,1
MAGISTERGRAAD	50,0	17,9	57,1	46,4	42,9	42,9
DOKTORSGRAAD	28,6	53,6	35,7	28,6	39,3	37,2
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Uit die tabel blyk dat 80 % van die respondente 'n magister- of doktorsgraad het. Alhoewel akademiese kwalifikasies nie as vereiste gestel is by die samestelling van die teikengroep nie, bevestig dit dat

die oorgrote meerderheid respondente akademies in die topgroep val. Opmerklik is dat meer as 50 % van die regs kundiges 'n doktorsgraad het, terwyl in die oorblywende vier vakgebiede die gemiddelde persentasie doktorsgrade slegs 33 % beloop.

Verder is gegewens ingewin oor die beroepstatus van respondente.¹⁵ As kriterium is geneem dat persone wat selfstandig werk of as hoofde van afdelings leiding gee aan een of meer persone op 'n senior vlak, op die hoë vlak is; persone wat grotendeels selfstandig maar onder beperkte toesig werk, die middelvlak uitmaak, en persone wat grootliks onder die leiding van 'n hoof werk, op die juniorvlak is. Volgens hierdie indeling is bevind dat 56,4 % van die groep op hoë vlak, 30 % op middelvlak en 13,6 % op juniorvlak werk. Hierdie gegewens is ingesamel ten einde te kan bepaal of 'n persoon se beroepstatus enige invloed op sy literatuurgebruikspatrone uitoefen.

Tabel 2

OUDERDOM VAN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED

OUDERDOM	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
22 - 29 jr	17,9	14,3	17,9	25,0	10,7	17,1
30 - 34 jr	28,6	21,4	10,7	25,0	14,3	20,0
35 - 38 jr	3,6	32,1	35,7	14,3	28,6	22,9
39 - 43 jr	28,6	14,3	21,4	10,7	25,0	20,0
44 - 68 jr	21,4	17,9	14,3	25,0	21,4	20,0
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Respondente se ouderdom is vasgestel ten einde te kan bepaal in hoeverre dit verband hou met die toename, afname of ander veranderinge in gebruikerbehoefte.¹⁶ Die ouderdomsgroepe word in tabel 2 vermeld.

Dit is opvallend dat persone reeds op twee-en-twintigjarige ouderdom die studie- en navorsingsterrein betree het. Die gemiddelde ouderdom van die groep is 37,9¹⁷ jaar wat relatief jonk is as in ag geneem word dat 'n persoon akademies aktief kan bly tot na 65 jaar. Een van die faktore wat daartoe bydra, is dat persone bo die gemiddelde ouderdom toenemend na administratiewe poste bevorder word. Die vakgebied psigologie het die minste respondente in hulie twintigerjare en die vakgebied publieke administrasie die meeste bo vier-en-veertig jaar. Deur 'n spesiale indeling van ouderdomsgroepe te maak vorm elkeen van die vyf groepe ongeveer 20 % van die totale ondersoekgroep. Ruim 60 % is ouer as 35 jaar.

Die verskeie hoedanighede waarin navorsing gedoen word (byvoorbeeld veral teoreties of hoofsaaklik prakties gerig of 'n ewewig tussen dié twee), kan 'n divergensie van gebruikerbehoefte tot gevolg hê. Vandaar dat ook die genoemde hoedanighede ondersoek is.¹⁸

Die bevindings in tabel 3 toon dat die vier hoofgroepe onderskeidelik navorsers, dosente, nagraadse studente en praktisyns is. Omdat die klem in hierdie studie op navorsing geplaas word, is slegs praktisyns wat nagraads studeer en dosente vir soverre hulie navorsingsgerig is, ingesluit. Nagraadse studie, wat selde voltyds gedoen word, is gekoppel aan verskeie van die hoofgroepe. Dit blyk ook dat ongeveer 'n derde van die groep uit navorsers en meer as helfte uit dosente bestaan.

Tabel 3

PRIMÊRE HOEDANIGHEID WAARIN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) NAVORSING VEPRIG
VOLGENS VAKGEBIED

HOEDANIGHEID	VAKGEBIEDE					Totaal
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	N=140
Navorsers	25,0	35,7	21,4	21,4	39,3	28,6
Navorsers/ Nagraadse student	21,4		7,1			5,7
Dosent	42,9	42,9	39,3	39,3	35,7	40,0
Dosent/ Nagraadse student	7,1	21,4	10,7	7,1	10,7	11,4
Voltydse nagraadse student			3,6			0,7
Praktisyn/ Nagraadse student	3,6		17,9	32,1	14,3	13,6
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Tabel 4

RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE VERBONDENHEID AAN INSTANSIES

INSTANSIE	GETAL RESPONDENTE N=140	
	Per Instansie	Per instansie kategorie
<u>Universiteite</u>		
PU vir CHO*	13,6	
RAU*	14,4	
UP*	15,0	
UNISA*	20,0	63,0
<u>Navorsingsinstansies</u>		
Afrika Instituut	0,7	
Afrikaanse Handelsinstituut	0,7	
BENSO*	1,4	
BEPA*	1,4	
RGN*	15,7	19,9
<u>Staatsdepartemente</u>		
Departement Binnelandse Sake	0,7	
Kommissie vir Administrasie	2,1	
Departement Landbouvoorligting	0,7	
Departement Mannekrag	0,7	
Staatsveiligheidsraad	0,7	
Suid-Afrikaanse Weermag	1,4	6,3
<u>Ander Instansies</u>		
N.G. Kerk van Suid-Afrika	0,7	
Suid-Afrikaanse Reserwebank	4,4	
Suid-Afrikaanse Spoorweë en Hawens	5,7	10,8
TOTAAL	100	100

*Sien aantekening 19 van hoofstuk 1.

Die tabel toon dat 63 % van die teikengroep aan universiteite verbonde is, byna 20 % aan navorsingsinstansies en net meer as 17 % aan staatsdepartemente en ander organisasies. Die aantal respondente wat aan Unisa verbonde is, is besonder hoog; dit kan eerstens toegeskryf word

aan die feit dat sowel dosente wat nagraadse studente is as navorsers aan die Instituut vir Vergelykende Regstudies van Unisa betrek is, en tweedens dat groter getalle dosente en nagraadse studente by hierdie as by ander universiteite ingeskryf is.

In totaal is 18 instansies waardeur in wisselende mate navorsing onderneem word, in hierdie ondersoek betrek. Wat betref die tyd wat respondente aan navorsing bestee, word nadere besonderhede verder in hierdie hoofstuk aangebied.

Tabel 5

RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE NAVORSINGSONDERVINDING VOLGENS VAKGEBIED

NAVORSINGS- ONDERVINDING	VAKGEBIEDE					Totaal
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	N=140
2-24 maande	10,7	17,9	10,7	17,9	21,4	15,7
25-38 maande	28,6	14,3	14,3	3,6	10,7	14,3
42-66 maande	14,3	17,9	17,9	21,4	25,0	19,3
72-114 maande	17,9	7,1	10,7	14,3	25,0	15,0
120-168 maande	14,3	28,6	35,7	25,0	17,9	24,3
170-432 maande	14,3	14,3	10,7	17,9	-	11,4
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Omdat gebruikerbehoefte waarskynlik deur die mate van navorsingsonder-
vinding beïnvloed word, is ondersoek ook daarna ingestel.²⁰

Uit die tabel blyk dat ongeveer 85 % van die ondersoekgroep meer as twee jaar en 70 % meer as drie en 'n half jaar navorsingsondervinding het. Gedurende die eersgenoemde tydperk behoort persone reeds intensief met die meeste aspekte van literatuurstudie en biblioteekgebruik te doen gekry het. Die teikengroep kan derhalwe as voldoende toegerus beskou word om probleme met betrekking tot hulle literatuurgebruik uit te wys, veral as in gedagte gehou word dat meer as 60 % bo 35 jaar is. (Vgl. tabel 2.)

Ten einde te bepaal in hoeverre die lede van die groep navorsingsgerig is, is aan die respondente gevra watter persentasie van hulle tyd in 'n werksdag aan navorsing of studie bestee word.²¹ Laasgenoemde verwys na studie wat van dosente vereis word om op die hoogte van ontwikkeling in hulle doseerterrein te bly, asook agtergrondstudie vir die opstel van nuwe kursusse.

Die antwoorde op hierdie vraag het aan die lig gebring dat respondente nie al hul werksure aan navorsing bestee nie. Navorsers doen ook ander vakkundige werk en dosente bestee baie werksure aan onderrig. Aldus die respondente kan die tyd wat hulle aan navorsing bestee, egter relatief suiwer weergegee word. Volgens hulle skatting wy 45,7 % van die groep meer as 60 %, werktyd, 28,6 % van die groep tussen 40 en 59 % werktyd en die ander 25,7 % minder as 40 % dog ten minste 25 % van hulle werktyd aan navorsing of studie.

Respondente wat op hoëvlak werksaam is, het soveel leidinggewende en administratiewe werksaamhede om te verrig dat 35,4 % van hulle tussen 25 en 40 %, 32,9 % van hulle tussen 40 en 60 % en slegs 31,6 % van hulle meer as 60 % van hulle tyd aan navorsing of studie kan wy.

Uit die antwoorde is dit voorts duidelik dat die grootste gedeelte van die ondersoekgroep verreweg die meeste van hulle tyd aan navorsing of studie bestee.

In die geval van interdisiplinêre studie waardeur 'n persoon gegewens in en buite sy eie vakgebied verkry, word sy inligtingbehoefte gaandeweg kompleks. Een persoon kan nog in sekere gevalle, ten minste waar

die bronnevoorraad oor sy vakgebied nie besonder omvangryk is nie, 'n oorsig oor sy vakgebied bekom en byhou. Wanneer sy behoeftes en belangstelling egter buite sy vakgebied uitbrei, kan hy nie meer 'n oorsig oor al die literatuur op die vakterreine verkry nie aangesien dit te omvangryk is vir kennisname en verkryging van die brokkies inligting wat hy benodig. Dit alles noodsaak die deeglike navorser om biblioteke hulpmiddels te gebruik: hoe wyer sy interdissiplinêre werksaamhede uitkring, des te hoër word die eise wat aan biblioteke gestel word.

Om vas te stel in hoeverre die persone in die teikengroep interdissiplinêr studeer en watter vakdissiplines daarby betrokke is, is vrae oor hierdie aangeleentheid in die vraelys ingesluit.²²

Die antwoorde toon duidelik dat 87,1 % van die totale groep interdissiplinêr studeer en wel soos volg in die onderskeie vakgebiede:

Sosiologie	85,7 %;
Regte	78,6 %;
Ekonomie	96,5 %;
Publieke Administrasie	97,9 %, en
Psigologie	82,2 %.

Die betrokke vakgebiede word in tabel 6 weergegee. Die tabel toon dat in sekere vakgebiede in groter mate interdissiplinêr gestudeer word as in ander. Die vakgebied Regte is byvoorbeeld oor die algemeen minder aangewys op ander vakgebiede, terwyl die vakgebied Ekonomie weer van so 'n aard is dat feitlik alle persone wat in die vakgebied werk by ander dissiplines moet gaan 'leen'. Die genoemde 'interdissiplinêre' gebruikerbehoefte stel hoë eise aan biblioteke en inligtingsentrums ten opsigte van versamelings-, ontsluitings-, verwysings- en beskikbaarstellingsaktiwiteite.

Tabel 6

RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) WAT INLIGTING INTERDISSIPLINÊR BEKOM VOLGENS
VAKGEBIED

DISSIPLINE WAARUIT INLIGTING BEKOM WORD	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Antropologie	46,4	10,7	17,9	28,6	25,0	25,7
Bestuurswese	-	3,6	3,6	25,0	10,7	8,6
Biblioteekkunde	-	3,6	-	3,6	-	1,4
Ekonomie	25,0	42,9	-	64,3	14,3	29,3
Filosofie	28,6	35,7	21,4	17,9	17,9	24,3
Geografie	3,6	-	3,6	3,6	7,1	3,6
Geologie	-	-	3,6	-	-	0,7
Geskiedenis	14,3	10,7	17,9	14,3	3,6	12,2
Ingenieurswese	-	3,6	7,1	3,6	-	2,9
Kibernetika	14,3	-	-	-	7,1	4,3
Kommunikasiekunde	17,9	-	7,1	7,1	10,7	8,6
Kriminologie	3,6	-	-	-	7,1	2,1
Landbou	-	-	14,3	-	-	2,9
Maatskaplike werk	17,9	-	-	-	14,3	6,4
Medies	7,1	3,6	3,6	-	25,0	7,9
Opvoedkunde	10,7	3,6	3,6	-	32,1	10,0
Psigologie	53,6	10,7	14,3	10,7	-	17,9
Publieke Admini- strasie	17,9	25,0	32,1	-	3,6	15,7
Regte	14,3	-	7,1	3,6	14,3	7,9
Pekenaarwetenskap	-	-	7,1	7,1	3,6	3,6
Rekeningkunde	-	3,6	3,6	-	-	1,4
Sosiologie	-	32,1	21,4	46,4	60,7	32,1
Staatsleer	17,9	21,4	46,4	14,3	7,1	21,4
Stads- en Streeks- beplanning	3,6	-	3,6	7,1	3,6	3,6
Statistiek	35,7	10,7	60,7	28,6	25,0	32,1
Taalwetenskap	3,6	3,6	-	3,6	7,1	3,6
Teologie	10,7	3,6	-	3,6	14,3	6,4
Wetenskapsleer	-	-	3,6	3,6	-	1,4
Wiskunde	7,1	-	32,1	10,7	10,7	12,1

Ten einde vas te stel waar inligtingdienste vir topnavorsers en akademiëci geleë is, watter dienste gelewer word, watter gebruik daarvan gemaak word en waarom dit gebruik word, is 'n aantal relevante vrae gestel.²³

Uit die antwoorde blyk dat 36,4 % van die ondergroep slegs een biblioteek gebruik; 23,6 % gebruik twee biblioteke, 24,3 % drie biblioteke, 10,0 % vier biblioteke, 0,7 % vyf biblioteke, 2,9 % ses biblioteke, 0,7 % agt biblioteke en 0,7 % nege biblioteke.

Van die verskillende biblioteektipes word universiteitsbiblioteke die meeste gebruik en wel deur 85,7 % van die groep. Gespesialiseerde biblioteke word die tweede meeste gebruik, naamlik deur 52,1 %, terwyl nasionale biblioteke deur 17,1 % en openbare biblioteke deur 6,4 % van die groep gebruik word.

Die voorkeure vir biblioteektipes by die teikengroep is beperk tot universiteitsbiblioteke en gespesialiseerde biblioteke wat onderskeidelik die meeste en tweede meeste gebruik word - 67,11 % van die ondergroep gee voorkeur aan universiteitsbiblioteke teenoor 32,9 % wat aan gespesialiseerde biblioteke voorrang gee. Hierdie getalle kom nagenoeg ooreen met die in tabel 4 (respondente verbonde aan universiteite: 63,0 %, en navorsers in ander instansies: 37,0 %).

Na aanleiding van die vraag waarom 'n bepaalde biblioteek tipe verkies word, is drie redes aangevoer. Eerstens dat die dienste en voorraad van die verkose biblioteek die beste is; 77,9 % van die respondente was van dié mening. Tweedens is deur 55,7 % van die ondergroep die ligging van die biblioteek as enigste of bykomende motivering aangevoer, waaraan hulle toegevoeg het dat die biblioteek wat die naaste aan hulle geleë is die dikwels gebruik word, ongeag of die biblioteek se versameling swakker is as die van 'n verder geleë biblioteek. Lancas-

ter het dit ook bevind en in hierdie verband sê hy dat "physical accessibility in itself is unusually important".²⁴ Derdens word deur 5,7 % van die respondente genoem dat enige biblioteek wat toeganklik is vir hulle die belangrikste is. Saamgevat in volgorde van belangrikheid die redes waarom aan 'n bepaalde biblioteek voorkeur gegee word:

- . die kwaliteit van die voorraad en dienste van die biblioteek;
- . die gerieflike ligging van 'n biblioteek, en
- . die toeganklikheid van die biblioteek.

Ten einde be bepaal watter invloed opleiding in biblioteekgebruik op die gebruikspatrone van die lede van die ondersoekgroep het, is 'n vraag oor dié aangeleentheid in die vraelys ingesluit. Uit die antwoorde daarop blyk duidelik dat die respondente oriënteringskursusse soos wat dit aan verskeie universiteite aangebied word, nie as opleiding beskou nie maar slegs as bekendstelling. "Dit maak dit slegs makliker om na die bibliotekaris te gaan as jy weet wie hy is," het een van die respondente dit gestel.²⁵ Verder is die getal respondente wat wel opleiding in biblioteekgebruik ondergaan het so gering dat dit nie as verdeler in die verwerking van die gegewens gebruik kon word nie. Die opleiding wat respondente in hierdie opsig ontvang het, word in tabel 7 weergegee. Aangesien 'n aantal respondente opleiding in meer as een instansie ontvang het en sodoende meer as een instansie genoem het, is sommige van die totale in hierdie tabel hoër as 100 %.

Uit die tabel blyk dat slegs 24,6 % van die ondersoekgroep opleiding in biblioteekgebruik ontvang het en dat die meeste van die betrokke persone dit aan 'n universiteitsbiblioteek ontvang het, teenoor 'n nulpersentasie onderrig in die gebruik van 'n gespesialiseerde biblioteek. Die enigste instansie wat noemenswaardige aandag aan geprogrammeerde opleiding vir geesteswetenskaplikes op hoëvlak in biblioteekgebruik skenk, is volgens die gegewens in tabel 7 die universiteitsbiblioteek.

Tabel 7

INSTANSIES WAAR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) OPLEIDING IN BIBLIOTEEKGEBRUIK
ONTVANG HET VOLGENS VAKGEBIED

INSTANSIE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Laerskoolbiblioteek	7,1	3,6				2,1
Hoërskoolbiblioteek	7,1	7,1	3,6	3,6		4,3
Onderwyskollege- biblioteek	3,6		3,6			1,4
Universiteits- biblioteek	28,6	14,3	10,7	28,6	17,9	20,0
Werkkring			3,6	3,6		1,4
Geen opleiding	67,9	82,1	82,1	67,9	82,1	76,4

1.3 EVALUERING VAN BIBLIOTEEK- EN INLIGTINGDIENSTE DEUR TEIKENSGROEP

Elke onderhoud is afgesluit met 'n evaluering op 'n vyfpuntskaal van die betrokke biblioteek- en inligtingdienste, waarby alle probleme met en voorstelle ter verbetering van die dienste genoem kon word.²⁶ Die genoemde evaluering (kyk tabel 8) word opsetlik in hierdie hoofstuk ingesluit ten einde by die gedetailleerde ondersoek in die volgende hoofstukke 'n vergelyking te kan tref tussen wat die respondente sê en wat hulle werklik voel. Die probleme met en voorstelle ter verbetering van die biblioteek- en inligtingdienste kom by die betrokke onderdele in hoofstukke twee tot vyf ter sprake.

Tabel 8

RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE EVALUERING VAN BIBLIOTEEK- EN INLIGTING-DIENSTE VOLGENS VAKGEBIED

EVALUERING	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Onvoldoende					3,6	0,7
Swak	3,6					0,7
Bevredigend	7,1	14,3	7,1	7,1	10,7	9,3
Goed	60,7	60,7	67,9	78,6	42,9	62,2
Uitstekend	28,6	25,0	25,0	14,3	42,9	27,1
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Byna nege uit elke tien respondente sê dat hulle die biblioteek- en inligtingdienste waarvan hulle gebruik maak, goed of uitstekend vind.

1.4 GEVOLGTREKKINGS

Uit die bevindings in hierdie hoofstuk vloei enkele gevolgtrekkings voort en wel die volgende.

- Die kwalifikasies, ouderdomverspreiding, gemiddelde navorsingsondervinding en tyd wat aan navorsing bestee word asook die spektrum van instansies wat verteenwoordig word, maak dat die ondersoekgroep 'n geskikte teikengroep is om inligtingbehoefte en probleme met betrekking tot voorsiening daarin te help identifiseer.

- . Die interdisiplinêre aard van moderne geesteswetenskaplike navorsing stel dienooreenkomstige eise aan die versameling en ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van relevante gekoördede gedagtes wat dokumentêr vasgelê is.
- . Van die wetenskaplike skool- en navorsingsbiblioteke is die universiteitsbiblioteek volgens die respondente die enigste tipe wat noemenswaardige geprogrammeerde aandag skenk aan opleiding in biblioteekgebruik vir geesteswetenskaplikes op hoë vlak.

In die loop van hierdie studie word die probleme insake gebruikerbehoefte in detail ondersoek en volgens die basiese funksies van die biblioteek- en inligtingwese bepaal. In hoofstuk 2, "Behoeftes met betrekking tot die versameling van inligtingbronne", word stilgestaan by gebruikerbehoefte in verband met die versameling van inligtingbronne. Daarna word in die hoofstukke 3 tot 5 agtereenvolgens aandag gegee aan behoeftes wat betref ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van inligtingbronne.

HOOFSTUK 2

BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE VERSAMELING VAN INLIGTINGBRONNE

Hierdie hoofstuk wat handel oor die bevindinge by die teikengroep oor die gedokumenteerde inligtingbronne wat hulle benodig, bestaan uit drie hoofdele. In die eerste deel kom die gebruiker se aandeel in die keuring en seleksie van die biblioteekvoorraad ter sprake: in die tweede deel word ondersoek ingestel na die soorte inligtingbronne wat hy gebruik en die waarde daarvan, en derdens word aan die respondente se evaluering van die biblioteekvoorraad aandag gegee.

2.1 GEBRUIKERS SE AANDEEL IN KEURING EN SELEKSIE VAN BIBLIOTEKÊRE INLIGTINGBRONNE

Ten einde vas te stel in watter mate gebruikers in staat is om 'n sinvolle bydrae te kan maak tot die opbou van die voorraad van die biblioteke waarby hulle primêr betrokke is,¹ is eerstens vrae gestel oor die oorsig wat die respondente dink hulle het oor die bibliotekêre voorraad per vakgebied.² Alhoewel dit vir hulle moeilik was om sodanige oorsig korrek in persentasies aan te dui, kon slegs een respondent geen persentasie noem nie omdat hy gemeen het sy antwoord sou nie betroubaar wees nie.

Uit die antwoorde wat verkry is, blyk dat gemiddeld 75,7 % van die respondente hulle oorsig oor die voorraad van die vakgebied waarop hulle werk op meer as 60 % raam.

Nadat die oorsig van die bibliotekêre voorraad op die vakgebied waarop hy werk deur elke betrokke respondent geraam is, is voorts gevra hoe hy hierdie oorsig verkry het.³ Die wyses waarop die respondente dit verkry het, word in tabel 9 weergegee.

Uit die tabel blyk dat die intensiewe gebruik van die vakvoorraad en snuffel die twee faktore is wat vir verreweg die meeste respondente die grootste bydrae lewer tot die verkryging van 'n oorsig oor die bronne op hulle vakgebied.

Tabel 9

WYSE WAAROP RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) 'N OORSIG OOR HULLE BIBLIOTEKÊRE BRONNE VERKRY VOLGENS VAKGEBIED

WYSE VAN BRON- VERKRYGING	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Intensiewe gebruik van vakvoorraad in biblioteek	96,4	96,4	92,9	96,4	92,9	95,0
Deur snuffel	96,4	96,4	85,7	92,9	92,9	92,9
Raadpleging van die biblioteek katalogus	32,1	21,4	50,0	42,9	42,9	37,9
Kennisname van die aanwinstlyste/rak met nuwe aanwinste	89,3	92,9	96,4	71,4	89,3	87,9
Eie rekordhouding	53,6	39,3	53,6	57,1	42,9	49,3
Advies aan biblio- teekpersoneel met ontsluiting	3,6	14,3			7,1	5,0

Voorts blyk dat selfs die bestudering van aanwinstlyste of die raadpleging van nuwe aanwinste wat uitgestal word (87,9 %) en eie rekordhouding (49,3 %) 'n groot aandeel het in die respondente se oorsig oor die voorraad op hul vakgebied. Net meer as 'n derde van die ondersoekgroep raadpleeg die biblioteek katalogus om 'n oorsig oor die betrokke vakvoorrade te kry.

Aangesien die biblioteek katalogus die vakvoorrade van 'n biblioteek in sy geheel weerspieël - uitgeleende inligtingbronne en bronne wat deur

klassifikasie by ander vakgebiede geplaas is, kan byvoorbeeld uitsluitlik aan die hand van die katalogus geïdentifiseer word - is dit die enigste hulpmiddel waardeur die omvang van betrokke bibliotekêre vakvoorrade bepaal kan word. Sodoende is raadpleging van die katalogus die voorvereiste vir die verkryging van 'n omvattende oorsig oor die genoemde vakvoorrade. Die feit dat net 'n derde van die ondergroep die katalogus gebruik om so 'n oorsig te kry, dui daarop dat ongeveer twee derdes van die teikengroep 'n onvolkome oorsig oor die betrokke biblioteekvoorraad het. Die vraag waarom die katalogus onvoldoende geraadpleeg word, kom in hoofstuk 3 ter sprake.

Wat betref die aandeel wat biblioteekgebruikers in die uitbou van biblioteekvoorrade behoort te hê, is respondente afgesien van die geraamde oorsig oor vakvoorrade en die wyses waarop hulle dit verkry, ook gevra na hulle aandeel in die keuring, seleksie en aankoop van bibliotekêre inligtingbronne.⁴ Omdat elke respondent 'n spesialis op sy vakgebied is en nie 'n generalis nie, is die lede van die ondergroep bevoeg en in staat en derhalwe die aangewese persone om inligtingbronne te keur, met ander woorde te bepaal of 'n bron vir aankoop in aanmerking moet kom al dan nie. Seleksie volg na keuring. Elke goedgekeurde inligtingbron behoort nie noodwendig aangekoop te word nie. By sinvolle seleksie word die bestaande vakvoorraad in die lig van die hele biblioteekvoorraad asook voorrade van nabygeleë biblioteke voor oë gehou sodat deur 'n versigtige aankoopbeleid die balans in die betrokke vak- en hele biblioteekvoorrade gehandhaaf en verbeter kan word. Omdat biblioteekgebruikers nie 'n voldoende oorsig oor die voorrade van hulle eie en naburige biblioteke het nie, behoort hulle nie 'n deurslaggewende stem in seleksie te hê nie, maar met keuring van inligtingbronne te volstaan, en die seleksie- en aankoopaktiwiteite hoofsaaklik aan professionele bibliotekarisse oor te laat.

Die werklike stand van sake rakende keuring, seleksie en aankoop van inligtingbronne en die metodes wat daarby aangewend word, word in tabel 10 aangedui. Aangesien meer as een metode deur respondente aangedui kon word en ook wel genoem is, is die vertikale totale hoër as 100 %.

Van die 85 % wat wel aan die genoemde aktiwiteite in tabel 10 deelneem,

is daar slegs een persoon (0,7 %) wat geen aanbevelings vir aankoop aan sy biblioteek doen nie. Hy behoort tot die leidinggewende groep van 23,5 % wat die aanbevelings van hul personeel goedkeur. Uit die tabel blyk duidelik dat die respondente sowel keur (in 'n aanbevelende hoedanigheid) as selekteer (soms in aanbevelende en altyd in goedkeurende hoedanigheid). Dit hou in dat wetenskaplike en navorsingsbiblioteke die seleksie van inligtingbronne aan hul gebruikers oorlaat, selfs in sommige gevalle in die mate dat inligtingbronne wat bibliotekarisse wil aanskaf, eers deur die gebruikers gekeur en geselekteer moet word (kyk die derde metode in die tabel).

Tabel 10

METODES WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) BY KEURING EN SELEKSIE VAN BIBLIOTEKÊRE INLIGTINGBRONNE AANWEND VOLGENS VAKGEBIED

METODE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Aanbevelings aan biblioteek	85,7	89,3	96,4	64,3	85,7	84,3
Goedkeuring van aanbevelings aan biblioteek as hoof van 'n navorsingseenheid of departement	35,7	32,1	21,4	10,7	17,9	23,5
Goedkeuring van aanbevelings vanuit biblioteke	3,6	3,6	7,1			2,8
Aankope vir biblioteek tydens buitelandse reise	7,1					1,9
Keur, selekteer en koop nie	10,7	10,7	3,6	35,7	14,3	15,0

Die kriteria wat die teikengroep vir die keuring, seleksie en aankoop van bibliotekêre inligtingbronne aanwend, word in tabel 11 weergegee.

Tabel 11

KRITERIA WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VIR DIE KEURING EN SELEKSIE VAN BIBLIOTEKÊRE INLIGTINGBRONNE AANWEND VOLGENS VAKGEBIED

KRITERIUM	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Titel van publi- kasie	57,1	71,4	85,7	46,4	60,7	64,2
Prys van publi- kasie	17,9	17,9	35,7	7,1	17,9	19,3
Die uitgewer	10,7	28,6	14,3	10,7	21,4	17,1
Bekendheid van outeur	78,6	82,1	78,6	50,0	75,0	72,8
Aktualiteit van onderwerp	89,3	82,1	92,9	60,7	85,7	82,1
Besprekings in vaktydskrifte	75,0	71,4	92,9	50,0	67,9	71,4
Aanhalings deur be- langrike outeurs	75,0	78,6	82,1	50,0	71,4	71,4
Resentheid van publikasie	7,1	17,9	25,0	21,4	10,7	16,4
Leemtes in biblio- teekvoorraad	7,1	10,7	14,3	7,1	14,3	10,7
Inligting in uitge- wersaankondigings	42,9	28,6	42,9	32,1	25,0	34,3

Dit blyk uit die tabel dat die aktualiteit van die onderwerp waaroor die bron handel vir die oorgrote meerderheid van die ondersoekgroep die deurslaggewende faktor by keuring en seleksie is. Daarna volg die bekendheid van die outeur en die aanhalings of besprekings van die bron deur gesaghebbende outeurs in vaktyskrifte. Die titel word ook as 'n belangrike kriterium beskou, waarskynlik omdat dit soms 'n aanduiding gee van die onderwerp waaroor die bron handel. Daarenteen word die prys deur slegs 19,3 % as 'n faktor genoem en die uitgewer deur slegs 17,1 % van die groep.

Die feit dat nie een uit vyf persone die prys en slegs een uit tien persone die leemtes in die biblioteekvoorraad by keuring en seleksie in ag neem, onderstreep die stelling dat seleksie nie doeltreffend deur gebruikers uitgevoer kan word nie.⁵

Die inligting in uitgewersaankondigings word deur ongeveer 'n derde van die gebruikers (34,3 %) as kriterium gestel. Op die vraag waarom hierdie bron wat die eerste (al is dit ook adverterende) inligting oor die inhoud van bronne gee, so min gebruik word, is tweëreï antwoorde gegee. Sommige respondente voer aan dat die gegewens wat deur uitgewers verskaf word nie sonder vooroordeel is nie en soms onjuis (en daarom van weinig waarde) is. Voorts is opgemerk dat hierdie gegewens nie vol-doende is nie of nie betyds deur biblioteke aan gebruikers deurgegee word nie.

2.2 SOORTE GERAADPLEEGDE INLIGTINGBRONNE EN HULLE WAARDE

Ten einde te kan bepaal in watter mate bestaande biblioteekvoorrade daadwerklik in gebruikerbehoefte voorsien, is 'n aantal vrae gestel oor die soort inligtingbronne wat deur respondente geraadpleeg word en die waarde wat elke tipe bron vir hulle het.⁶ Aan die soorte inligtingbronne wat hulle deur middel van biblioteke en buite biblioteke om verkry, word vervolgens aandag geskenk.

2.2.1 Soorte inligtingbronne wat deur biblioteke verkry word en waarde daarvan

In tabel 12 word die soorte bibliotekêre inligtingbronne wat geraadpleeg

word volgens vakgebiede weergegee. Elke vakgebied is in ses kolomme verdeel. Die eerste vyf kolomme dui die waardetoekenning aan wat die respondente (in persentasies) op 'n vyfpuntskaal aan die verskillende bronne toegeken het. Die sesde kolom is die totaal van die vorige vyf en dui aan watter persentasie van die persone per vakgebied elke tipe bron gebruik.

Uit die tabel blyk dat boeke en tydskrifte deur verreweg die meeste persone van die hoogste waarde geag word; respektiewelik 85,6 en 83,6 % van die ondersoekgroep beskou boeke en tydskrifte van deurslaggewende of hoë belang vir hul navorsing. Ofskoon proefskrifte en verhandelinge, deurgaans gesaghebbende en goed gefundeerde bronne, deur 97,9 % van die respondente gebruik word, beskou slegs 47,2 % (minder as die helfte) dit as van deurslaggewende of hoë belang. Dieselfde geld vir regeringspublikasies wat deur 79,3 % gebruik word, maar slegs deur 44,3 % as van deurslaggewende of hoë belang beskou word.

Op die vraag waarom sekere dokumentvorme selde of nooit deur respondente geraadpleeg word, is geantwoord dat sekere dokumentvorme nie relevante inligting bevat nie (96,4 %). In hierdie verband is veral koerante, pamflette en geografiese kaarte genoem. Ander redes is dat die literatuur in die betrokke bronne verouderd is (2,1 %), dit nie in die vakliteratuur aanbeveel word nie (2,1 %), of dat die inligting makliker bekombaar is in ander dokumentvorme. Wat koerante betref, is verder vermeld dat dit min of geen gesagswaarde het nie (6,4 %), en aangaande staatspublikasies asook proefskrifte en verhandelinge dat dit onvoldoende of glad nie ontsluit is nie (9,3 %).

Benewens die genoemde tipes bibliotekêre inligtingbronne is ondersoek ook ingestel na spesiale dokumentvorme in biblioteke, te wete visuele (mikro-), oudio- en oudio-visuele vorme.⁸ Hier is eweneens aandag gegee aan die hoeveelheid respondente wat dit gebruik en die waarde wat hulle daaraan heg. Die antwoorde op die vrae in hierdie verband word in tabel 13 weergegee.

Uit die tabel blyk dat die respondente min gebruik maak van oudio- en oudio-visuele vorme. Van die 50 % respondente wat gebruik maak van

mikrovorme (visueel) vind 62,2 % (31 % van die totale ondergroep) dit onbevredigend.

Tabel 13

RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE RAADPLEGING VAN SPESIALE DOKUMENTVORME IN BIBLIOTEKE VOLGENS VAKGEBIED

DOKUMENTVORM	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Oudio vorm	14,3	3,6	-	3,6	21,4	8,6
Visuele vorm	60,7	39,3	60,7	35,7	53,6	50,0
Oudio-visuele vorm	7,1	14,3	3,6	3,6	17,9	9,3

Die redes hiervoor is die volgende: (persentasies van gebruikers van die visuele vorm - in totaal 70 persone - volg agter die redes)

- . Die beeld is onduidelik (44 %).
- . Die lig op die skerm vermoei die oë (44 %).
- . Die beeldposisie is verkeerd en laat die gebruiker 'n vermoeiende houding aanneem (27 %). (Respondente het gesê dat die vertikale posisie van die skerm dit moeilik maak om aantekeninge daarby te maak en dat brildraers met veral bifokale lense hulle koppe agteroor moet hou om te kan lees.)

Die leesapparatuur is in die meeste gevalle plekgebonde (11,4 %). (Respondente het opgemerk dat dit ongerieflik is om vir lang tye uit hulle kantore te wees terwyl hulle die mikrolesers in die biblioteek gebruik, en dat hulle soms vanaf die bronne op mikrovorme rekenaarverwerkings wil doen en die twee nie gelyktydig kan uitvoer nie).

2.2.2 Soorte inligtingbronne wat buite biblioteke om verkry word en waarde daarvan

Volgens die bevindings van die ondersoek bestaan inligtingbronne wat buite biblioteke om verkry word, enersyds uit ongepubliseerde bronne soos konferensiestukke, referate en navorsingsverslae met beperkte verspreiding, en andersyds uit gepubliseerde bronne soos die publikasies van professionele verenigings en ander organisasies. Om vas te stel of dieselfde tipes bronne wat van die biblioteek geleen word, ook van kollegas verkry word, is oor hierdie aangeleentheid vrae gestel.⁹ 'n Uiteensetting van die tipes bronne wat van kollegas verkry word, word volgens vakgebied in tabel 14 uiteengesit.

Die respondente het aangedui dat die aantal bronne wat van kollegas verkry word, veel minder is as wat uit die voorraade van biblioteke verkry word. Nietemin is die persentasies van hulle wat boeke, tydskrifte, ongepubliseerde bronne en proefskrifte buite biblioteke om verkry, baie hoog.

Daar is ook ondersoek ingestel na die relatiewe belang wat respondente heg aan bronne wat van kollegas geleen word.¹⁰ Die mate van belang is op 'n vyfpuntskaal aangedui. 'n Samevatting van die evaluering word in tabel 15 gegee.

Uit die tabel blyk dat 44,3 % van die respondente bronne wat van kollegas geleen word as van hoë of deurslaggewende belang beskou. Dit is interessant dat op die vakgebied Psigologie waar die hoogste persentasie respondente (53,6 %) voorkom wat hierdie bronne van hoë of deurslaggewende belang ag, daar ook die hoogste persentasie respondente is wat glad nie van kollegas leen nie (28,6 %).

Omdat baie ongepubliseerde geskifte en drukwerk nie in biblioteke of inligtingsentrums aanwesig is nie, is aan respondente gevra op watter wyses hierdie bronne verkry word.¹¹ Die antwoorde toon dat die grootste persentasie respondente (60,7 %) dit van ander persone leen. 'n Groot persentasie (42,1 %) verkry dit deur skenkings en ander respondente (6,7 %) gebruik bowendien kantoorrekords soos lêers, argiefstukke, ensovoorts. Dit gebeur soms dat instansies afgerolde stukke

verkoop; 5,7 % van die respondente verkry dit op die manier. 'n Kwart van die respondente maak glad nie gebruik van ongepubliseerde geskryfte of drukwerk nie.

Tabel 14

TIPES INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VAN KOLLEGAS VERKRY VOLGENS VAKGEBIED

INLIGTINGBRON	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Boeke	82,1	78,6	60,7	71,4	67,9	72,1
Tydskrifte	35,7	50,0	53,6	42,9	46,4	45,7
Navorsingsverslae	28,6	7,1	53,6	28,6	32,1	30,0
Hofverslae		10,7				2,1
Koerante	3,6	3,6	3,6	7,1	3,6	4,3
Regeringspublikasies	14,3	10,7	21,4	32,1	7,1	17,1
Pamflette	10,7		3,6	17,9	7,1	7,9
Geografies kaarte	7,1		3,6	3,6	3,6	3,6
Proefskrifte en verhandelings	28,6	42,9	46,4	46,4	25,0	37,9
Ongepubliseerde bronne	28,6	42,9	50,0	57,1	25,0	40,7
Ander		3,6			3,6	1,4

Tabel 15

RELATIEWE BELANG VAN INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VAN KOLLEGAS VERKRY VOLGENS VAKGEBIED

RELATIEWE BELANG	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Geen belang		3,6				0,7
Geringe belang		3,6	10,7	7,1	10,7	6,4
Matige belang	50,0	28,6	28,6	35,7	7,1	30,0
Hoë belang	28,6	35,6	28,6	39,3	46,5	35,7
Deurslaggewend	7,1	14,3	10,7	3,6	7,1	8,6
Nie gebruikers	14,3	14,3	21,4	14,3	28,6	18,6
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Die relatiewe belang van ongepubliseerde geskrifte of drukwerk vir die respondente word in tabel 16 weergegee volgens vakgebied.¹²

Dit blyk uit die tabel dat ongepubliseerde dokumente of drukwerk gemiddeld deur 45,7 % van die respondente en in die vakgebiede Ekonomie en Publieke Administrasie deur meer as 60 % van hoë of deurslaggewende belang beskou word.

Tabel 16

RELATIEWE BELANG VAN ONGEPUBLISEERDE DOKUMENTE VIR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED

RELATIEWE BELANG	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Geen belang		3,6				0,7
Geringe belang	14,3		7,1	14,3	10,7	9,3
Matige belang	14,3	21,4	17,9	14,3	28,6	19,3
Hoë belang	25,0	35,7	39,3	28,6	14,3	28,6
Deurslaggewend	14,3	10,7	21,4	35,7	3,6	17,1
Nie-gebruikers	28,6	32,1	14,3	7,1	42,9	25,0
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Voorts is aan respondente gevra of hulle meen dat die ongepubliseerde geskifte of drukwerk van enige belang vir 'n biblioteek of inligtingsentrum sal wees.¹³ Op hierdie vraag oor die sogenaamde 'grys literatuur'¹⁴ het 25 % respondente nie geantwoord nie, 20 % twyfel of dit enige waarde sou hê, 26,4 % meen dat dit redelike en 24,3 % dat dit hoë waarde sal hê en 4,3 % dat dit van deurslaggewende belang sal wees.

Daar is ook vrae gestel oor die verkryging en waarde van konferensiestukke en referate en publikasies van professionele verenigings en ander organisasies.¹⁵ Die antwoorde op die vrae het geen noemenswaardige resultate opgelewer nie behalwe om te beklemtoon dat die

hele kwessie van ongepubliseerde geskrifte of drukwerk 'n aspek is waaroor min sekerheid bestaan. Meijer het ook tydens sy ondersoek by die RGN hierdie probleem ondervind en aanbeveel dat dit verder ondersoek word.¹⁶ In die Navorsingsprogram van EBIN word "Aanwesige bronne in die RSA wat nie van vertroulike aard is nie en wat nietemin nie vir gebruik deur alle wetenskaplikes beskikbaar gestel word nie" ook aangedui as 'n saak wat dringende aandag verg.¹⁷

Verder is aan respondente gevra omtrent die relatiewe waarde van die bronne wat nie uit 'n biblioteek verkry word nie.¹⁸ Die antwoorde word in tabel 17 weergegee.

Tabel 17

RELATIEWE BELANG VAN INLIGTINGBRONNE WAT BUIE BIBLIOTEKE OM VERKRY WORD VIR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED

RELATIEWE BELANG	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Geen belang				7,1	3,6	2,1
Geringe belang	3,6	3,6	3,6	7,1	14,3	6,4
Matige belang	32,1	25,0	21,4	10,7	35,7	25,0
Hoë belang	46,4	32,1	28,6	21,4	14,3	28,6
Deurslaggewend	17,9	39,3	46,4	53,6	32,1	37,9
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Uit die tabel blyk dat twee derdes van die respondente (66,5 %) hul inligtingbronne wat buite biblioteke om verkry word van hoë of deurslaggewende belang ag.

2.3 GEBRUIKERS SE EVALUERING VAN INLIGTINGBRONNEVOORRAAD

Ten einde die respondente se evaluering van die biblioteekvoorraad te bepaal (om verdere probleme insake hulle inligtingbehoefte te identifiseer), is drie vrae gestel. Ten eerste is gevra of die persone in die teikengroep die voorraad op hulle vakgebied voldoende vind in die biblioteek of biblioteke wat hulle gebruik en indien nie, die redes daarvoor.¹⁹ Tweedens is gevra of hulle enige spesifieke probleme met die voorraad ondervind,²⁰ en derdens om voorstelle ter verbetering van die voorraad aan te beveel.²⁰

Die antwoorde op die vraag of die respondente die voorraad op hulle vakgebied voldoende vind, word in tabel 18 weergegee.

Tabel 18

RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) SE EVALUERING VAN DIE TOEREIKENDHEID VAN DIE VOORRAAD VOLGENS VAKGEBIED

VAKGEBIED	BEOORDELING		Totaal
	Volgende	Onvolgende	
Sosiologie (N = 28)	53,6	46,4	100
Regte (N = 28)	46,4	53,6	100
Ekonomie (N = 28)	78,6	21,4	100
Publieke Administrasie (N = 28)	64,3	35,7	100
Psigologie (N = 28)	60,7	39,3	100
TOTAAL (N = 140)	60,7	39,3	100

Uit die tabel blyk dat die respondente in die vakgebied Regte die voorraad die ontoereikendste vind. Meer as die helfte van die regs-kundiges vind die voorraad onvolgende. Dit blyk ook uit die tabel

dat 60,7 % van die respondente tevrede is met die beskikbare voorraad op hulle vakgebied. Die positiewe antwoord is egter deurgaans vergesel van opmerkings soos "'n Mens leer later om tevrede te wees met dit wat tot jou beskikking is". Dit dui daarop dat hierdie 60,7 % respondente wat sê dat hulle die voorraad voldoende vind, tog nie heeltemal tevrede is nie. Hierby moet in gedagte gehou word dat respondente slegs van bewuste behoeftes melding kon maak.

Voorts is die 39,3 % respondente wat die voorraad onvoldoende vind, gevra wat na hul mening ontbreek, waarop verskillende antwoorde gegee is wat reduseer tot drie probleme, naamlik dat gedeeltes van die voorraad onvoldoende is (byvoorbeeld ouer bronne of bronne oor 'n spesialiteitsrigting in 'n vakgebied), ander gedeeltes onvolledig is (byvoorbeeld tydskrifreekses), en nog ander gedeeltes ongeorden is (byvoorbeeld staatspublikasies). Gevra na die oorsaak van hierdie probleme het verskeie persone (5,7 %) genoem dat daar voortdurend onvoldoende fondse beskikbaar is vir die aankoop van die nodige bronne. Jaarliks kan net 'n gedeelte van die bronne wat hulle benodig aangekoop word; sodoende ontstaan daar gapings in die voorraad wat nooit aangevul kan word nie, maar steeds groei. Veral in die vakgebied Regte waar die meeste literatuur nie verouder nie, word hierdie probleem in hoë mate ondervind.²²

Ander probleme wat sommige respondente ten opsigte van bibliotekêre voorraadbou ondervind, is die volgende (die persentasies respondente word tussen hakies agter elke probleem vermeld):

- . Aankoop van te min eksemplare van basiese werke en te veel bronne wat min gebruik word (3,5 %);
- . bewaring van veranderde bronne wat die opspoor van relevante vakliteratuur bemoeilik: die uitdunningsprobleem (2,1 %);
- . gedesentraliseerde bewaring van biblioteekvoorrade wat interdisiplinêre raadpleging van inligtingbronne in die biblioteek (byvoorbeeld deur snuffel) verhinder (6,5 %), en

- . nie-opspoorbaarheid of diefstal van bibliotekêre inligtingbronne (1,4 %).

Aan die bogenoemde probleme wat sommige respondente ondervind, lê dieperliggende probleme ten grondslag. Afgesien van die kwessie van nie-opspoorbaarheid van inligtingbronne wat wel aanwesig behoort te wees - dit is 'n aangeleentheid vir biblioteekbestuur - hou die genoemde probleme ten nouste verband met sake soos sentralisasie en desentralisasie in voorraadbou, biblioteeksamewerking, nasionale rugsteuning in voorraadbou en die stigting van een of meer sentrums vir uitgedunde materiaal waarby moontlik met minder fondse beter voorsiening gemaak kan word.

Die voorstelle wat respondente ter verbetering van die dienste van die biblioteek opper, kan in vier groepe saamgevat word, te wete voorstelle in verband met (a) keuring, (b) bestelprosedures, (c) die voorraad as sulks, en (d) die instandhouding van die voorraad.

Wat betref voorstelle in verband met keuring en seleksie, word voorgestel dat

- . daar uiters vakkundig gekeur en geselekteer word sodat fondse doeltreffend aangewend word;
- . voldoende eksemplare van inligtingbronne wat hoog in aanvraag is, aangekoop word, ten einde ook in dringende behoeftes te voorsien, en
- . waar beide beskikbaar is, voorkeur gegee word aan gedrukte inligtingbronne bo mikroforme.

Oor die bestelprosedures word uit die kring van respondente voorgestel dat

- . aankondiginge van uitgewers oor publikasies wat sal verskyn, so gou moontlik beskikbaar gestel word;

- . onlangs gepubliseerde inligtingbronne so vinnig moontlik op sig beskikbaar gestel word, en
- . gebruikers so gou moontlik in kennis gestel word na die aankoms in die biblioteek van inligtingbronne wat hulle bestel het.

Oor die voorraad as sulks word voorgestel dat

- . die land se voorraad sodanig aangevul word dat dit optimaal in die gebruikers se behoeftes kan voorsien;
- . naslaanwerke en hoëfrekwensiegebruiksbronne in afsonderlike versamelings gehou sodat een eksemplaar van elke titel voortdurende in die biblioteek vir gebruik beskikbaar is, en
- . voorrade maksimaal gesentraliseer word vir interdisiplinêre kennisname, of dat relevante titels uit takbiblioteke in die sentrale versamelings gedupliseer word.

Die voorstelle wat oor die voorraad gedoen is, sluit aan by die voorstelle oor keuring en seleksie. Dit blyk dat 'n volledige nasionale versameling vir die respondente van hoë belang is en die tekorte wat op die oomblik bestaan, kommer by hulle wek. Verskeie regs kundiges het opgemerk dat indien die tekorte in die nasionale voorraad aanhou vergroot soos wat tans die geval is, hulle binne die afsienbare toekoms nie meer betekenisvolle navorsing in die RSA sal kan doen nie.

Oor die instandhouding van die voorraad word deur sommige respondente voorgestel dat

- . vakkundige uitdunning op 'n gereelder basis gedoen word en die uitgedunde bronne afsonderlik bewaar word, en
- . staatspublikasies sodanig georden en bewaar word dat dit vir gebruikers optimaal toeganklik is.

2.4 GEVOLGTREKKINGS

Die ondersoek het die volgende stand van sake en inligtingbehoefte met betrekking tot bibliotekêre voorraadbou aan die lig gebring.

- Keuring en seleksie van inligtingbronne word feitlik uitsluitlik deur gebruikers verrig.²³ Hierby moet in gedagte gehou word dat minder as 20 % van die ondersoekgroep die pryse van publikasies en slegs omtrent 10 % die bestaande leemtes in biblioteekvoorrade in ag geneem.
- Die inhoud van die voorrade word deur meer as 'n derde van die ondersoekgroep onvoldoende geag, terwyl persone wat dit as voldoende beskou deurgaans te kenne gee dat hulle geleer het om by bepaalde omstandighede aan te pas. In die vakgebied Regte word die ontoreikendheid van die voorrade die sterkste beklemtoon.
- 'n Belangrike deel van hulle inligtingbronne (ook onder boeke en tydskrifte) en veral 'grys materiaal' word deur die meerderheid van die ondersoekgroep buite biblioteke om verkry.
- Biblioteekvoorrade bevat, aldus respondente, te min eksemplare van titels wat sterk in aanvraag is en omgekeerd.
- Wat betref die dienste met betrekking tot voorraadbou beskou respondente
 - . die beskikbaarheid van proefskrifte en verhandelinge en regeeringspublikasies as onvoldoende;
 - . vakkundige uitdunning vir doeltreffende snuffel as noodsaaklik;
 - . desentralisasie van bibliotekêre voorrade met die oog op doeltreffende verkryging van die benodigde gegewens as ondoelmatig;
 - . die aankoop van mikroforme in plaas van gedrukte publikasies weens gebrekkige leesapparatuur as 'n verhinderende vir doeltreffende raadpleging van inligtingbronne, en

- . onverwylde insae in aankondigings van nuwe publikasies asook in onlangs gepubliseerde inligtingbronne en in bestelde bronne na aankoms in die biblioteek as noodsaaklik vir doeltreffende uitbou van inligtingbronnevoorrade.

In die lig van die gebruikerbehoefte wat in hierdie hoofstuk deels bepaal is en deels nog nie vasgestel kan word nie, behoort met betrekking tot 'n navorsingsprogram oor behoeftes en die voorsiening daarin die volgende onderwerpe in verband met bibliotekêre voorraadbou dringend aandag te ontvang.

- . Metodologie van inligtingbehoeftestudies ten einde die onderbewuste en potensiële behoeftes insake bibliotekêre versameling van geesteswetenskaplike inligtingbronne te kan peil;
- . die aandeel wat geesteswetenskaplike gebruikers in die keuring van bibliotekêre inligtingbronne behoort te hê;
- . die kriteria vir die keuring en seleksie van bibliotekêre inligtingbronne deur geesteswetenskaplike gebruikers en bibliotekarisse onderskeidelik (vir sover nodig per vakgebied);
- . die minimale omvang van die nasionale geesteswetenskaplike inligtingbronnevoorraad wat voldoende sal wees om optimaal in geesteswetenskaplike inligtingbehoefte te voorsien;
- . die optimale verdeling van die nasionale geesteswetenskaplike inligtingbronnevoorraad tussen gespesialiseerde-, nasionale- en universiteitsbiblioteke;
- . die nodige gesentraliseerde en/of gedentraliseerde versameling en bewaring van inligtingbronne vir optimale gebruik;
- . die noodsaaklikheid van uitdunning ter bevordering van die opspoorbaarheid van geesteswetenskaplike inligtingbronne;

- . die noodsaaklikheid al dan nie van een of meer sentrums vir die versameling en beskikbaarstelling van uitgedunde geesteswetenskaplike inligtingbronne;
- . die versameling van inligtingbronne met hoëfrekwensiegebruik (studieversamelings);
- . sogenaamde 'grys' geesteswetenskaplike vakliteratuur (ongepubliseerde en vertroulike inligtingbronne) wat bibliotekêr versamel behoort te word en die mate waarin dit beskikbaar gestel behoort te word;
- . metodes van bibliotekêre prosessering waardeur aankondigings van nuwe publikasies, op-sig-materiaal en nuwe aanwinste binne die kortste tyd aan geesteswetenskaplike gebruikers beskikbaar gestel kan word;
- . standaarde vir bibliotekêre versameling van geesteswetenskaplike inligtingbronne tot op die nasionale vlak waardeur die moontlikheid van optimale voorsiening in gebruikerbehoefte verseker word, en
- . beleid vir bibliotekêre versameling van geesteswetenskaplike inligtingbronne tot op die nasionale vlak waardeur 'n doeltreffende nasionale bronnevoorraad op die betrokke vakgebiede vir die gebruikers opgebou kan word.

HOOFSTUK 3

BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE ONTSLUITING VAN INLIGTINGBRONNE

In hierdie hoofstuk wat handel oor die bibliotekêre ontsluitingstelsels wat die respondente gebruik en selfstandige ontsluitingsaksies wat 'n aantal van hulle onderneem, word vier sake bespreek. Eerstens, die teikengroep se aktiwiteite rondom die biblioteekkatalogi. Tweedens word aandag gegee aan metodes wat hulle gebruik om toegang tot gedeeltes van bronne te verkry. Die derde onderdeel handel oor hulle buite-bibliotekêre ontsluiting en die vierde oor die respondente se evaluering van die bibliotekêre ontsluitingsdienste waarna die hoofstuk met enkele gevolgtrekkings afgesluit word.

3.1 GEBRUIK VAN BIBLIOTEKÊRE ONTSLUITINGSTELSELS

Aan die lede van die teikengroep is eerstens gevra of, en indien wel, aan watter instansie hulle kennis van die biblioteekkatalogi opgedoen het.¹ Deeglike opleiding in die gebruik hiervan sal waarskynlik 'n positiewe invloed op hulle gebruik van die katalogus uitoefen. Die antwoorde op die vraag word in tabel 19 weergegee (kyk ook tabel 7 in hoofstuk 1).

Uit die tabel blyk dat die oorgrote meerderheid respondente geen opleiding gehad het in die gebruik van die katalogus nie; hulle moes ten opsigte hiervan self hulle weg leer vind. Dit is opmerklik dat regs kundiges wat hoogs intensiewe biblioteekgebruikers is, in die minste mate onderrig in katalogusgebruik ontvang het (14,3 %).

Tabel 19

INSTANSIES WAARAAN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) ONDERRIG ONTVANG HET IN DIE GEBRUIK VAN DIE BIBLIOTEEKKATALOGI VOLGENS VAKGEBIED

INSTANSIE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Gespesialiseerde biblio- teek/inligtingsentrum					3,6	0,7
Universiteitsbiblioteek	17,9	10,7	17,9	28,6	17,9	18,6
Skoolbiblioteek	7,1	3,6	3,6	3,6		3,6
Openbare biblioteek	3,6					0,7
Geen opleiding	71,4	85,7	78,6	67,9	78,6	76,4
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

In antwoord op 'n vraag of respondente die katalogus gebruik, het 95,7 % bevestigend geantwoord.² In antwoorde op die vraag watter soekpunte geraadpleeg word, is geen leiding aan respondente gegee in verband met die verskillende soekpunte nie. Die antwoorde word in tabel 20 weergegee.

Tabel 20

SOEKPUNTE IN DIE BIBLIOTEEKKATALOGUS WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) GEBRUIK VOLGENS VAKGEBIED

SOEKPUNT	VAKGEBIEDE					Totaal
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Outeursinskrywing	89,3	85,7	78,6	75,0	82,1	82,1
Titelinskrywing	71,4	57,1	57,1	57,1	60,7	60,7
Sistematiese of saakhoofinskrywing	85,7	82,1	78,6	89,3	71,4	81,4
Nie-gebruikers	3,6	3,6	10,7	3,6		4,3

By die bestudering van die tabel moet in ag geneem word dat elke gebruiker van die katalogus op al drie moontlikhede positief kon antwoord. Ook dui die tabel geensins frekwensies van gebruik aan nie. Dit is egter duidelik dat bykans ewe veel respondente die outeurs- en titelinskrywing as die sistematiese of saakhoofinskrywings in die onderwerpskatalogus raadpleeg. Dat minder na titels gesoek word, is 'n aanduiding dat outeurs deurgaans bekender is as titels. Verder is daar min beduidende verskille tussen die gebruik in die verskillende vakgebiede. 'n Werklike beeld van die gebruik van die katalogus sal eers verkry kan word wanneer frekwensies van die gebruik by elke soekpunt bepaal is. Uit die groot getalle katalogusgebruikers kan afgelei word dat die respondente oor die algemeen met biblioteek-katalogi bekend is en deurgaans weet watter soekpunte gebruik kan word. Op grond hiervan mag hulle in staat geag word om die katalogus op grond van kundigheid te evalueer.

3.2

METODES OM TOEGANG TOT GEDEELTES VAN BRONNE TE KRY

Dit is vanselfsprekend dat slegs in uitsonderlike gevalle 'n hele boek, tydskrif, verhandeling of ander bron gebruik word of gebruik moet word vir navorsing oor studie op 'n bepaalde onderwerp. In die meeste gevalle word slegs kleiner of groter gedeeltes van 'n bepaalde bron benodig. Om vas te stel in watter mate die bibliotekêre ontsluitingsmiddele 'n bydrae lewer tot die opspoor van relevante gedeeltes van inligtingbronne, is aan die respondente gevra watter metodes gebruik word om die relevante gedeeltes van bronne op te spoor.³ Die antwoorde word in tabel 21 weergegee. Aangesien meer as een metode per gebruiker aangewend kan word en deurgaans ook toegepas is, beloop vertikale totale in die tabel ver bo 100 %. Uit die tabel blyk dat die meeste respondente (95 %) by gedeeltes van bronne uitkom deur te snuffel (dit is in hierdie verband raadpleging van inhoudsopgawes en indekse in die betrokke inligtingbronne), of deur sitate uit ander inligtingbronne (82,1 %), of toevallig (62,1 %). Heelwat minder persone spoor gedeeltes van bronne aan die hand van bibliotekêre hulpbronne op, te wete deur middel van die katalogus (2,8 %), verwysingsbronne (15 %) en vakreferente (20 %). Met die omskrywing in tabel 20, "Raadpleging van bekende inligtingbronne" word bedoel dat bronne wat by vorige ondersoek reeds geraadpleeg is, opnuut ter hand geneem word met die "voorkennis", die "aprioriese wete", aldus respondente, dat dit die nodige gegewens sal bevat.

Uit die groot getalle respondente en al die metodes wat hulle aanwend om by relevante gedeeltes van bronne uit te kom, blyk duidelik dat

- . daar inderdaad 'n behoefte aan ontsluiting van gedeeltes van bronne (mikro-ontsluiting) bestaan,⁴ en
- . die bestaande bibliotekêre ontsluitingsmiddele minimale voorsiening vir mikro-ontsluiting maak.

Tabel 21

METODES WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) AANWEND OM BY GEDEELTES VAN BRONNE
UIT TE KOM VOLGENS VAKGEBIED

METODE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Katalogusgebruik			7,1		7,1	2,8
Raadpleging van verwysingsbronne	7,1	21,4	25,0	10,7	10,7	15,0
Raadpleging van vakreferente	21,4	21,4	21,4	17,9	17,9	20,0
Raadpleging van kollegas	57,1	42,9	42,9	50,0	28,6	44,3
Verwysing deur sitate	78,6	96,4	82,1	82,1	71,4	82,1
Snuffel in inligtingbronne	92,9	96,4	96,4	92,9	96,4	95,0
Toevallige ontdekking	60,7	64,3	67,9	64,3	53,6	62,1
Raadpleging van be- kende inligtingbronne	10,7	7,1	14,3	14,3	3,6	10,0
Nie-gebruikers	3,6					0,7

3.3 BUIITE-BIBLIOTEKÊRE ONTSLUITING

Uit die ondersoek na die buite-bibliotekêre ontsluitingsaktiwiteite van die respondente is gevind dat met uitsondering van twee persone, al die respondente fotokopieë bewaar en/of ontsluit.⁵ Uit die antwoorde⁶ het geblyk dat respondente soms meer as een tegniek van ontsluiting gebruik, byvoorbeeld volgens onderwerp en daarbinne volgens outeur. Die wyses waarop fotokopieë bewaar word, word in tabel 22 opgesom.

Tabel 22

METODES WAARVOLGENS RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) FOTOKOPIEË BEWAAR EN ONTSLUIT VOLGENS VAKGEBIED

METODE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Ongeorden	14,3	28,6	35,7	21,4	7,1	21,4
In alfabetiese volgorde	14,3	7,1	10,7		3,6	7,1
In onderwerpsorde	89,3	67,9	64,2	71,4	82,1	75,0
In numeriese volgorde	3,6	10,7		3,6	14,3	6,4
Volgens titel				3,6	3,6	1,4
Volgens outeur	10,7			10,7	10,7	6,4

Uit die gegewens in die tabel blyk dat fotokopieë deur meer as een uit elke vyf respondente ongeorden bewaar word, met die gevolg dat na gelang die voorraad uitbrei, dit steeds moeiliker word om 'n benodigde bron op 'n bepaalde oomblik byderhand te hê. Bowendien moet ont-

hou word dat die 'kopievoorrade' wat deur enkelinge versamel en ontsluit word, slegs vir heel beperkte gebruikerskringe (kollegas in die onmiddellike omgewing) beskikbaar is. Duur kopieë wat uit die buitenland verkry is, moet sodoende vir ander gebruikers opnuut bestel word en is dan nog steeds nie vir die hele geesteswetenskaplike gebruikerskring ontsluit en in die land beskikbaar nie.

Behalwe die ontsluiting van fotokopieë is die ontsluiting van allerlei ander inligtingbronne wat onder hulle aandag kom, 'n werksaamheid wat deur 5 % van die respondente (sewe persone) onderneem word.⁷

Vir hierdie doel word deurgaans eie ontsluitingstelsels ontwerp. Van die sewe persone is daar ses wat van bestaande bibliotekêre ontsluitingstelsels kennis geneem het, vandat hulle met eie ontsluiting begin het. Al sewe persone betrek klerklike personeel om hulle in die ontsluitingsarbeid by te staan en bestee gemiddeld drie uur per week aan dié werk. Die doel met die ontsluiting is om deurlopende en diep toegang tot navorsingsmateriaal te hê,⁸ wat hulle deur die biblioteek nie kan kry nie. Wat die evaluering van eie ontsluitingsarbeid betref, het geen van die respondente dit as uitstekend beskou nie.

Uit bostaande blyk dat daar by die gebruikersgroep 'n kennelike behoefte aan mikro-ontsluiting van en voortdurende toegang tot inligtingbronne bestaan.

3.4 EVALUERING VAN BIBLIOTEKÊRE ONTSLUITINGSTELSELS

Ter evaluering van die biblioteek se ontsluitingsdienste, is vier vrae gestel. Eerstens is gevra of die katalogus voldoende gevind word, waarop respondente bevestigend of nie-bevestigend kon antwoord. Tweedens is respondente wat negatief geantwoord het, gevra waarom hulle dit nie voldoende vind nie en derdens watter probleme met die ontsluitingsdienste ondervind word. Ten slotte is respondente versoek om aanbevelings te maak ter verbetering van die ontsluitingsdienste.

Op die vraag of respondente die katalogus voldoende vind,⁹ het 37,9 % met 'nee' geantwoord, 57,8 % 'ja' terwyl 4,3 % nie die katalo-

gus gebruik nie. Die redes waarom hulle dit nie voldoende vind nie, word in tabel 23 weergegee. Respondente kon op meer as een moontlikheid positief antwoord.

Tabel 23

REDES WAAROM DIE KATALOGUS NIE AAN DIE EISE VAN RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLDOEN NIE VOLGENS VAKGEBIED

REDE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Katalogus bied nie mikro-ontsluiting	25,0	50,0	42,9	32,1	39,3	37,9
Katalogus te ingewikkeld		3,6				0,7
Terme nie vakterminologies gerig	3,6	10,7	7,1	7,1		57,0
Geen probleme en niegebruikers	75,0	50,0	57,1	67,9	60,7	62,1

Volgens die gegewens in tabel 22 is al die respondente wat die katalogus nie voldoende vind nie, daarvan oortuig dat dit nie die vereiste diepte-ontsluiting bied nie.¹⁰ Veral op die vakgebied Regte word hierdie probleem in hoë mate ondervind.

Daar was 'n 100 %-respons op die vraag watter probleme met die ontsluitingsdienste van die biblioteek ondervind word.¹¹ Die algemeenste probleem wat na vore gebring is, is onvoldoende mikro-ontsluiting (39,3 %); 12,9 % het 'n terminologiese beswaar, naamlik dat begripsaanduiding in die katalogus te min met hulle vakwetenskaplike spraakgebruik ooreenstem. Ander besware wat deur 8,6 % van die re-

spondente geopper is, is foutiewe ontsluiting, die fragmentering van die voorraad per vakgebied wat snuffel bemoeilik, die Dewey-19-klassifikasiesisteme wat moeilik is om te gebruik en waarvan, waar nodig, te min afgewyk word, agterstande in die katalogus en sy fisiese verwydering van die voorraad.¹²

Van die respondente het 25,7 % met voorstelle ter verbetering van die ontsluitingsdienste na vore gekom,¹³ insluitend die volgende:

- . inwerkingstelling van SABINET;
- . strewe na 'n eenvormige ontsluitingsstelsel vir alle geesteswetenskaplike biblioteke;
- . lewer van gebruikeradvies by die ontsluiting van bronne;
- . plasing van katalogus naby die voorraad;
- . byhou van katalogus;
- . ordening van regeringspublikasies;
- . konsekwente toewysing van klassifikasienommers;
- . diepte-ontsluiting van relevante inligtingbronne, waaronder proefskrifte en verhandelinge (70 % het dié voorstel gedoen), en
- . aanpassing van die klassifikasiesisteme vir Regte om die inligtingbronne op die vakgebied optimaal te kan ontsluit.

3.5 GEVOLGTREKKINGS

Hierdie ondersoek het met betrekking tot die bibliotekêre ontsluiting van inligtingbronne die volgende stand van sake en inligtingbehoefte aan die lig gebring.

- Snuffel is een van die belangrikste metodes wat geesteswetenskaplikes aanwend om benodigde inligtingbronne te vind (kyk hoofstuk 2.1, tabel 8). Die toepassing van hierdie metode bly noodsaaklik solank mikro-ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne grotendeels agterweë bly.
- Die ordening en ontsluiting van regeringspublikasies, proefskrifte en verhandelinge wat vir geesteswetenskaplike navorsing uitermate belangrike gegewens bevat, is van so'n aard dat dit vir navorsers onvoldoende toeganklik is.

- Fotokopieë van minder en meer frekwentgebruikte tydskrifartikels word deur gebruikers bewaar en deels ontsluit met die gevolg dat dit nie vir die hele geesteswetenskaplike gebruikerskring in die land toeganklik is nie.
- Insake geesteswetenskaplike biblioteekatalogi in die RSA word die behoefte uitgespreek dat
 - . dit op datum gehou word;
 - . 'n eenvormige ontsluitingstelsel gevolg word;
 - . onderlinge koppeling (deur SABINET) moontlik gemaak word;
 - . tesourusse meer vakterminologies gerig word, en
 - . klassifikasienommers konsekwent toegeken word.
- Daar bestaan 'n spesiale behoefte aan verbeterde ontsluiting van inligtingbronne op die regs-kundige vakgebied.

In die lig van die gebruikerbehoefte wat in hierdie hoofstuk deels bepaal is en deels nog nie vasgestel kan word nie, behoort met betrekking tot 'n navorsingsprogram oor behoeftes en die voorsiening daarin die volgende onderwerpe wat betref bibliotekêre ontsluiting dringend aandag te ontvang.

- . Metodologie van inligtingbehoeftestudies ten einde die onderbewuste en potensiële behoeftes insake die bibliotekêre ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne te kan peil;
- . die noodsaaklikheid, moontlikheid en ontwerp van een of meer stelsels vir die ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne en die onderlinge koppeling daarvan;
- . voldoende ordening en ontsluiting van regeringspublikasies, proefskrifte en verhandelinge;
- . bibliotekêre versameling en ontsluiting van fotokopieë van tydskrifartikels wat slegs deur interbibliotekleneing van die buiteland verkry kan word;

- . die moontlikhede wat SABINET inhou vir biblioteeksamewerking in gemeenskaplike ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne;
- . inkonsekwente klassifikasie, die oorsake daarvan en die moontlikhede om dit uit te skakel;
- . 'n wetenskaplike vergelyking van 'n 'natuurlike taal-' en 'tesaurus-taalindeksering' met die oog op moontlike aanpassing van ontsluitingstaal by die geesteswetenskaplike spraakgebruik;
- . 'n ontsluitingstelsel waardeur die inligtingbronne op die vakgebied Regte optimaal toeganklik gemaak kan word;
- . standarde vir bibliotekêre ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne waardeur die moontlikheid van optimale voorsiening vir gebruikerbehoefte verseker word, en
- . beleid vir bibliotekêre ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne waardeur die toeganklikheid tot inligtingbronne en waar nodig gedeeltes daarvan ten behoeve van die gebruikerskring maksimaal bevorder kan word.

HOOFSTUK 4

BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE VERWYSING NA INLIGTINGBRONNE

Die wyses waarop relevante inligtingbronne geïdentifiseer word, dit wil sê verwysing na inligtingbronne, word in hierdie hoofstuk behandel. In die eerste onderdeel word die metodes bespreek waarvolgens gebruikers hul inligtingbronne identifiseer en laat identifiseer; in die tweede onderdeel word verslag gedoen oor die respondente se evaluering van hulle biblioteke se verwysingsdienste, waarna die hoofstuk met enkele gevolgtrekkings afgesluit word.

4.1 METODES VAN BRONIDENTIFISERING

Wat betref metodes wat respondente toepas om bronne te identifiseer, is 'n aantal wyses aan hulle voorgelê en is hulle die geleentheid gebied om nog ander metodes te noem.¹ Respondente kon op meer as een moontlikheid positief antwoord. Die antwoorde op die vraag word in tabel 24 saamgevat.

Uit die tabel blyk dat die genoemde wyses deur die oorgrote meerderheid van die respondente aangewend word en dat sneeubaalsoektogte (dit is die opvolg van bibliografieë van bronne wat oor 'n spesifieke onderwerp handel), en selfstandige raadpleging van bibliografieë by uitnemendheid toegepas word (respektiewelik 91,4 en 89,2 %) om inligtingbronne te identifiseer, gevolg deur selfstandige raadpleging van verwysingsbronne in die biblioteek (86,5 %). Inligtingpersoneel wat in die biblioteek aangestel word met die doel om bronne vir gebruikers te identifiseer word deur vier uit elke vyf respondente genoem. Ander metodes waarvolgens gemiddeld 15 % respondente inligtingbronne identifiseer, is rekenaarssoektogte, snuffel in biblioteke en boekwinkels, asook verwysings deur persone of instansies.

Respondente is verder gevra om in volgorde van belangrikheid die drie metodes aan te dui waarvolgens hulle die belangrikste inligtingbronne en die meeste bronne identifiseer. Die antwoorde op hierdie vrae word in tabelle 25 (belangrikste bronne) en 26 (meeste bronne) weer-gegee.

Tabel 24

METODES WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) TOEPAS OM INLIGTINGBRONNE TE IDENTIFISEER

VAKGEBIED	METODES							
	Sneubal- soektogte	Kollegas wat na bronne verwys	Selfstandige raadpleging van verwysings- bronne in biblioteek	Selfstandige raadpleging van bibliografieë	Raadpleging van inligtingperso- neel van biblio- teke/inligting- sentrums	Lopende berigge- wing van biblio- teke/inligting- sentrums	Sirkulasie van vakydskrifte	Ander
Sosiologie N = 28	89,3	82,1	89,3	96,4	82,1	85,7	92,9	10,7
Regte N = 28	100,0	64,3	85,7	89,3	67,9	82,1	96,4	
Ekonomie N = 28	85,7	89,3	71,4	82,1	82,1	85,7	78,6	17,9
Publieke Administrasie N = 28	89,3	78,6	92,9	85,7	89,3	75,0	67,9	28,6
Psigologie N = 28	92,9	71,4	92,9	92,9	78,6	78,6	82,1	17,9
TOTAAL N = 140	91,4	77,2	86,5	89,2	80,0	81,3	83,6	15,0

Uit hierdie twee tabelle blyk dat die metode wat die meeste toegepas word, naamlik identifisering van bronne deur sneeubalsoektogte, sowel die meeste as die belangrikste bronne vir die respondente oplewer.³ Die gewildheid van hierdie metode kan daaraan toegeskryf word dat deur dit goed aan te wend, baie relevante vakliteratuur verkry kan word.

Nietemin verwys selfs Katz se standaardwerk oor naslaanmetodes nie na sneeubalsoektogte as 'n moontlikheid om literatuursoektogte te doen nie.⁴ Moontlik kan die bestudering, verfyning en aanwending van die metode deur verwysingspersoneel in biblioteke en inligtingsentrums lei tot 'n verhoging van die peil van vakreferentdienste.

Met die oog hierop merk Brittain die volgende op: "An important general finding is that users are not systematic and rational in their seeking after information and knowledge. Indeed, one finding that is common to nearly all the studies is that users do not like bibliographical tools for information and document retrieval, do not use them rationally and systematically, and much prefer (often by a factor of 10:1) informal to formal channels of information. Few practising librarians have acted upon these findings."⁵

Verder is dit opvallend dat 72,8 % van die respondente hulle belangrikste bronne buite die beskikbare bibliotekêre dienste om identifiseer.

Vir die teikengroep van biblioteekgebruikers is die raadpleging van vakreferente in biblioteke en inligtingsentrums die vierde belangrikste metode by die identifisering van relevante inligtingsbronne (kyk tabel 25, laaste kolom) en die derde belangrikste as die meeste inligtingsbronne ter sprake kom (kyk tabel 26, laaste kolom). Hierdie stand van sake toon dat vakreferente wel na veel inligtingbronne verwys, maar nie noodwendig na relevante bronne nie, en dat hierdie dienste derhalwe nog ruimte laat vir verbetering.

Tabel 25

METODES WAARVOLGENS RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DIE BELANGRIJKSTE INLIGTINGSGROUPE IDENTIFISEER VOLGENS VAKGEBIED

METODE	VAKGEBIED															Subtotale N = 140	Totaal (Gemiddeld) N = 140		
	Sosiologie N = 28			Regte N = 28			Ekonomie N = 28			Publieke Administrasie N = 28			Psigologie N = 28						
	1 ^e Belang- riksste	2 ^e Belang- riksste	3 ^e Belang- riksste	1 ^e Belang- riksste	2 ^e Belang- riksste	3 ^e Belang- riksste	1 ^e Belang- riksste	2 ^e Belang- riksste	3 ^e Belang- riksste	1 ^e Belang- riksste	2 ^e Belang- riksste	3 ^e Belang- riksste	1 ^e Belang- riksste	2 ^e Belang- riksste	3 ^e Belang- riksste	1 ^e Belang- riksste	2 ^e Belang- riksste	3 ^e Belang- riksste	
Sneebalsoektogte	50,0	21,4	7,1	57,1	17,9	10,7	46,4	21,4	10,7	39,3	21,4	17,9	39,3	14,3	21,4	46,4	19,3	13,6	26,4
Kollegas wat na bronne verwys		7,1	14,3	3,6	3,6	3,6			14,3	14,3		10,7	3,6	3,6	3,6	4,3	2,9	9,3	5,5
Selfstandige raadpleging van verwysingsbronne in bibliotek	14,3	21,4		3,6	25,0	14,3	3,6	21,4	21,4	14,3	7,1	25,0		10,7	17,9	7,1	17,1	15,7	13,3
Selfstandige raadpleging van bibliografieë	17,9	17,9	14,3	17,9	21,4	21,4	17,9	17,9	21,4	10,7	28,6	10,7	10,7	17,9	21,4	15,0	20,7	17,9	17,9
Raadpleging van inligtingpersoneel van bibliotek/ inligtingsentrum	14,3	10,7	17,9	3,6	14,3	10,7	14,3	7,1	17,9	14,3	25,0	14,3	17,9	25,0	7,1	12,9	16,4	13,6	14,3
Lopende berigging van bibliotek/ inligtingsentrum			17,9			7,1	3,6	3,6	7,1			3,6	10,7	3,6	10,7	2,9	1,4	9,3	4,5
Sirkulasie van vakydskrifte	3,6	17,9	28,6	10,7	14,3	28,6	10,7	28,6	7,1		10,7	14,3	10,7	25,0	10,7	7,1	19,3	17,9	14,8
Ander		3,6					3,6			7,1	7,1	3,6	7,1		7,1	3,6	2,1	2,1	2,6
Wie-respons				3,6	3,6	3,6										0,7	0,7	0,7	0,7
TOTAAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Vervolgens is vrae gestel om te bepaal van watter persone verwysings na inligtingbronne verkry word.⁶ Die antwoorde word in tabel 27 weergegee.

Tabel 27

VERWYSING NA INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR PERSOON-
LIKE KONTAK VERKRY VOLGENS VAKGEBIED

KONTAK MET	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Kollegas	85,7	85,7	89,3	92,9	82,1	87,1
Senior kollegas	53,6	28,6	35,7	39,3	46,4	40,7
Deskundiges op be- trokke vakgebied	85,7	89,3	71,4	85,7	75,0	81,4
Kundiges in infor- matiewe samewerking (invisible college)	14,3	28,6	35,7	25,0	28,6	26,4
Uitsluitlik biblio- teekpersoneel		7,1		7,1	10,8	5,0

Uit die tabel blyk dat kollegas en ander kundiges op die betrokke vakgebiede die belangrikste persone is van wie verwysings na inligtingbronne verkry word.⁷ In aansluiting hierby is bevind dat van die respondente, 35 % uit die vakgebied Sosiologie, 67 % uit Regte, 33 % uit Ekonomie, 68 % uit Publieke Administrasie en 32 % uit Psigologie, gegewens en verwysings verkry deur skakeling met persone in die buiteland. Hierdie bevindings is in ooreenstemming met die bevindings van Wood (1971) oor die volgorde waarin verwysings gesoek word. Sy ondersoek het aanleiding gegee tot die stelling dat gebrui-

kers wat betref persoonlike kontak eers 'n kundige persoon naby hulle (kollegas en senior kollegas) raadpleeg, tweedens telefoonoproep maak met kundiges op die vakgebied in hul eie land en derdens briewe skryf aan kollegas in die buiteland.⁸

Brittain het ook bevind dat tussen 50 en 80 % van die kommunikasie van die gemiddelde navorser en akademikus deur informele kommunikasiekanale plaasvind.⁹

Die antwoorde op 'n vraag oor die relatiewe belang van verwysings wat deur persoonlike kontak buite die biblioteek om verkry word,¹⁰ word in tabel 28 weergegee.

Tabel 28

RELATIEWE BELANG VAN VERWYSINGS NA INLIGTINGBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR PERSOONLIKE KONTAK BUIE BIBLIOTEKE OM VERKRY VOLGENS VAKGEBIED

RELATIEWE BELANG	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Geen belang		3,6				0,7
Geringe belang	10,7	7,1	14,3	7,2	10,7	10,0
Matige belang	28,6	14,3	10,7	14,3	21,4	17,9
Hoë belang	57,1	39,3	42,9	35,7	42,9	43,6
Deurslaggewend	3,6	28,6	32,1	35,7	14,3	22,8
Nie-respons		7,1		7,1	10,7	5,0
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Uit die tabel blyk dat twee derdes van die respondente die verkryging van verwysings deur persoonlike kontak as van hoë of deurslaggewende belang beskou. Alhoewel die meeste en die belangrikste verwysings deur sneeubaïsoektogte verkry word, word verwysings deur persoonlike kontak ook hoog aangeskryf. In baie gevalle is dit waarskynlik die punt vanwaar 'n sneeubaïsoektog begin.

4.2 RAADPLEGING VAN BIBLIOTEKÊRE VERWYSINGSBRONNE EN -DIENSTE

Die antwoorde op die vraag rakende verwysingsbronne wat respondente gebruik,¹¹ word in tabel 29 weergegee.

Uit die tabel blyk dat indekse die verwysingsbron is wat deur die meeste respondente (4 uit elke 5) gebruik word, gevolg deur bibliografieë, wat deur drie-kwart van die respondente geraadpleeg, en ekserpjoernale en woordeboeke wat deur ongeveer twee derdes van hulle gebruik word. Ten spyte daarvan dat frekwensie van gebruik nie vasgestel kon word nie, blyk duidelik dat 'n hoë persentasie respondente verwysingsbronne (behalwe woordeboeke) gebruik, as in ag geneem word dat bibliotekêre inligtingpersoneel vir hulle beskikbaar is. Aan die 16,4 % respondente wat die verwysingsbronne nie gebruik nie, is gevra waarom hulle dit nie doen nie, waarop 4,3 % geantwoord het dat daar inligtingpersoneel is om dit vir hulle te doen. Vir die oorblywende 12,1 % is daar 2,1 % wat blykens die laaste kolom in tabel 29 nie van vakreferentdienste gebruik kan maak nie. Die oorblywende 10 % van die respondente (vgl. ook die twee boonste persentasies in die laaste kolom van tabel 29) het dit nie benodig nie, vind dit waardeloos, of is onbekend daarmee.

Tabel 29

VERWYSINGSBRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) RAADPLEEG VOLGENS VAKGEBIED

VERWYSINGSBRON	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Bibliografieë	71,4	85,7	75,0	71,4	75,0	75,7
Indekse	75,0	85,7	85,7	75,0	82,1	80,7
Ekserpjoernale	75,0	21,4	75,0	78,6	85,7	67,1
Jaarboeke	50,0	75,0	60,7	64,3	53,6	60,7
Atlasse	7,1	7,1	25,0	7,1	3,6	10,0
Woordeboeke	64,3	82,1	64,3	57,1	64,3	66,4
Ensiklopedieë	53,6	64,3	35,7	64,3	32,1	50,0
Handboeke	42,9	39,3	28,6	25,0	28,6	32,8
Nie-respons	17,9	14,3	14,3	21,4	14,3	16,4

Daar is verder ondersoek ingestel na die gebruik van die verwysingsdienste in biblioteke en inligtingsentrums.¹³ In tabel 30 word die beskikbare verwysingsdienste met die gebruik daarvan langsaan gegee. Uit die tabel blyk dat geen van die bibliotekêre verwysingsdienste deur al die respondente gebruik word nie. 'n Kleiner persentasie

Tabel 30

BESKIKBARE VERWYSINGSDIENSTE EN DIE GEBRUIKERS (IN PERSENTASIES) DAARVAN VOLGENS VAKGEBIED

VERWYSINGSDIENS	VAKGEBIEDE										Totaal	
	Sosiologie N=28		Regte N=28		Ekonomie N=28		Publieke Admini- strasie N=28		Psigologie N=28		N=140	
	Beskikbaar	Gebruik	Beskikbaar	Gebruik	Beskikbaar	Gebruik	Beskikbaar	Gebruik	Beskikbaar	Gebruik	Beskikbaar	Gebruik
Inligtingsbeamp- tes/vakreferente	100,0	89,3	100,0	89,3	89,3	82,1	100,0	85,7	100,0	92,9	97,9	87,9
Gerekenariseerde SDI	14,3	3,6	17,9	3,6	39,3	3,6	17,9	7,1	32,1	7,1	24,3	5,0
Gerekenariseerde retrospektiewe soektogte	28,6	10,7	32,1	14,3	50,0	17,9	71,4	42,9	53,6	46,4	47,1	26,4
Sirkulering van boekaankondigings	89,3	82,1	100,0	89,3	92,9	85,7	92,9	71,4	92,9	85,7	93,6	82,8
Sirkulering van tydskrifte	96,4	89,3	100,0	92,9	89,3	85,7	82,1	67,9	92,9	78,6	92,1	82,9

respondente maak van die beskikbare gerekenariseerde dienste gebruik. Die feit dat 10 % van die respondente nie van beskikbare vakreferente gebruik maak nie en slegs 5 % van die respondente die verwysings na inligtingbronne aan hulle vakreferente oorlaat, (vgl. die nie-respons in tabelle 26 en 27) maak dit duidelik dat die biblioteke verwyssingsdienste nie ten volle benut word nie, moontlik as gevolg van ongeligtheid oor die beskikbare dienste en moontlik ook weens die kwaliteit van die dienste.

4.3 EVALUERING VAN BIBLIOTEKÊRE VERWYSINGSDIENSTE

Ten einde die respondente se evaluering van die bibliotekêre verwysingsdienste te kan bepaal, is aan hulle gevra om eerstens op 'n vierpuntskaal 'n evaluering van die dienste te gee,¹⁴ vervolgens probleme met die verwysingsdienste te noem,¹⁵ en derdens voorstelle ter verbetering van die dienste te maak.¹⁶ Hulle evaluering van die dienste word in tabel 31 weergegee.

Tabel 31
EVALUERING VAN VERWYSINGSDIENSTE DEUR RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) VOLGENS VAKGEBIED

WAARDERING	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Onvoldoende	7,1	3,6	7,1		3,6	4,3
Volgende	3,6	7,1	7,1	7,1	14,3	7,9
Goed	57,1	67,9	71,4	71,4	50,0	63,6
Uitstekend	25,0	14,3	10,7	10,7	32,1	18,6
Nie-respons	7,1	7,1	3,6	10,7		5,7
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Uit die tabel blyk dat meer as vier uit elke vyf respondente die diens as goed of uitstekend beskou. Nietemin word die dienste nie ten volle benut nie, soos aan die einde van die vorige onderdeel bevind, en volgens die gegewens in die tabel ook deur meer as een uit elke 10 respondente as minder as goed beskou.

Die probleme wat respondente met bibliotekêre verwysingsdienste ondervind, het veral betrekking op twee areas, naamlik die bibliografiese en die lopende beriggewingsverwysingsdienste wat deur vakreferente gelewer word. Probleme wat betref die lopende beriggewingsdiens is dat onvoldoende gegewens daarin vermeld word (ook insake nuwe publikasies) en dat dit te laat by die gebruikers uitkom. Aangaande die bibliografiese verwysingsdienste is opgemerk dat daar te min vakreferente is vir die aantal gebruikers, die vakreferente oor te min kundigheid beskik, die ad hoc-dienste nie gespesifiseerd genoeg is nie en die vakreferente hulle te veel tot die voorrade, elkeen van sy eie biblioteek, beperk.

Met die oog op die verbetering van die verwysingsdienste stel respondente voor dat

- . meer van die rekenaar gebruik gemaak word by die voorsiening van verwysing na bronne oor 'n spesiale onderwerp (vir vervollediging van bibliografieë);
- . gereelde byeenkomste tussen die biblioteekgebruikers en die biblioteekpersoneel beïê word (ter noukeurige uiting en kennisname van behoeftes aan inligtingbronne);
- . meer verwysingsbronne aangekoop word (ten einde optimale verwysing na inligtingbronne te kan verkry);
- . spesiale aandag aan die aanstelling en diensvoorwaardes van vakreferente geskenk word (om aanstelling van vakgerigte deskundiges moontlik te maak en die kontinuïteit van hulle dienste sover moontlik te verseker);
- . die funksies van die biblioteek sodanig gekoördineer word dat inligtingbronne so spoedig moontlik beskikbaar gestel word (ten einde die tydsduur tussen verwysing en beskikbaarstelling sover moontlik te verkort),¹⁷ en

- . prosedures ontwikkel word wat reëlmatige terugvoer na aanleiding van verwysingsnavrae verseker (om betyds die nodige veranderinge in navrae te kan aanbring en van die vordering met en afsluiting van die verwysingsproses op die hoogte gestel te word).

4.4 GEVOLGTREKKINGS

Die ondersoek het die volgende stand van sake en inligtingbehoefte met betrekking tot bibliotekêre verwysingsdienste aan die lig gebring.

- Bykans drie-kwart van die respondente identifiseer hulle belangrikste inligtingbronne buite die biblioteke en inligtingsentrums om en wel deur selfstandige sneeubalsoektogte asook raadpleging van kollegas en ander deskundiges op die betrokke geesteswetenskaplike vakgebiede.
- Ongeveer twee derdes van die respondente ag die verwysings na inligtingbronne wat hulle buite die biblioteek en inligtingsentrums om verkry, van hoë of deurslaggewende belang vir hulle geesteswetenskaplike navorsing.
- Beskikbare dienste van vakreferente word deur een uit elke tien respondente nie benut nie, moontlik as gevolg van oningeligtheid oor, asook as gevolg van die kwaliteit van die dienste.
- Wat betref verwysing na geesteswetenskaplike inligtingbronne, neem die bibliotekêre vakreferente vir die respondente die vierde belangrikste plek in, en die derde belangrikste wat betref die aantal verwysings. Anders gestel, is daar 'n aantal irrelevante inligtingbronne waarna vakreferente (volgens hulle) verwys.
- Wat betref geesteswetenskaplike vakreferentdienste dui respondente die volgende aan: Bedryfsmatig is die personeelbesetting ontoereikend vir optimale verwysingsdienste. Bibliografiese verwysingsdienste gee te min gespesialiseerde verwysings, te min verwysings na vakliteratuur buite die betrokke biblioteke en inligtingsentrums en is te min vakkundig gerig. Lopende berigge-

wingsdienste verskaf onvoldoende gegewens, terwyl die resultate dikwels te laat by die gebruikers uitkom.

- In verband met bibliotekêre geesteswetenskaplike verwysingsdienste beveel respondente aan dat
 - . die aanwending van rekenars intensiewer word ten einde bibliografiese verwysingsdienste volledig te maak;
 - . kontak tussen gebruikers en vakreferente vermeerder word vir dieper uiting en kennisname van hulle behoeftes;
 - . die versamelings van verwysingsbronne uitgebou word om optimale bibliotekêre verwysing na inligtingbronne moontlik te maak;
 - . prosedures ontwikkel word vir terugvoering na aanleiding van verwysingsnavrae sodat nodige veranderinge in die navrae betyds aangebring en gebruikers van vordering met en afsluiting van die proses op die hoogte gebring kan word;
 - . die basiese funksies in biblioteke en inligtingsentrums sodanig onderling gekoördineer word dat die tydsverloop tussen verwysing na en beskikbaarstelling van inligtingbronne so kort moontlik word, en
 - . bedryfsmatig aan die aanstelling en diensvoorwaardes van vakreferente aandag geskenk word ten einde die aanstelling van vakgerigte deskundiges moontlik te maak en die kontinuïteit van hulle dienste soveel moontlik te verseker.

In die lig van die gebruikerbehoefte wat in hierdie hoofstuk deels bepaal en deels nog nie vasgestel kon word nie, behoort wat betref 'n navorsingsprogram oor behoeftes en die voorsiening daarin die volgende onderwerpe in verband met bibliotekêre verwysingsdienste dringend aandag te ontvang.

- . Metodologie van inligtingbehoeftestudies ten einde die onderbewuste en potensiële behoeftes insake bibliotekêre verwysing na geesteswetenskaplike inligtingbronne te kan peil;
- . taakontleding, -bepaling en -omskrywing van vakreferentdienste en die onderskeid van professionele, semiprofessionele en nie-professionele werksaamhede binne die dienste;
- . vereiste formele opleiding van vakreferente hetsy in Biblioteek- en Inligtingkunde of in die betrokke vakgebied waarop na inligtingbronne verwys word, of in beide of gedeeltes daarvan;
- . die bruikbaarheid en uiteindelijke verfyning van die sneeubalsoek-togmetode en moontlike ander metodes ten behoewe van vakreferente vir optimale verwysing na geesteswetenskaplike inligtingbronne wat vir gebruikers relevant is;
- . moontlike metodes om bibliotekêre verwysing na irrelevante geesteswetenskaplike inligtingbronne so ver moontlik uit te skakel;
- . die nodige kernlyste van geesteswetenskaplike inligtingbronne;
- . metodes om geesteswetenskaplike verwysingsbronne op te stel ten einde optimaal in inligtingbehoefte te kan voorsien, met inbegrip van ekserpjoernale wat in verhouding tot ander verwysingsbronne min deur gebruikers geraadpleeg word;
- . evaluering van die bestaande geesteswetenskaplike vakreferentdienste, met inbegrip van die bekendstelling daarvan aan gebruikers;
- . standaarde vir bibliotekêre geesteswetenskaplike verwysingsdienste waardeur die moontlikheid van optimale voorsiening in gebruikerbehoefte verseker word, en

- . beleid vir bibliotekêre geesteswetenskaplike verwysingsdienste met inbegrip van koördinasie van die vier basiese funksies van die biblioteek- en inligtingwese (versameling en ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van inligtingbronne) waardeur daar na die moontlikheid van maksimale kennisname van relevante inligtingbronne deur gebruikers gestreef kan word.

HOOFSTUK 5

BEHOEFTE MET BETREKKING TOT DIE BESKIKBAARSTELLING VAN INLIGTINGBRONNE

Hierdie hoofstuk bevat vier onderdele. In die eerste onderdeel word aangedui hoe belangrik die funksie van bibliotekêre beskikbaarstelling in die oë van die ondersoekgroep is. Die tweede onderdeel doen verslag oor hulle probleme met bibliotekêre beskikbaarstelling, waarna in die derde onderdeel spesiaal by die verkryging van inligtingbronne deur interbiblioteeklenings stilgestaan word. In die vierde onderdeel word van die evaluering van bibliotekêre beskikbaarstelling deur die gebruikers handel. Die hoofstuk word afgesluit met die gevolgtrekkings wat voortvloei uit die genoemde vier onderdele.

5.1 BELANG VAN BIBLIOTEKÊRE BESKIKBAARSTELLING

Daar is aan respondente gevra om te raam hoeveel van hulle bronne respektiewelik van 'n biblioteek, deur interbiblioteeklening en op ander wyses verkry word.¹ Die gegewens moes in persentasies uitgedruk word sodat die totaal per respondent 100 % beloop. Byvoorbeeld: 'n persoon kry 63 % van sy inligtingbronne uit die biblioteek, 31 % deur interbiblioteeklening en 6 % buite die biblioteek om. Uiteraard kon die gegewens nie noukeurig verstrek word nie, maar wel na raming. Die resultate word in drie kolomme per vakgebied in tabel 32 weergegee. Die eerste kolom (biblioteek) dui op bronne wat van die biblioteek verkry word, die tweede kolom (IBL) wat by wyse van interbiblioteeklening verkry word en die derde kolom (buite biblioteek) die wat op ander wyses as die vorige twee verkry word.

Uit tabel 32 blyk dat bykans 70 % van die respondente minder as 20 % van hulle benodigde bronne deur middel van interbiblioteeklening verkry en meer as 50 % van die respondente minder as 20 % van hul inligtingbronne buite die biblioteek om verkry. Daarteenoor verkry byna twee derdes van die respondente 70 % of meer van hulle bronne van die biblioteek. Slegs 9,3 % van die respondente kry egter 90 % of meer van die biblioteek.

Tabel 32

PERSENTASIES (IN GEDEELTES VAN 100 %) VAN BRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES DEUR DIE BIBLIOTEEK, DEUR INTERBIBLIOTFEKLEIDING EN BUITE DIE BIBLIOTEEK) HET VERKRY VOLGENS VAKGERIED

PERSENTASIES	VAKGERIEDE															Totaal		
	Sosiologie N = 28			Regte N = 28			Ekonomie N = 28			Publieke Ad- ministrasie N = 28			Psigologie N = 28			N = 140		
	Biblioteek	IBL	Suite Biblioteek	Biblioteek	IBL	Suite Biblioteek	Biblioteek	IBL	Suite Biblioteek	Biblioteek	IBL	Suite Biblioteek	Biblioteek	IBL	Suite Biblioteek	Biblioteek	IBL	Suite Biblioteek
0-9 %		28,6	25,0		39,3	20,6		17,9	14,3		46,4	21,4		35,7	25,0		33,6	22,9
10-19 %		25,0	50,0		25,0	28,6		57,1	32,1	7,1	32,1	14,3		35,7	32,1	1,4	35,0	31,4
20-29 %	3,6	21,4	10,7	7,1	17,9	10,7	7,1	17,9	39,3	3,6	3,6	21,4	7,1	10,7	10,7	5,7	14,3	18,6
30-39 %		14,3	7,1	10,7	7,1	14,3		3,6	7,1	3,6	14,3	17,9	3,6	14,3	14,3	3,6	10,7	12,1
40-49 %	3,6	10,7	3,6	3,6	7,1		7,1			3,6	3,6	10,7	3,6		7,1	4,3	4,3	4,3
50-59 %	14,3		3,6	7,1	3,6	7,1	7,1		3,6	21,4		3,6	10,7		3,6	12,1	0,7	4,3
60-69 %	21,4			17,9		7,1	7,1			21,4			17,9		7,1	17,1		2,9
70-79 %	28,6			25,0			46,5	3,6	3,6	10,7		3,6	25,0	3,6		27,1	1,4	1,4
80-89 %	17,9			17,9		3,6	21,4			17,9		7,1	21,4			19,3		2,1
90-99 %	10,7			10,7			3,6			10,7			10,7			9,3		
TOTAAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Uit die tabel is dit duidelik dat die biblioteek die hoofleweransier van inligtingbronne aan geesteswetenskaplike navorsers is, maar ook dat slegs bykans 'n kwart van die respondente 80 % of meer van hulle inligtingbronne daardeur verkry. In die geheel wys dit op ontoereikende nasionale geesteswetenskaplike bibliotekêre bronnevoorraad. Hierdie aangeleentheid is reeds in hoofstuk 2 uitvoeriger bespreek.

In die lig van die onvoldoende voorraad, sou verwag kon word dat die persentasie bronne wat by wyse van interbiblioteeklenings verkry word baie hoog sou wees. Dit is egter nie die geval nie. Inteendeel, meer bronne word van buite die biblioteek verkry, en dus toevallig as by wyse van interbiblioteeklening.

Hierdie situasie laat sekere vrae ontstaan waaraan verder in die hoofstuk aandag gegee sal word. Intussen is die hoë waarde wat geesteswetenskaplikes aan die beskikbaarheid van inligtingbronne heg wel duidelik. Bronne waarna verwys word en wat nie vir gebruikers beskikbaar is nie, vergelyk goed met 'n tantaluskwelling.

5.2 PROBLEME MET BIBLIOTEKÊRE BESKIKBAARSTELLING

Eerstens is gepoog om vas te stel watter probleme met beskikbaarstelling van bibliotekêre inligtingbronne ondervind word.² Respondente wat wel probleme ondervind, is gevra om dit beter te spesifiseer. Bykans die helfte van die respondente (48,6 %) het gesê dat hulle geen probleme ondervind nie. Die probleme wat deur die oorblywende 51,4 % genoem is, word in tabel 33 weergegee.

Uit die tabel blyk dat die grootste probleem wat ondervind word, spruit uit bronne wat nie op die rak is nie. Hiervoor is verskeie redes ge-

Tabel 33

BESKIKBAARHEIDSPROBLEME WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) MET DIE VERKRYGING VAN BIBLIOTEKÊRE INLIGTINGBRONNE ONDERVIND VOLGENS VAKGEBIED

BESKIKBAARHEIDSPROBLEEM	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Afwesigheid weens te lang leentyd	17,9	25,0	17,9	25,0	21,4	21,4
Nie-opspoorbaarheid weens versuim van personeel	3,6				3,6	1,4
Bron nie op rak (verkeerd geliasseer, gesteel, weg)	21,4	17,9	21,4	25,0	32,1	23,6
Afwesigheid weens te min kopieë van veelgebruikte bronne	7,1	10,7	3,6	28,6	10,7	12,1
Afwesigheid weens langdurige bind- en tydskrif sirkulasieprosesse	3,6	10,7	7,1	14,3	14,3	10,0
Geen probleme	42,9	64,3	46,4	46,4	42,9	48,6

noem, naamlik dat dit verkeerd geliasseer is, gesteel is of eenvoudig nie-opspoorbaar is.³ In volgorde van belangrikheid is die tweede beskikbaarheidsprobleem dat leentye te lank is (met inbegrip van bronne wat wel terugbesorg word, maar nie betyds op die rak terugge-

plaas is nie). Sodoende word gebruikers se snuffelaktiwiteite minder doeltreffend. Wat die veelgebruikte literatuur betref, vind respondente deurgaans dat te min eksemplare van een titel aangekoop word. Hierdie aangeleentheid is reeds in hoofstuk 2 behandel.

Tydskrif sirkulasie, wat deur respondente van hoë belang geag word, hou vir een uit elke tien respondente 'n probleem in, naamlik dat die sirkulasieproses vinniger beskikbaarstelling van 'n aantal tydskrifte onmoontlik maak, waarby bowendien in gedagte gehou moet word dat buitelandse tydskrifte lank na publikasie eers in die RSA beskikbaar is.

Voorts is aan die respondente gevra of hulle die biblioteekpersoneel raadpleeg indien hulle bronne wat in die biblioteek aanwesig is, nie kan opspoor nie.⁴ Hierop het 53,5 % geantwoord dat hulle dit altyd doen, 33,6 % gereeld, 10 % soms en 2,9 % selde. Die feit dat bronne wat in die biblioteek aanwesig is, nie opgespoor kan word nie, kan dus nie aan onkunde of swak soekmetodes van die gebruikers toegeskryf word nie.

Een van die kenmerkende metodes wat geesteswetenskaplikes by die opspoor van bibliotekêre inligtingbronne en gedeeltes daarvan toepas, is snuffel. Volgens Stone, "the view that the means is as important as the end might explain, in part, notions of the humanist's need to browse, which provides a means of serendipitous interaction with the materials of research."⁵ Hierdie metode is gewild maar nie altyd baie suksesvol nie, soos Wood tereg opmerk: "This has been shown to be a major although admittedly not very efficient, information gathering technique."⁶ In die vorige hoofstukke is alreeds vasgestel dat die lede van die teikengroep gereeld snuffel. Daar is egter nog nie bepaal hoe effektief die snuffelaktiwiteite van die lede van die teikengroep is nie. Wat betref die persentasie bronne wat van 'n biblioteek of inligtingsentrum deur snuffel verkry word, toon tabel 34 die relatiewe gebruik van hierdie soekmetode soos dit deur die respondente gebruik is.⁷

Tabel 34

AANTAL RELEVANTE INLIGTINGBRONNE (UIT 100 %) WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR SNUFFEL VERKRY

AANTAL INLIGTING- BRONNE	RESPON- DENTE
0 %	17,1
1-3%	25,0
5 %	17,9
9-10 %	20,0
15-25 %	20,0

Uit die antwoorde blyk dat 40 % van die respondente tussen 9 en 25 % van hulle benodigde bronne deur snuffel opspoor. Hierdie hoë persentasies dui op 'n moontlike tekortkoming in die bestaande bibliotekêre ontsluitings- en verwysingsdienste.⁸

5.3 VERKRYGING VAN BRONNE DEUR INTERBIBLIOTEEKLENING

Na verwerking van die gegewens wat oor interbiblioteeklening verskaf is (kyk tabel 32), is bevind dat die respondente gemiddeld 12 % van hul inligtingbronne deur middel van IBL verkry. Hierdie persentasie is taamlik laag indien die onvoldoende voorraad (kyk hoofstuk 2), in gedagte gehou word. Dit kan verklaar word uit die antwoorde op die vrae of bronne wat deur middel van interbiblioteeklening aangevra word, betyds verskaf word,⁹ en indien nie, waarom nie;¹⁰ watter kriteria gebruik word by die keuring van interbiblioteeklenings;¹¹ of interbiblioteeklenings van oorsee verkry word, en indien nie, waarom nie.¹²

Die maatstawe wat deur die respondente aangewend word wanneer hulle besluit of hulle 'n bron deur middel van interbiblioteeklening wil aanvra al dan nie, word in tabel 35 weergegee.

Tabel 35

KRITERIA WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) AANWEND VIR AANVRA VAN INTER-BIBLIOTEEKLENINGS VOLGENS VAKGEBIED

KRITERIUM	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini= strasie N=28	Psigologie N=28	
Outeur	53,6	64,3	64,3	60,7	57,1	60,0
Titel	60,7	60,7	67,9	60,7	60,7	62,1
Lengte	10,7	7,1	7,1	3,6	7,1	7,1
Publikasiedatum	46,4	28,6	46,4	25,0	42,9	37,9
Taal	57,1	21,4	42,9	46,4	39,3	41,4
Sitaat	82,1	78,6	78,6	71,4	82,1	78,6
Resensies	60,7	57,1	60,7	50,0	60,7	57,9
Ekserp	67,9	25,0	57,1	60,7	67,9	55,7
Voorafkennis	3,6	14,3	3,6	10,7	3,6	7,1
Nie-respons	7,1	14,3	17,9	25,0	14,3	15,7

Uit die tabel blyk dat aanhalings (veral sitate in gesaghebbende inligtingbronne) vir die meeste respondente 'n belangrike kriterium is. Dit sluit aan by die bevinding dat sneeubalsoektogte, die raadpleging van lyste van aangehaalde literatuur in inligtingbronne van gesaghebbende outeurs, as die belangrikste metode van opsporing van inligtingbronne

beskou word. Outeur en titel is vanselfsprekend ook belangrik aangesien die outeur dikwels 'n aanduiding gee van die gesaghebbendheid van 'n bron, en die titel by afwesigheid van die bron in veel gevalle die enigste aanduiding van die inhoud vir die gebruiker is. Ekserpte en resensies, omdat hulle 'n beskrywing van die inhoud van 'n bron gee, behoort van die belangrikste kriteria te wees. Omdat dit egter nie altyd beskikbaar is nie, is daar minder respondente wat dit as belangrike kriteria aanmerk. Oor die algemeen kom dit voor dat respondente inligtingbronne vir aanvraag deur middel van interbiblioteeklening aan die hand van suiwer kriteria selekteer.

Dit blyk voorts uit tabel 35 dat 15,7 % van die respondente glad nie van die interbiblioteekleningstelsel gebruik maak nie. Met inagneming van die feit dat geen biblioteek in die moderne tyd in staat is om sy eie gebruikerskring uit eie voorraad volledig van bronne te voorsien nie, is die genoemde persentasie van 'n topgroep vakgeleerdes besonder hoog. Een van twee redes kan hiervoor geld: òf hierdie respondente beperk hulle tot hulle biblioteek en volstaan met 'n onvolledige aantal bronne,¹³ òf hulle vind die bibliotekêre diens onbevredigend en gebruik ander kanale om die benodigde bronne so ver moontlik te bekom.¹⁴

Daar is voorts aan respondente gevra of hulle interbiblioteeklenings van oorsee aanvra en verkry.¹⁵ Uit die antwoorde blyk dat in totaal 47,1 % van die respondente en in die besonder 48,9 % van die respondente wat aan universiteite, 35,7 % van die wat aan navorsingsinstansies, 33,3 % van diegene wat aan staatsdepartemente en 66,6 % van die respondente wat aan ander instansies verbonde is, al per geleentheid deur middel van interbiblioteekleningbronne van oorsee gevra en verkry het. Daar bestaan dus 'n geringe agterstand by respondente in navorsingsinstansies en staatsdepartemente. Dit dui egter nie altyd noodwendig op 'n onwilligheid by die betrokke bibliotekêre instansies nie, maar wys moontlik op beter bevoorrading.

Redes wat die oorblywende 52,9 % van die respondente aangevoer het waarom hulle nie interbiblioteeklenings van oorsee aanvra nie, is die volgende:

- . Dit was nog nooit nodig nie;
- . dit is te duur; die fondse word van hulle boekbegrotings verhaal, en derhalwe bestel hulle eerder die bronne;
- . die biblioteek ontmoedig hulle om dit te doen, en
- . wanneer hulle self versoeke aan buitelandse instansies of persone rig, kry hulle die benodigde vakliteratuur vinniger as deur interbiblioteeklening.

Tabel 36

PERSENTASIES BRONNE WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) DEUR INTERBIBLIOTEK-
LENING BETYDS ONTVANG VOLGENS VAKGEBIED

PERSENTASIE BRONNE	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Nie-gebruikers	3,6	10,7		17,9	10,7	8,5
1-50 %	7,1	17,9	35,7	10,7	17,9	17,9
51-85 %	25,0	21,4	32,1	21,4	17,9	23,6
86-95 %	35,7	32,1	7,1	32,1	21,4	25,7
96-100 %	28,6	17,9	25,0	17,9	32,1	24,3
TOTAAL	100	100	100	100	100	100

Die tabel toon dat bykans 42 % van die respondente minder as 86 % van die inligtingbronne wat hulle deur interbiblioteeklening aanvra, betyds ontvang. Op die vraag oor die redes vir laat ontvangs het respondente soos volg geantwoord:

Tekorte in diens van die biblioteek	7,1
Gebreke in stelsel	57,9
Gebreke by gebruiker self	9,2
Gebrek in nasionale voorraad	4,3
Geen rede	12,9
Nie-gebruikers	8,6
	<hr/>
	100
	<hr/>
	N = 140

Tekorte in biblioteekdienste wat respondente uitgewys het, is: (a) te min personeel vir die hoeveelheid aanvrae, en (b) die voorrang wat verleen word aan aanvrae van persone wat die meeste druk kan uitoefen of meer senior posisies beklee, bo die van meer beskeie en juniorpersoneel.

Wat die stelsel betref, is opgemerk dat (a) die posdiens baie stadig is, (b) ander biblioteke soms traag is om te reageer, (c) aanvrae dikwels na verskillende biblioteke gestuur moet word voordat sukses behaal word, en (d) dat daar te veel soekpunte in die stelsel is wat vinnige en doeltreffende afhandeling van interbiblioteekleningsaanvrae bemoeilik. Saamvattend is deur ver die meeste respondente in hierdie verband (57,9 %) opgemerk dat interbiblioteeklenings juis die kanaal is wat vermy moet word wanneer 'n bron dringend benodig word.

Gebreke wat respondente by hulleself geïdentifiseer het, is (a) ongeduldigheid: enige wagtyd is in elk geval vir hulle te lank; (b) gebrek aan vooruitbeplanning sodat bronne nie betyds aangevra word nie. Nietemin, so merk dié respondente op, is dit makliker om 'n bron self by 'n ander biblioteek te gaan haal as om interbiblioteeklenings lank vooruit te beplan.

Wat die gebrek in die nasionale voorraad betref, is respondente daarvan oortuig dat te veel van die bronne wat hulle nodig het, nie in die land beskikbaar is nie. Hulle vind dat lenings van oorsee te lank neem en te duur is en meen dat 'n doeltreffende nasionale leenbiblioteek waarheen hulle self kan gaan, baie gerieflik sal wees en tot eliminasië van die gebrek in die nasionale bronnevoorraad en optimale beskikbaarheid van inligtingbronne sal kan bydra. Hierdie aanbeveling van respondente

sluit nou aan by gedagtes wat Line reeds in 1978 geopper het: "The superiority of central collections is demonstrated by the fact that the largest foreign user of the British Library Lending Division is the USA, and that a third of the requests from the USA are for US journals."¹⁶

5.4 EVALUERING VAN BIBLIOTEKÊRE BESKIKBAARSTELLING

Op die vraag waarom respondente meen dat inligtingbronne in sekere gevalle nie vir hulle beskikbaar is nie,¹⁷ het hulle persentgewys die volgende antwoorde gegee:

- 60,7 % Bibliotekêre inligtingbronne is afwesig.
- 28,6 % Die nasionale bronnevoorraad bevat te min titels.
- 25,7 % Bibliotekêre inligtingbronne is onvoldoende ontsluit sodat brokkies 'inligting' daarin onopspoorbaar is.
- 2,9 % Biblioteekpersoneel se hulp by opsporing van inligtingbronne is onvoldoende.

Verder het respondente op verdragings in bibliotekêre beskikbaarstelling gewys. Wat hulle dienaangaande ondervind, word in tabel 37 aangedui.

Tabel 37

VERTRAGINGS IN BIBLIOTEKÊRE BESKIKBAARSTELLING WAT RESPONDENTE (IN PERSENTASIES) NOEM VOLGENS VAKGEBIED

VERTRAGING IN	VAKGEBIEDE					Totaal N=140
	Sosiologie N=28	Regte N=28	Ekonomie N=28	Publieke Admini- strasie N=28	Psigologie N=28	
Aflewering van oorsese bestellings	25,0	17,9	39,3	28,6	39,3	30,0
Prosessering van inligtingbronne in biblioteke	7,1	21,4	7,1	14,3	17,9	13,6

Die vertraging wat in tabel 36 vermeld is, word vanselfsprekend in sommige biblioteke en inligtingsentrums in groter mate ondervind as in ander.

Aan respondente is voorts gevra watter verdere probleme hulle met bibliotekêre beskikbaarstelling ondervind¹⁸ en watter voorstelle hulle kan maak ter verbetering van die beskikbaarstellingsdienste.¹⁹

Hulle ondervind die volgende probleme.

(a) Met betrekking tot die leenstelsel:

- Die rekenaar wat gebruik word vir die gerekenariseerde uitleenstelsel is dikwels buite werking, wat lenings bemoeilik. Gedurige hernuwings van en foutiewe aanmanings oor lenings gee aanleiding tot vertraging in beskikbaarstelling aan ander en frustrasie by die betrokke gebruikers.
- Tydskrifte wat lank sirkuleer, is nie betyds algemeen beskikbaar nie. In sekere biblioteke is daar 'n beperking op die hoeveelheid bronne wat 'n persoon gelyk mag uitneem.

(b) Met betrekking tot interbiblioteekleningsdienste:

- Die dienste is in baie gevalle stadig.
- Daar word te veel beperkings op lenings van oorsee geplaas.
- Daar is te min terugvoer na aanleiding van aanvrae.

(c) Met betrekking tot bibliotekêre prosessering:

- Gedeeltes van die voorrade is nie behoorlik georden nie (byvoorbeeld staatspublikasies).
- Bronne is weg of verkeerd geliasseer.
- Sommige voorrade word gedentraliseer versamel en bewaar.

(d) Met betrekking tot bibliotekêre administrasie:

- Daar bestaan te min fasiliteite vir en te veel beperkings op die

maak van fotokopieë.

- In sommige biblioteke is rakke te hoog om by die boonste boeke by te kom.
- Sommige biblioteke sluit wanneer gebruikers dit wil gebruik (byvoorbeeld tydens middagete).

Die voorstelle ter verbetering daarvan wat respondente aan die hand gedoen het, is die volgende:

(a) Met betrekking tot die leenstelsel:

- Vergemakliking van hernuwings (byvoorbeeld telefonies) ter besparing van kosbare navorsingstyd.
- Minimalisering van leentye waardeur beskikbaarheid van inligtingbronne vir ander gebruikers bevorder word.

(b) Met betrekking tot interbiblioteekleningsdienste:

- Bevordering van samewerking tussen biblioteke en inligtingentrums.
- Doeltreffende terugvoer na aanleiding van interbiblioteekaanvrae.
- Navorsing oor koste-effektiwiteit van versameling van buitelandse inligtingbronne in verhouding tot buitelandse interbiblioteeklenings.
- Verkorting van wagtyd deur die afhaal (in plaas van posversending) van inligtingbronne wat deur interbiblioteeklening verkry moet word.

(c) Met betrekking tot bibliotekêre prosessering:

- So 'n vinnig moontlike plasing van nuwe aanwinste en terugbesorgde inligtingbronne op rakke.
- Voorkoming van verkeerde liassing van inligtingbronne.
- Sentralisasie van gedesentraliseerde versamelings (vir interdisciplinêre raadpleging).
- Duplisering en desentralisasie waar nodig van inligtingbronne wat teen 'n hoë frekwensie gebruik word.

- Bewaring van hofverslae in 'n geslote versameling (vir voortdurende beskikbaarheid vir almal)

(d) Met betrekking tot bibliotekêre administrasie

- Vryheid van gebruik van alle universiteits- en navorsingsbiblioteke vir topnavorsers en akademici.
- Verbetering en uitbreiding van kopiëerfasiliteite.
- Gerieflike openingstye van biblioteke en inligtingsentrums.
- Optimale bekendstelling van bibliotekêre beskikbaarstellingsdienste aan gebruikers.²⁰

5.5 GEVOLGTREKKINGS

Die ondersoek het die volgende stand van sake en inligtingbehoefte met betrekking tot bibliotekêre beskikbaarstelling aan die lig gebring.

- Vir 'n topgroep van geesteswetenskaplike navorsers en akademici is die bibliotek en inligtingsentrum die vernaamste lewensbronne van inligtingbronne.
- Alhoewel die genoemde topgroep die bestaande bibliotekêre beskikbaarstelling hoog evalueer, het hulle tog wel opmerkings gehad, veral met betrekking tot uitleen-, interbiblioteeklenings- en tydskrifsiirkulasieprosedures asook toeganklikheid van biblioteke, verdragings in en bekendstelling van prosedures.
- Insake die uitleenprosedures is die volgende probleme aangeteken:
 - . Te lank leentye waardeur beskikbaarheid van uitgeleende inligtingbronne vir ander gebruikers belemmer word;
 - . te omslagtige hernuwingsvoorskrifte waardeur kosbare navorsingstyd verlore gaan, en
 - . beperking van die aantal uitlenings waardeur navorsing en studie (vergeelyking van standpunte en inligtingbronne, ensovoorts) bemoeilik word.

- Insake die interbiblioteekleningsprosesse is die volgende probleme opgemerk:
 - . Te min betydse ontvangs van aangevraagde inligtingbronne of nieontvangs, as gevolg waarvan 15,7 % van die respondente nie van interbiblioteekleningsdienste gebruik maak nie, en
 - . beperking van aanvra van inligtingbronne uit die buiteland waardeur 52,9 % van respondente nie van internasionale interbiblioteekleningsdienste gebruik maak nie.

Insake die toeganklikheid van biblioteke en inligtingsentrums is die volgende probleme opgemerk:

- . Vertraging in die aflewering van oorsese bestellings, terugliassing van inligtingbronne na uitleen en prosessering van nuwe aanwinste in die inligtingbronnevoorraad;
- . onopspoorbaarheid van inligtingbronne as 'n ernstige belemmering by die verkryging van die benodigde gegewens (kyk hoofstuk 2.3);
- . die geringe bekendstelling van beskikbaarstellingsprosedures, en
- . beperkings op en onvoldoende fasiliteite vir die maak van fotokopieë.

In die lig van die gebruikerbehoefte wat in hierdie hoofstuk deels bepaal is en deels nog nie vasgestel kon word nie, behoort met betrekking tot 'n navorsingsprogram oor inligtingbehoefte en die voorsiening daarin die volgende onderwerpe dringend aandag te ontvang.

- . Metodologie van inligtingbehoeftestudies ten einde die onderbewuste en potensiële behoeftes ten opsigte van bibliotekêre geesteswetenskaplike beskikbaarstellingsdienste te kan peil;
- . evaluering en moontlike verbetering van bestaande nasionale en internasionale interbiblioteekleningsprosedures;

- . koste-effektiwiteit van versamelings van buitelandse inligtingbronne in verhouding tot internasionale interbiblioteeklening;
- . evaluering en moontlike daarstelling van alternatiewe of verbeterde tydskrifssirkulasieprosedures;
- . moontlikhede van toeganklikheid van meer biblioteke vir geesteswetenskaplike navorsers en akademici;
- . sodanige koördinerings van aktiwiteite in die beskikbaarstellingsprosedures en van versamelings-, ontsluitings- en beskikbaarstellingsprosedures dat optimale beskikbaarstelling van geesteswetenskaplike inligtingbronne bewerkstellig kan word;
- . standaarde vir bibliotekêre geesteswetenskaplike beskikbaarstellingsdienste waardeur optimale voorsiening in gebruikerbehoefte verseker word, en
- . beleid vir bibliotekêre geesteswetenskaplike beskikbaarstellingsdienste met inbegrip van die vier basiese funksies van die biblioteek- en inligtingwese waardeur die beskikbaarheid van inligtingbronne vir soveel moontlik vakkundiges bevorder kan word.

HOOFSTUK 6

ENKELE BREË GEVOLGTREKKINGS, NAVORSINGSPROGRAM VIR VOORSIENING IN GEESTESWETENSKAPLIKE GEBRUIKERBEHOEFTE EN AANBEVELINGS

Op grond van wat tot dusver behandel is, word enkele breë gevolgtrekkings in die eerste onderdeel van hierdie hoofstuk gemaak. Daarna volg 'n saamvoeging van die gedeeltes van die navorsingsprogram aan die einde van hoofstukke 2 tot 5 en word hierdie studie met 'n drietal aanbevelings afgesluit.

6.1 ENKELE BREË GEVOLGTREKKINGS

Die metodologie van leserkundige studies, soos in hoofstuk 1 vasgestel, is steeds onvoldoende ontwikkel. Dit is nog nie moontlik om aan die hand daarvan tot die 'terrein' van die onderbewuste en potensiële gebruikerbehoefte deur te dring nie. Nietemin kon hierdie studie wel aan die hand van die bestaande metodologie op die formulering van 'n navorsingsprogram uitloop. Na gelang die metodologie egter uitgebou en diepgaande studies uitgevoer kan word, sal die voorgestelde navorsingsprogram waarskynlik verder uitgebrei moet word.

GEVOLGTREKKING

- Die bestaande metodologie aan die hand waarvan navorsingsprogramme vir gebruikerbehoefte ontwerp kan word, is sonder die verdere ontwikkeling wat vereis word vir die bepaling van onderbewuste en potensiële gebruikerbehoefte, al is dit net gedeeltelik, onvoldoende vir die daarstelling van 'n omvattende navorsingsprogram vir geesteswetenskaplike gebruikerbehoefte.

In die tweede deel van die eerste hoofstuk het die karakteristieke van die teikengroep wat saamgestel is uit persone wat op vyf geesteswetenskaplike vakgebiede beweeg ter sprake gekom. Een van die kenmerke van moderne geesteswetenskaplike studie is die interdissiplinêre probleembenadering. Na aanleiding van die detailondersoek wat in hoofstukke 2 tot 5 weergegee is, blyk dat die inligtingbehoeftepatrone geen wesen-

like verskillende toon van vakgebied tot vakgebied nie. Alleenlik in die vakgebied Regte is die genoemde probleme deurgaans die ernstigste. Uit die bostaande vloei twee breë gevolgtrekkings voort.

GEVOLGTREKKINGS

- Inligtingbehoeftepatrone op uiteenlopende geesteswetenskaplike vakgebiede kom in sodanige mate wesenlik ooreen dat dit noodsaaklik blyk om gebruikerbehoefte in toekomstige studies nie op verskeie geesteswetenskaplike vakgebiede nie, maar by klein geesteswetenskaplike teikengroepe te bepaal.
- Ten einde optimaal in interdisiplinêre geesteswetenskaplike inligtingbehoefte te kan voorsien is dit vir biblioteke en inligtingsentrums noodsaaklik dat
 - . die aard en omvang van die nodige interdisiplinêre inligtingvoorsiening op elke geesteswetenskaplike vakgebied - desnoods deur navorsing - bepaal word, en
 - . die bibliotekêre versamelings-, ontsluitings-, verwysings- en beskikbaarstellingsaktiwiteite op die behoeftes gerig en waar nodig, daarby aangepas word.

Uit die detailondersoek in hoofstukke 2 tot 5 het die biblioteek en inligtingsentrum duidelik as verreweg die belangrikste lewensier van geesteswetenskaplike inligtingbronne na vore gekom. Desondanks is deur drie-kwart van die respondente opgemerk dat hulle die belangrikste inligtingbronne nie deur middel van hulle biblioteek of inligtingsentrum nie, maar daarbuite verkry. Hierdie stand van sake is - in breë trekke gesien - te wyte aan gebreke in die koördinasie van die vier basiese funksies wat vertraging en nie-beskikbaarstelling van wel aanwesige inligtingbronne in bostaande bibliotekdienste ten gevolge het, voorts die uitdunningstekort en ten slotte die tekorte van vakgebied tot vakgebied in die nasionale bronnevoorraad.

GEVOLGTREKKINGS

- Alhoewel biblioteke en inligtingsentrums vir hulle die belangrikste leweransier van inligtingbronne is, verklaar drie-kwart van die teikengroep van geesteswetenskaplikes dat hulle hul belangrikste inligtingbronne daarbuite verkry.
- Koördinerings- van bibliotekêre versamelings-, ontsluitings-, herwinings- en beskikbaarstellingsdienste is 'n voorvereiste van optimale voorsiening in geesteswetenskaplike gebruikerbehoefte.
- Reëlmatige uitdunning van bibliotekêre inligtingbronne is noodsaaklik ten opsigte van snuffelaktiwiteite waardeur geesteswetenskaplikes belangrike gegewens en verwysings bekom, opspoorbaarheid van inligtingbronne en vanselfsprekend ekonomiese ruimte-aanwending in biblioteke en inligtingsentrums.
- Om optimaal in die inligtingbehoefte van geesteswetenskaplikes te kan voorsien, is die wetenskaplike bepaling en voorsiening van die nodige minimale nasionale inligtingbronnevoorraad (met inbegrip van 'grys' materiaal) op elke geesteswetenskaplike vakgebied noodsaaklik, waarby die nodige samewerking tussen navorsings- en universiteitsbiblioteke asook die funksies van nasionale biblioteke in ag geneem behoort te word.

6.2 NAVORSINGSPROGRAM VIR VOORSIENING IN GEESTESWETENSKAPLIKE GEBRUIKERBEHOEFTE

Die ondersoek waaroor in hierdie studie verslag gedoen is, bied saamgevat die volgende navorsingsprogram vir voorsiening in geesteswetenskaplike gebruikerbehoefte.

(i) Insake bibliotekêre versameling van geesteswetenskaplike inligtingbronne:

- . Die aandeel wat geesteswetenskaplike gebruikers in die keuring van bibliotekêre inligtingbronne behoort te hê;

- . die kriteria vir die keuring en seleksie van bibliotekêre inligtingbronne deur geesteswetenskaplike gebruikers en bibliotekarisse onderskeidelik (vir sover nodig per vakgebied);
- . die minimale omvang van die nasionale geesteswetenskaplike inligtingbronnevoorraad wat voldoende sal wees om optimaal in geesteswetenskaplike inligtingbehoefte te voorsien;
- . die optimale verdeling van die nasionale geesteswetenskaplike inligtingbronnevoorraad tussen gespesialiseerde-, nasionale- en universiteitsbiblioteke;
- . die nodige gesentraliseerde en/of gedesentraliseerde versameling en bewaring van inligtingbronne vir optimale gebruik;
- . die noodsaaklikheid van uitdunning ter bevordering van die opspoorbaarheid van geesteswetenskaplike inligtingbronne;
- . die noodsaaklikheid al dan nie van een of meer sentrums vir die versameling en beskikbaarstelling van uitgedunde geesteswetenskaplike inligtingbronne;
- . die versameling van inligtingbronne met hoëfrekwensiegebruik (studieversameling);
- . sogenaamde 'grys' geesteswetenskaplike vakliteratuur (ongepubliseerde en vertroulike inligtingbronne) wat bibliotekêr versamel behoort te word, en die mate waarin dit beskikbaar gestel behoort te word en
- . metodes van bibliotekêre prosessering waardeur aankondigings van nuwe publikasies, op-sig-materiaal en nuwe aanwinste binne die kortste tyd aan geesteswetenskaplike gebruikers beskikbaar gestel kan word.

(ii) Insake bibliotekêre ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne:

- . Die noodsaaklikheid, moontlikheid en ontwerp van een of meer stelsels vir die ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne en die onderlinge koppeling daarvan;
- . voldoende ordening en ontsluiting van regeringspublikasies, proefskrifte en verhandelinge;
- . bibliotekêre versameling en ontsluiting van fotokopieë van tydskrif-artikels wat slegs deur interbiblioteeklening van die buiteland verkry kan word;
- . die moontlikhede wat SABINET inhou vir biblioteeksamewerking in gemeenskaplike ontsluiting van geesteswetenskaplike inligtingbronne;
- . inkonsekwente klassifikasie, die oorsake daarvan en die moontlikhede om dit uit te skakel;
- . 'n wetenskaplike vergelyking van 'n 'natuurlike taal'- en 'tesourus-taalindeksering' met die oog op moontlike aanpassing van ontsluitingstaal by die geesteswetenskaplike spraakgebruik, en
- . 'n ontsluitingstelsel waardeur die inligtingbronne op die vakgebied Regte optimaal toeganklik gemaak kan word.

(iii) Insake bibliotekêre verwysing na geesteswetenskaplike inligtingbronne:

- . Taakontleding, -bepaling en -omskrywing van vakreferenddienste en die onderskeid van professionele, semiprofessionele en nie-professionele werksaamhede binne die dienste;
- . vereiste formele opleiding van vakreferente hetsy in Biblioteek- en Inligtingkunde of in die betrokke vakgebied waarop na inligtingbronne verwys word, of in beide of gedeeltes daarvan;
- . die bruikbaarheid en uiteindelijke verfyning van die sneeubalsoektoegemete en moontlike ander metodes ten behoeve van vakreferente vir optimale verwysing na geesteswetenskaplike inligtingbronne wat vir gebruikers relevant is;

- . moontlike metodes om bibliotekêre verwysing na irrelevante geesteswetenskaplike inligtingbronne so ver moontlik uit te skakel;
 - . die nodige kernlyste van geesteswetenskaplike inligtingbronne;
 - . metodes om geesteswetenskaplike verwysingsbronne op te stel ten einde optimaal in inligtingbehoefte te kan voorsien met inbegrip van ekserpjoernale wat in verhouding tot ander verwysingsbronne min deur gebruikers geraadpleeg word, en
 - . evaluering van die bestaande geesteswetenskaplike vakreferentdiens- te, met inbegrip van die bekendstelling daarvan aan gebruikers.
- (iv) Insake bibliotekêre beskikbaarstelling van geesteswetenskaplike inligtingbronne:
- . Evaluering en moontlike verbetering van bestaande nasionale en internasionale interbiblioteekleningprosedures;
 - . koste-effektiwiteit van versamelings van buitelandse inligtingbronne in verhouding tot internasionale interbiblioteeklening;
 - . evaluering en moontlike daarstelling van alternatiewe of verbeterde tydskrif-sirkulasieprosedures;
 - . moontlikhede van toeganklikheid van meer biblioteke vir geesteswetenskaplike navorsers en akademici, en
 - . sodanige koördinering van aktiwiteite in die beskikbaarstellingsprosedures en van versamelings-, ontsluitings- en beskikbaarstellingsprosedures dat optimale beskikbaarstelling van geesteswetenskaplike inligtingbronne bewerkstelling kan word.
- (v) . Insake bibliotekêre standaarde en beleid:
- . Standaarde vir bibliotekêre versameling en ontsluiting van, verwy-

sing na en beskikbaarstelling van geesteswetenskaplike inligtingbronne tot op die nasionale vlak, waardeur die moontlikheid van optimale voorsiening in gebruikerbehoefte verseker word, en

- . beleid vir bibliotekêre versameling en ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van geesteswetenskaplike inligtingbronne tot op die nasionale vlak, met inbegrip van die koördinerende van dié vier funksies waardeur (a) 'n doeltreffende nasionale bronnevoorraad op alle betrokke vakgebiede opgebou kan word; (b) die toeganklikheid tot inligtingbronne en, waar nodig, gedeeltes daarvan maksimaal bevorder kan word; (c) die moontlikheid van maksimale kennisname van relevante inligtingbronne deur gebruikers nagestreef word, en (d) die beskikbaarstelling van inligtingbronne aan soveel moontlik vakkundiges binne die kortste tyd bevorder kan word.

(vi) Insake metodologie van geesteswetenskaplike gebruikerstudies:

- . Metodologie van inligtingbehoefte ten einde die onderbewuste en potensiële behoeftes ten opsigte van bibliotekêre versameling en ontsluiting van, verwysing na en beskikbaarstelling van geesteswetenskaplike inligtingbronne te kan bepaal.

6.3 AANBEVELINGS

Ten slotte word na aanleiding van hierdie studie aanbeveel dat

- . hierdie verslag vir kommentaar aan leidinggewende persone in die biblioteek- en inligtingberoep beskikbaar gestel word;
- . die gevolgtrekkings en die voorgestelde navorsingsprogram aan die Nasionale Adviesraad vir Biblioteek- en Inligtingwese (NABI), ter oorweging voorgelê word, en
- . dringend ondersoek ingestel word na die leserkundige metodiek ten einde geesteswetenskaplike gebruikerbehoefte aan die hand van die bestaande metodologie te kan bepaal.

AANTEKENINGE

Bibliografiese besonderhede word in die lys van aangehaalde literatuur vermeld.

INLEIDING

1. "User needs and Information Centre administration is a very practical subject. The center exists to satisfy user needs", aldus Coover (1969: 455). Burns (1978: 7) skryf: "The key to high quality service is the user and his response; the user an individual not a statistic - is the centre of our professional activities." Nyren (1976: 2 336) pleit vir "client orientation" in plaas van "material orientation". Kyk ook Kaplan (1964: 296); Christ (1972: 4), Busha & Harter (1980: 155) en Line (1983: 167). Die noodsaaklikheid van gebruikerstudies word beklemtoon deur die opmerking van Wood (1971: 12) dat die "average scientist and engineer spends an estimated 20-25 % of his working time searching for information". Gebruikerstudies mik daarop om inligtingbronne sodanig toeganklik te maak dat die kosbare soektyd vir navorsers verkort word en dié bronne wat benodig word met die minste inspanning van hulle kant te verskaf. In hierdie verband skryf Blom (1979: 15): "'n Diens moet ontwikkel word om in al die potensiële behoeftes van gebruikers te voorsien."
2. Meijer (1977) gee 'n uitvoerige uiteensetting oor die parallelle ontwikkeling van die 'kennis' en die biblioteek- en inligtingwese in die loop van die Westerse beskawingsgeskiedenis. Die periode wat met die Franse Revolusie in 1789 begin, word gekenmerk deur 'spesialisasie van die kennis'. Kyk pp. 121-136 en die aanhalings op hierdie bladsy oor wat die spesialisasie sowel vir die 'kennisontwikkeling' as die biblioteek- en inligtingwese inhoud.
3. Kyk onder meer *ibid.*, p. 127, De Vleeschauer (1967: 171-235) en Johnson (1970) se behandeling van die verskillende biblioteektipes.
4. Wheeler (1924).

5. Karetzky (1982: 295-298) gee 'n uitvoerige beskrywing van Hofmann se ondersoek.
6. Line (1969: 1).
7. Amlinskii & Devterova (1976: 26).
8. Die resultaat van die projek INFROSS (Information Requirements of the Social Sciences) was 'n kwantitatiewe studie waaruit min nuwe gevolgtrekkings gekom het.
9. Die DISISS-projek (Design of Information Systems in die Social Sciences) het uit die INFROSS-projek voortgevloei. Uit die opmerking van Streatfield en Wilson (1980: 190): "The result was detailed records of 5 839 information transfer and exchange events", blyk duidelik dat dié projek nie 'n gebruikerstudie nie, maar slegs 'n gebruikstudie was. (Kyk ook die verskil tussen gebruik- en gebruikerstudies in aantekening 17 hierna.)
10. 'n Verslag oor die EISWA-projek (Experimental Information Services in Two Social Welfare Agencies) is nog nie vrygestel nie. Tydens 'n besoek aan die Universiteit van Bath is verneem dat in teenstelling met die INFROSS- en DISISS-projekte, die kwalitatiewe ondersoekmetode vir die projek gebruik is en dat heelwat waardevolle gegewens gevolglik uit hierdie ondersoek verkry is.
11. CRUS (Centre for Research in User Studies) is verbonde aan die Universiteit van Sheffield maar word gedeeltelik deur die British Library: Research and Development Division gefinansier. Ter staving van fondse word kursusse en advies teen vergoeding aangebied. Sedert 1976 is ses verslae gepubliseer. Tans word studies onderneem op die volgende terreine:
 - . inligtingbehoefte van skoliere;
 - . inligtingbehoefte van openbare biblioteekgebruikers;
 - . inligtingbehoefte van studente op voorgraadse vlak, en
 - . die mate waarin inligtingbehoefte deur interbiblioteeklenings bevredig word.

12. Baumgartner (1974).
13. Barnes (1965: 169).
14. Stone (1982: 304).
15. Ford (1973: 100).
16. Line (1969: 7).
17. Meijer (1980^c: 88) dui breedvoerig in sy eindnotas die verskil tussen gebruik- en gebruikerstudies aan. Enkele van die ander skrywers wat ook hierna verwys, is Lancaster (1974: 61) wat gebruikerstudies in "library-orientated studies" en "user-orientated studies" verdeel (kyk ook p. 71); Wood (1971: 12) vermeld dat sommige studies sulke lokale toestande reflekteer dat dit nie die moeite werd is om aandag aan hulle te skenk nie; Thomas (1982: 275) merk op: "Unfortunately most of these studies present data relevant to library situations, reflecting only broad conditions, and lacking potentials for generalizability"; ALA (1977: 43); Line (1969: 6-7); Lor (1978: 5); Mick, Lindsey & Cal-tahan (1980: 347-348); UNESCO (1977: 124); Van Houten (1981: 89); Wilson (1981: 5) en Wysocki (1969: 80). Gebruikerbehoefte is meer as "demand" en "use" en word deur Line (1974: 87) soos volg omskryf: "What an individual asks for, more precisely, a request for an item believed to be wanted." Oor die kompleksiteit en variasie van gebruikerbehoefte skryf Line (1969: 6): "In the case of a researcher, a needed item of information is one that would further his research. There may be an implied value judgement in the way the term is used: need is usually conceived of as contributing towards serious rather than frivolous ends. However a recreational need may be just as much a need as an educational need; the two may be in conflict for example, popular fiction may be educationally harmful. The whole concept of need is inseparable from the values of society. A need may or may not be identified as a want; an identified research need would be recognised as a want, while an identified 'edification' need could well conflict with an expressed want. A NEED IS A POTENTIAL DEMAND." Die algemene mening dat gebruikstudies nie van veel meer as lokale waarde is nie, word deurgaans gehuldig.

18. Masson (1970).
19. Lor (1978) het as metode gekies "die bou van 'n teoretiese model op grond van 'n ontleding van die gebruikersgroep se denk- en werkwêreld" (p. 343).
20. Meijer (1980^c).
21. Stirling (1982: 238) kom met die oog op toekomstige gebruikerbehoefes tot hierdie gevolgtrekking: "We can ... expect to see changes in user demand from a much more informed and much better detained readership than we had to deal with hitherto." Kyk verder wat Gray (1981: 70) opmerk oor die ontwikkeling van die inligtingbehoefes van besluitnemers na die jaar 2000 wanneer die onmiddellike beskikbaarstelling van 'inligting' in "managing crises" al hoe belangriker gaan word.
22. Malan (1978: 23) definieer 'n doelstelling as "die uiteindelijke punt waarop 'n aksie gerig is". Kyk ook Meijer, Van As & Burger (1981: 12-13).
23. Kyk aantekening 5 hierbo.
24. Meijer (1980^a: 376).
25. Ibid. (1980^c: 5).
26. Ibid. (1980^a: 376).
27. Ford (1973: 5) merk op dat "the explicit commitment to users' needs ... requires the librarian to examine users' behaviour as a first step to determining policy". Wat die praktyk aanbetref, kyk Blagden (1980: 131): "The Centre and probably the Institute as a whole needs to establish some method of ensuring that resources match demand so that costs of information supply are recovered. Otherwise the Centre will continue to be a purely reactive institution without necessarily managing the demands placed upon it so that it maximises the benefit mix that it wishes to achieve."

28. Vir die wetenskaplike programmering van studies, kyk Meijer (1983) en ibid. (1982^b: 52) oor die programmering van gebruikerstudies.
29. Vir die funksies van die biblioteek- en inligtingwese, kyk Meijer (1978: 47), ibid. (1980^a: 368-369), ibid. (1982^a: 25) en Meijer, Van As & Burger (1981: 14).

HOOFSTUK 1

1. Lancaster (1974: 62-71).
2. Line (1982: 52) meld dat "a relevant questionnaire appears to be on the whole a satisfactory instrument" en gee 'n aantal praktiese wenke vir die opstel van posvraelyste. Vir die beperkings van posvraelyste kyk Goldhor (1972: 120); Mulder (1972: 89); Berdie & Anderson (1974) en Busha & Harter (1980: 61).
3. Goldhor (1972: 124) meen dat die "interview is in general superior to the questionnaire (bedoel posvraelys) as a method of gathering data" en Line (1982: 73) skryf: "Interviews score heavily over mail questionnaires with open questions." Brittain (1975: 436) merk op dat "there are some refinements of conventional methods which are needed" en beveel die volgende aan: "(1) Questions should reflect user priorities and not those of the enquirer. (2) Only questions which users are in a position to answer should be asked. General questions about future information needs should be avoided. (3) Longitudinal studies are preferred to single studies: this has the advantage of establishing changing trends as well as giving the user greater opportunity to recall his activities. Users typically cannot give good recall in a single enquiry. (4) Only significant results should be reported and this implies a rigorous application of statistical tests of significance. (5) The objectives of the study should be clearly stated before the enquiry is made and an indication given of the way in which the results can be applied." Wysocki (1969: 89) meld reeds in 1969 dat "the most efficient and commonly used method for studying users' information requirements is the method of interviews to be carried out on the basis of a questionnaire designed beforehand. At present this method is employed in most research projects and is supported by sociologists and scientific information workers such as Paisley, Johoda, Berul etc." Kyk ook verder Busha & Harter (1980: 53-90); Drew (1980: 126-129) en Martyn & Lancaster (1981: 28-33).
4. Met betrekking tot die dagboekmetode som Line (1982: 51) die nadele soos volg op: "It is difficult to draw a random sample ... This group

will become even smaller and less representative." Vir probleme met dié metode en voorbeelde van hoe rekordhouding gedoen moet word, kyk Martyn & Lancaster (1981: 35-45).

5. Kyk Inleiding, aantekening 10.
6. Die resultate wat deur toepassing van die waarnemingsmetode opgelewer kan word, word beskryf deur Goldhor (1972: 130-135); Busha & Harter (1980: 147-151); Drew (1980: 129-135) en Line (1982: 49-50).
7. Kyk Busha & Harter (1980: 151-154) vir 'n bespreking van gevallestudies.
8. Martyn & Lancaster (1981: 91) merk op dat sitaatanalise as 'n ondersoekmetode "was designed, in fact, to reveal information flow patterns associated with the use of cited literature".
9. Vir 'n bespreking van die eksperimentele metode kyk Drew (1980: 26-31).
10. Die volgende gegewens uit die Official yearbook of the Republic of South Africa toon dat die begrensing van Transvaal voldoende is vir die keuse van 'n teikengroep. Volgens South Africa (Republic), 1983, is 52 % van die land se blanke bevolking in Transvaal woonagtig (p. 34), vind die grootste uitbreiding van die blanke bevolking in Transvaal plaas (p. 35), is 45 % van die blanke universiteite in Transvaal geleë (p. 680) insluitende die Universiteit van Suid-Afrika wat nie-residensieel is met 'n doserende personeel van 800 (p. 683), en is 50 % van die land se industriële aktiwiteite in Transvaal aan die gang teenoor 29 % in die res van die land se metropolitaanse gebiede (p. 506).
11. Kyk Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (1980: 26-27) vir die samestelling en taak van die Navorsingsprioriteitekomitee vir Geesteswetenskaplike Navorsing (NPK) van die Suid-Afrikaanse Plan vir geesteswetenskaplike navorsing.
12. Die universiteite wat gekies is, is beperk tot Transvaal en bestaan uit die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys uit Wes-Transvaal, die Randse Afrikaanse Universiteit uit Sentraal Transvaal,

die Universiteit van Pretoria uit Noord-Transvaal en die Universiteit van Suid-Afrika as 'n nie-residensiële universiteit.

13. Kyk bylae onder die opskrif Personalia. Ford (1973: 91) wys op die vaneëlsprekende verband tussen 'n gebruiker se karakteristieke en sy gebruikpatrone wanneer hy opmerk: "Factors such as experience, seniority, educational level, professional activity and orientation are all potentially related to information seeking behaviour." Wood (1971: 12) skryf in hierdie verband dat "the flow of scientific and technical information is by no means simple. So many criteria play their part in determining the nature of any one individual's information gathering processes. These include such variants as job function, size of organization, qualifications, place of employment and academic discipline."
14. Bylae, vraag 3.
15. Bylae, vraag 5.1.
16. Bylae, vraag 4.
17. Die gemiddelde leeftyd is bereken deur al die ouderdomme bymekaar te tel en deur die aantal respondente (N=140) te deel.
18. Bylae, vraag 5.
19. Die afkortings is:
PU vir CHO - Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys;
RAU - Randse Afrikaanse Universiteit;
UP - Universiteit van Pretoria;
UNISA - Universiteit van Suid-Afrika;
BENSO - Buro vir Ekonomiese Navorsing: Samewerking en Ontwikkeling;
BEPA - Buro vir Ekonomiese Politiek en Analise, en
RGN - Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
20. Bylae, vraag 5.2.
21. Bylae, vraag 7.

22. Bylae, vraag 11.
23. Bylae, vraag 15.
24. Lancaster (1974: 72). In aansluiting hierby skryf hy: "As might be expected studies of information gathering behaviour have consistently shown the principle of least effort to be paramount. Information sources are generally chosen on the basis of their ease of use and accessibility rather than in relation to the information they are expected to provide."
25. Ford (1973: 96) skryf in hierdie verband: "The lecture commonly given to freshman students at the beginning of their first session, must surely be a waste of time. The library with its vague connection with academic work, can hold little attraction for a student struggling to adjust to university life."
26. Bylae, vrae 82-84.

HOOFSTUK 2

1. Met die oog op die belangrikheid van sinvolle keuring en seleksie kom Urquhart (1958: 293) na 'n ondersoek oor biblioteekgebruik tot hierdie gevolgtrekking: "Extensive use of scientific literature is confined to a small fraction of the total output. Even in the library which is designed to deal with the residual demand from libraries, about 1 250 serials (or less than 10 % of those available if the noncurrent serials are included) are sufficient to meet 80 % of the demand for serial literature."
2. Bylae, vraag 29.
3. Bylae, vraag 29.1.
4. Bylae, vrae 28 en 28.1.
5. Bonk & Magrill (1979: 336) neem die stelling wat Haines enkele dekades gelede gemaak het (kyk Haines (1950: 45-46)) oor en gee die volgende voorskrif vir betekenisvolle seleksie wat sonder insette van professionele biblioteekpersoneel nie gedoen kan word nie: "Every library should be built up according to a definite plan on a broad general foundation. Its development must be flexible, but constant attention must be paid to the maintaining of just proportions as a whole ..." (No. 58). Kyk hul le tipering van die "professional selector" (p. 98).
6. Bylae, vrae 17 en 18.
7. Stone (1982: 296) bevind eweneens dat die "need for monographs is also mentioned in the Atkinson Report. Evidence collected in the postal survey of humanities scholars suggested to the authors concerned that books and journals could be equally important, though no account of relative numbers of each used by scholars is available from this survey." Kyk ook die bevinding van Meijer (1980^c: 42) (tabel 14) oor die belang van boeke en tydskrifte.

8. Bylae, vrae 21-23.
9. Bylae, vrae 71-72.
10. Bylae, vraag 73.
11. Bylae, vraag 47.1.
12. Bylae, vraag 47.
13. Bylae, vraag 48.
14. Bierlaagh-Lucas (1983: 460) meen dat daarteen gewaak moet word om 'n te groot ophef te maak van 'grys literatuur' maar dat ondersoek gedoen moet word na "wat de gebruikers van het materiaal wens: de moeite die ze wens te doen voor het verkrygen van het materiaal, het soort dokumente dat men voor zijn vakgebied prioriteit wens te geven, en moegelyke kwaliteitseise die men aan ontsluiting - en dienstverlening - wens te stellen".
15. Bylae, vrae 74-81.
16. Meijer (1980^c: 78, 81).
17. Ibid. (1980^b:4).
18. Bylae, vraag 46.
19. Bylae, vraag 24.
20. Bylae, vraag 83.
21. Bylae, vraag 84.
22. Dat die toeganklikheid van die bronnevoorraad op die vakgebied Regte onvoldoende geag word, is 'n ernstige aangeleentheid wat selfs die doen van hofuitsprake nadelig kan beïnvloed. Aan die voorsiening van inligtingbronne en die optimale ontsluiting daarvan op hierdie vakgebied sal spesiale aandag - ook van die kant van navorsers - gegee moet word.

Oor die beskikbaarheid en ontsluiting van regsbronne skryf Gold (1983: 503): "Together these constitute a diverse and complicated body of reference material, a data base for the laws which regulates society, determine permissible boundaries of action, and resolve disputes."

23. Die nodige professionele inset vir balansering van biblioteekvoorraad ontbreek. Kyk aantekening 5 hierbo.

HOOFSTUK 3

1. Bylae, vraag 32.
2. Bylae, vraag 30.
3. Bylae, vraag 34.
4. Kyk Meijer (1980^C: 74-75) vir 'n beskrywing van wat mikro-ontsluiting (ter onderskeiding van makro-ontsluiting) is en verder op p. 75 vir sy bevindinge in die verband. Bate, Grierson & Warren (1982: 4) wys op die behoefte aan mikro-ontsluiting en merk op dat " in most publications there is only a paragraph in the methods, one or two salient conclusions, or sometimes a reference which are of any value. Whatever it is that we consider important, the problem remains as to how we can retrieve the information when it is required".
5. Lancaster (1974: 72-73) se mening is: "No matter how excellent the central information facility, personal collections are always likely to exist" en verder dat: "personal document collections and centralised institutional collections should be regarded as complementary rather than in opposition to one another". Coover (1969: 454) plaas egter 'n beperking hierop wanneer hy skryf: "One may also conclude that when large personal files are allowed to continue and grow, the information centre is not really satisfying user needs." Kyk ook Meijer (1980^C: 69-71) oor bewaring van kopieë en selfstandige ontsluiting (figuur 6).
6. Vir die vraag waarop hierdie antwoorde verstrek is, kyk bylae, vraag 50.
7. Vir vrae wat in die verband gestel is, kyk bylae, vrae 51-67. (Kyk Meijer (1980^C: 66, (tabel 25)) vir die persentasie selfstandige ontsluiting wat gedurende sy ondersoek na vore gekom het.
8. Lancaster (1974: 72-73) meld dat in 'n ondersoek deur Soper bevind is dat "personal collections are important in science, the behavioral science and the humanities, and that a large proportion of all the references cited in papers in these fields are available in the personal document collections of the authors of the papers".

9. Bylae, vraag 31.
10. Kyk Meijer (1980^C: 49-52).
11. Bylae, vraag 83.
12. Stone (1982: 297) skryf in vergelyking met die ontsluiting van na tuurwetenskaplike inligtingbronne die volgende: "It has been suggested that the bibliographic apparatus in the humanities is much less comprehensive and co-ordinated than in science and technology. Certainly it seems that bibliographic services in the humanities have been given a low priority."
13. Bylae, vraag 84.

HOOFSTUK 4

1. Bylae, vraag 13.
2. Bylae, vrae 13.1-13.3.
3. Met betrekking tot die gewildheid van 'n metode vir bronidentifisering bevind Gerstberger & Thomas (1968: 279) die volgende:
 - "1. Accessibility is the single most important determinant of the overall extent to which an information channel is used.
 2. Both accessibility and perceived technical quality influence the quality of first source.
 3. Perception of accessibility is influenced by experience. The more experience an engineer has with a channel, the more accessible he perceives it to be." Kyk ook Meijer ((1980^c: 48) tabel 17) se bevinding en die belangrikheid van sneeubalsoektogte.
4. Katz (1982).
5. Brittain (1982: 142). Kyk ook Lancaster (1974: 72) wat "Mooers Law" van 1960 aanhaal: "An information retrieval system will tend not to be used whenever it is more painful and troublesome for a customer to have information than for him not to have it."
6. Bylae, vraag 68.
7. Wood (1971: 15) bevind dat "instead of invisible colleges there exists a core structure of communication linkages. Because each scientist can see only those linkages near to him he does not realize that the network continues in all directions". Kyk ook Paisley (1968: 5) wat enigszins oordrewe stel dat "every scientist has his invisible college in a functional sense"; Thomas (1982: 266); Stone (1982: 294) en Brittain (1982: 145) wat opmerk: "Practical knowledge and practical know-how are not usually transmitted through documents, they are difficult to assess."

8. Wood (1971: 14).
9. Brittain (1982: 145). Kyk ook Lancaster (1974: 73) wat skryf dat "particular personal contacts are frequently regarded as more important than formal channels", en oortuig is dat bibliotekarisse hulle plig versuim het deur "not taken a very active role in facilitating such interpersonal contact (e.g. maintaining personal directories of interests and skills.)"; Ford (1973: 91) het bevind dat persoonlike kontak toeneem namate 'n navorser vorder in sy beroep en Wood (1971: 15) dat informele kanale se gewildheid daarin lê dat gegewens tot twee jaar gouer beskikbaar is deur informele kanale as deur formele kanale. Kyk verder Line (1969: 10).
10. Bylae, vraag 70.
11. Bylae, vraag 36.
12. Wood (1971: 16-19) kom tot hierdie gevolgtrekking: "The reluctance to use abstracts and indexes is borne out by various library surveys which have revealed very little use of these bibliographic tools. To some extent this can be explained by lack of knowledge", en meld dat in die Parry-ondersoek bevind is dat slegs 37 % voorgraadse studente in Brittanje van hierdie bronne weet. Hy berig verder dat: "Another interesting conclusion to be drawn from the NIL studies is that abstracts do not appear to be any better than titles plus keywords at leading readers to the worthwhile primary literature" en kom tot die gevolgtrekking dat biblioteekgebruikers onderrig behoort te word in die gebruik van hulpmiddels.
13. Bylae, vraag 35.
14. Bylae, vraag 35.2.
15. Bylae, vraag 83.
16. Bylae, vraag 84.

17. Bernal (1958: 95) merk in hierdie verband op: "The main point I wished to make, which is that a knowledge of the requirements of different users of scientific information and the users to which they wish to put the information they secure should be the ultimate determining factor in the designing of methods of storage and retrieval of scientific information."

HOOFSTUK 5

1. Bylae, vraag 16.
2. Bylae, vraag 39.
3. Slote (1982: 21) skryf oor bronne wat wegraak of verkeerd geliasseer is die volgende: "Losses due to theft and vandalism will change a collection. Collections are routinely weeded of the newest and most wanted volumes, by the patrons themselves. Thus the original collection, which was carefully selected, is not the collection that remains on the library's shelves A misshelved book generally no longer exists for the readers. They are unlikely to have access to it either through the card catalog or through normal browsing in the subject. Unless shelf-reading is constant, regular, and careful a part of the collection has disappeared (for all practical purposes) just as surely as if the book had been stolen."
4. Bylae, vraag 44.
5. Stone (1982: 295); kyk ook Line (1969: 16).
6. Wood (1971: 16).
7. Bylae, vraag 37.
8. Line (1969: 16) bespreek die moontlike belang van snuffel en vra: "If browsing or accidental discovery is an important way of finding information, is it possible either to eliminate the element of chance by improving the system or to provide for browsing at secondhand through the system?"
9. Bylae, vraag 40.
10. Bylae, vraag 41.
11. Bylae, vraag 43.

12. Bylae, vraag 42.
13. Wood (1971: 4) het bevind dat "people do not like to work hard or to travel to any extent for their information even at the risk of losing some".
14. Christ (1972: 16) berig dat: "Ralph Swan pointed out a disturbing fact not long ago which is very relevant for library science today. Shaw explained that when a library fails to meet a felt social need, society does not suspend operation in the area pertaining to the need. Instead, it creates another social insitution to fulfil its expressed desire." (Die artikel van Shaw waarna Christ verwys is: SHAW, R.R. 1967. Library journal. 92(15): 2 881).
15. Kyk aantekening 12 hierbo.
16. Line (1978: 58).
17. Bylae, vraag 45.
18. Bylae, vraag 83.
19. Bylae, vraag 84.
20. Wood (1971: 20) beveel aan: "Librarians should sell themselves as well as their services to potential users. Line has shown that in universities the organization of literature courses tends to break down the barrier between students and library staff."

BYLAE

VRAELYS BY DIE VASSTEL VAN DIE PROBLEMATIEK WAT BETREF DIE IDENTIFISERING VAN DIE GEBRUIKERBEHOEFTE VAN 'N AANTAL STUDIE- EN NAVORSINGS-GEORIËNTEERDE WETENSKAPLIKES OP 'N AANTAL GEESTESWETENSKAPLIKE VAKGEBIEDE

INHOUD

- I PERSONALIA
- II DIE GEBRUIKER EN SY BIBLIOTEEK- EN INLIGTINGDIENSTE
 - A. Die gebruiker en sy biblioteek- en inligtingsentrum
 - B. Die gebruiker se behoeftes en die voorraad
 - C. Die gebruiker en die ontsluitingstelsels
 - D. Die gebruiker en die verwysingsdienste
 - E. Die gebruiker en die beskikbaarstellingsdienste
- III DIE GEBRUIKER BUIITE SY BIBLIOTEEK- EN INLIGTINGDIENSTE
 - A. Verkryging van bronne anders as van die biblioteek
 - B. Eie ontsluitingstelsels of gebruikmaking van ontsluitingstelsels buite die biblioteek
 - C. Verwysingsdienste anders as deur die biblioteek
 - D. Besikbaarstelling anders as deur die biblioteek
- IV DIE GEBRUIKER SE WAARDERING VAN SY BIBLIOTEEK- EN INLIGTINGDIENSTE

I. PERSONALIA

1. Geslag
2. Wat is u huistaal?
3. Wat is u hoogste akademiese kwalifikasie?
4. Wat is u geboortejaar?
5. Wat is die benaming van u beroep? (Vgl. geordende lys.)
 - 5.1 Watter rang beklee u in u beroep: Is u op die senior-, middel- of juniorvlak?
 - 5.2 Hoeveel maande is u reeds in u beroep?
 - 5.3 Hoeveel maande is u reeds in die betrokke rang?
6. Aan watter instansie is u verbonde? (Vgl. geordende lys.)
7. Watter persentasie uit 'n werksdag van agt uur spandeer u aan studie/navorsing?
8. Het u ook soortgelyke werk aan ander instansies gedoen en indien wel, aan watter tipe instansie, en hoeveel maande het u daar gewerk?
9. Het u vantevore ander beroepe beklee en indien wel, vir hoeveel maande?
10. Op watter breë vakgebied werk u: Sosiologie, Regte, Ekonomie, Publieke Administrasie of Psigologie?
11. Studeer u interdisiplinêr en indien wel, watter dissiplines is hierby betrokke: Antropologie, Ekonomie, Filosofie, Geskiedenis, Kibernetika, Kommunikasiekunde, Psigologie, Publieke Administrasie, Regte, Sosiologie, Statistiek, Teologie, Volkekunde, Wiskunde, en/of ander? (Spesifiseer asseblief)

12. In watter tale kan u bronne raadpleeg: Afrikaans, Nederlands, Engels, Duits, Frans, Noors, Deens, Sweeds, Russies, Italiaans, Spaans, 'n Swart taal, Grieks, Hebreeus, Latyn, en/of ander? (Spesifiseer asseblief)
13. Watter metodes gebruik u om geskrewe en/of gedrukte bronne vir u navorsingsprojek te verkry: Sneeuwalsoektogte, kollegas wat na bronne verwys, selfstandige raadpleging van ontsluitingsbronne in die biblioteek of inligtingsentrum soos die katalogus, selfstandige raadpleging van bibliografieë, raadpleging van die inligtingpersoneel van 'n biblioteek of inligtingsentrum, lopende berigging van 'n biblioteek of inligtingsentrum, sirkulasie van vaktydskrifte, en/of ander? (Spesifiseer asseblief)
- 13.1 Deur watter van die genoemde metodes verkry u die meeste bronne? Dui in volgorde van belangrikheid die eerste drie aan.
- 13.2 Watter drie van die genoemde metodes ag u die belangrikste? Dui in volgorde van belangrikheid die eerste drie aan.
- 13.3 Waarom ag u laasgenoemde drie metodes die belangrikste? (Spesifiseer asseblief)
14. Is u sonder dat u daarom gevra het, geleer om 'n biblioteek of inligtingsentrum te gebruik, en indien wel, in watter instansie: Laerskoolbiblioteek, hoërskoolbiblioteek, onderwyskollegebiblioteek, universiteitsbiblioteek, gespesialiseerde biblioteek, in u werkkring, en/of by 'n ander persoon of instansie, en indien in u werkkring, in watter werkkring?

II DIE GEBRUIKER EN SY BIBLIOTEEK EN INLIGTINGDIENSTE

A. DIE GEBRUIKER EN SY BIBLIOTEEK EN INLIGTINGSENTRUM

15. Maak u van een of meer biblioteke en of inligtingsentrums gebruik, en indien wel, van hoeveel, en van watter soorte: Gespesialiseerde biblioteek of inligtingsentrum, universiteitsbiblioteek, onderwyskollege-

biblioteek, technikonbiblioteek, skoolbiblioteek, nasionale biblioteek, en/of openbare biblioteek, en watter een is vir u die belangrikste, en waarom is dit vir u die belangrikste? (Spesifiseer asseblief)

- 15a Indien u nie van biblioteke/inligtingsentrums gebruik maak nie, hoe verkry u u literatuur: Uit eie dokumentevoorraad, van kollegas, en/of op ander maniere? (Spesifiseer asseblief)

(Indien vraag 15a beantwoord is, moet voortgegaan word na vraag 39.)

B DIE GEBRUIKER SE BEHOEFTE EN DIE VOORRAAD

16. Kan u by benadering aandui hoeveel persent van die bronne wat u nodig het, deur biblioteke gelewer word, deur interbiblioteeklening verkry word, en op ander wyses verkry word (byvoorbeeld van kollegas/uit u eie versameling)?
17. Watter van die soorte publikasies wat deur die biblioteek verskaf word, gebruik u vir u navorsingsprojek? Dui aan ten opsigte van boeke, tydskrifte, navorsingsverslae, hofverslae, koerante, ongepubliseerde verslae (vertroulik), regeringspublikasies, pamflette, geografiese kaarte, proefskrifte en verhandelings, en ander (spesifiseer asseblief).
18. Wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u uit elkeen van hierdie soorte publikasies verkry, met ander woorde is dit deurslaggewende, hoë, matige, geringe of geen belang vir u studie?
19. Is daar een of meer redes waarom u sekere van hierdie publikasies selde of nooit gebruik: Bevat hierdie publikasies nie relevante inligting nie, is die gegewens daarin verouderd, is dit onvoldoende ontsluit, word dit nie in die literatuur aanbeveel nie, en/of is daar ander redes (spesifiseer asseblief)?
20. Maak u gebruik van visuele middele, en indien wel, van watter: Mikrofilm, mikrofoto, mikrokaarte, rekenaarterminaal, en/of ander (spesifiseer asseblief)?

21. Hoe vind u die visuele apparaat: Uitstekend, goed, bevredigend, onbevredigend of totaal onbevredigend?
- 21.1 Indien dit vir u bevredigend, onbevredigend of totaal onbevredigend is, waarom vind u dit nie goed nie: Omdat die beeld onduidelik is, die beeldposisie verkeerd is, of is daar ander redes (spesifiseer asseblief)?
22. Maak u ook gebruik van oudio-middele, en indien wel, van watter soorte: Klankplate, klankbande, en/of ander (spesifiseer asseblief)?
23. Maak u ook gebruik van oudio-visuele middele, en indien wel, van watter middele: Videofilm, en/of skyfieprojektor met klank?
24. Vind u die voorraad van die biblioteek/biblioteke en/of inligtingsentrum(s) wat u gebruik voldoende op u vakgebied en indien nie, wat ontbreek volgens u (spesifiseer asseblief)?
25. Vind u die voorraad van u biblioteek/biblioteke en/of inligtingsentrum(s) voldoende vir interdisiplinêre kennisname op u vakgebied en indien nie, wat ontbreek volgens u (spesifiseer asseblief)?
26. Het u behoefte aan bronne in tale wat u nie kan lees nie, en indien wel, in watter taal of tale?
27. Het u vantevore gegewens uit tale wat u nie kan lees nie vir u projekte laat vertaal, en indien wel, uit watter taal of tale?
28. Verrig u keuring van 'n biblioteek of inligtingsentrum se boekevoorraad, en indien wel hoe intensief: Vir alle literatuur op u vakgebied, vir baie literatuur op u vakgebied, vir die studies wat u onderhandel, of sonder 'n spesifieke doelstelling?
- 28.1 Hoe verrig u die keuring: Deur die maak van aanbevelings, goedkeuring van die aanbevelings vanuit u eie afdeling of departement, goedkeuring van aanbevelings vanuit 'n biblioteek of inligtingsentrum of op ander maniere (spesifiseer asseblief)?

28.2 Indien u geraadpleeg word by die keuring en seleksie van die boekevoor- raad van 'n biblioteek of inligtingsentrum, watter kriteria gebruik u by die beoordeling daarvan: Die titel van die publikasie, die prys van die publikasie, die uitgewer, die bekendheid van die outeur van die pu- blikasie, die vakgebied waaroor die publikasie handel, besprekings in 'n vaktydskrif, sitate deur belangrike outeurs, en/of ander kriteria (spesifiseer asseblief)?

29. In hoeverre het u 'n oorsig van wat op u vakgebied in 'n biblioteek of inligtingsentrum aanwesig is? (Dui u skatting aan in persentasies.)

29.1 Hoe verkry u die oorsig: Deur snuffel, raadpleging van die biblioteek- katalogus, gereelde besoeke aan die biblioteek, bestudering van die aanwinstlyste, eie rekordhouding, en/of ander maniere (spesifiseer asse- blief)?

C. DIE GEBRUIKER EN DIE ONTSLUITINGSTELSELS

30. Word die katalogus deur u geraadpleeg, en indien wel, watter soekpunte in die katalogus gebruik u?

31. Voldoen die katalogus aan die eise wat u aan die ontsluiting van die gekatalogiseerde bronne stel, en indien nie, om watter rede(s) voldoen die katalogus nie aan die eise nie?

32. Is u geleer hoe om die katalogus te gebruik, en indien wel, in watter soort biblioteek: Gespesialiseerde biblioteek of inligtingsentrum, universiteitsbiblioteek, onderwyskollegebiblioteek, technikonbiblio- teek, skoolbiblioteek, nasionale biblioteek, en/of openbare biblioteek?

33. Word daar afgesien van die katalogus, ander middele in die biblioteek waardeur u bronne vir u projekstudie kan identifiseer deur u geraad- pleeg en indien wel, van watter van die middele maak u gebruik?

34. Raadpleeg u ook slegs gedeeltes van bronne (Onderhoudvoerder verdui- delik dat 'n tydskrifartikeel en 'n hoofstuk uit 'n saamgestelde boek ook 'n bron is), en indien wel, hoe kom u daarby uit?

D. DIE GEBRUIKER EN DIE VERWYSINGSDIENSTE

35. Watter verwysingsdienste bied u biblioteek of inligtingsentrum: Inligtingbeamptes/vakreferente, gerekenariseerde SDI, gerekenariseerde retrospektiewe soektogte, sirkulering van boekaankondigings, sirkulering van tydskrifte en/of ander dienste (spesifiseer asseblief)?
- 35.1 Van watter van die genoemde dienste maak u gebruik?
- 35.2 Hoe evalueer u die dienste: Is dit uitstekend, goed, voldoende, onvoldoende, of waardeloos? Indien u dit voldoende, onvoldoende of waardeloos vind, waarom is dit volgens u nie goed of uitstekend nie?
36. Raadpleeg u die biblioteek of inligtingsentrum se verwysingsbronne? Indien nie, waarom nie en indien wel, watter bronne raadpleeg u?
- 36.1 Watter waarde het die bronne vir u: Is dit onmisbaar, van hoë waarde, van matige waarde, van min waarde, of van geen waarde nie?
37. Verkry u ook gegewens deur te snuffel en indien wel, watter persentasie van die gegewens wat u uit 'n biblioteek of inligtingsentrum verkry, verkry u deur te snuffel?

E. DIE GEBRUIKER EN BESKIKBAARSTELLINGSDIENSTE

38. Watter persentasie van die dokumente in u biblioteek/inligtingsentrum is volgens u skatting nie beskikbaar of nie betyds beskikbaar nie (interbiblioteeklenings uitgesluit)?
39. Ondervind u probleme met die verkryging van bronne wat in 'n biblioteek se voorraad is, maar nie betyds beskikbaar is nie, en indien wel, watter probleme: Te lang leentyd, onvoldoende hulp van personeel, kan dit nie op die rak vind nie, of ander probleme (spesifiseer asseblief)?
40. Watter persentasie van die bronne wat u op interbiblioteeklening aanvra, ontvang u betyds?

41. Kan u redes noem waarom interbiblioteeklenings nie betyds ontvang word nie?
42. Word daar ook vir u interbiblioteeklenings van oorsee verkry, en indien nie, waarom nie?
43. Keur u die bronne wat u op interbiblioteeklening aanvra en indien wel, hoe?
44. Raadpleeg u die bibliotekpersoneel wanneer u nie kry wat u soek nie, en indien wel, hoe dikwels: Altyd, gereeld, soms, selde?
45. Indien u nie in die biblioteek kry waarna u soek nie, waaraan skryf u dit toe?

III DIE GEBRUIKER BUITE SY BIBLIOTEEK- EN INLIGTINGDIENSTE

A. VERKRYGING VAN BRONNE ANDERS AS VAN DIE BIBLIOTEEK

46. Wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u uit die geskrifte wat u buite die biblioteek/inligtingsentrum verkry: Is dit van deurslaggewende, hoë, matige, geringe of geen belang vir u studie?
47. Verkry u gegewens vir u projekstudie uit ongepubliseerde geskrifte of drukwerk, en indien wel, wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u uit die ongepubliseerde geskrifte of drukwerk verkry: Is dit van deurslaggewende, hoë, matige, geringe of geen belang vir u studie?
- 47.1 Hoe bekom u die ongepubliseerde geskrifte of drukwerk: Deur aankoop, skenkings, persoonlike leen, en/of op ander maniere (spesifiseer asseblief)?
48. Is hierdie ongepubliseerde geskrifte of drukwerk van enige belang vir 'n biblioteek, en indien wel, is dit van buitengewone, hoë, redelike of min belang?

49. Word hierdie geskryfte beskikbaar gestel in 'n biblioteek, en indien nie, hoe dikwels is u bereid om dit aan ander gebruikers beskikbaar te stel: Altyd, in die meeste gevalle, gereeld, selde of nooit nie, en indien nooit nie, waarom nie?
- V. EIE ONTSLUITINGSTELSELS OF GEBRUIKMAKING VAN ONTSLUITINGSTELSELS BUITE DIE BIBLIOTEEK
50. Word fotokopieë deur u bewaar, en indien wel, op watter manier: Ongeorden, in alfabetiese volgorde, in onderwerpsvolgorde, in numeriese volgorde, volgens onderwerp, volgens titel, en/of volgens outeur?
51. Word daar deur uself of in u opdrag behalwe vir die onderhawige projekstudie sekere bronne deur middel van katalogisering, indeksering en/of ander tegnieke ontsluit? (Indien nie, moet voortgegaan word na vraag 68.) Indien wel, watter soorte bronne word deur u of in opdrag van u ontsluit: Boeke, tydskrifte, navorsingsverslae, hofverslae, koerante, ongepubliseerde verslae (vertroulik), regeringspublikasies, pamflette, geografiese kaarte, proefskrifte en verhandelinge, en/of ander soorte publikasies (spesifiseer asseblief)?
52. Is van die bronne wat deur u of in opdrag van u ontsluit word, in die biblioteek aanwesig, deur interbiblioteeklening aan u verskaf, en/of fotokopieë?
53. Met watter doelstelling(s) word hierdie ontsluiting gedoen?
54. Wie verrig die ontsluiting: Uself, uself en ander navorsers, klerklike personeel, professioneel geskoolde personeel, en/of ander persone (spesifiseer asseblief)?
55. Hoeveel persone werk mee aan die op- of uitbou van u ontsluitingstelsel? (Dui aan ten opsigte van die klerklike personeel, professioneel geskoolde personeel, en/of die navorsers.)

56. Hoeveel ure per week word gemiddeld aan die op- of uitbou van die stelsel bestee deur elkeen wat meewerk?
57. Word daar van die ontsluitingstelsel wat deur u of in opdrag van u opgestel word, ook deur ander navorsers gebruik gemaak?
58. Hoe het u eie werksaamhede begin?
59. Het u voordat u met die ontsluitingsarbeid begin het, van bestaande inligtingstelsels kennis geneem?
60. Hoe het die ontsluitingswerksaamhede ontwikkel?
61. Het u tydens die voortgang van u ontsluitingsarbeid van bestaande inligtingstelsels kennis geneem?
62. Is die ontsluiting wat deur u of in opdrag van u gedoen word, op datum gehou, en indien nie, waarom nie?
63. Word daar van een of meer bestaande ontsluitingstegnieke gebruik gemaak, en indien wel, van watter tegnieke?
64. Waarom het u aan die ontsluitingstegniek(e) waarvan u gebruik maak, voorkeur verleen?
65. Indien sekere bronne deur u of in opdrag van u ontsluit word, het u seker gemaak dat die ontsluiting nie reeds gedoen en in biblioteke beskikbaar is nie, en indien wel, het u daarvan seker gemaak deur navraag te doen by die personeel van u biblioteek of inligtingsentrum en/of het u seker gemaak deur raadpleging van: Saakhoofkatalogus, gepubliseerde ontsluitingsmiddele, bibliografieë, indekse, ekserpte (abstracts), of ander bronne (spesifiseer asseblief)?
66. In watter mate slaag die ontsluitingstelsel wat deur u of in opdrag van u opgestel word: Is dit volgens u uitstekend, goed, voldoende, matig of swak?

67. Maak u gebruik van 'n ontsluitingstelsel wat deur 'n ander navorser of in opdrag van 'n ander navorser opgestel word?

C VERWYSINGSDIENSTE ANDERS AS DEUR DIE BIBLIOTEEK

68. Verkry u ook gegewens vir u projekstudie deur middel van persoonlike kontak, en indien wel, van watter persone verkry u dit: Van u kollegas, senior kollegas, deskundiges op u vakgebied, en/of informatiewe samewerking van gesaghebbendes (invisible college)?

69. Verkry u ook deur persoonlike kontak gegewens vanuit die buiteland?

70. Wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u deur persoonlike kontak verkry: Is dit van deurslaggewende, hoë, matige, geringe of van geen belang vir u studie?

D BESIKBAARSTELLING ANDERS AS DEUR DIE BIBLIOTEEK

71. Hoeveel bronne verkry u van kollegas: Almal, die meeste, ongeveer die helfte van almal, min of geen?

72. Watter tipe bronne verkry u gewoonlik van kollegas: Boeke, tydskrifte, navorsingsverslae, hofverslae, koerante, ongepubliseerde verslae (vertroulik), regeringspublikasies, pamflette, geografiese kaarte, proefskrifte en verhandelinge en/of ander soorte publikasies (spesifiseer asseblief)?

73. Wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u van u kollegas verkry: Is dit van deurslaggewende, hoë, matige, geringe of geen belang vir u studie?

74. Verkry u publikasies van u professionele vereniging of van ander organisasies?

75. Wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u uit die publikasies van die organisasies verkry: Is dit van deurslaggewende, hoë, matige, geringe of geen belang vir u studie?

76. Is van hierdie publikasie ook in die biblioteek aanwesig?
77. Verkry u konferensiestukke en referate wanneer u konferensies bywoon?
78. Stel u kollegas sulke konferensiestukke en referate aan u beskikbaar wanneer hulle konferensies en/of simposia bywoon?
79. Stel u sulke konferensiestukke en/of referate aan u kollegas beskikbaar wanneer u 'n konferensie of simposium bygewoon het?
80. Wat is die relatiewe belang van die gegewens wat u uit konferensiestukke en/of referate verkry: Is dit van deurslaggewende, hoë, matige, geringe of van belang vir u studie?
81. Is van die konferensiestukke ook in die biblioteek beskikbaar: Almal, die grootste gedeelte, ongeveer die helfte, 'n geringe gedeelte, of is die aantal vir u onbekend?

IV DIE GEBRUIKER SE EVALUERING VAN SY BIBLIOTEK- EN INLIGTINGDIENSTE

82. Hoe vind u die dienste van die biblioteek of inligtingsentrum: Is dit uitstekend, goed, bevredigend, swak of onvoldoende?
83. Ondervind u spesifieke probleme met die dienste van u biblioteek of inligtingsentrum ten opsigte van: die voorraad, die ontsluitingsdienste, die verwysingsdienste en/of die beskikbaarstellingsdienste?
84. Het u enige voorstel ter verbetering van die dienste van u biblioteek of inligtingsentrum ten opsigte van: die voorraad, die ontsluitingsdienste, die verwysingsdienste, en/of die beskikbaarstellingsdienste?

AANGEHAALDE LITERATUUR

- A.L.A. Resources and Technical Services Division. Resources Section. Collection Development Committee. 1977. Guidelines for the formulation of collection development policies. Library resources and technical services 21(1) : 40-47.
- AMLINSKII, L.Z. & DEYTEROVA, T.V. 1976. Information needs of the administration of a higher educational institution. Scientific and technical information processing 3 : 26-31.
- BARNES, R.C.M. 1965. Information use studies Part 2 - comparison of some recent surveys. Journal of documentation 21(3) : 169-174.
- BATE, G.C., GRIERSON, D.S. & WARREN, P.R. 1982. Personalized information retrieval systems. South African journal of science 78 : 4-5.
- BAUMGARTNER, A.C. 1974. Lesen : ein Handbuch. Hamburg : Verlag für Buchmarkt-forschung.
- BERDIE, D.R. & ANDERSON, J.F. 1974. Questionnaires : design and use. Metuchen, (N.J.) Scarecrow.
- BERNAL, J.D. 1958. The transmission of scientific information : a user's analysis. In : International Conference on Scientific Information, Washington, 1958. Proceedings. Washington: National Academy of Sciences. pp. 77-95.
- BIERLAAGH-LUCAS, C.I.TH. 1983. Het grijze kalf. Open 15(11) : 459-460.
- BLAGDEN, J. 1980. Do we really need libraries? An assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries. London: Bingley.
- BLOM, A. 1979. Ontwikkeling van 'n metodologie vir die bepaling van die inligtingsbehoefte van navorsers. Sinjaal 7 : 19-30.
- BLOM, A. 1979. 'n Teoretiese model vir die bestudering van die inligtingsbehoefte van wetenskaplikes. Sinjaal 7 : 1-18.

- BONK, W.J. & MAGRILL, R.M. 1979. Building library collections. 5th ed. Metuchen (N.J.) : Scarecrow.
- BRITTAİN, J.M. 1975. Information needs and application of the results of user studies. In Debons, A. & Cameron, W.J. Eds. Perspectives in information science. Leyden : Noordhoff. pp. 425-447.
- BRITTAİN, J.M. 1982. Pitfalls of user research and some neglected areas. Social science information studies 2(3) : 139-148.
- BURNS, Jr., R.W. 1978. Library use as a performance measure : its background and rationale. Journal of academic librarianship 4(1) : 4-11.
- BUSHA, C.H. & HARTER, S.P. 1980. Research methods in librarianship, techniques and interpretation. New York : Academic Press.
- CHRIST, M. 1972. Toward a philosophy of educational librarianship. Littleton, (Colo.) : Libraries Unlimited.
- COOVER, R.W. 1969. User needs and their effect on information centre administration. Special libraries 60(7) : 446-456.
- DE VLEESCHAUWER, H.J. 1967. Die ontwikkeling van die studiebiblioteek in die weste. Kaapstad : Academia.
- DREW, C.J. 1980. Introduction to design and conducting research. St. Louis : Mosby.
- FORD, G. 1973. Progress in documentation : research in user behaviour in university libraries. Journal of documentation 29(1) : 85-106.
- GERSTBERGER, P.G. & ALLEN, T.J. 1968. Criteria used by research and development engineers in the selection of an information source. Journal of applied psychology 52(4) : 272-279.
- GOLD, S.S. 1983. Availability of legal resources in Illinois : legal services. Illinois libraries 65(8) : 503-506.

- GOLDHOR, H. 1972. An introduction to scientific research in librarianship.
Urbana : University of Illinois.
- GRAY, P. 1981. The information needs of business with special application to
managerial decision making. In : Boaz, M. Ed. Strategies for meeting the
information needs of society in the year 2 000. Littleton (Colo.) : Libra-
ries Unlimited. pp. 65-80
- HAINES, H.E. 1950. Living with books : the art of book selection. 2nd ed.
New York : Columbia Univ. Press.
- JOHNSON, E.D. 1970. History of libraries in the western world. 2nd ed.
Metuchen, (N.J.) : Scarecrow.
- KAPLAN, A. 1964. The age of the symbol - A philosophy of library education.
Library quarterly 34 : 295-304.
- KARETZKY, S. 1982. Reading research and librarianship. A history and analy-
sis. Westport : Greenwood.
- KATZ, W.A. 1982. Introduction to reference work. Volume II : Reference ser-
vices and reference processes. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- LANCASTER, F.W. 1974. Assessment of the technical information requirements of
users. In : Rees, A. Ed. Contemporary problems in technical library and
information centre management. Washington D.C. : American Society for
Information Sciences, pp. 59-85.
- LINE, M.B. 1969. Information requirements in the social sciences; some pre-
liminary considerations. Journal of librarianship 1(1) : 1-19.
- LINE, M.B. 1974. Draft definitions : information and library needs, wants,
demands and uses. Aslib proceedings 26(2) : 87.
- LINE, M.B. 1982. Library surveys; an introduction to the use, planning pro-
cedure and presentation of surveys. 2nd. ed. Revised by Sue Stone. London :
Bingley.

- LINE, M.B. 1983. Document delivery, now and in the future. Aslib proceedings 35(4) : 167-176.
- LOR, P.J. 1978. 'n Ontleding van die denk- en werkwêreld van die huisarts as 'n metode om 'n teoretiese model van sy inligtingsbehoefte te bou. Pretoria : Universiteit van Pretoria. (Ongepubliseerde M.Bibl.-verhandeling)
- MALAN, S.I. 1978. Die biblioteek- en die inligtingwese: 'n algemene inleiding. Durban : Butterworths.
- MARTYN, J. & LANCASTER, F.W. 1981. Investigative methods in library and information science : an introduction. Arlington : Information resources.
- MASSON, D.R. 1970. The cycle of knowledge : a study of the communication of scientific information between research scientists in South Africa. Pretoria : CSIR. Information and Research Services. (CSIR special report : INFO 33)
- MEIJER, J.G. 1977. Periodisering van de Westerse bibliotheekgeschiedenis : een toetsing van gegeven tydperkenindelingen en ein voorstel. Pretoria : UNISA. (Ongepubliseerde M.Bibl.-verhandeling)
- MEIJER, J.G. 1978. Over de essentie van het bibliotheekwezen; vereisten voor definiëring, een toetsing van bestaande definities, een poging tot definiëring en een keuring van de definitie. Pretoria : UNISA. (Ongepubliseerde D.Bibl.-verhandeling)
- MEIJER, J.G. 1980^a. Die biblioteekwese : 'n definisie. Humanitas 6 : 363-383.
- MEIJER, J.G. 1980^b. Navorsingsprogram van EBIN. Pretoria : Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
- MEIJER, J.G. 1980^c. Toeganklikheid van inligtingsbronne vir 'n groep geesteswetenskaplike navorsers. Pretoria : Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing. (Verslag BIN-1)

- MEIJER, J.G. 1982^a. Librarianship : A definition. Illinois : University of Illinois. (University of Illinois : Occasional Paper no. 55)
- MEIJER, J.G. 1982^b. The Unit for Library and Information Research at the Human Sciences Research Council. South African journal for librarianship and information science 50(2) : 50-55.
- MEIJER, J.G. 1983. Programming of library and information research in South Africa. Library and information research news 6(3) : 3-7.
- MEIJER, J.G., VAN AS, M.L. & BURGER, J.F. 1981. Nasionale biblioteke in die RSA : 'n ontwikkelingsplan. Pretoria : RGN.
- MICK, C.K., LINDSEY, G.N. & CALLAHAN, D. 1980. Toward usable user studies. Journal of the American Society for Information Science 31(5) : 347-356.
- MULDER, J. 1972. Die gebruik van vraelyste by 'n leserkundige ondersoek. Suid-Afrikaanse biblioteke 40(2) : 88-91.
- NYREN, R. 1976. Conference report : resource sharing in libraries. Library journal 101(19) : 2 336-2 339.
- PAISLEY, W.J. 1968. Information needs and uses. Annual review of information science and technology 3 : 1-30.
- RAAD VIR GEESTESWETENSKAPLIKE NAVORSING. 1980. Suid-Afrikaanse Plan vir Geesteswetenskaplike Navorsing (SAPGN). Pretoria : RGN.
- SLOTE, S.J. 1982. Weeding library collections - II 2nd rev. ed. Littleton (Colo.) : Libraries Unlimited.
- SOUTH AFRICA (REPUBLIC). 1983. Official yearbook of the Republic of South Africa. Johannesburg : Van Rensburg.
- STIRLING, J.F. 1982. Technological developments in information transfer : some implications for academic libraries. Journal of librarianship 14(4) : 235-246.

- STONE, S. 1982. Progress in documentation : humanities scholars : information needs and uses. Journal of documentation 38(4) : 292-313.
- STREATFIELD, D.R. & WILSON, T.D. 1980. Information services in English Social Services Departments : Implications of project INISS (Information in Social Services). Behavioral and social science librarian 1(3) : 189-199.
- THOMAS, R.J. 1982. Marketing research in the scientific and technical information services industry : development and future directions. Journal of the American Society for Information Science 33(5) : 265-268.
- UNESCO. 1977. Handbook for information systems and services. Paris : Unesco.
- URQUHART, D.J. 1959. Use of scientific periodicals. In : International Conference on Scientific Information, Washington ... , 1958. Proceedings. Washington : National Academy of Sciences. pp. 287-300.
- VAN HOUTEN, R. 1981. Information services in South Africa. In : International handbook of contemporary developments in librarianship. Westport : Greenwood. pp. 88-95.
- WHEELER, J. 1924. The library and the community : increased book service through library publicity based upon community studies. Chicago : ALA.
- WILSON, T.D. 1981. On user studies and information needs. Journal of documentation 37(1) : 3-15.
- WOOD, D.N. 1971. User studies : a review of the literature from 1966 to 1970 Aslib proceedings 23(11) : 11-23.
- WYSOCKI, A. 1969. Study of users' information needs : subject and methods. In : On theoretical problems of informatics. Moscow : FID. pp. 80-92 (FID-435)