'N EVALUERING VAN DIE ROL VAN INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE IN DIE FUNKSIONERING VAN DIE UNISA BIBLIOTEEK SE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS

deur

MARTHA MARIA VAN HEERDEN

voorgelê ter vervulling van die vereistes vir die graad

MAGISTER ARTIUM

in die vak

KOMMUNIKASIEKUNDE

aan die

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

STUDIELEIER: PROF G M DU PLOOY
MEDESTUDIELEIER: PROF J WILLEMSE

NOVEMBER 1995

Ter nagedagtenis aan
Oupa Mannetjie

ERKENNINGS

Ek spreek graag my waardering uit teenoor:

- Professor G M du Plooy, Departement Kommunikasiekunde, Universiteit van Suid-Afrika wat as studieleier opgetree het vir haar leiding, motivering en veral geduld.
- Professor J Willemse, Hoofdirekteur van die Departement Biblioteekdienste, Universiteit van Suid-Afrika wat as medestudieleier opgetree het vir sy leiding en aanmoediging.
- Professor M J Greenacre, Universiteit van Suid-Afrika vir advies met betrekking tot die statistiese verwerking van die opnamedata.
- Sanmarie Hugo, Departement Rekenaardienste, Universiteit van Suid-Afrika vir haar bystand in die rekenaarmatige verwerking van die opnamedata.
- Martie Lombaard, Unisa Biblioteek vir die deeglike manier waarop sy die manuskrip voorberei het.
- Kollegas in die Unisa Biblioteek wat die wel en weë van 'n loopbaan in hierdie uitstekende biblioteek oor 'n tydperk van twintig jaar met my gedeel het en my tydens hierdie studie ondersteun het.
- Die personeel wat die algemene inligtingsdienspunt van die Unisa Biblioteek beman vir die diens wat hulle jaarliks aan duisende kliënte lewer.
- Murray vir onvoorwaardelike vertroue en ondersteuning.
- My besondere vriende. You are simply the best.
- My hond Kanna wat die ounooi so getrou opgepas het.

OPSOMMING

In hierdie studie word die rol van interpersoonlike kommunikasie in die funksionering van die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek aan die Universiteit van Suid-Afrika ondersoek. 'n Kwantitatiewe meetinstrument word ontwikkel om gebruikertevredenheid met die hoofkomponente van die algemene inligtingsdiens, naamlik die inligtingsassistent, die inligting wat deur die kliënt ontvang word en die fisiese omgewing waarin die diens gelewer word, te evalueer. Daar word bevind dat 'n beduidende assosiasie bestaan tussen gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent en gebruikertevredenheid met die inligting wat ontvang word. 'n Verkorte vraelys word ontwerp en aanbeveel as 'n meetinstrument waarmee die bestuur gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens op 'n gereelde grondslag kan meet.

SUMMARY

This study investigates the role of interpersonal communication in the functioning of the general information service provided by the Unisa Library at the University of South Africa. A quantitative measuring instrument is developed to evaluate user satisfaction with the main components of the general information service, that is the information assistant, the information received by the client and the physical surroundings in which the service is provided. It is found that a significant association exists between user satisfaction with the information assistant and user satisfaction with the information received. A shortened questionnaire is designed and recommended as a measuring instrument with which management can on a regular basis measure user satisfaction with the general information service.

Reference services/Evaluation; Reference librarians; College and university libraries/Reference services; Interpersonal communication; Nonverbal communication; Organizational communication; Systems approach; Unobtrusive testing/Evaluation

LYS VAN FIGURE

Figuur 4.1 Studies oor algemene naslaandiens (Hernon & McClure 1987b:12-13) 98

Figuur 5.1 Funksionele en tegniese dimensies van die dienskwaliteit van die algemene inligtingsdiens 129

Figuur 5.2 Demografiese en verwante veranderlikes (Vraelys Deel 1) 130

Figuur 5.3 Gebruikertevredenheid en verwante veranderlikes (Vraelys Deel 2) 131

Figuur 5.4 Scree stip: Aantal faktore vir veranderlikes ten opsigte van die inligtingsassistent (items 8.1-8.9; 8.11-8.13) 164

Figuur 5.5 Scree stip: Aantal faktore vir veranderlikes ten opsigte van die inligting (items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12) 164

Figuur 5.6 Scree stip: Aantal faktore vir veranderlikes ten opsigte van die fisiese omgewing (items 10.1-10.12) 165

Figuur 5.7 Veertien sleutelveranderlikes vir 'n voorgestelde 16-item vraelysmeetinstrument 176

LYS VAN TABELLE

Tabel 5.1	Interne konsekwentheid van meetinstrument	133
Tabel 5.2	Steekproefresultate: Demografiese en verwante veranderlikes (Items A-D; 1-7)	134
Tabel 5.3	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede (Items 8.1-8.9; 8.11-8.13)	139
Tabel 5.4	Steekproefresultate: Taal waarin gesprek met inligtingsassistent gevoer is (Item 8.10)	142
Tabel 5.5	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met inligting ontvang (Items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12)	143
Tabel 5.6	Steekproefresultate: Gebruikerontevredenheid met hoeveelheid inligting ontvang (Item 9.4)	144
Tabel 5.7	Steekproefresultate: Gebruikerontevredenheid met akademiese vlak van inligting ontvang (Item 9.6)	144
Tabel 5.8	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt (Items 10.1-10.12)	147
Tabel 5.9	Steekproefresultate: Tydsduur vir beantwoording van navraag (Item 11)	151
Tabel 5.10	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met algemene inligtingsdiens in die geheel gesien (Items 12-15)	151
Tabel 5.11	Gebruikertevredenheid met die inligtings-assistent (Items 8.1-8.9; 8.11-8.13) en die omgewing (Items 10.1-10.12) in assosiasie met tevredenheid met inligting ontvang (Items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.8; 9.10)	153
Tabel 5.12	Aanvanklike kommunaliteite beramers: Inligtingsassistent	159
Tabel 5.13	Aanvanklike kommunaliteite beramers: Inligting	160
Tabel 5.14	Aanvanklike kommunaliteite beramers: Fisiese omgewing	160
Tabel 5.15	Eiewaardes van aanvanklike faktoranalise: Inligtingsassistent	162
Tabel 5.16	Eiewaardes van aanvanklike faktoranalise: Inligting	162
Tabel 5.17	Eiewaardes van aanvanklike faktoranalise: Fisiese omgewing	163
Tabel 5.18	Items oor die inligtingsassistent met beduidende ladings op faktor 1 en faktor 2	166
Tabel 5.19	Items oor die inligting met beduidende ladings op faktor 3 en faktor 4	167
Tabel 5.20	Items oor die omgewing met beduidende ladings op faktore 5-7	169

LYS VAN BYLAES

Bylae A	Algemene Inligtingsdiens, Vlak 4	199
Bylae B	Katalogusinligting: Algemene Inligtings-toonbank, Vlak 4	200
Bylae C	Hoofvraelys	201
Bylae D	Dekbrief vir hoofvraelys	214
Bylae E	Kort vraelys vir opname	215
Bylae F	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede	216
Bylae G	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met inligting ontvang	219
Bylae H	Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt	221
Bylae J	Voorgestelde vraelysmeetinstrument	224

INHOUDSOPGAWE

BLADSY

ERKENNINGS i
OPSOMMING ii
SUMMARY iii
LYS VAN FIGURE iv
LYS VAN TABELLE v
LYS VAN BYLAES vi

HOOFSTUK 1: INLEIDING 1

1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE 1
1.1.1 Aanspreeklikheid 1
1.1.2 Die kliënt 2
1.1.3 Interpersoonlike kommunikasie 3

1.2 NAVORSINGSDOELSTELLING EN METODOLOGIE VAN DIE STUDIE 4
1.2.1 Navorsingsdoelstelling 4
1.2.2 Metodologie 5

1.3 PROBLEEMFORMULERING 6

1.4 AFBAKENING EN STRUKTUUR VAN DIE STUDIE 7
1.4.1 Afbakening 7
1.4.2 Struktuur 7

HOOFSTUK 2: DIE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS VAN 'N AKADEMIESE BIBLIOTEEK VANUIT ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIEPERSPEKTIEF 9

2.1 INLEIDING 9

2.2 BEGRIPSBEPALING 9

2.3 TEORETIESE BENADERINGS TOT DIE STUDIE VAN ORGANISASIES EN ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE 13
2.3.1 Die klassieke benadering 13
2.3.2 Die gedrags- en menseverhoudingsbenadering: Elton Mayo 15
2.3.3 Die mensehulpbronbenadering: Douglas McGregor en Rennie Likert 15
2.3.4 Die sisteembenadering 16
2.3.5 Die kontingensiebenadering 18

2.4 DIE AKADEMIESE BIBLIOTEEK AS OOPSISTEEM 19
2.4.1 Oopsisteemteorie 20

2.5 DIE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS AS SUB-SISTEEM VAN DIE AKADEMIESE BIBLIOTEEK 31
2.5.1 Inleiding 31
2.5.2 Aard en funksies van die algemene inligtingsdiens 32
2.5.2.1 Insette 32
2.5.2.2 Omset 35
2.5.2.3 Uitsette 39

2.6 SAMEVATTING 41

HOOFSTUK 3: INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE 43

3.1 INLEIDING 43

3.2 BEGRIPSBEPALING 43
3.2.1 Interpersoonlike kommunikasie 43
3.2.2 Naslaaninteraksie 44

3.3 KOMPONENTE VAN DIE KOMMUNIKASIEPROSES 44
3.3.1 Die mededeler 45
3.3.2 Die ontvanger 45
3.3.3 Die boodskap 46
3.3.4 Die medium en die kanaal 46

3.4 DIMENSIES VAN DIE KOMMUNIKASIEPROSES 46
3.4.1 Doel- en behoeftedimensie van kommunikasie 47
3.4.2 Die effekdimensie van kommunikasie 47
3.4.3 Die omstandigheids- of kontekstuele dimensie van kommunikasie 47
3.4.4 Intersubjektiwiteitsdimensie 47

3.5 DIE EIENSKAPPE VAN INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE 48
3.5.1 Interpersoonlike kommunikasie behels nieverbale en verbale tekens 48
3.5.1.1 Nieverbale kommunikasie 49
3.5.1.1.1 Kinestiek 49
3.5.1.1.2 Ruimtekommunikasie 52
3.5.1.1.3 Paralinguistiek 54
3.5.1.2 Verbale kommunikasie 55
3.5.2 Interpersoonlike kommunikasie is 'n transaksionele proses 57
3.5.3 Interpersoonlike kommunikasie is vertolkend van aard 58
3.5.4 Interpersoonlike kommunikasie is kontekstueel van aard 59
3.5.4.1 Inleiding 59
3.5.4.2 Fisiese omstandigheid 59
3.5.4.3 Sosiaal-psigologiese omstandigheid 60
3.5.4.4 Tydsomstandigheid 60

3.6 INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE IN DIE NASLAANINTERAKSIE 60
3.6.1 Die kliënt as mededeler 64
3.6.2 Die inligtingsassistent as mededeler 66

3.6.3 Die inligtingsassistent as ontvanger 68
3.6.4 Die kliënt as ontvanger 70
3.6.5 Die boodskap in die naslaaninteraksie 71
3.6.6 Die medium en die kanaal in die naslaaninteraksie 74
3.6.7 Dimensies van die naslaaninteraksie 74
3.6.7.1 Die doel- en behoeftedimensie van die naslaaninteraksie 74
3.6.7.2 Die effekdimensie van die naslaaninteraksie . . . 75
3.6.7.3 Die kontekstuele dimensie van die naslaaninteraksie 76
3.6.7.4 Die intersubjektiwiteitsdimensie van die naslaaninteraksie 82

3.7 SAMEVATTING 84

HOOFSTUK 4: NAVORSINGSMETODOLOGIE 85

4.1 INLEIDING 85

4.2 KEUSE VAN METODOLOGIE 85
4.2.1 Navorsingsdoelstelling 86
4.2.1.1 Verkennende studie 86
4.2.1.2 Beskrywende studie 87
4.2.1.3 Verklarende studie 88
4.2.2 Opnamenavorsing 88
4.2.2.1 Kenmerke en beperkinge van opnamenavorsing 89
4.2.2.2 Kenmerke en beperkinge van opnamedata 91
4.2.2.3 Die vraelys 93
4.2.2.4 Populasie 94
4.2.3 Koverte waarnemingsmetode 97
4.2.3.1 Inleiding 97
4.2.3.2 Definisie van die koverte waarnemingsmetode . . . 99
4.2.3.3 Kriteria vir evaluering van inligtingsdienste 99
4.2.3.4 Soorte koverte waarnemingstudies 100
4.2.3.5 Bevindings van koverte waarnemingstudies 100
4.2.3.6 Kenmerke en beperkinge van die koverte waarnemingsmetode 101
4.2.3.7 Etiese besware teen die koverte waarnemingsmetode 103
4.2.3.8 Keuse van die koverte waarnemingsmetode 106

4.3 DATA-INSAMELINGSTEGNIEK 107
4.3.1 Voortoets van vraelys en koverte waarnemingsmetode 107
4.3.1.1 Doel van voortoets 108
4.3.1.2 Steekproef 108
4.3.1.3 Die vraelys 109
4.3.1.4 Metode 109
4.3.1.5 Bevindings 110
4.3.1.6 Aanpassing van die vraelys op grond van voortoetsbevindings 111

4.3.1.7 Evaluering van die koverte waarnemings-metode op grond van die voortoets 111
4.3.2 Ontwerp van die vraelys 112
4.3.2.1 Doel van die vraelys 112
4.3.2.2 Formaat van die vraelys 113
4.3.2.3 Formaat van die vrae 115
4.3.2.4 Vlakke van meting 117

4.4 DATA-INSAMELING 119
4.4.1 Administrering van die vraelys 120
4.4.2 Datareduksie en prosessering 121
4.4.2.1 Analise van die vraelyste 121
4.4.2.2 Analise en interpretasie van die data 122

4.5 DIE WERKLIKE OPNAME 124
4.5.1 Doel 124
4.5.2 Steekproeftrekkingsmetode 124

4.6 SAMEVATTING 127

HOOFSTUK 5: VERTOLKING VAN DIE DATA 128

5.1 INLEIDING 128

5.2 METINGSGELDIGHEID EN BETROUBAARHEID 128
5.2.1 Metingsgeldigheid 132
5.2.2 Betroubaarheid 133

5.3 BESKRYWENDE STATISTIEK 134
5.3.1 Demografiese en verwante veranderlikes 134
5.3.2 Gebruikertevredenheid en verwante veranderlikes 138
5.3.2.1 Werkswyse met vertolking van data 138
5.3.2.2 Gebruikertevredenheid met die inligtings-assistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede 139
5.3.2.3 Gebruikertevredenheid met inligting ontvang . . 142
5.3.2.4 Gebruikertevredenheid met die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt 146

5.4 ASSOSIASIE TUSSEN VERANDERLIKES 152

5.5 FAKTORANALISE 158
5.5.1 Inleiding 158
5.5.2 Metode 159
5.5.3 Interpretasie van faktore 166
5.5.3.1 Faktor 1: Houding van inligtingsassistent . . . 166
5.5.3.2 Faktor 2: Kommunikasievaardighede van inligtingsassistent 166
5.5.3.3 Faktor 3: Inligtingsinhoud 168
5.5.3.4 Faktor 4: Bronintroduksie 168
5.5.3.5 Faktor 5: Gesprekonderbreking deur ander persone 169
5.5.3.6 Faktor 6: Gespreksbeïnvloeding deur omgewing . . 169
5.5.3.7 Faktor 7: Rekenaarfaktore 170

5.6 RESPONSE OP OOPVRAAG 171
5.6.1 Die inligtingsassistent 171
5.6.1.1 Houding 171
5.6.1.2 Kommunikasievaardighede 172
5.6.2 Die inligting 172
5.6.3 Die fisiese omgewing 173
5.6.3.1 Rekenaars 173
5.6.3.2 Steurende geluide 174
5.6.3.3 Ander kliënte 174
5.6.3.4 Fisiese uitleg van die werksarea 174
5.6.3.5 Ruimte 174
5.6.3.6 Onderbrekings 174
5.6.4 Die algemene inligtingsdiens in die geheel . . . 175
5.6.5 Biblioteekdiens in die algemeen 175
5.6.6 Spesifieke aspekte van die biblioteekdiens . . . 175
5.6.7 Opsomming van response op oopvraag 175

5.7 VOORGESTELDE 16-ITEM VRAELYS VIR METING VAN GEBRUIKERTEVREDENHEID MET DIE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS 176
5.7.1 Inhoud en formaat van voorgestelde vraelysmeetinstrument 177

5.8 SAMEVATTING 180

HOOFSTUK 6 : OPSOMMING, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS 181

6.1 OPSOMMING VAN DIE INHOUD 181

6.2 OORSIG VAN DIE NAVORSINGSBEVINDINGS 182

6.3 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS 186
6.3.1 Gevolgtrekkings 186
6.3.2 Aanbevelings 188

BRONNELYS 190

HOOFSTUK 1: INLEIDING

1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE

In hierdie studie word die rol van interpersoonlike kommunikasie in die naslaaninteraksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens in 'n akademiese biblioteek ondersoek.

Die belangrikste motivering vir die studie is die behoefte aan 'n objektiewe meetinstrument waarmee die biblioteekbestuur die effektiwiteit van die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek op kosteeffektiewe wyse en op gereelde grondslag kan meet.

Daar is veral drie faktore wat as motivering dien vir die ontwikkeling van 'n meetinstrument om die effektiwiteit van genoemde diens te bepaal, naamlik:

- die Biblioteek se **aanspreeklikheid** ten opsigte van besteding van fondse wat ontvang word;

- die behoefte aan insette van die **kliënt** in die evaluering van die biblioteekdiens; en

- die behoefte aan empiriese studies oor die rol van **interpersoonlike kommunikasie** in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens.

Genoemde faktore word vervolgens omskryf.

1.1.1 Aanspreeklikheid

Die behoefte aan effektiwiteitsmeting in diensorganisasies ontstaan uit toenemende druk wat wêreldwyd ondervind word as gevolg van faktore soos beperkte fondse, tegnologiese ontwikkeling en veranderde gebruikerpatrone. Willemse (1989:261-262) beklemtoon finansiële druk as motivering vir effektiwiteitsmeting in diensorganisasies soos volg:

> Strong competition for available funds over the last decade or so is probably the most important reason for the increasing interest in effectiveness ... measures in service organizations.

Hy sê verder dat die onus op die organisasie, soos die biblioteek, rus om die outoriteite verantwoordelik vir befondsing van die organisasie te oortuig dat die dienste wat gelewer word, essensieel en effektief is. Objektiewe meting van effektiwiteit ten opsigte van die doelstellings van die dienste is een manier om in hierdie doel te slaag (Willemse 1989:262).

1.1.2 Die kliënt

Daar word in hierdie studie van die standpunt uitgegaan dat die kliënt 'n belangrike rol behoort te vertolk in die beoordeling van die effektiwiteit van die algemene inligtingsdiens wat hy[1] ontvang. Die motivering hiervoor is ondermeer dat die algemene inligtingsdiens op Westerse lees geskoei is, terwyl ongeveer die helfte van die potensiële kliënte van die diens 'n derdewêreldse agtergrond het. Gebruikertevredenheid van al die kliënte met die diens kan slegs bepaal word indien insette deur die kliënte op wetenskaplike wyse ingewin word.

Hierbenewens bevind Boon (1982:61) dat daar 'n definitiewe neiging bestaan om die kliënt meer as in die verlede by evaluering te betrek. In aansluiting hierby definieer Lancaster (1977:1) effektiwiteit in terme van:

> ... to what extent a service satisfies its user's demands.

Rzasa en Baker (1972:248) maak verder die stelling dat:

> ... a measure of effectiveness must adequately reflect satisfaction of user needs.

Volgens Murfin en Gugelchuck (1987:320) kan slegs bepaal word hoe suksesvol die kliënt se inligtingsbehoeftes bevredig is indien die kliënt se stand van kennis, doel en beoogde gebruik van die inligting ten volle verstaan word. Hulle sê verder:

1 Die aandag word daarop gevestig dat die manlike voornaamwoord deurgaans gebruik word om die lees van die verhandeling te vergemaklik. Die intensie van die skrywer is dat die vroulike vorm tegelykertyd geïmpliseer word.

> The patron is the only one in a position to know his or her own complex pattern of needs, motivations, abilities, and situational constraints, many of which are not expressed and can never be grasped in their entirety by the reference librarian or intermediary.

Die vakliteratuur verleen nie net erkenning aan die belangrikheid van gebruikertevredenheid as maatstaf van die effektiwiteit van naslaandiens nie, maar beklemtoon ook die behoefte dat metodes waardeur die kwalitatiewe konsep van gebruikertevredenheid gekwantifiseer kan word gedefinieer en getoets moet word (Dalton 1991:6).

1.1.3 Interpersoonlike kommunikasie

Die multidimensionele aard van die naslaanproses word deur naslaandeskundiges erken. Byvoorbeeld, Lancaster (1984) identifiseer ten minste 55 faktore en Neill (1985) 66 faktore wat 'n rol kan speel in die naslaanproses. Volgens Murfin en Gugelchuck (1987:320) behoort 'n meetinstrument hierdie kompleksiteit te verteenwoordig om aan die eise van interne geldigheid te kan voldoen.

Afgesien van die kompleksiteit van die naslaanproses beskryf Taylor (1968:180) die interaksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt as een van die mees komplekse vorme van menslike kommunikasie, want:

> ... in this act, one person tries to describe for another person, not something he knows, but rather something he does not know.

In 'n oorsig van navorsing oor die verband tussen aspekte van kommunikasie en naslaaneffektiwiteit stel Whitlatch (1990a:77) dat genoemde onderwerpe gedurende die sewentiger- en tagtigerjare voortdurend aandag gekry het, maar:

> ... given the frequency with which communication issues have been discussed in the literature, surprisingly little empirical work has been conducted.

In die lig van die multikulturele samestelling en diversiteit van die Unisa Biblioteek se kliëntpopulasie word in hierdie studie van die standpunt uitgegaan dat interpersoonlike kommunikasie 'n belangrike rol speel in die effektiwiteit van die algemene inligtingsdiens.

1.2 NAVORSINGSDOELSTELLING EN METODOLOGIE VAN DIE STUDIE

1.2.1 Navorsingsdoelstelling

Die navorsingsdoelstelling van die studie is in hoofsaak **beskrywend** van aard:

- om die kliënt se persepsie van die **inligtingsassistent**, die **inligting** wat verkry is en die **fisiese omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt van die Unisa Biblioteek te beskryf.

Die navorsingsdoelstelling toon ook kenmerke van die verkennende en verklarende studie.

Verkennend:

- om 'n oorsig van bestaande literatuur te verkry;
- om insig te verkry in die interpersoonlike kommunikasie wat tussen die kliënt en die inligtingsassistent plaasvind;
- om sentrale konsepte en konstrukte in die naslaanproses en naslaaninteraksie te identifiseer met die oog op die ontwikkeling van 'n vraelysmeetinstrument;
- om die navorsingsopname te doen onder persone wat praktiese ervaring het van die verskynsel wat ondersoek word; en
- om te bepaal of die koverte waarnemingsmetode geskik is vir die toepassing van 'n vraelysmeetinstrument vir meting van gebruiker-tevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens.

Verklarend:

- om deur middel van gestruktureerde indirekte waarneming nuwe data in te samel;

- om die verband tussen veranderlikes in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens aan te toon; en

- om die effektiwiteit van 'n algemene inligtingsdiens te bepaal.

1.2.2 Metodologie

- **Literatuuroorsig**

In die konseptualiseringsfase van die studie word relevante teorieë en konsepte met betrekking tot organisatoriese kommunikasie, die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek en interpersoonlike kommunikasie deur middel van 'n literatuuroorsig ondersoek. 'n Konseptuele raamwerk word hieruit daargestel vir die bestudering van die interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens in 'n akademiese biblioteek.

'n Literatuuroorsig word verder gedoen oor opnamenavorsing, die vraelys as opnamemeetinstrument, die koverte waarnemingsmetode vir die toepassing van die vraelysmeetinstrument asook oor die vereistes van metingsgeldigheid en -betroubaarheid.

- **Empiriese ondersoek**

In die operasionele fase van die studie word die konstrukte wat uit die konseptualiseringsfase gematerialiseer het, meetbaar gemaak.

Navorsingsprosedures en 'n meetinstrument word ontwikkel vir die insameling van geldige data oor die kliënt se persepsie van die interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt, die omstandigheidsdimensie waarbinne die kommunikasie plaasvind en die inligting wat deur die kliënt verkry is. Die koverte waarnemingsmetode word gebruik in die toepassing van die vraelysmeetinstrument.

1.3 PROBLEEMFORMULERING

Die oorkoepelende probleemstelling van hierdie studie word soos volg geformuleer: Wat is die rol van interpersoonlike kommunikasie in die funksionering van die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek en watter konstrukte is relevant tot die meting van die effektiwiteit van genoemde diens?

Die probleme wat in die studie onderskei en ondersoek word, word verder in terme van die volgende navorsingsvrae afgebaken:

Navorsingsvraag 1
Wat is die spesifieke aard en funksies van 'n algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek?

Navorsingsvraag 2
Watter aspekte van inligtingverskaffing behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek?

Navorsingsvraag 3
Wat is die spesifieke aard van die interpersoonlike kommunikasie tussen die kliënt en die inligtingsassistent wat 'n rol speel in die funksionering van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens?

Navorsingsvraag 4
Watter aspekte van interpersoonlike kommunikasie behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens?

Navorsingsvraag 5
Bestaan daar 'n assosiasie tussen gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent en gebruikertevredenheid met die inligting wat by die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek verkry word?

Navorsingsvraag 6
Bestaan daar 'n assosiasie tussen gebruikertevredenheid met die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek en gebruikertevredenheid met die inligting wat by die betrokke dienspunt verkry word?

Navorsingsvraag 7
Is die koverte waarnemingsmetode geskik vir die toepassing van 'n vraelysmeetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek?

1.4 AFBAKENING EN STRUKTUUR VAN DIE STUDIE

1.4.1 Afbakening

Die omvang van die studie word afgebaken deur die volgende beperkings:

- **Populasie- en ontledingseenheid**

Verteenwoordigers van al die kategorieë kliënte wat toegang het tot die Unisa Biblioteek is potensiële lede van die populasie-eenheid.

Die ontledingseenheid van die studie word beperk tot individue wat die betrokke algemene inligtingsdienspunt besoek en vrywillig aan die ondersoek deelneem.

- **Diensfunksie**

Die studie word beperk tot die meting van gebruikertevredenheid met 'n spesifieke diens in die Unisa Biblioteek in Pretoria, naamlik die inligtingsdiens wat by die algemene inligtingsdienspunt aan alle kliënte van die Biblioteek gelewer word. Die inligtingsdienste wat deur ander afdelings by verskeie dienspunte in die Biblioteek gelewer word, vorm nie deel van die studie nie.

- **Tydsdimensie**

Die studie word beperk tot data wat ingesamel word van kliënte wat op die vier opnamedae die algemene inligtingsdienspunt besoek en die gerealiseerde steekproef.

1.4.2 Struktuur

In hoofstuk 2 word kernbegrippe uit die studieveld van die organisatoriese kommunikasie omskryf en teoretiese benaderings tot die studie van organisatoriese kommunikasie bespreek. Die akademiese biblioteek word as 'n organisatoriese oopsisteem beskou en die verhouding tussen die biblioteek en sy omgewing word beklemtoon.

Die aard en funksies van die algemene inligtingsdiens as subsisteem van die akademiese biblioteek word bespreek en die rol van die algemene inligtingsdiens in die biblioteek se gesprekvoering oor sy grense heen met sy kliënte word toegelig. Veranderlikes met betrekking tot inligtingverskaffing word geïdentifiseer vir die ontwerp van 'n vraelysmeetinstrument waardeur gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens in die navorsingsondersoek bepaal kan word.

(Navorsingsvrae 1 en 2 word in hoofstuk 2 aangespreek).

In die oorweging van die rol van interpersoonlike kommunikasie in die funksionering van 'n algemene inligtingsdiens behels hoofstuk 3 'n bespreking van die aard van interpersoonlike kommunikasie in die algemeen en dié tussen die inligtingsassistent en die kliënt in die besonder.

Veranderlikes met betrekking tot die interpersoonlike kommunikasie in die naslaaninteraksie word geïdentifiseer met die oog op die ontwerp van 'n vraelysmeetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens.

(Navorsingsvrae 3 en 4 word in hoofstuk 3 aangespreek).

Ter voorbereiding vir die operasionaliseringsfase van die studie word in hoofstuk 4 'n literatuuroorsig gegee van opnamenavorsing, die vraelys as opnamemeetinstrument en die koverte waarnemingsmetode. Die ontwikkeling en toepassingsmetode van 'n vraelysmeetinstrument word bespreek.

(Navorsingsvraag 7 word in hoofstuk 4 aangespreek).

In hoofstuk 5 word die navorsingsdata vertolk wat uit voltooide vraelyste van die gerealiseerde steekproef verkry word. Die geldigheid en betroubaarheid van die steekproefresultate word oorweeg en die statistiese ontleding van die navorsingsresultate word aan die hand van inferensiële statistiek gerapporteer. Response op die oopvraag in die vraelysmeetinstrument word weergegee en vertolk.

(Navorsingsvrae 5 en 6 word in hoofstuk 5 aangespreek).

Hoofstuk 6 bevat 'n opsomming van die inhoud van die verhandeling, 'n oorsig oor die navorsingsbevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings.

HOOFSTUK 2: DIE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS VAN 'N AKADEMIESE BIBLIOTEEK VANUIT ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIEPERSPEKTIEF

2.1 INLEIDING

Daar word in hierdie studie van die standpunt uitgegaan dat die akademiese biblioteek as 'n **sosiale organisasie** 'n **oopsisteem** is en dat die algemene inligtingsdiens 'n **subsisteem** van die akademiese biblioteek is. 'n Navorsingsvraag wat hieruit voortspruit, is:

- Wat is die spesifieke aard en funksies van 'n algemene inligtingsdiens as subsisteem van 'n akademiese biblioteek?

Uit een van die doelstellings van die studie, naamlik om 'n meetinstrument in die vorm van 'n selfgeadministreerde vraelys te ontwerp, ontstaan die volgende navorsingsvraag:

- Watter aspekte van inligtingverskaffing behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek?

Teen die agtergrond van genoemde navorsingsvrae word in hierdie hoofstuk kernbegrippe uit die studieveld van die organisatoriese kommunikasie omskryf, teoretiese benaderings tot die bestudering van organisasies en organisatoriese kommunikasies bespreek, relevante aannames van die oopsisteembenadering gebruik om insig te verkry in die aard en funksies van die akademiese biblioteek en die algemene inligtingsdiens en word veranderlikes geïdentifiseer vir die ontwerp van 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek.

2.2 BEGRIPSBEPALING

- **Organisasie**

Organisasies ontstaan omdat daar in enige gemeenskap altyd 'n aanvraag na produkte en dienste is. Ten einde in hierdie behoeftes van die gemeenskap te voorsien, is 'n groeppoging van individue noodsaaklik. In hierdie sin kan 'n **organisasie** gedefinieer word as:

> ... a group of people who collaborate for some purpose and adapt to the environment in ways that contribute to the organization's continued existence (Cummings, Long & Lewis 1987:11).

Die omgewing van die organisasie waarna in die voorafgaande definisie verwys word, sluit die **eksterne publieke** in wat soos volg deur Du Plooy (1991:102) gedefinieer word:

> Individue, groepe en ander organisasies wat buite 'n spesifieke organisasie aangetref word en met wie daardie organisasie in wisselwerking tree.

Organisasies bestaan omdat sekere doelwitte alleenlik op doeltreffende wyse bereik kan word deur die gekoördineerde aktiwiteite van twee of meer individue. Hiervolgens kan 'n **organisasie** soos volg gedefinieer word:

> ... a structured system of relationships that coordinates the efforts of a group of people toward the achievement of specific objectives (Koehler, Anatol & Applbaum 1981:11).

Volgens Rensburg (1988:61) word organisasies:

> ... van binne en buite in stand gehou deur die verwerking van inligting, aangesien inligting noodsaaklik is vir die funksionering van enige organisasie.

Kommunikasie kan daarom as die sentrale aktiwiteit in alle organisasies beskou word omdat die verspreiding en vertolking van inligting alleenlik deur kommunikasie moontlik gemaak kan word (Rensburg 1988:61). Corman et al (1990:2) sluit hierby aan met die stelling:

> Communication is the critical phenomenon for explaining how organisations happen.

Aangesien die biblioteek 'n ooporganisasie is, is die volgende definisie van Marchant (1976:14) ter sake:

> All organizations that require input from outside themselves are open.

- **Organisatoriese kommunikasie**

Daar bestaan verskeie definisies van **organisatoriese kommunikasie** in die vakliteratuur. Vir die doeleindes van hierdie studie word die volgende definisie van Cummings, Long en Lewis (1987:14) as omvattend genoeg beskou:

> Organisatoriese kommunikasie is die sosiale handeling van mense wat deur die gebruik van simbole saamwerk om die interne en eksterne omgewings van die organisasie te bestuur en/of te beheer (Eie vertaling).

- **Universiteitsbiblioteek- en inligtingsdienste**

Die ALA glossary of library and information science (American Library Association 1983:236) definieer 'n universiteitsbiblioteek- en inligtingsdiens as:

> ... a library, or system of libraries established, supported and administered by a university to meet the information needs of its students and faculty and support its instructional, research and service programs.

Die terme "universiteitsbiblioteek" en "akademiese biblioteek" word in hierdie studie as uitruilbaar gebruik met verwysing na die biblioteek en inligtingsdienste wat aan die verskillende gebruikergroepe van 'n universiteitsgemeenskap gelewer word.

- **Algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek**

Die term "algemene inligtingsdiens" word in hierdie studie gebruik met inbegrip van funksies wat tradisioneel aan naslaan- *(reference)* en inligtingsdienste *(information services)* toegeskryf is. 'n Werksdefinisie word vir die doel van hierdie studie soos volg geformuleer:

> 'n Algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek is 'n diens wat onderrig en navorsing ondersteun deur bevrediging van kliënte se inligtingsbehoeftes binne die raamwerk van biblioteekbeleid en behels die tydige verskaffing van genoegsame, akkurate en relevante inligting op kort bibliografiese en onderwerpsnavrae asook die opleiding van kliënte in die gebruik van die biblioteek, gerekenariseerde en ander naslaanbronne.

- **Inligtingsassistent**

Die term "inligtingsassistent" word gebruik met inbegrip van eienskappe wat tradisioneel aan die "naslaanbibliotekaris" *(reference librarian)* toegeskryf is. 'n Werksdefinisie word vir die doel van die studie soos volg geformuleer:

> 'n Inligtingsassistent is 'n gekwalifiseerde bibliotekaris wat beskik oor grondige kennis van die biblioteek, biblioteekbronne en rekenaarsoektogtegnieke en op permanente of roosterbasis binne die raamwerk van biblioteekbeleid 'n algemene inligtingsdiens aan kliënte van 'n akademiese biblioteek by 'n spesifieke algemene inligtingsdienspunt lewer.

- **Naslaanproses**

Die term "naslaanproses" word in hierdie studie gebruik met inbegrip van elemente wat tradisioneel deel vorm van die "naslaanonderhoud" *(reference interview).* 'n Werksdefinisie word soos volg gedefinieer:

> Die naslaanproses is 'n direkte inligtingskontak, wat die interaksie tussen die naslaan- of inligtingspersoneel, die kliënt en die biblioteekhulpbronne behels met die doel om die kliënt se inligtingsbehoefte te bevredig (Jahoda & Braunagel 1980:1).

2.3 TEORETIESE BENADERINGS TOT DIE STUDIE VAN ORGANISASIES EN ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

Die ontwerp of struktuur van 'n organisasie bepaal in groot mate die wyse waarop kommunikasie in die betrokke organisasie plaasvind. Die verskillende teoretiese benaderings tot organisatoriese strukture is daarom relevant in 'n studie wat ten doel het om groter insig te verkry in die rol van kommunikasie in dienslewering saktiwiteite van 'n bepaalde organisasie en word vervolgens bespreek.

2.3.1 Die klassieke benadering

In die klassieke benadering tot organisasies het die klem geval op die **struktuur, orde, formele organisasie** en **objektiewe rasionaliteit**. Die mens is grotendeels as verlengstuk van die masjien beskou en kommunikasie as sleutelveranderlike in die studie van menslike gedrag in organisasies is oor die algemeen geïgnoreer (Rensburg 1988:62). Van die bekendste teorieë is dié van Max Weber en burokrasie, Frederick Taylor en wetenskaplike bestuur, Henry Fayol en beginsels van bestuur en Barnard en administratiewe teorie (Cummings, Long & Lewis 1987:32-38).

- **Burokrasie: Max Weber (1909)**

Max Weber, 'n Duitse sosioloog, formuleer die **beginsels van die burokratiese organisatoriese struktuur** soos volg (Cummings, Long & Lewis 1987:34): hiërargie van outoriteit, reëls en prosedures waarvolgens die organisasie sy take moet verrig, spesialisasie en werkverdeling, indiensneming van gekwalifiseerde personeel waarvolgens die individu se plek in die organisasie deur sy tegniese vaardigheid bepaal word, formele kommunikasie, gedetailleerde posbeskrywings waarin verwagtings en verantwoordelikhede van elke personeellid gedefinieer word, onpersoonlike omgewing met die klem op die doelstellings van die organisasie.

Alhoewel Weber nie spesifiek meld hoe kommunikasie in organisasies hanteer behoort te word nie, word die volgende **kommunikasiebeginsels in die burokrasie** geïmpliseer (Cummings, Long & Lewis 1987:35): Individue is geneig om hoogs gespesialiseerd te raak in hulle kommunikasie-aktiwiteite en om meer tyd aan werkverwante kommunikasie as aan persoonverwante kommunikasie te wy. Formele organisatoriese kommunikasie is geneig om ongebalanseerd te wees - met meer afwaartse as opwaartse kommunikasie. Produktiewe individue is geneig om hoogs geskoold in

enkele kommunikasie-aktiwiteite te wees en ongeskoold in kommunikasie-aktiwiteite wat nie vir taakvoltooiing benodig word nie. Individue is geneig om sterk bewus te wees van statusverskille tussen hulleself en diegene met wie hulle kommunikeer.

- **Wetenskaplike bestuur: Frederick Taylor (1911)**

Taylor se beginsels van wetenskaplike bestuur word soos volg opgesom (Myers & Myers 1982:28; Cummings, Long & Lewis 1987:36): Werknemers behoort op wetenskaplike wyse deur middel van toetse gekeur te word, dan opgelei en ontwikkel te word. Effektiwiteit behoort op wetenskaplike wyse getoets te word ten opsigte van doelwitbereiking. Bestuurders is beplanners en is verantwoordelik vir ontwerp van take om effisiënsie te optimaliseer. Werknemers behoort hulle bes te doen om take uit te voer soos dit ontwerp is.

Die behoefte aan mensgeoriënteerde kommunikasie in die organisasie word nie deur Taylor geakkommodeer nie. Die beginsels van organisatoriese kommunikasie wat uit Taylor se wetenskaplike bestuursbenadering na vore kom, is volgens Cummings, Long en Lewis (1987:36-37) soos volg: Die doel van kommunikasie is om die uitvoering van die taak te vergemaklik. Formele organisatoriese kommunikasie behoort tot taakbeplanning en taakverrigting beperk te word en formele kommunikasie behoort deeglik beplan te word en behoort gespesialiseerd te wees.

- **Beginsels van bestuur: Henri Fayol (1916)**

Fayol beskryf die bestuur van organisasies in terme van vyf beginsels, naamlik beplanning, organisering, bevel, koördinering en beheer. Hy was een van die eerste organisatoriese teoretici wat die probleme verbonde aan streng vasklewing aan formele hiërargiese kommunikasie erken het.

Organisatoriese kommunikasie was vir hom egter, net soos vir die burokratiese model, in essensie die proses waardeur inligting op en af langs die formele beheernetwerk beweeg het (Myers & Myers 1982:32; Cummings, Long & Lewis 1987:37).

- **Administratiewe teorie: C.I. Barnard (1938)**

Barnard was die eerste teoretikus op die gebied van die organisatoriese kommunikasie wat aangevoer het dat die bestaan van die formele

bevelskanaal en 'n formele organisasiestruktuur nie 'n waarborg bied vir begrip en gehoorsaming van bevele deur werknemers nie. Lede van die organisasie is vir die eerste keer beskou as mense met persoonlike behoeftes, persepsies en belange wat 'n rol speel in die manier waarop hulle binne die organisasie funksioneer. Sy werk het die weg gebaan vir erkenning van die belangrikheid van menslike faktore in organisasies en hy kan daarom as voorloper gesien word van die menseverhoudings- en menslike hulpbronbenaderings (Cummings, Long & Lewis 1987:40; Koehler, Anatol & Applbaum 1981:92; Myers & Myers 1982:33).

2.3.2 Die gedrags- en menseverhoudingsbenadering: Elton Mayo

Hierdie benadering, wat onder leiding van Elton Mayo tussen die dertiger- en vyftigerjare tot stand gekom het, gaan basies van die standpunt uit dat die gevoelens en houdings van werkers nie geïgnoreer kan word nie en trek die basiese ekonomiese mensmodel van die klassieke benadering in twyfel.

Die Hawthorne studies, soos sy navorsing bekend gestaan het, baan die weg vir navorsing oor die invloed van sosiale, emosionele en ander niemateriële faktore in menslike motivering en die rol van kommunikasie, groepinteraksie en leierskap in die effektiwiteit van organisasies. Werkers word nou as individue en nie as masjiene nie, beskou en daar word kennis geneem dat werkers meer produktief is wanneer hulle soos mense behandel word. 'n Nuwe bestuurstyl wat die belangrikheid van kommunikasie beklemtoon sou uit hierdie benadering voortspruit en tot die mensehulpbronbenadering lei (Myers & Myers 1982:36-39).

2.3.3 Die mensehulpbronbenadering: Douglas McGregor en Rennie Likert

In teenstelling met die klassieke opvatting van die mens as rasioneel en ekonomies bied McGregor 'n beskouing van die mens as groeigeoriënteerd en verantwoordelik en is veral bekend vir die formulering van Teorie X- en Teorie Y-bestuurstyle. Teorie X berus op die aanname dat ondoeltreffende prestasie van die organisasie te wyte is aan die menslike natuur en beperkinge van die mensehulpbron tot die bestuur se beskikking. Volgens Teorie X is kommunikasie hoofsaaklik 'n proses waardeur inligting en bevele van die bopunt van die hiërargie na die onderpunt deurgegee word met min aanmoediging aan die werknemers om kommunikasie met hulle bestuurders te inisieer. Kommunikasie met ander werknemers word nie aangemoedig nie en gevolglik word min waarde geheg aan inligting wat

informeel in die organisasie uitgeruil word. Die topvlakbestuur van die organisasie is verantwoordelikheid vir besluitneming wat op grond van partydige en soms verdraaide inligting geskied. Teorie Y bevraagteken die siening dat mensehulpbronne basies beperk is en plaas die verantwoordelikheid om die grootliks onbenutte potensiaal van beskikbare mensehulpbronne te realiseer vierkantig op die bestuur se skouers.

Uit 'n kommunikasie-oogpunt fokus Teorie Y meer op informele mondelinge kommunikasie en minder op formele regulasies. Idees en aanbevelings van organisasielede word aangemoedig en besluitneming word op alle vlakke aangemoedig. Kommunikasie tussen alle organisasielede word as noodsaaklik beskou en die kommunikasievloei in alle rigtings word toegelaat. McGregor beveel aan dat bestuurspraktyke eerder die aannames van Teorie Y behoort te weerspieël wat meer in ooreenstemming is met nuwer ontwikkelings in die gedragswetenskappe, veral op die gebied van menslike motivering (Myers & Myers 1982:40-41).

Likert beskou die rol van kommunikasie in die organisasie aan die hand van sy vier bestuursisteme, naamlik uitbuitend-outoritêr, welwillend-outoritêr, raadplegend en deelnemend. Hy benadruk verder die waardevolle en sentrale rol wat kommunikasie in hierdie sisteme speel. Hiervolgens behels kommunikasie baie meer as bloot een van die eienskappe wat hy beskryf. Kommunikasie is inderdaad die grondslag vir bykans al die dimensies wat deel uitmaak van 'n organisasieprofiel. Likert was in werklikheid die eerste teoretikus wat die menigte kommunikasiefunksies onderliggend aan alle organisatoriese bedrywighede gelys en bestudeer het. Hy was ook een van die eerste teoretici wat maniere ontwerp het om menslike veranderlikes binne die organisasie te meet (Myers & Myers 1982:42-45).

2.3.4 Die sisteembenadering

Die sisteembenadering kan teruggevoer word na die teoretiese werk van 'n bioloog, Ludwig Von Bertalanffy, wat later van toepassing gemaak is op alle moontlike sisteme. Von Bertalanffy (1956) definieer sy **algemene sisteemteorie** as **die wetenskap van heelheid** wat handel oor gehele wat uit interafhanklike dele bestaan, die verhoudings tussen die dele en die verhoudings tussen die gehele en hulle omgewings. Die sentrale gedagte van algemene sisteemteorie is die **sinergistiese effek** wat daarna verwys dat die geheel meer is as die som van die dele.

Algemene sisteemteorie benadruk die struktuur, interafhanklikheid en verhoudings van 'n sisteem en beskou die dele as belangrik alleen op grond van hul relasie tot die geheel. Kommunikasie word beskou as 'n essensiële proses wat interafhanklikheid tussen die dele van enige sisteem moontlik maak (Myers & Myers 1982:47).

Alhoewel die sisteembenadering geensins 'n nuwe konsep is nie het die benadering tot organisasieteorie eers relatief onlangs die aandag wat dit verdien, begin ontvang. Dit is veral geïnspireer deur die geweldige ontwikkeling van rekenaarwetenskap en -tegnologie met die gepaardgaande beklemtoning van sisteemanalises. Die sisteembenadering tot die organisasie verbreed die kommunikasiepersepsie van individue in die organisasie en dit dra by tot individue se begrip van die funksie van kommunikasie om subsisteme met die groter sisteem te verbind (Koehler, Anatol & Applbaum 1981:32).

Daniel Katz en Robert Kahn se werk *The social psychology of organizations* (1966, 1978), het die neiging om organisasies as "oopsisteme" te beskou gepopulariseer. Volgens hierdie beskouing neem sisteme energie uit die omgewing, verwerk of prosesseer die energie en voer dit in die vorm van 'n produk of diens terug na die omgewing. Hierdie inset-omset-uitsetmodel van Katz en Kahn suggereer sekere klassifikasies van die aktiwiteite van enige sisteem - in hierdie geval 'n organisasie (Cummings, Long & Lewis 1987:51).

Daar bestaan nie konsensus oor die definisies van die begrippe **sisteem** en **sisteemteorie** nie (Rapport 1976:11). Machlup en Mansfield (1983:42-43) kom nietemin tot die gevolgtrekking dat drie of vier konsepte deur die meeste sisteemteoretici as fundamenteel beskou word, naamlik:

- **'n geheel** (of versameling, stel, groep)
- **dele** (of elemente, objekte, samestellende entiteite, lede)
- **verhoudings** (tussen die dele) en soms
- **omgewing** (buite die grense van die sisteem en/of daarbinne vir elke entiteit).

- **Kritiek op die sisteembenadering**

Algemene sisteemteorie wat kommunikasie beskou as 'n "tegniese" proses tussen interafhanklike dele van 'n sisteem of tussen verskillende sisteme

word gekritiseer omdat die beskouing slegs insig bied in sake wat 'n invloed uitoefen op die effektiewe werking en onderhoud van sisteme en die doeltreffendheid van die uitvoering van take asook in sake wat foutiewe werking in sisteme veroorsaak. Een van die belangrikste bronne van die foutiewe werking in 'n sisteem is juis **mense as mense** wat nie deur algemene sisteemteorie in ag geneem word nie. Interpersoonlike kommunikasie is die duidelikste illustrasie hiervan, synde die vorm van kommunikasie wat deelnemers in staat stel om hul individualiteit uit te druk en deel te neem aan 'n uitruiling van menings. Hierdie gedrag kan nie geakkommodeer word nie deur 'n sisteembenadering wat die kenmerkende menslike aard van kommunikasie misken en kommunikerende mense as prosesseringseenhede voorstel (Jansen & Steinberg 1991:42-43).

Cummings, Long en Lewis (1987:52) sluit hierby aan in kritiek teen sisteemteoretiese benaderings van organisasies in die algemeen wat geneig is om kommunikasie aan inligtingsprosessering gelyk te stel. Volgens hulle behels kommunikasie ook die bestuur van mense se gedrag.

Daar word in hierdie studie akkoord gegaan met kritiek teen die sisteembenadering se beskouing van kommunikasie en die beskouing word daarom nie as uitgangspunt gebruik in die bestudering van die interpersoonlike kommunikasie-aspekte van die algemene inligtingsdiens in hoofstuk 3 nie.

Aannames van die oopsisteembenadering word in hierdie hoofstuk (vgl. 2.4 en 2.5) toegepas op die organisatoriese kommunikasie-aspekte van die akademiese biblioteek en die algemene inligtingsdiens. Die sisteembenadering bied wel 'n bruikbare raamwerk waardeur die funksies van die akademiese biblioteek en die algemene inligtingsdiens in perspektief geplaas kan word ten opsigte van die omgewings waarin dit funksioneer.

2.3.5 Die kontingensiebenadering

Die kontingensiebenadering word op sisteemkonsepte gebaseer. In die evolusie van organisatoriese teorie is egter wegbeweeg van geslote sisteem simplistiese beskouings na die erkenning van die kompleksiteite van moderne organisasies as sisteme van interafhanklike psigologiese, sosiologiese, tegniese en ekonomiese veranderlikes.

Die essensie van die kontingensiebenadering is 'n verwerping van universele bestuursbeginsels wat op alle situasies van toepassing gemaak word. Hiervolgens bestaan daar nie "een beste manier" om te organiseer en te bestuur nie. Alles hang af van 'n aantal onderlingverbonde eksterne en interne veranderlikes (Kast & Rosenzweig 1985:552; Myers & Myers 1982:51-55).

Die basiese beginsels van die kontingensiebenadering suggereer dat die aard van die organisasie se tegnologie, sy grootte, die aard van sy markte, sy beperkinge en die eksterne konteks van die organisasie bepaal op watter wyse die organisasie by sy omgewing moet aanpas. Die drie basiese beginsels is:

- Verskille in bestuur is gegrond op verskille in departementele en organisatoriese omgewings.

- Namate departementele en organisatoriese omgewings meer stabiel raak, behoort die bestuursbenadering meer outokraties te word en groter rolspesialisasie te gebruik. (Byvoorbeeld, bestuur kan meer burokraties word).

- Namate departementele en organisatoriese omgewings meer dinamies en onseker raak, behoort die bestuursbenadering meer demokraties te word en groter rolverwisseling aan te wend. (Byvoorbeeld, bestuur kan meer deelnemend wees).

Kontingensieteoretici stel kommunikasie selde as 'n sentrale fokuspunt in organisatoriese ontwerp. Kommunikasie word eerder beskou as 'n neweproduk van ander organisatoriese veranderlikes wat in kombinasie funksioneer. Kontingensie-ontwerpe kan as gevolg hiervan baie variasies in die toepassing van kommunikasiebeginsels gebruik (Cummings, Long & Lewis 1987:46-47).

2.4 DIE AKADEMIESE BIBLIOTEEK AS OOPSISTEEM

Die aard van die akademiese biblioteek as 'n oopsisteem word in hierdie afdeling omskryf met die doel om die eksterne verwantskappe van die akademiese biblioteek te beklemtoon. Daar word nie aanspraak gemaak op 'n in-diepte toepassing van die oopsisteemteorie op die akademiese biblioteek of op volledige rapportering van voltooide navorsing oor die onderwerp nie.

Deur die akademiese biblioteek in die konteks van sy omgewing te beskou, word beoog om:

- insig te verkry in die aard van die algemene inligtingsdiens as subsisteem van die akademiese biblioteek; en

- **veranderlikes** te identifiseer waarvolgens gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens gemeet kan word.

2.4.1 Oopsisteemteorie

Oopsisteemteorie se oorsprong kan teruggevoer word na die teorieë van Marx, Parsons en die struktureel-funksionaliste, Allport se gebeurtenis-struktuurteorie en algemene sisteemteorie. Die logiese benadering tot begrip van die funksionering van 'n betrokke biblioteek sou waarskynlik wees om die biblioteek te beskou as die beliggaming van die verklaarde missie en doelstellings van die bestuur en/of sleutellede. Alhoewel dit van hulp kan wees, bestaan die gevaar dat essensiële aspekte van die funksionering van die biblioteek hierin geïdealiseer, gerasionaliseer, verdraai of selfs verbloem kan wees. Daar is verder nie altyd konsensus tussen die bestuur en ander personeellede oor die missie en doelstellings van 'n biblioteek nie (vgl. Katz & Kahn 1978:18-19).

Aangesien die missie en doelstellings van 'n biblioteek gewoonlik in 'n staat van verandering of vernuwing is om aan te pas by veranderings in die omgewing word die betrokke beleidstukke van die Unisa Biblioteek wat tydens die ondersoek gegeld het, as Bylae A aangeheg en nie verder as sodanig bespreek nie. Die bespreking wat in hierdie hoofstuk volg oor die aard en funksies van die akademiese biblioteek en die algemene inligtingsdiens geskied met inagneming van die inhoud van genoemde beleidstukke.

Die konsepte in die teoretiese model van Katz en Kahn (1966; 1978) vir die begrip van organisasies en Marchant (1976) se toepassing daarvan op die akademiese biblioteek word vervolgens bespreek.

- **Energiesiklus**

Die oopsisteembenadering identifiseer 'n sikliese aard in organisatoriese gedrag in die energiesiklus van **inset-omset-uitset** en **hernude inset** in die funksionering van 'n organisasie as 'n sisteem.

Sosiale organisasies, soos die akademiese biblioteek, is oopsisteme omdat die inset van energie en die verwerking van uitset in verdere energie-inset bestaan uit transaksies tussen die organisasie en sy omgewing.

Die prosessering van energie-insette in die vorm van personeel, grondstowwe en inligting lei tot die uitset of produsering van 'n produk of diens wat deur die omgewing gebruik kan word. Die gebruik van die produk of diens lei weer tot verkryging van nuwe insette uit die omgewing wat die energie aan die sisteem verskaf om 'n nuwe siklus te begin.

Die biblioteek verkry boeke en ander materiaal, prosesseer dit en stel dit weer beskikbaar vir gebruik deur sy kliënte. In reaksie hierop verskaf die omgewing meer boeke, personeel en ander benodigdhede aan die biblioteek.

- **Insette**

Oopsisteme ontvang energie-insette in een of ander vorm uit die eksterne omgewing. Aangesien geen sosiale struktuur selfonderhoudend is nie moet sosiale organisasies ook hernude energievoorrade van ander instellings, mense of die materiële omgewing invoer.

Die belangrikste insette in 'n akademiese biblioteek (hierna ook genoem biblioteek), is personeel, inligtingsbronne, geboue, meubels, toerusting en ander voorrade. Die inset word gewoonlik hoofsaaklik bepaal deur die instelling se administrasie en beheerraad deur die goedkeuring van die biblioteekbegroting. 'n Belangrike maar minder opvallende inset is die beperkings wat geplaas word op delegering van beheer en verantwoordelikheid vir beplanning en bestuur van die biblioteek.

Die mate van vryheid waaroor die biblioteek beskik in die spandering van die begroting op insette varieer van biblioteek tot biblioteek. Die biblioteek werf gewoonlik self sy personeel in ooreenstemming met 'n salarisskaal en algemene personeel- en begrotingsbeperkings soos deur die instelling se administrasie bepaal.

Die uitbouing van die versameling word deur instellings in variërende mate in samewerking met die akademiese departemente onderneem.

Groot konstruksie- en restorasieprojekte word gewoonlik apart van die biblioteek se begroting befonds. Uitbreiding lei egter gewoonlik tot 'n

toename in operasionele insette vir die biblioteek.

Die aard van die biblioteekfasiliteit sal waarskynlik bepaal hoe die biblioteek se fondse geallokeer word. 'n Biblioteek wat fisies in verskillende, verspreide takbiblioteke gedesentraliseer is, sal hoër personeelkoste en 'n groter duplikasie van voorraad moet dra in vergelyking met 'n hoogs gesentraliseerde sisteem.

Inligting oor 'n verskeidenheid sake is 'n verdere inset wat uit verskillende bronne die biblioteek binnekom. Byvoorbeeld, inligting oor die kwaliteit van diens word ingevoer deur studente, akademiese personeel en ander kliënte, die biblioteekkomitee asook die universiteits-administrasie. Hierdie inligting word hoofsaaklik gegee aan die bibliotekarisse betrokke by openbare dienste, maar ook direk aan die topbestuur van die biblioteek. Inligting met betrekking tot versamelingbou word aan die biblioteek voorsien deur die uitgewersindustrie, resensiemedia, die biblioteekwêreld, akademiese departemente, studente en andere. Administratiewe koördineringsinligting van die universiteitsadministrasie word gewoonlik hoofsaaklik aan die topbestuur van die biblioteek verskaf.

- **Omsette**

Die organisasie verwerk die energie-insette uit die omgewing deur 'n nuwe uitvoerbare produk te skep, deur materiaal te prosesseer, mense op te lei of 'n diens te lewer. Genoemde aktiwiteite behels 'n herorganisasie of transformasie van insette.

Volgens Marchant (1976:17-18) word die aktiwiteite in 'n biblioteek breedweg verdeel in **tegniese prosesse, openbare dienste** en **administrasie.**

Tegniese prosessering behels hoofsaaklik die elemente van aanskaf, katalogisering en klassifikasie (ontsluiting) en instandhouding van die versameling. Die biblioteekversameling en die katalogus is die mees sigbare produkte van tegniese prosessering. Die aktiwiteite is gewoonlik in 'n mate geïsoleerd van die sisteem se grense en kan daarom nie maklik waargeneem word nie. Die belangrikste grense van tegniese prosessering is dié met boekhandelaars, subskripsieagente, ander verskaffers van biblioteekmateriaal en gesentraliseerde ontsluitingsbronne.

Openbare dienste sluit in beskikbaarstellingsroetines, inligtings- en naslaandienste, kliëntadviesdienste en direkte hulp aan kliënte in die gebruik van die biblioteek. Genoemde aktiwiteite word gekenmerk deur direkte interaksie tussen personeellede en kliënte.

Administrasie behels die beplanning, organisasie, motivering en beheer van aktiwiteite. Grense met die administrasie is dikwels meer gefilter en geformaliseer as dié met tegniese prosesse en openbare dienste. Alhoewel voorsiening gemaak kan word vir toegang deur kliënte tot die biblioteekadministrasie, kom administratiewe betrekkinge gewoonlik eerder voor met universiteitsadministrateurs, komitees en fakulteitslede wat akademiese departemente verteenwoordig. Openbare betrekkinge en fondsinsamelingsprojekte word hoofsaaklik ook op laasgenoemde vlak gesentreer en die mate van betrokkenheid verskil grootliks van biblioteek tot biblioteek.

Die aard van die kliënt se verhouding met tegniese prosesse verskil in 'n groot mate van dié met openbare dienste. Die kliënt kom gewoonlik selde in aanraking met personeel van tegniese prosesse wat hoofsaaklik agter die skerms werk. In sommige biblioteke doen die ontsluitingspersoneel van tegniese prosesse wel diens by naslaan- en inligtingsdienspunte en maak sodoende direk kontak met kliënte. Op hierdie wyse word insig verkry in die kliënt se interaksie met die produk van ontsluitingsaktiwiteite, naamlik die gerekenariseerde katalogus.

Wanneer die kliënt die katalogus of die versameling gebruik, reageer hy op die aktiwiteite van tegniese prosesse aangesien hierdie afdeling verantwoordelik is vir die verkryging van biblioteekmateriaal, die ordening van die versameling en ontwikkeling van ontsluitingsmeganismes soos die katalogus. Tegniese prosesse verleen in 'n groot mate die eienskappe van selfbediening aan die biblioteek en word geëvalueer op grond van die kwaliteit van genoemde eindprodukte.

Openbare dienste verryk die selfbedieningsaspekte van die biblioteek met geïndividualiseerde dienste aan kliënte. Die aard van die interaksie tussen openbare dienste en die kliënt bring 'n nuwe stel faktore na vore, naamlik dié wat 'n invloed uitoefen op die interpersoonlike kommunikasieproses tussen die inligtingsassistent en die kliënt wat in hoofstuk 3 bespreek word.

Openbare dienste bied aan die biblioteek die geleentheid om openbare houdings teenoor die bibliotekaris as individu en die biblioteekberoep as 'n professie te beïnvloed. Volgens Marchant (1976:18) word genoemde funksie nie deur tegniese prosesseringspersoneel vervul nie aangesien laasgenoemde eerder as die "onpersoonlike karakter" van die biblioteek beskou kan word. Indien tegniese prosesseringspersoneel (ontsluiters) egter by naslaan- en inligtingsdienspunte direkte bystand en/of opleiding aan kliënte verskaf, kan hul gespesialiseerde kennis van die rekenaarkatalogus wel openbare houdings ten opsigte van die professionaliteit van die biblioteekberoep gunstig beïnvloed.

- **Uitsette**

Die sosiale organisasie as oopsisteem voer een of ander produk of diens uit na die omgewing. Die voortgesette uitvoer van 'n produk of diens hang af van die ontvanklikheid van die omgewing daarvoor.

Volgens Marchant (1976:18-19) behels biblioteekdienste uit die kliënt se oogpunt die uitleen van materiaal vir tuisgebruik, opleiding en bystand in die gebruik van die biblioteek, antwoorde op naslaanvrae en literatuursoektogte. Vir sommige kliënte kan 'n belangrike aspek van biblioteekdienste die beskikbaarstelling van studiegeriewe wees.

Die verandering wat die kliënt ondergaan as gevolg van sy biblioteekgebruik kan ook as 'n uitset beskou word. Voorbeelde hiervan kan die vermeerdering in kennis van bepaalde onderwerpe en 'n groter mate van inligtings- en rekenaargeletterdheid wees.

Biblioteke poog gewoonlik om uitsette te lewer ter vervulling van bepaalde doelstellings - amptelik geformuleer of slegs geïnsinueer. Uitsette kan egter soms ook onbeplande neweprodukte wees. Byvoorbeeld, vir 'n afstandsonderrigstudent kan die persoonlike kontak met behulpsame biblioteekpersoneel as motivering vir sy studie dien.

- **Sisteme as siklusse van gebeure**

Die patroon van aktiwiteite in die oopsisteem se energie-uitruiling met die omgewing is siklies van aard. Hiervolgens verskaf die uitgevoerde produk of diens van die organisasie na die omgewing die energiebronne vir die herhaling van die siklus van gebeure. Hierdie siklus is direk en onmiddellik van aard in 'n organisasie met 'n winsmotief. Byvoorbeeld,

die produk wat vervaardig word, word verkoop en die fondse word gebruik om roumateriaal te koop, personeel te betaal, ander kostes te dek en die siklus van gebeure voort te sit.

Indien die koste om die produk te vervaardig groter is as die inkomste wat dit genereer, sal die organisasie bankrot gaan of in die taal van die oopsisteem "afloop". Om die wanbalans reg te stel, kan twee metodes aangewend word om die inset te verbeter, naamlik:

- die interne prosesse kan verander word sodat die uitset of produk of diens op so 'n wyse verbeter kan word dat dit groter ruilwaarde in die omgewing sal hê; en/of

- die omgewing se evaluering van die bestaande produk kan verander word om die waarde van die produk te verhoog.

Manipulering van inset en interne prosesse

Genoemde metodes kan volgens Marchant (1976:20) veranderinge in beide die inset en interne prosesse behels. Byvoorbeeld, die akademiese biblioteek kan besluit dat sy inset verhoog kan word indien die vakbibliotekarisdiens aan die topbestuur van die universiteit verbeter word. 'n Direkte vakbibliotekarisdiens aan die topbestuur kan ingestel word wat hulp met die opstel van soekstrategieë, die soektogte self asook die verkryging van die betrokke materiaal kan insluit. Die biblioteek kan verwag dat die topbestuur soveel waarde aan so 'n diens sal heg dat 'n versoek vir verhoogde inset in terme van die biblioteekbegroting gesteun sal word. Indien die verhoging in die begrotingsinset in ooreenstemming sou wees met die koste verbonde aan lewering van die nuwe diens, sou die verandering effektief wees.

Die implementering van bogenoemde diens kan egter veranderinge in allokasie van energie vereis wat afskaling in ander aktiwiteite kan beteken. Byvoorbeeld, indien bestaande personeel nie voldoende is om genoemde diens te lewer nie kan fondse vir addisionele personeel verkry word deur die afskaling van byvoorbeeld tydskrifaankope, indien een begroting vir personeel en voorraad bestaan. So 'n verandering kan egter weer 'n invloed op die kwaliteit van die biblioteek se uitset hê.

Manipulering van die omgewing se persepsie

'n Verandering in die omgewing se persepsie van die waarde van die biblioteek se produk vereis manipulering van die omgewing deur byvoorbeeld, openbare betrekkinge. Verskillende metodes kan gebruik word waarvan 'n direkte en belangrike een verslae aan die administrasie van die universiteit kan wees. 'n Voorbeeld hiervan is die voorlegging van 'n beplanningsdokument wat 'n verbeterde diens aan die topbestuur van die universiteit voorstel met beskrywing van beoogde funksionering, beraamde koste asook versoek vir addisionele fondse vir implementering.

Laasgenoemde metode kan waarskynlik as 'n beter metode beskou word as om eers die genoemde diens in te stel en daarna die fondse te bekom deur manipulering van interne prosesse, soos in die geval van 'n vakbibliotekarisdiens aan topbestuur soos vroeër beskryf.

Akademiese biblioteke, as oopsisteme, volg dieselfde aktiwiteitspatrone as die organisasie met 'n winsmotief. Volgens Marchant (1976:21) is die uitruiling van energie soms indirek en moeilik om te antisipeer. Biblioteekbefondsing word gewoonlik jaarliks goedgekeur deur 'n groep persone in die universiteit se administrasie wat die biblioteek waarskynlik selde direk gebruik. Volgens die oopsisteembenadering word die biblioteekbegroting tog in ruil vir die biblioteek se produkte of dienste verkry.

Die mate waarin bibliotekarisse die "wisselkoerse" van die biblioteek se produkte en dienste verstaan, die ruilpatrone en die produksiekoste begryp sal die mate bepaal waarin hulle effektief kan besluit oor watter uitsette vermeerder behoort te word en watter verminder behoort te word. Die moeilikheidsgraad van genoemde sake in biblioteke het in die verlede gelei tot beklemtoning van operasionele effisiëntheid, gebaseer op die aanname dat die inset vasgestel is en slegs in 'n geringe mate deur prestasie beïnvloed word. Hierdeur is sake verwant aan insette ten koste van uitsette beklemtoon (Marchant 1976:21).

- **Negatiewe entropie**

Die **entropiese proses** word deur Katz en Kahn (1978:25) beskryf as:

> ... a universal law of nature in which all forms of organization move towards disorganization or death.

Oopsisteme moet genoemde entropiese proses omkeer om te kan oorleef en moet daarom **negatiewe entropie** bereik. Alle oopsisteme is onderworpe aan die wet van entropie. Hiervolgens verloor hulle insette of die vermoë om insette te transformeer en gaan dood. Die proses in die rigting van disorganisasie en dood word deur alle vorme van organisasie teëgestaan.

Die inset-omset-uitsetsiklus is essensieel vir die voortbestaan van 'n sisteem en is 'n siklus van negatiewe entropie. Selfs 'n kort onderbreking in hierdie siklus is 'n bedreiging vir die voortbestaan van die sisteem. Oopsisteme verskil in vermoë om so 'n onderbreking te verwerk.

Een manier om weerstand te bied teen entropie is om **surplus energie** te berg met die oog op die "maer jare" (Katz & Kahn 1978:25). In die geval van 'n biblioteek kan die surplus beskou word as hoofsaaklik geboue, toerusting, die versameling en skenkings.

Dit is onwaarskynlik dat die akademiese biblioteek toegelaat sal word om "af te loop" in oopsisteemterme terwyl die akademiese instelling nog voortbestaan. Die insette kan wel in so 'n mate afneem dat die kwaliteit van die diens in 'n groot mate kan versleg. Ontevredenheid met so 'n toedrag van sake kan verder lei tot personeelomset of gedwonge herorganisasie.

In tye van resessie rasionaliseer biblioteke gewoonlik die uitbouing van die versameling en probeer 'n diens met die bestaande voorraad lewer. Hierdie maatreël kan egter net as 'n tydelike oplossing beskou word aangesien inligting in die meeste dissiplines gou verouderd raak (Marchant 1976:24-25). 'n Benadering van **toegang** tot inligtingsbronne, eerder as **besit** daarvan, kan waarskynlik 'n meer permanente oplossing bied vir die probleem van beperkinge wat op insette geplaas word.

- **Inligtingsinset, negatiewe terugvoer en die koderingsproses**

Inligtingsinset behels volgens Katz en Kahn (1978:26) nie alleenlik transformering van energie in die werk wat gedoen word nie. Insette is ook informatief en verskaf aanduidings aan die struktuur ten opsigte van die omgewing en die sisteem se funksionering in relasie tot die omgewing.

Negatiewe terugvoer is die eenvoudigste soort inligtingsinset in enige sisteem. Die ontvangs van inligtingsterugvoer van 'n negatiewe aard stel die sisteem in staat om probleemareas te identifiseer en regstellings ten opsigte daarvan te doen om die sisteem weer op koers te kry. Byvoorbeeld, indien kliënte kla dat boeke nie op die rak gevind kan word nie, al dui die rekenaarkatalogus aan dat dit nie uitgeneem is nie, kan dit 'n aanduiding wees dat boeke deurmekaar is op die rakke wat 'n rakkontrole kan vereis.

Indien die sisteem nie oor korrektiewe meganismes beskik om dit weer op koers te kry nie sal dit te veel energie-insette opneem en uiteindelik nie langer as sisteem kan voortbestaan nie. Aangesien die akademiese biblioteek deel vorm van 'n groter organisasie sal die gebrek aan korrektiewe meganismes waarskynlik eerder lei tot 'n verandering in personeel wat 'n korrektiewe meganisme van die universiteit is. Biblioteke wat swak aanpas by hulle omgewings bestaan in 'n semistaat van skyndood waarin min kliënte hulle besoek, befondsing swak is en die koste verbonde aan dienslewering hoog is.

'n Sisteem selekteer energie-insette vir opname. Net soos die spysverteringstelsel van 'n lewende wese slegs die insette opneem waarvoor dit aangepas is, kan ander sisteme net reageer op die inligtingstekens waarop dit ingestel is. Die keuringsmeganisme waardeur 'n sisteem terugvoeringsinligting afkeur of aanvaar en vir die struktuur vertaal, word **kodering** genoem. Die koderingsmeganismes word bepaal deur die aard van die funksies wat deur die sisteem verrig word.

Die ontwikkeling van 'n inligtingsisteem vir die insameling en ontleding van belangrike inligting hou verband met die kwaliteit van 'n biblioteek se beplanning. Voorsiening van meganismes vir terugvoer op grond waarvan aanpassings gemaak kan word, behoort byvoorbeeld op 'n formele wyse beplan te word.

Opwaartse kommunikasie vanaf openbare dienstepersoneel by biblioteek-grense na die topbestuur is veral belangrik vir goeie beplanning en toepaslike aanpassings. Die biblioteek se bestuurstyl bepaal in 'n groot mate die kwaliteit van genoemde opwaartse kommunikasie (Marchant 1976:24-25). Byvoorbeeld, indien die bestuurstyl deelnemend van aard is, sal personeel waarskynlik die vrymoedigheid hê om probleemareas aan die topbestuur uit te wys terwyl 'n outokratiese bestuurstyl opwaartse kommunikasie van hierdie aard waarskynlik sal ontmoedig.

- **Bestendige toestand, dinamiese ewewig en homeostase**

'n **Bestendige toestand** word in 'n oopsisteem bereik deur die invoer van genoegsame energie om entropie te stuit. 'n Bestendige toestand word deur Katz en Kahn (1978:26) soos volg omskryf:

> A steady state is not a motionless or true equilibrium. There is a continuous inflow of energy from the external environment and a continuous export of the products of the system, but the character of the system, the ratio of the energy exchanges and the relations between parts, remains the same.

'n Biblioteek wat in 'n bestendige toestand verkeer, behou byvoorbeeld dieselfde dienste wat op dieselfde vlak en dieselfde wyse funksioneer.

Die basiese beginsel is om die karakter van die sisteem te behou. Die biblioteek sal hiervolgens probeer om meer energie in te voer as wat vir die uitset benodig word en sal die surplus berg met die oog op toekomstige moeilike jare of groter aanvraag vir materiaal of dienste. Aankope van biblioteekmateriaal kan uitgebrei word, minder belangrike dienste kan geïnisieer word, diensure verleng word en toerusting en meubels wat nie reeds dringend benodig word nie aangekoop word. Die **bestendige toestand** word dus 'n saak van behoud van die biblioteek se karakter deur groei en uitbreiding.

Veranderinge in kliënte se gebruik van die biblioteek kan 'n mate van onstabiliteit veroorsaak. Byvoorbeeld, sluitingsdatums vir werkopdragte of 'n naderende eksamen kan 'n groter aanvraag na diens veroorsaak. Personeel by openbare dienspunte kan dit moeilik vind om gedurende sulke piektye die vermeerderde aanvraag na diens te hanteer wat 'n invloed op die kwaliteit van diens kan hê.

Fluktuasies in die boekbegroting kan 'n groot mate van onstabiliteit veroorsaak in 'n akademiese biblioteek wat op baie reekse ingeteken is.

Aangesien hierdie soort materiaal op staande bestelling geplaas word en outomaties aan die biblioteek gelewer word, vereis dit 'n ongewone en duur poging om 'n aanpassing aan die prosedure te maak (Marchant 1976:26). Indien die boekbegroting aansienlik gesny word, sal dit beteken dat die personeel verantwoordelik vir die uitbouing van die

voorraad die totale reeksversameling in oënskou sal moet neem en tydskrifte en ander reekse sal moet kanselleer.

Ten einde die diens aan die biblioteek se kliënte in die kleinste mate moontlik te ontwrig, moet pogings aangewend word om alternatiewe oplossings te vind vir die leemte wat deur grootskaalse kansellasies in die voorraad ontstaan het soos byvoorbeeld samewerkingsooreenkomste met ander biblioteke. 'n Aanpassing in benadering tot voorraadbou sal in so 'n geval waarskynlik onafwendbaar wees, byvoorbeeld van groots moontlike besit tot slegs toegang.

- **Differensiasie**

Sosiale organisasies, as oopsisteme, beweeg in die rigting van differensiasie en groei wat spesialisering in funksies behels. Von Bertalanffy (1956:6) noem **progressiewe meganisasie** as een soort gedifferensieerde groei in sisteme wat uitdrukking vind in die manier waarop 'n sisteem 'n bestendige toestand bereik.

Progressiewe meganisasie is 'n algemene organisasiebeginsel wat bepaal dat sisteme aanvanklik beheer word deur dinamiese interaksie van hulle komponente. Later word vasgestelde beheermaatreëls (regulerende terugvoermeganismes) ingestel wat die sisteem en sy dele meer effektief maak, maar ook geleidelik sy ekwipotensialiteit verminder en uiteindelik laat verdwyn (Katz & Kahn 1978:29).

Groot biblioteke **differensieer** deur byvoorbeeld aparte afdelings vir gespesialiseerde funksies asook aparte versamelings vir spesialiteitsrigtings te skep. Na mate die werkslading in elke afdeling toeneem, ontvang individuele personeellede toenemend kleiner areas van verantwoordelikheid. Personeel word ook gekeur op grond van opleiding, kwalifikasies of ondervinding in die betrokke spesialisarea. Ondersteuningsubsisteme, soos rekenarisering en finansies, verkry gespesialiseerde personeel (Marchant 1976:26).

- **Ekwifinaliteit**

Die beginsel van ekwifinaliteit is reeds in 1940 deur Von Bertalanffy gesuggereer. Volgens hierdie beginsel kan 'n sisteem dieselfde finale toestand bereik vanuit verskillende oorspronklike toestande en op verskillende maniere (Katz & Kahn 1978:30).

Verskeie akademiese biblioteke, wat vandag op dieselfde wyse funksioneer, het ontstaan uit ondersteuning van instellings so uiteenlopend soos teologiese kweekskole, privaat kolleges en onderwyskolleges (Marchant 1976:27).

2.5 DIE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS AS SUBSISTEEM VAN DIE AKADEMIESE BIBLIOTEEK

2.5.1 Inleiding

Die akademiese biblioteek is konstant in interaksie met sy omgewing om onder andere sy produk uit te voer en ondersteuning van buitestrukture te verkry om sy funksies te fasiliteer. Subsisteme ontwikkel daarom op die grense van die akademiese biblioteek om omgewingsverhoudings daar te stel en ondersteuning te verseker.

'n **Subsisteem** kan volgens Rowley (1990:2) beskryf word as 'n sisteem wat deel vorm van 'n ander sisteem. Subsisteme kan geïdentifiseer word volgens die **elemente** binne die subsisteem. Die elemente bepaal ook die **grense** van die subsisteem. Die grense waarbinne die algemene inligtingsdiens funksioneer kan beïnvloed word deur 'n verskeidenheid faktore waaronder die biblioteekbeleid, beskikbare tyd en hulpbronne, prosesseringsmetodes en die struktuur van die subsisteem.

Die elemente kan aan meer as een sisteem behoort. Byvoorbeeld, die inligtingsassistent kan deel vorm van die algemene inligtingsdiens asook van die vakbibliotekaris- of ontsluitingsubsisteme.

Volgens Katz en Kahn (1978:74) gee verskillende organisasies verskillende benamings en funksies aan grenssubsisteme. Drie soorte grenssubsisteme kan volgens hulle onderskei word, naamlik **verkryging-**, **beskikbaarstelling-** en **institusionele** subsisteme.

Die **verkrygingsubsisteem** verkry die inset van materiaal, personeel en so meer uit die omgewing terwyl die **institusionele** subsisteem verantwoordelik is vir betrekkinge met die groter omgewing. Die **beskikbaarstellingsubsisteem** stel die produk of diens van die organisasie aan die kliënt beskikbaar. Die algemene inligtingsdiens is dus 'n beskikbaarstellingsubsisteem soos ook die sirkulasie- en bibliografiese diens, ander inligtingsdienste en gebruikeropleiding.

In vergelyking met organisasies met 'n winsmotief, bestee die akademiese biblioteek relatief min energie aan die direkte bemarking van die biblioteek se produk of diens. Die rede hiervoor is waarskynlik omdat die bron van insetondersteuning (befondsing), nie direk aan die uitset gekoppel is nie.

Die belangrikste eienskappe van die algemene inligtingsdiens as subsisteem van die akademiese biblioteek word vervolgens bespreek met die oog op identifisering van veranderlikes vir die ontwikkeling van 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die betrokke diens.

2.5.2 Aard en funksies van die algemene inligtingsdiens

2.5.2.1 Insette

Insette wat die lewering van 'n algemene inligtingsdiens moontlik maak, word verkry uit die interne sowel as die eksterne omgewing van die akademiese biblioteeksisteem. Die belangrikste insette uit die interne omgewing van die biblioteek, naamlik die personeel, versameling, biblioteekkatalogus, biblioteekbeleid, meubels en toerusting word vervolgens bespreek.

- **Personeel**

Die **grootte** van die personeelinset kan bepaal of die werkslading vinnig en effektief genoeg hanteer kan word. Te min personeel kan 'n nadelige invloed hê op die moreel van personeel by 'n besige dienspunt wat negatief kan inwerk op die interaksie met kliënte en die kwaliteit van dienslewering. Woodard (1989:462) bevind byvoorbeeld dat akkuraatheid van antwoorde en toepaslike verwysings aansienlik verbeter wanneer 'n tweede personeellid teenwoordig is.

Die **kwalifikasies** van personeel kan 'n invloed uitoefen op die kwaliteit van dienslewering. Sommige biblioteke maak van nieprofessionele personeel gebruik omdat bevind is dat 'n groot persentasie vrae nie professionele kundigheid vir beantwoording vereis nie (Boyer & Theimer 1975; St Clair & Aluri 1977).

Murfin en Bunge (1988:13) bevind dat paraprofessionele personeel:

> ... is significantly less successful than professionals ... when a subject search in the library catalog was used to answer the question.

Die **kennis** van personeel behels kennis van bronne en versamelings, alternatiewe bronne, wanneer om te verwys, die universiteitskampus, die biblioteek, onderwerpskennis, gebruikskennis van alle naslaanbronne, universiteits- en biblioteekbeleid (Schwartz & Eakin 1986:5).

Naslaanvaardighede van personeel behels die deeglike ondersoek van 'n probleem, die vermoë om te weet wanneer slegs 'n kort antwoord voldoende sal wees, uitwerk van 'n soekstrategie, 'n sistematiese benadering, die vermoë om alle beskikbare bronne te kan gebruik, insluitend gerekenariseerde, gedrukte en ander bronne en vaardigheid in onderhoudvoering (Schwarz & Eakin 1986:5).

Die **optrede** van personeellede is 'n kerninset wat die sukses van die naslaaninteraksie asook projektering van die biblioteekbeeld betref. Dit sluit in toeganklikheid, diensgerigtheid, vriendelike en positiewe houding, kommunikasievermoë, gedetermineerdheid om die kliënt se probleem op te los, diplomatiese hantering van moeilike kliënte en ingesteldheid op kliënte wat hulp nodig het maar nie daarom vra nie (Schwartz & Eakin 1986:5).

Pligte wat volgens biblioteekbeleid aan die personeel opgedra word, bepaal in 'n groot mate die aktiwiteite wat by die algemene inligtingsdienspunt plaasvind. Die pligte materialiseer in die produkte en dienste wat gelewer word en word onder **uitset** (2.5.2.3) bespreek.

Die **samestelling** van die personeelinset uit verskillende subsisteme, soos die algemene inligtingsdienspunt, vakbibliotekarissubsisteem en ontsluitingsubsisteem kan 'n **motiveringsinset** van die bestuur vereis om 'n gemeenskaplike doelstelling in dienslewering te verseker en 'n belangekonfrontasie te vermy.

Die personeel se **ervaring** kan 'n noemenswaardige invloed op hul kennis, vaardighede en optrede hê en is 'n waardevolle addisionele personeelinset.

Voortgesette opleiding van personeel is 'n belangrike inset wat verseker dat personeel tred hou met verandering en ontwikkeling in die eksterne inligtingsgemeenskap veral met betrekking tot rekenaartegnologie. Opleiding kan geskied deur bywoning van kursusse of werkswinkels buite die grense van die biblioteek of deur aanbiedings deur personeel uit ander subsisteme van die biblioteek, soos ontsluiting.

Die **kliënt** kan in 'n sekere sin ook as 'n inset in die algemene inligtingsdiens beskou word. Volgens Whitlatch (1990a:2) vertolk die kliënt 'n gedeeltelike lidmaatskaprol in 'n diensorganisasie, soos die biblioteek. Hiervolgens is die kliënt nie alleen gebruiker van dienste nie maar dien ook as grondstof wat deur biblioteekpersoneel gebruik word in die produsering van die diensproduk. Die transformasie (omset) wat die kliënt ondergaan in die proses om gesosialiseer, ingelig of inligtingsgeletterd te raak, is voorbeelde hiervan.

- **Versameling**

Die **grootte** van die naslaan- en ander versamelings, die **soorte** en **kwaliteit** van die beskikbare bronne bepaal die waarde van die **versamelingsinset**.

- **Die biblioteekkatalogus** is 'n onontbeerlike inset vir die werksaamhede van die algemene inligtingsdiens en kan as die belangrikste enkele werktuig van die inligtingsassistent en die rekenaargeletterde kliënt beskou word. Die kwaliteit van die ontsluiting en die gebruikervriendelikheid van hierdie inligtingsbron bepaal in 'n groot mate die kwaliteit en die tydigheid van antwoorde op inligtingsnavrae.

- Die **biblioteekbeleid** ten opsigte van die doelstelling van die diens en die funksies wat verrig moet word ten einde die doelstelling te kan bereik bepaal grootliks die aktiwiteite, produkte en grense van die algemene inligtingsdiens.

- **Meubels** en **toerusting** beïnvloed die kwaliteit van die werksomstandighede en diens van die inligtingsassistent asook die estetiese aspek en atmosfeer van die algemene inligtingsdienspunt.

Insette uit die eksterne omgewing, naamlik die inligtingsnavrae en die kliënte word vervolgens bespreek.

- **Inligtingsnavrae**

Die inset van inligtingsnavrae is essensieel om die naslaanproses te aktiveer.

Volgens Rothstein (1964:458) is die klassifikasie van navrae volgens soort, onderwerp, doel of effek deur menige studies gebruik. In hierdie studie word die klassifikasie volgens **soort** gedoen aangesien dit die metode is wat gebruik word deur die algemene inligtingsdiens wat die onderwerp van hierdie studie is.

Feitelike navrae vereis eenvoudige, kort, feitelike antwoorde wat deur die gebruik van een of twee bronne binne ongeveer vyf minute beantwoord kan word.

Onderwerpsnavrae behels die beplanning van 'n soekstrategie en 'n rekenaarsoektog en neem meer tyd in beslag as die feitelike navrae. Biblioteekbeleid in 'n akademiese biblioteek beperk gewoonlik antwoorde op onderwerpsnavrae tot enkele bibliografiese verwysings. Indien die kliënt 'n dosent of 'n nagraadse student van dieselfde instelling is en 'n omvattende lys verwysings benodig, word hy gewoonlik na die betrokke vakbibliotekaris verwys.

Aanwysingsnavrae verg byvoorbeeld die standnommer van 'n boek of aanwysings hoe om 'n fasiliteit of spesifieke persoon te vind.

Bibliografiese navrae behels inligting oor bepaalde bronne, byvoorbeeld die skrywer van 'n bepaalde boek.

Instruksienavrae is versoeke vir opleiding in die gebruik van die biblioteek of naslaanbronne, soos die gerekenariseerde katalogus.

2.5.2.2 Omset

Volgens Whitlatch (1990a:11) is aktiwiteite wat inligtingsprosessering behels 'n onderskeidende funksie van grenssubsisteme. Alle funksies van die algemene inligtingsdiens behoort beskou te word as primêr gerig op die fasilitering van oordrag van inligting. Die onderskeidende kenmerk van naslaan-/inligtingsdienste is daarom dat dit deur substantiewe interaksie met die kliënt die optimum gebruik van inligtingsbronne verseker (Katz & Clifford 1982:4). Die inligtingsassistent speel in

hierdie proses die rol van tussenganger of onderhandelaar tussen die kliënt en die inligtingsbronne (Katz & Clifford 1982:1). Die naslaanproses waardeur die navraag van die kliënt verwerk en in 'n antwoord omgesit word sowel as die sosialisering van die kliënt wat as die verandering of omset van 'n inset beskou kan word, word vervolgens bespreek.

- **Naslaanproses**

Die sisteembenadering stel die navorser in staat om die naslaanproses te beskou as 'n dinamiese proses waarin die diensproduk geproduseer word deur die gemeenskaplike bydraes en gesamentlike transformasie-aktiwiteite van die kliënt en die inligtingsassistent. Die kliënt en die inligtingsassistent voorsien albei essensiële insette tot die naslaanproses. Gemeenskaplike en wederkerige aktiwiteite van die inligtingsassistent en die kliënt transformeer die oorspronklike insette en produseer produkte of uitsette (Whitlatch 1990b:10).

Die kommunikasie wat in die naslaanproses tussen die inligtingassistent en die kliënt plaasvind, word deur die sisteembenadering beskou as 'n "tegniese" proses van inligtingsvloei in en tussen sisteme. Hiervolgens is die inligtingsassistent en die kliënt **prosesseringseenhede**. Hierdie beskouing laat nie ruimte vir die komplekse aard van menslike kommunikasie wat die uitdrukking van individualiteit tydens die interaksie insluit nie. Die naslaaninteraksie as vorm van interpersoonlike kommunikasie word daarom afsonderlik in hoofstuk 3 bespreek.

Die aktiwiteite van inligtingsprosessering word as 'n onderskeidende funksie van grenssubsisteme beskou. Hierdie aktiwiteite behels die seleksie, oordrag en interpretasie van inligting (Whitlatch 1990b:12). Die basiese stappe in die naslaanproses van inligtingsvloei word vervolgens aan die hand van Jahoda en Braunagel (1980) bespreek.

Boodskapseleksie behels die identifisering van die essensiële inligting in die navraag van die kliënt. Die boodskap van elke navraag bestaan uit twee komponente, naamlik die **onderwerp** van die inligtingsbehoefte (die gegewe) en die **soort inligting** oor die onderwerp (die verlangde).

Byvoorbeeld, in die navraag "Waar is die *World of Learning?*", is *World of Learning* die **onderwerp** van die inligtingsbehoefte terwyl Waar

is...(die standnommer) die **soort inligting** is wat oor die onderwerp benodig word. Wanneer hierdie stap voltooi is, moet die inligtingsassistent vasstel of enige verdere verduideliking van die navraag benodig word.

Onderhandeling is die proses waarin die navraag met die kliënt bespreek word om 'n vollediger begrip te kry van die spesifieke inligtingsbehoefte. Indien die inligtingsassistent die soektog sou begin met 'n wanbegrip van wat die kliënt in werklikheid benodig, sou die inligting van geen nut vir die kliënt wees nie en die hele proses 'n vermorsing van tyd vir albei.

Die **kategorieë van naslaanbronne** wat waarskynlik die soort inligting wat benodig word sal vervat, word vervolgens deur die inligtingsassistent geïdentifiseer. Byvoorbeeld, die inligtingsassistent besluit dat die antwoord in 'n woordeboek, ensiklopedie of gerekenariseerde databasis gevind kan word.

Seleksie van 'n spesifieke bron behels die keuse van 'n spesifieke bron uit die bepaalde kategorie van bronne waarop besluit is.

Die **vind van moontlike antwoorde** in die spesifieke bron wat gekies is, is die volgende besluitnemingstap. Dit word gedoen deur die terme wat deur die kliënt in sy navraag gebruik is te "vertaal" in soekterme wat toegang verleen tot die bepaalde naslaanbron.

Seleksie van 'n antwoord is die finale stap in die soekproses. Dit is 'n belangrike stap, omdat die inligting wat geïdentifiseer word akkuraat en volledig moet wees om in die kliënt se behoefte te kan voldoen.

Die proses word afgehandel wanneer die geselekteerde inligting aan die kliënt gekommunikeer word en bevestiging van die kliënt se tevredenheid met die antwoord verkry is. Indien die kliënt se inligtingsbehoefte nie na wense bevredig is nie, word die proses herhaal.

- **Sosialisering van die kliënt**

Die kliënt van die algemene inligtingsdiens vorm grotendeels deel van die omgewing buite die grense van die biblioteek. Hy kan egter wel as 'n

gedeeltelike lid van die biblioteekorganisasie beskou word en is in daardie sin 'n inset wat verander kan word.

In vergelyking met die biblioteek se personeel, verstaan die kliënt nie veel van die biblioteekorganisasie se norme en waardes en toepaslike rolle nie. Die meerderheid kliënte besoek die biblioteek nie elke dag nie en kry daarom nie dieselfde intensiewe blootstelling aan die organisasie se waardes en norme as die biblioteekpersoneel nie.

Die kliënt se **sosialisering** of begrip van die norme en waardes van die biblioteekorganisasie en insig in rolverwagtings kan vir die biblioteek 'n sterk bron van subtiele kontrole oor en manipulering van die kliënt wees. In menslike diensorganisasies bestaan die rolle wat deur beide die diensverskaffer en die kliënt vertolk word uit 'n stel van aangeleerde gedragspatrone. Hiervolgens leer die kliënt en die inligtingsassistent albei gedragspatrone aan wat toepaslik is vir die naslaansituasie en ontwerp is om die afhandeling van die inligtingverskaffingstaak moontlik te maak.

Probleme om die taak van inligtingverskaffing suksesvol te verrig kom voor wanneer die inligtingsassistent en die kliënt se definisies van eersgenoemde se pligte verskil of wanneer die inligtingsassistent en die kliënt die rol van die kliënt verskillend interpreteer.

Sosialisering van die kliënt kom hoofsaaklik by die grense van die organisasie voor. Dit is die personeel van grenssubsisteme, soos die algemene inligtingsdiens, wat die gedrag, houdings of voorkeure van kliënte beïnvloed en verander.

Die belangrikste metodes om die kliënt se aanvaarding van die biblioteekorganisasie se norme en waardes vir diensverskaffing te verkry, is die oriëntering, opvoeding en opleiding wat deur personeel in grenssubsisteme verskaf word. Dit is veral deur die gebruik van die naslaan-/inligtingsdiens dat die kliënt vertroud raak met die biblioteekorganisasie se werkswyse. Namate die kliënt die biblioteek beter leer ken, word die moontlikheid groter dat hy die biblioteek selfstandig sal kan gebruik en ook sy volle samewerking sal gee wanneer die inligtingsassistent hom help (Whitlatch 1990a:12-14).

2.5.2.3 Uitsette

Die algemene inligtingsdiens prosesseer insette en sit dit om in produkte of dienste wat deur die omgewing van die akademiese biblioteek gebruik kan word. Indien die produkte deur die omgewing aanvaar word, word die verkryging van nuwe insette gegenereer. Die dienste en produkte wat deur die algemene inligtingsdiens gelewer word, word vervolgens bespreek.

- **Dienste aan kliënte**

Opleiding in biblioteekgebruik behels hoofsaaklik:
- instruksie en hulp by die gebruik van die gerekenariseerde katalogus en ander naslaanbronne
- verduideliking van die ordening van die versameling en hoe om bronne op die rak te vind
- verduideliking van die biblioteekbeleid met betrekking tot dienste en prosedures

Inligtingverskaffing behels hoofsaaklik:
- bibliografiese inligting uit onder andere die katalogus
- kort, feitelike antwoorde op inligtingsnavrae
- onderwerpsoektogte vir beperkte aantal verwysings in rekenaarkatalogus of ander databasisse.

Verwysing van kliënte na:
- spesifieke naslaan- of ander inligtingsbronne
- vakbibliotekarisse indien omvattende literatuursoektogte verlang word
- biblioteekfasiliteite, soos fotokopiëring, asook na ander afdelings of persone in die biblioteek of instelling.

- **Dienste aan biblioteeksisteem**

Die algemene inligtingsdiens is 'n skakel tussen die biblioteeksisteem en sy omgewing. As grenssubsisteem vervul die algemene inligtingsdiens 'n belangrike funksie deur kommunikering van **negatiewe terugvoer** uit die omgewing aan die bestuur van die biblioteeksisteem. Indien kanale vir formele terugvoer bestaan, kan inligtingsinsette oor die effektiwiteit van die sisteem gekommunikeer word wat kan lei tot identifisering van probleemareas en regstellings deur effektiewe beplanning.

Beeldboufunksies word deur grenssubsisteme, soos die algemene inligtingsdiens, verrig. Die eksterne verteenwoordigingsfunksies van die grenssubsisteem is daarop gemik om inligting oor die biblioteek aan persone in die eksterne omgewing van die biblioteek oor te dra (Whitlatch 1990a:11). Deur 'n positiewe beeld van die biblioteeksisteem en die biblioteekprofessie uit te dra, kan houdings in die omgewing beïnvloed word wat indirek 'n gunstige uitwerking kan hê op die insette wat deur die biblioteeksisteem uit die omgewing ontvang word.

- **Produkte**

Die produk van die algemene inligtingsdiens is primêr **antwoorde op die inligtingsnavrae van kliënte.**

In 'n breër konteks beskou, is 'n **inligtinggeletterde kliënt** 'n besonder belangrike addisionele produk van die algemene inligtingsdiens. 'n Inligtinggeletterde persoon, soos gedefiniëer deur die *American Library Association* se *Presidential Committee on Information Literacy* (in Ford 1989:892), is:

> ... one who is able to recognize when information is needed and has the ability to locate, evaluate, and use it effectively. Information literate people have learned how to learn and are prepared for lifelong learning.

Inligtinggeletterdheid impliseer **biblioteekgeletterdheid, rekenaargeletterdheid** en **inligtingvaardighede.**

'n **Biblioteekgeletterde persoon** is volgens Behrens (1990b:355):

> ... one who is able to use a library independently; that is, he has the skills required to use the basic tools and resources for the purposes of locating and retrieving information on his own, and has a knowledge of the extended services ... which are provided by libraries.

Rekenaargeletterdheid behels in die konteks van hierdie studie die basiese kennis en vaardighede om gerekenariseerde inligtingsbronne effektief te kan gebruik in die bevrediging van inligtingsbehoeftes.

Inligtingvaardighede word deur Irving (1985:22) omskryf as:

> ... those associated with reading, writing, searching, retrieving, organizing, processing, thinking, analising, and presenting. Above all it includes the skill of formulating questions and hypotheses - knowing what there is to know about, and what questions to ask in order to find out.

Die lewering van produkte soos inligtinggeletterde, biblioteekgeletterde, rekenaargeletterde en inligtingvaardige kliënte is veral 'n uitdaging vir die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek. Waarskynlik meer as die helfte van die potensiële studente kliënte van hierdie biblioteek het 'n derdewêreldse agtergrond. Willemse (1991:515) beskryf die genoemde studente soos volg:

> The combination of a poor education system and third world living conditions results in students who lack the abilities, knowledge, and insight which would be expected of a first world university student.

2.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk word die teoretiese benaderings tot die studie van organisasies en organisatoriese kommunikasie uiteengesit en die aard en funksies van die akademiese biblioteek en die algemene inligtingsdiens vanuit die sisteembenadering beskryf.

Die akademiese biblioteek se afhanklikheid van sy omgewing word benadruk vanuit die beskouing van die siklusse van inset, omset, uitset en hernude inset.

Doeltreffende terugvoerprosesse vanaf grenssubsisteme, soos die algemene inligtingsdiens waardeur die biblioteek op toepaslike wyse by 'n veranderende omgewing kan aanpas, word beklemtoon.

Daar word gesuggereer dat die tradisionele siening van die dienste en produkte van die algemene inligtingsdiens, naamlik hoofsaaklik inligtingverskaffing en opleiding in biblioteekgebruik verbreed behoort te word om by die addisionele behoefte aan inligtinggeletterdheid van die veranderende omgewing aan te pas.

Sosialisering van kliënte behoort waarskynlik hoog op die akademiese biblioteek se agenda geplaas te word indien die taak voor hande op effektiewe wyse verrig wil word.

Die toenemende strewe van kliënte, veral studente, na inligting-geletterdheid vereis waarskynlik 'n substansiële houdingsverandering ten opsigte van die belangrikheid van die kliënt se inset in die beplanningsproses van die akademiese biblioteek.

Veranderlikes wat in hierdie hoofstuk geïdentifiseer is vir die ontwerp van 'n vraelysmeetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens word in hoofstuk vier uiteengesit.

Interpersoonlike kommunikasie en die rol daarvan in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens word vervolgens bespreek.

HOOFSTUK 3: INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE

3.1 INLEIDING

Die doel van hierdie studie is primêr om die rol van interpersoonlike kommunikasie in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens in die Unisa Biblioteek te ondersoek. Twee navorsingsvrae wat hieruit voortspruit en wat in hierdie hoofstuk as verwysingsraamwerk dien vir die bespreking van die fenomeen interpersoonlike kommunikasie, is die volgende:

- Wat is die spesifieke aard van die interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt wat 'n rol speel in die funksionering van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens?

- Watter aspekte van interpersoonlike kommunikasie is relevant tot die naslaaninteraksie en behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens?

Kernbegrippe in die onderstaande bespreking word vervolgens omskryf.

3.2 BEGRIPSBEPALING

3.2.1 Interpersoonlike kommunikasie

Interpersoonlike kommunikasie word deur Du Plooy (1991:116) gedefinieer as:

> [d]irekte aangesig-tot-aangesig kommunikasie tussen minstens twee deelnemende persone. 'n Voorbedagte transaksionele aktiwiteit wat verbale en nieverbale kommunikasie behels.

Hierdie definisie maak egter nie voorsiening daarvoor nie dat die uitkoms van die interaksie bepaal word deur die wedersydse betrokkenheid van die deelnemers in onderhandeling oor die betekenis van die boodskappe. Verder moet ook in ag geneem word dat terwyl kommunikasie plaasvind eksterne, interne en semantiese **geraas** vir die duur van die proses mag voorkom. Die vermoë om betekenisse te deel van beide die mededeler en

ontvanger mag hierdeur beïnvloed word. Geraas ("noise") word deur Steinberg (1994:16, 19) omskryf as:

> enigiets wat die boodskap op so 'n wyse beïnvloed dat die betekenis wat ontvang word, verskil van dié wat deur die mededeler bedoel is, soos stimuli in die omgewing wat die aandag aftrek, persoonlike vooroordele en woorde wat nie verstaan word nie (Eie vertaling).

In 'n interpersoonlike kommunikasiesituasie is die deelnemers in direkte kontak met mekaar en kan daarom mekaar se gesigsuitdrukkings en ander nieverbale gedrag waarneem terwyl hulle verbale boodskappe uitruil. 'n Kenmerk van interpersoonlike kommunikasie is juis die feit dat deelnemers voortdurend terugvoering gee in reaksie op mekaar se boodskappe (Steinberg 1994:21).

3.2.2 Naslaaninteraksie

Die naslaaninteraksie word vir die doeleindes van hierdie studie gedefiniëer as:

> die interpersoonlike kommunikasieproses tussen die inligtingsassistent en die kliënt tydens die lewering van 'n algemene inligtingsdiens in 'n akademiese biblioteek.

Die oënskynlik eenvoudige interpersoonlike situasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt behels in werklikheid 'n komplekse kommunikasieproses. In 'n poging om die proses te beskryf, word die verskillende **komponente** en **dimensies** van die kommunikasiehandeling geïdentifiseer waarna die **eienskappe** van interpersoonlike kommunikasie bespreek word. Insigte wat uit bogenoemde verkry word, word ten slotte op die naslaaninteraksie toegepas.

3.3 KOMPONENTE VAN DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Die begrip **komponente** verwys na die "onderdele" waaruit die kommunikasieproses bestaan, naamlik die **mededeler, ontvanger, boodskap, medium en kanaal.** Alhoewel die verskillende komponente hierna afsonderlik omskryf word met die oog daarop om dit beter te kan begryp,

is die komponente in werklikheid nie afsonderlike entiteite nie en kom byna gelyktydig voor tydens die verloop van die kommunikasieproses.

3.3.1 Die mededeler

Die mededeler kan beskou word as die inisieerder van die kommunikasieproses en is 'n persoon wat op bewustelike en intensionele wyse 'n boodskap aan 'n ontvanger oordra. In 'n bepaalde kommunikasiesituasie kan die mededeler aanvanklik onderskei word as die beginpunt van die kommunikasie en die bron van die boodskap.

Die intensionele handeling wat deur die mededeler uitgevoer word, kan die gevolg wees van die mededeler se behoefte om 'n boodskap te deel. Die intensie van die mededeler hou verder verband met die bevrediging van een of ander behoefte en die doel van sy kommunikasie is daarom dat die boodskap 'n bepaalde uitwerking moet hê. Omdat die mededeler bepaalde oogmerke het, rig hy die boodskap aan 'n spesifieke persoon - iemand wat daartoe in staat sal wees om die boodskap te ontvang en te begryp. Nadat die kommunikasieproses 'n aanvang geneem het, is die mededeler ook tegelykertyd ontvanger van die boodskappe van die ander deelnemer.

3.3.2 Die ontvanger

Die ontvanger is 'n persoon wat die mededeler se boodskap ontvang. Volgens Fourie (1975:8) verwys die begrip ontvanger na enige persoon wat 'n boodskap ontvang, of dit vir hom bedoel was of nie. Die ontvanger is 'n aktiewe deelnemer aan die kommunikasieproses en gee op intensionele en bewustelike wyse aandag aan die boodskap van die mededeler. Die begrip **ontvanger** impliseer enersyds dat 'n bereidwilligheid moet bestaan om die mededeler se boodskap te ontvang en andersyds dat die ontvanger in terme van kommunikasievaardighede ook bevoeg moet wees om die boodskap te vertolk en te verstaan. Selfs al vertolk die ontvanger die boodskap verskillend van die bedoeling van die mededeler, voer hy 'n kommunikasiehandeling uit sodra betekenis aan die boodskap toegeskryf word. Wanneer die ontvanger die boodskap verstaan, kan hy begrip te kenne gee deur op die boodskap te antwoord wat **terugvoering** genoem word. Terugvoering kan ook deur middel van nieverbale boodskappe, soos byvoorbeeld die knik van die kop gegee word (van Schoor 1977:25).

3.3.3 Die boodskap

Die boodskap kan beskou word as die **betekenisinhoud** van die kommunikasie wat vertolk en verstaan moet word. Hierdie betekenisinhoud kan feitelike inligting wees of dit kan die idees, gedagtes en gevoelens behels wat deur die deelnemers uitgedruk word.

Betekenis kan nie direk van een persoon se gedagtes na dié van 'n ander oorgeplaas word nie. Tekens en kodes word daarom gebruik om die betekenis van boodskappe te formuleer. 'n **Teken** is iets wat vir iets anders staan. **Verbale tekens** is gesproke en geskrewe woorde en klanke terwyl **nieverbale tekens** visuele aanduidings en paralinguistiek insluit. Tekens word deur middel van **kodes** of reëls op 'n sistematiese wyse gekombineer om betekenisvolle kommunikasie moontlik te maak. Grammatika is byvoorbeeld die kode vir die gebruik van taal (Steinberg 1994:14).

3.3.4 Die medium en die kanaal

Die **medium** is die fisiese kommunikasiemiddel waardeur boodskappe tussen die mededeler en die ontvanger oorgedra word. 'n Persoon se stem en liggaamsbewegings, asook tegnologiese en elektroniese kommunikasiemiddele, soos die telefoon, televisiestel en rekenaar is voorbeelde van kommunikasiemedia.

Die **kanaal** kan beskryf word as die **roete** waardeur die boodskap beweeg, soos die luggolwe wat die klank van die mededeler se stem dra of die liggolwe waardeur televisiebeelde versend word (Steinberg 1994:15). Die deelnemers aan die kommunikasieproses se sintuie, naamlik gehoor, gesig, tas, smaak en reuk is ook kommunikasiekanale waardeur boodskappe ontvang kan word.

Vier dimensies van die kommunikasieproses word vervolgens omskryf.

3.4 DIMENSIES VAN DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Dimensies verwys na die dinamika ("diepte") van die kommunikasieproses. Die **doel- en behoeftedimensie, effekdimensie, omstandigheidsdimensie** en **intersubjektiwiteit** kan as dimensies van die kommunikasieproses beskou word.

3.4.1 Doel- en behoeftedimensie van kommunikasie

Mense wat kommunikeer wil 'n bepaalde **doel** bereik. Volgens Steinberg (1994:25) is die belangrikste doelstelling van kommunikasie om 'n **behoefte** te bevredig. Meer as een behoefte kan uiteraard gelyktydig bevredig word. Behoeftes mag fisies of sielkundig wees en sluit onder meer in die behoefte om te oorleef, inligting te bekom, sosiaal te verkeer, om samewerking te bewerkstellig en om emosionele behoeftes te bevredig.

Doelstellings van kommunikasie kan insluit die verkryging van **inligting**, die daarstelling en instandhouding van **verhoudings met ander**, die **oorreding** van ander mense tot eie insigte, **besluitneming**, **selfuitdrukking** en **sinmaking van die wêreld** (Fourie 1975; Maslow 1954; Packard 1960).

3.4.2 Die effekdimensie van kommunikasie

Die **effekte** of konsekwensies van die kommunikasiehandeling kan intensioneel of nie-intensioneel wees. **Intensionele effekte** kan omskryf word as die direkte en voorspelbare veranderings in die gedrag, menings of gevoelens van die ontvangers in respons op die boodskap. **Nie-intensionele effekte** daarenteen, is die indirekte invloede en onvoorspelbare resultate van die betrokke kommunikasie en kan positief of negatief wees (Du Plooy 1994:43).

3.4.3 Die omstandigheids- of kontekstuele dimensie van kommunikasie

Kommunikasie vind altyd onder sekere omstandighede of binne een of ander konteks plaas. 'n Kommunikasiehandeling kan daarom alleen verstaan word indien die omstandigheid waaronder dit plaasvind ook begryp word. Kommunikasie word deur verskillende omstandighede beïnvloed en daar kan daarom gesê word dat die konteks van kommunikasie verwys na die **fisiese**, **sosiaal-psigologiese** en **tydsomstandighede** waarbinne die deelnemers hulself bevind (Dimbleby & Burton 1985; Fourie 1975).

3.4.4 Intersubjektiwiteitsdimensie

Inter beteken "tussen" of "gedeel", terwyl **subjektief** dui op persoonlike en individuele begrip. Elke deelnemer aan die kommunikasiehandeling skryf betekenis toe aan sy omringende wêreld vanuit sy persoonlike verwysingsraamwerk, persepsies en taal. Kommunikasie kan egter slegs

plaasvind indien daar gedeelde grond bestaan waarop uitruiling en vergelyking van beide deelnemers se begrip van sake kan plaasvind en onderhandel kan word oor 'n betekenis wat deur albei gedeel kan word. Die belangrikste voorbeeld van intersubjektiwiteit is die gebruik van taal waar 'n basiese begrip van taaltekens gedeel moet word voordat kommunikasie kan plaasvind.

3.5 DIE EIENSKAPPE VAN INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE

Die oorwegings wat geld ten opsigte van die komponente en dimensies van die kommunikasieproses, soos in die voorafgaande bespreking uiteengesit, is uiteraard ook van toepassing op die interpersoonlike kommunikasieproses. Eienskappe wat interpersoonlike kommunikasie onderskei, word vervolgens bespreek, naamlik:

Interpersoonlike kommunikasie behels nieverbale en verbale tekens;
Interpersoonlike kommunikasie is 'n transaksionele proses;
Interpersoonlike kommunikasie is vertolkend van aard; en
Interpersoonlike kommunikasie is kontekstueel van aard.

3.5.1 Interpersoonlike kommunikasie behels nieverbale en verbale tekens

In interpersoonlike kommunikasie kan twee primêre kommunikasiemiddele onderskei word waardeur die mededeler en ontvanger boodskappe met mekaar kan uitruil, naamlik nieverbale kommunikasiemiddele en verbale tekens (taaltekens of die gesproke woord).

Volgens Reardon (1987:10) behels die meeste interpersoonlike kommunikasie beide nieverbale en verbale tekens en bevat kommunikasie beide inhoudelike en relasionele komponente. Die **inhoudelike** komponent bestaan uit **wat** gesê en gedoen word, terwyl die **relasionele** komponent **hoe** dit gesê of gedoen word, behels. Die inhoudelike en relasionele komponente word terselfdertyd deur die ontvanger waargeneem.

Nieverbale kommunikasie is belangrik in interpersoonlike kommunikasie omdat dit die verbale inhoud van 'n boodskap kan aanvul, weerspreek, versterk, reguleer of neutraliseer.

Nieverbale kommunikasiemiddele kan, soos verbale middele, interpersoonlike toegeneentheid of afkeer aandui en boodskappe van

warmte, entoesiasme, vriendelikheid en so meer, oordra. Beide verbale en nieverbale kommunikasietekens is fundamenteel tot interpersoonlike kommunikasie.

3.5.1.1 Nieverbale kommunikasie

Die term **nieverbale kommunikasie** verwys na **maniere van kommunikasie waar daar nie van woorde gebruik gemaak word nie,** soos visuele kommunikasie en paralinguistiek. Voorbeelde hiervan is die tekens wat gegee word deur die gebruik van die omgewing, ruimte tussen mense, tyd, fisiese kontak, gesigsuitdrukkings, gebare, liggaamshouding, oogkontak, aanraking en paralinguistiese veranderlikes. In interpersoonlike kommunikasie word nieverbale tekens saam met verbale boodskappe as leidrade gebruik om dit wat gesê word te versterk, aan te vul, te weerspreek of te reguleer. Nieverbale tekens het 'n eie gebruikskode wat gewoonlik eie is aan bepaalde kulture en kontekste. Nieverbale tekens kan willekeurig of onwillekeurig wees. Omdat nieverbale kommunikasie onafhanklik van verbale kommunikasie gebruik kan word om boodskappe oor te dra, beteken dit dat nieverbale kommunikasie ook 'n primêre kommunikasiemiddel is. Volgens DeVito (1989:223-224) is nieverbale tekens besonder geloofwaardig. Nieverbale tekens word maklik geglo selfs al word dit deur verbale boodskappe weerspreek. Die redes hiervoor is nie almal duidelik nie maar navorsing bewys wel dat, wanneer die verbale en nieverbale boodskappe verskil, die nieverbale boodskappe merendeels geglo word. Verskillende soorte nieverbale kommunikasie wat in interpersoonlike van belang is, word vervolgens bespreek.

3.5.1.1.1 Kinestiek

- **Oogkontak**

Die oë is volgens wetenskaplike waarnemings deur kontemporêre navorsers die belangrikste nieverbale boodskapsisteem (DeVito 1992:203). Verskeie navorsers identifiseer die volgende vyf hooffunksies van oogkontak:

om terugvoer te monitor

Wanneer die mededeler met iemand praat, word die ontvanger se reaksie dopgehou. Die ontvanger van die boodskap kyk terselfdertyd na die mededeler om aan te toon dat na hom geluister word. Min oogkontak word in Westerse kulture gewoonlik beskou as 'n teken van gebrek aan

belangstelling of onwilligheid om met die ander persoon of die onderwerp van bespreking gemoeid te raak. Volgens Kruger (1990:26) is die neerslaan van die oë in die Xhosakultuur egter 'n teken van hoflikheid teenoor die gespreksgenoot.

In studies oor staargedrag, soos deur Knapp (1978) opgesom, word bevind dat ontvangers in meer gevalle na mededelers staar as andersom. Wanneer die verspreiding omgeruil word, word die interaksie tussen mededeler en ontvanger as ongemaklik ervaar. In vergelyking met persone met 'n hoër status behou ondergeskiktes meer visuele kontak wanneer hulle luister as wanneer hulle praat (Exline, Ellyson & Long 1975).

om aandag en belangstelling te behou

Oogkontak word deur die mededeler gebruik om te verseker dat hy die ontvanger se aandag en belangstelling verkry en behou. Oogkontak sal waarskynlik vermeerder word wanneer die mededeler opmerk dat die ontvanger nie die verlangde aandag gee nie.

om 'n ommeswaai in die gesprek aan te dui

Oogkontak word gebruik om die ontvanger in kennis te stel dat hy 'n spreekbeurt mag neem of 'n vraag moet beantwoord.

om die aard van die verhouding aan te toon

Oogkontak word gebruik om die aard van die verhouding tussen twee persone in interpersoonlike kommunikasie aan te dui, byvoorbeeld of daar 'n positiewe of negatiewe verband tussen hulle bestaan. Oogkontak word vermeerder wanneer mense van mekaar hou terwyl oogkontak vinnig verbreek word wanneer mense nie van mekaar hou nie en onwillig is om met die interaksie voort te gaan.

om vir fisiese afstand te kompenseer

Oogbewegings word dikwels gebruik om vir fisiese afstand te kompenseer. Die fisiese afstand tussen twee persone kan sielkundig deur oogkontak oorkom word. Vrouens maak in 'n meerdere mate as mans oogkontak en behou ook meer oogkontak met die ander persoon terwyl hulle praat en luister.

- Gebare

Ekman en Friesen (1969) onderskei vyf kategorieë nieverbale gebare, naamlik embleme, illustreerders, affekdemonstreerders, reguleerders en aanpassers, wat vervolgens kortliks bespreek word.

Embleme is aangeleerde nieverbale gebare wat woorde of frases redelik direk vertaal. Nieverbale tekens vir "kom-hier" en "wag-net-'n-bietjie" is voorbeelde hiervan. Embleme is nieverbale substitute vir spesifieke woorde of frases en word waarskynlik op dieselfde wyse as spesifieke woorde en frases aangeleer, hoofsaaklik deur nabootsing. Embleme word as bykans inherent betekenisvol beskou alhoewel dit kultuur- en tydgebonde is. Embleme word dikwels gebruik om 'n verbale boodskap aan te vul of te versterk. Embleme word ook in die plek van woorde gebruik wanneer daar 'n aansienlike afstand tussen persone is en skreeu ontoepaslik sou wees (DeVito 1989:229).

In 'n Suid-Afrikaanse ondersoek na aspekte van die invloed van kultuur op die interpretasie van embleme is volgens Terblanche (1994) bevind dat daar interpretasieverskille bestaan tussen die Afrikaans-, Suid-Sotho- en Tswanasprekende respondente. Daar is wel 'n mate van eenstemmigheid aangetoon ten opsigte van agt van die twintig embleme wat in die ondersoek gebruik is.

Illustreerders is gebare wat verbale boodskappe vergesel en letterlik illustreer. Illustreerders help om boodskappe lewendiger en kragtiger te maak en die aandag van die ontvanger te behou. Dit dien verder om boodskappe te verduidelik. Wanneer 'n persoon byvoorbeeld beduie word om een vloer in 'n gebou op te beweeg, sal die mededeler se kop en hande waarskynlik in 'n opwaartse rigting beweeg word. Illustreerders is meer natuurlike en universele gebare as embleme en word meer algemeen gebruik (DeVito 1989:229).

Affekdemonstreerders is die bewegings van die gesigsarea wat emosionele betekenis oordra. Gesigsuitdrukkings kommunikeer volgens die navorsers Ekman, Friesen en Ellsworth (in DeVito 1989:231) ten minste agt emosies, naamlik geluk, verbasing, vrees, woede, teensin, afkeer, belangstelling en vermoeienis. Gesigsuitdrukkings kan die ware toedrag van sake verklap wanneer iemand 'n front probeer voorhou. Dit is nietemin moontlik om affekdemonstreerders op dieselfde wyse te beheer as wat akteurs doen wanneer hulle 'n rol vertolk.

Affekdemonstreerders kan spontaan voorkom, soos wanneer die ware emosie verklap word, maar kan ook intensioneel wees. Die variasies in gesigsuitdrukkings in verskillende kulture reflekteer waarskynlik watter reaksies volgens kulturele norme geopenbaar mag word eerder as 'n verskil in die manier waarop emosies deur gesigsuitdrukkings uitgedruk word (DeVito 1992: 202).

Reguleerders is nieverbale boodskappe wat die spraak van die mededeler reguleer (monitor, in stand hou of kontroleer). Wanneer 'n persoon na 'n ander luister is hy nie passief nie - die kop word byvoorbeeld geknik, lippe gepers, oogfokus verander en 'n verskeidenheid van paralinguistiese geluide, soos "mm-mm" of "tsk", word geuiter. Reguleerders is kultuurgebonde en is daarom nie universeel nie. Reguleerders dra in effek aan die mededeler oor wat die ontvanger wil hê hy moet doen. Byvoorbeeld, "Gaan aan", "Wat nog?", "Wag so 'n bietjie" en so meer.

'n Mededeler ontvang dikwels nieverbale aanduidings van 'n ontvanger sonder om daarvan bewus te wees. Die mededeler sal ooreenkomstig sy sensitiwiteit die mededeling by die aanduidings wat deur reguleerders verskaf word, aanpas (DeVito 1989:230).

Aanpassers is nieverbale tekens wat gegee word om 'n behoefte te vervul. Die behoefte kan fisies wees, soos om die hare uit die oë te vee of dit kan sielkundig wees, soos om die lip te byt wanneer 'n gevoel van angstigheid ervaar word. Aanpassers kan ook gebruik word om ongemak te verlig, soos om die lippe nat te lek.

Omdat aanpassers in die openbaar gewoonlik in verkorte vorm voorkom, is dit soms moeilik vir die ontvanger om die betekenis daarvan te begryp. In die algemeen gesproke, is navorsers dit eens dat aanpassers tekens van negatiewe gevoelens oordra en dat meer aanpassers voorkom wanneer 'n gevoel van vyandigheid ervaar word as wanneer 'n gevoel van welwillendheid ervaar word. Namate angstigheid toeneem, neem die reëlmaat van voorkoms van aanpassers dienooreenkomstig toe (DeVito 1989: 230-231).

3.5.1.1.2 Ruimtekommunikasie

Ruimte kan net so effektief as verbale en nieverbale gedrag aangewend word om 'n boodskap in interpersoonlike kommunikasie oor te dra. Drie dimensies van ruimtekommunikasie, naamlik **proksemetiek, territorialiteit**

en **estetika en kleur**, word vervolgens bespreek.

Proksemitiek

Afstand is besonder belangrik in interpersoonlike kommunikasie. Edward Hall (1966) onderskei vier ruimtelike afstande in kommunikasie, naamlik **intieme, persoonlike, sosiale** en **openbare** afstand. Sy teorie kom basies daarop neer dat die afstand wat deur persone tussen hulself en andere gehandhaaf word in interpersoonlike kommunikasie 'n aanduiding is van die mate van intimiteit of formaliteit van hulle verhouding.

Wanneer die **intieme afstand**, wat wissel van aanraking tot 45 sentimeters, gehandhaaf word, is die teenwoordigheid van die ander individu onmiskenbaar. Hierdie afstand word in liefdessituasies en stoeigevegte aangetref en word as onbehoorlik vir vreemdelinge in die openbaar beskou.

Die **persoonlike afstand** strek van 45 tot 120 sentimeters en word gewoonlik gereserveer vir interaksie met vriende of familielede.

Die **sosiale afstand** (120 tot 360 sentimeters) is die afstand wat gehandhaaf word wanneer byvoorbeeld met kliënte onderhandel word. Oogkontak is essensieel in die sosiale ruimte om kommunikasie te laat plaasvind. Die stem is gewoonlik harder as normaal in hierdie ruimte maar indien hard gepraat of geskreeu word, word die sosiale ruimte tot 'n persoonlike ruimte gereduseer. Die sosiale ruimte vereis dat 'n sekere mate van ruimte beskikbaar moet wees en indien dit fisies onmoontlik is, moet dit sielkundig deur middel van rangskikking van meubels bewerkstellig word (DeVito 1989:249).

Openbare afstand (meer as 360 sentimeters) word gewoonlik gebruik in openbare redevoering. Persone wat in die openbare ruimte verder as 360 sentimeters van mekaar verkeer, word nie as aparte individue nie maar as deel van die hele omgewing beskou. Kultuur speel 'n belangrike rol in die bepaling van toepaslike ruimteafstande (Hall in DeVito 1989:249).

Territorialiteit

DeVito (1989:250) beskryf territorialiteit as die reaksie van besitlikheid of eienaarskap met betrekking tot 'n bepaalde ruimte of bepaalde voorwerpe. **Eienaarskap** word deur drie soorte **merkers** aangedui, naamlik **sentrale merkers**, soos items wat in 'n area geplaas word om dit

te reserveer, byvoorbeeld boeke op 'n skryftafel; **grensmerkers**, soos meubels wat op so 'n manier gerangskik word dat 'n sekere area van die res geskei word; en **oormerke**, soos naamplaatjies om eienaarskap van 'n sekere area aan te dui.

'n Persoon se gebied of area kommunikeer verder **status**. Die grootte en ligging asook die reg tot indringing gee 'n aanduiding van die area se status. Reaksies op **skending** deur ongemagtige gebruik van 'n gebied wat vir spesifieke persone gereserveer is of **indringing** deur die binnegaan van 'n gereserveerde gebied kan byvoorbeeld lei tot die oprigting van een of ander vorm van versperring of die gebruik van 'n taal, soos professionele jargon wat onbekend is aan die "indringer" om hom onwelkom te laat voel.

Estetika en kleur

Die estetika en kleur van 'n bepaalde ruimte kommunikeer heelwat oor die individue wat die ruimte beset en beïnvloed gewoonlik die gedrag van besoekers aan die area. DeVito (1989:253-254) beskryf 'n studie deur Maslow en Mintzberg waartydens respondente oor 'n tydperk van drie weke in drie verskillende kamers getoets is om vas te stel of die estetiese omgewing van 'n vertrek 'n invloed op die siening van die respondente sou hê.

Die een kamer was pragtig, die een gemiddeld en 'n derde lelik gedekoreer. Daar is bevind dat respondente nie in die lelike kamer getoets wou word nie en geïrriteerd en aggressief geraak het wanneer hulle dit wel moes doen. Respondente het verder gevoel dat die tyd stadiger verby gegaan het in die lelike kamer.

3.5.1.1.3 Paralinguistiek

Die term **paralinguistiek** beteken letterlik iets buite of aanvullend tot die taal self. Paralinguistiek het hoofsaaklik te make met die gebruik van mondelinge maar nieverbale aspekte van die gesproke woord veral **stemkwaliteite** (soos toonhoogte, tempo, resonansie, volume en ritme van spraak), **vokaliserings** (geluide sonder linguistiese struktuur, soos lag) en **segregeerders** (soos "uh-uh" en "shh").

Stiltes of **pouses** wanneer gepraat word wat byvoorbeeld gebruik word om die belangrikheid van 'n gegewe saak oor te dra, is ook van belang in die paralinguistiek. Die **beklemtoning** van woorde kan ook beduidende betekenisverskille oordra afhangend van waar die klem geplaas word. Paralinguistiek verwys dus na die **manier** waarop iets gesê word eerder as na wat gesê word (De Wet 1991:51; Fourie 1975).

3.5.1.2 Verbale kommunikasie

Verbale kommunikasie behels die gebruik van spraak of die gesproke woord in kommunikasie. **Spraak** verwys na die linguistiese klank- of woordtekens wat in kommunikasie as medium vir die oordrag van boodskappe gebruik word. Kommunikasie deur middel van spraak of die gesproke woord behels egter veel meer as die uiter en hoor van woorde. Die presiese betekenis van wat gesê of verstaan word, word grootliks bepaal deur die gebruik van paralinguistiek en ander nieverbale tekens wat die woorde vergesel. Omdat spraak en nieverbale middele van kommunikasie **gelyktydig** gebruik word beïnvloed beide kommunikasiemiddele mekaar. Byvoorbeeld, die betekenis van wat gesê of vertolk word kan deur die nieverbale tekens wat die gesproke woord vergesel óf weerlê, óf versterk word (Dimbleby & Burton 1985:40-44). Eienskappe van spraak of die gesproke woord word vervolgens bespreek.

- **Gesproke woorde is klanktekens**

'n Gesproke woord word saamgestel uit klein klankeenhede wat foneme genoem word en die woord is slegs 'n teken. Die feit dat die woordteken betekenis inhou, is die gevolg van 'n lang proses waarin geleer word watter betekenis aan spesifieke klanktekens toegedig word. Indien verskillende gesproke woorde baie dieselfde klink, is dit egter nodig om die **konteks** waarin een van hierdie woorde gebruik word in ag te neem ten einde die spesifieke betekenis wat die mededeler daarmee wil oordra te kan snap.

- **Spraak is 'n kode van tekens wat deur gebruiksreëls beheer word**

Woordtekens moet in 'n bepaalde orde gebruik word (sintaks) en moet op 'n sekere wyse gekombineer word (grammatika) om te verhoed dat taal 'n onverstaanbare gebrabbel word. Kennis van die gebruiksreëls van die betrokke taalkode wat gebruik word, is dus noodsaaklik in die suksesvolle

oordrag van boodskappe. Belangrike sekondêre kodes wat die verstaanbaarheid van spraak beïnvloed, is **dialek** (streektaal), **aksent** (uitspraak) en **register** (omgangstaal teenoor deftige taal).

- **Spraak gebruik idiomatiese en spreektaaluitdrukkings**

Idiomatiese uitdrukkings verwys na jargon en die meer grammaties onakkurate maniere waarop alledaagse spreektaal gebruik word. **Spreektaaluitdrukkings** is kenmerkend van alledaagse, ongeërgde omgangstaal.

- **Spraak is deel van kultuur**

Die soort gesproke taal wat deur 'n individu gebruik word ontwikkel om uitdrukking te kan gee aan die dinge waarin sy kultuur glo, die idees en objekte waarmee die betrokke kultuur vertroud is. Kultuur beïnvloed die manier waarop betekenis deur middel van tekens weergegee word en die gesproke woord help om die kultuur te definieer.

- **Spraak het spesifieke gebruike**

Die gesproke taal is by uitstek geskik om idees, menings en argumente te hanteer - die abstrakte dinge wat te make het met die wêreld van die mens se gees in teenstelling met die fisiese en materiële wêreld. Spraak is 'n vinnige, onmiddellike en buigsame medium van kommunikasie wat deur almal gebruik kan word sonder dat enige spesiale tegnologie daarvoor benodig word.

Verhoudings is afhanklik van spraak omdat dit gebruik word om gevoelens te beskryf en te bespreek. Die wetenskap is ook afhanklik van spraak omdat dit die mens in staat stel om te verduidelik en te argumenteer.

In die voorafgaande bespreking is nieverbale en verbale kommunikasie apart bespreek. Daar vind egter voortdurend kruisverwysing tussen die stelsels van taal en liggaamsbeweging plaas. Tydens 'n interaksie beweeg 'n mens nie slegs en sien beweging, of praat en hoor nie. Liggaamsbeweging en taal vorm 'n komplekse patroon waarin dit alleenlik op analitiese wyse geskei kan word. Die volledige patroon moet geëvalueer word voordat die rol van elkeen in die interaksie bepaal kan word (Birdwhistell 1970:227).

3.5.2 Interpersoonlike kommunikasie is 'n transaksionele proses

Die beskouing dat interpersoonlike kommunikasie 'n transaksionele proses is, impliseer dat alle deelnemers aan die proses gelyktydig aktief saamwerk om betekenis te skep (DeVito 1989:21). Hiervolgens word verskeie boodskappe vir die duur van die proses tegelykertyd deur deelnemers meegedeel en ontvang. Nie een van die deelnemers is daarom op 'n gegewe tydstip uitsluitlik mededeler of uitsluitlik ontvanger van boodskappe nie (Lustig & Koester 1993:31). Elke persoon tree as 'n geheel op en reageer as 'n geheel. Dit is daarom nie moontlik om suiwer op 'n intellektuele vlak of suiwer op 'n emosionele vlak te reageer nie. Individue se reaksies in interpersoonlike kommunikasie word daarom ook nie alleen gebaseer op wat gesê word of op nieverbale kommunikasie nie maar op die hele wese van die persoon wat vorige ondervinding, huidige emosies, kennis, fisiese gesondheid asook verskeie ander faktore insluit (DeVito 1989:23).

Die begrip **proses** dui op die dinamiese aard van 'n reeks gebeure in interpersoonlike kommunikasie wat verandering, beweging en ontwikkeling insluit en waarvan die presiese begin en einde moeilik bepaal kan word (DeVito 1989:22). 'n Proses is 'n reeks van baie afsonderlike maar verbandhoudende stappe of gebeure. Hierdie reeks gebeure is altyd in 'n proses van verandering wat meebring dat dieselfde boodskap baie verskillend geïnterpreteer kan word indien dit in verskillende stadiums van die kommunikasieproses oorgedra word (Lustig & Koester 1993:33).

Reardon (1987:13) beskryf Miller en Steinberg se perspektief dat die interpersoonlike kommunikasieproses ontwikkelend van aard is. Hiervolgens varieer interpersoonlike interaksies ooreenkomstig die aard van die verhouding tussen die deelnemende partye. Persone wat vir die eerste keer ontmoet, het slegs **beskrywende** (oppervlakkige) **kennis** van mekaar. Elkeen weet min van die ander behalwe waarneembare eienskappe.

Wanneer hulle mekaar beter leer ken, word hulle interpersoonlike interaksies waarskynlik toenemend op **voorspelbare kennis** gebaseer wat beteken dat elke persoon oor kennis van die ander se oortuiginge en gedragsvoorkeure beskik.

Namate die verhouding vorder, raak hulle vertroud met mekaar se redes vir bepaalde oortuigings en optredes. Dit staan bekend as **verklarende kennis**. Namate die deelnemers mekaar beter leer ken kan hulle mekaar se optredes meer akkuraat voorspel. Geakkumuleerde kennis oor die ander persoon kan gebruik word om te bepaal hoe gedagtes en gevoelens uitgedruk moet word om die betrokke kommunikasiedoelstellings te kan bereik.

3.5.3 Interpersoonlike kommunikasie is vertolkend van aard

Interpersoonlike kommunikasie is altyd 'n vertolkende proses. Om te kan kommunikeer moet die simboliese gedrag van die ander deelnemer vertolk word en betekenis moet aan daardie gedrag toegeskryf word om 'n betekenisvolle weergawe van die ander se aksies te kan skep.

Die resultaat van bogenoemde proses is in die eerste plek dat die deelnemers **verstaan** wat die ander probeer kommunikeer. **Verstaan** beteken dat die deelnemers soortgelyke of gedeelde interpretasies geskep het oor wat die boodskap in werklikheid beteken. Indien daar nie 'n mate van **verstaan** tussen die deelnemers tot stand gekom het nie, het kommunikasie nie plaasgevind nie.

Die tweede resultaat van die proses is dat **ooreenstemming** bereik moet word oor die sake wat bespreek is. **Ooreenstemming** beteken dat elke deelnemer nie alleen verstaan wat die ander deelnemer se interpretasies is nie maar ook 'n soortgelyke beskouing daaroor het. Alhoewel **verstaan** 'n noodsaaklike komponent van die interpersoonlike kommunikasieproses is, is **ooreenstemming** nie 'n vereiste nie.

Dit is uit die aard van die saak raar, indien nie onmoontlik nie, dat interpretering van gedeelde betekenisse volkome akkuraat kan wees. So 'n graad van akkuraatheid sou vereis dat die simbole op **presies** dieselfde wyse deur die deelnemers vertolk moes word. Al sou volkome begrip ook in 'n bepaalde instansie moontlik kon wees sou dit onmoontlik wees om te verifieer of die betekenisse wat geskep is vir simbole, identies in die gees van die deelnemers was. Daar is daarom verskillende grade van verstaan of begrip. Interpersoonlike kommunikasie vereis 'n graad van begrip wat genoegsaam is om die doeleindes van die deelnemers te kan bereik (Lustig & Koester 1993:28-29).

3.5.4 Interpersoonlike kommunikasie is kontekstueel van aard

3.5.4.1 Inleiding

Interpersoonlike kommunikasie is nie 'n geïsoleerde verskynsel of 'n proses waarin individue slegs op boodskappe reageer nie. Kommunikasie vind altyd in 'n bepaalde konteks of omstandigheid plaas wat die vorm en inhoud van die kommunikasie beïnvloed. Dit is daarom onmoontlik om die spesifieke betekenis van die verbale en nieverbale tekens los te maak van die betekenis van die breëre konteks waarin dit voorkom. Mortensen (1972:289-290) rapporteer die bevindings van die navorsers Davitz, Manis, Mehrabian en Sherif dat die maniere waarop mense op aangesig-tot-aangesiginteraksies reageer sonder uitsondering deur omgewingsfaktore bepaal word.

Die konteks waarin kommunikasie plaasvind, behels ten minste die **fisiese, sosiaal-psigologiese** en **tydsomstandigheid**. Genoemde drie omstandighede verkeer in interaksie en beïnvloed mekaar wedersyds. Interpersoonlike kommunikasie word op 'n verskeidenheid maniere deur die omstandigheid waarin dit plaasvind, beïnvloed. Tensy die konteks begryp word kan die betrokke kommunikasiegebeure nie ten volle verstaan word nie. Mortensen (1972:290) wys egter daarop dat die eienskappe van elke kommunikasiesituasie uniek is en boonop voortdurend in 'n staat van verandering is. Die navorser kan hierdie probleem volgens hom beheer deur die dinamiek van die kommunikasiesituasie op 'n geïdealiseerde en abstrakte wyse te ondersoek.

Die fisiese, sosiaal-psigologiese en tydsomstandigheid van interpersoonlike kommunikasie word vervolgens kortliks bespreek.

3.5.4.2 Fisiese omstandigheid

Die fisiese omstandigheid waarin 'n bepaalde interpersoonlike kommunikasie-interaksie plaasvind, verwys na die plek of konkrete en voelbare omgewing. Byvoorbeeld, 'n stasieplatvorm of 'n algemene inligtingsdienspunt in 'n biblioteek. Dit sluit ook veranderlikes in soos warmte of koue, donkerte of lig en stilte of geraas.

Mensgemaakte en natuurlike eienskappe van die fisiese omgewing kommunikeer bepaalde stemminge en atmosfere wat 'n belangrike invloed uitoefen op individue se belewing van die omgewing asook op hulle

kommunikasiegedrag. Belewing van die omgewing as 'n fisiese plek is skynbaar noodsaaklik vir 'n nuweling in 'n omgewing om te kan begryp hoe die bepaalde omgewing saamgestel is. So 'n persoon is uitermate bewus van geraas, kleure, vorme, felle lig, temperatuur en die voorkoms en lokalisering van fisiese strukture in die omgewing (DeVito 1989:8-9; Jordaan & Jordaan 1989:721; Lustig & Koester 1993:31).

3.5.4.3 Sosiaal-psigologiese omstandigheid

Die sosiaal-psigologiese omstandigheid van interpersoonlike kommunikasie sluit onder andere in die **statusverhoudings** tussen deelnemers, die **rolle** wat deur individue vertolk word, **samelewingsnorme** en **kulturele waardes**, die **vriendelikheid** of **vyandigheid** van die kommunikasiesituasie, of die situasie **formeel** of **informeel**, **ernstig** of **humoristies** van aard is (DeVito 1989:9).

Die sosiaal-psigologiese omstandigheid hou ook verband met begrippe soos **privaatheid** ('n persoon se gevoel dat hy beheer kan en mag uitoefen oor wanneer en hoeveel interaksie hy met andere het), **territorialiteit** (eienaarskap of besetting van 'n plek deur 'n persoon of groep), **persoonlike ruimte** ('n gebied rondom 'n persoon se liggaam wat deur hom as eie ruimte beskou word en nie sondermeer binnegedring mag word nie) en **oorbesettingsdruk** (die subjektiewe ervaring dat die fisiese digtheid in terme van die getal mense per vierkante meter onuithoudbaar is) (Jordaan & Jordaan 1989:724-727).

3.5.4.4 Tydsomstandigheid

Tyd oefen op 'n verskeidenheid maniere invloed uit op die interpersoonlike kommunikasieproses, afhangend van die omstandighede van die betrokke deelnemers en die betrokke kommunikasiesituasie.

3.6 INTERPERSOONLIKE KOMMUNIKASIE IN DIE NASLAANINTERAKSIE

Na 'n omvattende literatuurstudie word die gevolgtrekking gemaak dat 'n enkele teoretiese benadering of teorie op sigself nie 'n bevredigende raamwerk bied vir die bestudering van die interpersoonlike kommunikasiegebeure tussen die inligtingsassistent en die kliënt nie.

Daar word daarom kennis geneem van aannames van verskillende benaderings en teorieë en waar van toepassing gebruik in die identifisering van kenmerke van die betrokke kommunikasie-interaksie. Die benaderings en teorieë word vir die doel van hierdie studie egter nie in besonderheid bespreek nie.

Buber (1964;1970) se teorie oor interpersoonlike verhoudings het veral toepassingsmoontlikhede vir die studie. Sy benadering kom basies daarop neer dat mense kommunikerende wesens is en altyd in 'n proses van kommunikasie met die wêreld (omstandighede) verkeer waardeur sin gemaak word van die situasie waarin die mens homself bevind. Die aard van die verhoudings wat mense met andere vorm bepaal hul manier van lewe. Die **houding** en **bedoeling** van die deelnemers aan die verhouding verskil in die kommunikasiewyses in die twee soorte verhoudings wat deur Buber geïdentifiseer word, naamlik die **ek-jy-verhouding** en die **ek-dit-verhouding**. Die **ek-jy-verhouding** impliseer 'n **dialoog** - 'n gesprek tussen twee mense waarin albei deelnemers die geleentheid kry om hulself uit te druk en om mekaar se boodskappe te vertolk. Hiervolgens vind 'n uitruiling van gedagtes, gevoelens en betekenis tussen die deelnemers plaas.

Die **ek-dit-verhouding** impliseer 'n **monoloog** waartydens die mededeler sy eie beskouing uitspreek sonder om die behoeftes van die ontvanger in aanmerking te neem of om hom die geleentheid te gun om betekenisvol op die boodskap te respondeer. Dit is daarom 'n eensydige "gesprek" waarin geen uitruiling van betekenisse tussen die deelnemers moontlik is nie.

Die **houding** van die deelnemers aan die **ek-jy-verhouding** word gekenmerk deur eerbied, opregtheid, eerlikheid, toeganklikheid, aanvaarding van die ander persoon se uniekheid, aandagtig luister en erkenning van verskille. Die **bedoeling** van die deelnemers is ondermeer om mekaar te verstaan, om onderlinge begrip te bereik, om gevoelens en gedagtes te deel, om nie persoonlike standpunte af te dwing nie, om nie valse indrukke te skep nie en om nie die ander persoon te probeer oorreed nie.

Die deelnemers aan die **ek-dit-verhouding** beskou die ander deelnemer as 'n **objek** en hul **houding en bedoeling** in die interaksie is presies die teenoorgestelde van dié in die **ek-jy-verhouding** (Du Plooy 1994:129; Steinberg 1994:80-82).

In hierdie studie word van die standpunt uitgegaan dat die kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt in die naslaaninteraksie tiperend behoort te wees van Buber se **ek-jy-verhouding** ten einde 'n geslaagde resultaat op te lewer.

Die aanname dat betekenis in die naslaaninteraksie gedeel word en ook geskep kan word, loop soos 'n draad deur die bespreking en vind daarom ook aansluiting by die benadering van die **simboliese interaksionisme**. Die simboliese interaksionisme is gemoeid met die proses waardeur betekenis deur die deelnemers aan die kommunikasie-interaksie gedeel word en nuwe betekenis ook geskep kan word. Die patrone van gedeelde betekenis se **strukturerende invloed** op die ontwikkelende kommunikasieproses word benadruk. Volgens die simboliese interaksionisme word betekenis vervat in simbole, soos linguistiese simbole waaraan dieselfde betekenis toegeskryf word deur die deelnemende partye en waardeur die ontmoeting gestruktureer word. Alhoewel hierdie benadering betoog dat kommunikasie afhanklik is van **gedeelde betekenis**, word toegegee dat nuwe betekenis ook tydens die kommunikasie-interaksie geskep kan word.

Menslike diensorganisasies, soos akademiese biblioteke, word van ander diensorganisasies onderskei omdat die interaksie tussen die kliënt en die diensverskaffer 'n essensiële rol speel in produsering van die diensproduk. Die aard en kwaliteit van hierdie verhouding tussen kliënt en diensverskaffer word as die kritiese faktor beskou met betrekking tot die sukses of mislukking van die diens.

Biblioteke is 'n uitstekende voorbeeld van diensorganisasies waar kliënte nie by magte is om objektiewe kriteria te gebruik in die evaluering van dienslewering nie. Kliënte kan byvoorbeeld nie inligting in die biblioteek evalueer wat relevant is tot hul onderwerp maar om een of ander rede nie beskikbaar is nie of seker wees dat feitelike vrae korrek beantwoord is nie. Die verband tussen die dienslewerings proses en gebruikertevredenheid is daarom oor die algemeen sterk. Die kwaliteit van die proses, of te wel die interpersoonlike kommunikasie-interaksie met die persoon wat die diens lewer, oefen net soveel invloed uit op gebruikertevredenheid as die objektiewe kenmerke van die diensproduk.

Die beste benadering tot begrip van die faktore wat die effektiwiteit van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens bepaal kan hiervolgens wees om te fokus op die interaksieproses tussen die

inligtingsassistent en die kliënt. Hierdie interaksie word gevorm deur sleutelfaktore wat die aard van die kliënt se navraag en die respons van die inligtingsassistent op daardie navraag beïnvloed (Whitlatch 1990b:2;31).

De Wet (1994:109) sê in hierdie verband die volgende:

> Perceptions about a librarian and ultimately the user friendliness of a library are formed most often on the basis of face-to-face verbal and nonverbal encounters.

Studies oor die invloed van interpersoonlike houdings en gedrag van naslaanbibliotekarisse teenoor kliënte op laasgenoemde se evaluering van dienslewering, bevestig die belangrikheid van die kwaliteit van die betrokke interpersoonlike interaksie. Daar bestaan byvoorbeeld 'n beduidende verband tussen gebruikertevredenheid met die naslaaninteraksie en 'n houding van besorgdheid by die naslaanbibliotekaris (Gothberg 1976). Beide bibliotekarisse en kliënte evalueer bibliotekarisse as meer bevoeg wanneer hulle warmte openbaar het (Michell & Harris 1987). Kliënte van openbare biblioteke beskou nieverbale warmte as die belangrikste aanduiding van bevoegdheid en professionalisme in die lewering van naslaandienste (Harris & Michell 1986). Kazlauskas (1976) klassifiseer algemene nieverbale gedrag as positief of negatief. Onmiddellike oogkontak, kopknik en glimlag word onder positiewe gedrag ingesluit. Negatiewe gedrag sluit in gebrek aan onmiddellike nieverbale kennisname daarvan dat die kliënt wag en personeel wat besig is om te lees, te werk, met die vingers op die toonbank trommel en op en af loop. Indien kliënte 'n keuse het, verkies hulle altyd om personeel te nader wat positiewe gedrag openbaar en eerder staan as sit.

Whitlatch (1990b) bevind dat kliënte se evaluering van die bibliotekaris se entoesiasme, belangstelling en behulpsaamheid, beduidend geassosieer word met meer positiewe gebruikerevaluerings van dienswaarde en groter sukses in die vind van materiaal. Kliënte wat bibliotekarisse as meer geïnteresseerd, entoesiasties en behulpsaam evalueer, is ook meer geneig om die bibliotekaris in te lig of hul vraag beantwoord is as dié wat deur bibliotekarisse met 'n groter burokratiese oriëntering bygestaan is.

Durrance (1989) identifiseer 'n aantal bibliotekarisse met gebrekkige interpersoonlike vaardighede in haar koverte studie van 266 naslaaninteraksies, naamlik 20% toon min belangstelling in die navraag, 18% laat die waarnemer ongemaklik voel en 16 % is onvriendelik. Volgens hom is waarnemers baie meer gewillig om terug te gaan na dieselfde personeellid wanneer die bibliotekaris oor gebrekkige onderhoudsvaardigheid beskik of onakkurate antwoorde verskaf as wat hulle is indien die bibliotekaris hulle ongemaklik laat voel, geen belangstelling in die vraag toon nie of veroordelend teenoor die navraag voorkom.

Lipsky (1980) beweer dat dienslewering deur 'n burokrasie 'n kontradiksie behels. 'n Diens word enersyds van persoon tot persoon gelewer wat 'n model suggereer van menslike interaksie wat deur besorgdheid en verantwoordelikheid gekenmerk word. Andersyds suggereer dienslewering deur 'n burokrasie 'n model van afsydigheid onder omstandighede van hulpbron- en ander beperkings. Personeel bevind hulle in die posisie dat dienste geweier moet word en dat die weiering geregverdig word deur terug te val op burokratiese prosedures (Hasenfeld 1983).

Interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt verteenwoordig 'n spesifieke kommunikasie-opset in 'n bepaalde kommunikasiesituasie. Oorwegings wat geld ten opsigte van die komponente en dimensies van die kommunikasieproses asook van die eienskappe van interpersoonlike kommunikasie, soos reeds bespreek, is daarom ook relevant in die bespreking van interpersoonlike kommunikasie in die naslaaninteraksie. Die bespreking word vervolgens om analitiese oorwegings volgens die komponente en dimensies van die besondere kommunikasieproses gevoer. Die veronderstelling geld egter weer eens dat die meeste, indien nie almal nie, van die komponente, dimensies en eienskappe van die interpersoonlike kommunikasieproses gelyktydig werksaam is.

3.6.1 Die kliënt as mededeler

Die kliënt vertolk gewoonlik eerste die rol van mededeler in die interaksie met die inligtingsassistent omdat hy gewoonlik die inligtingsassistent nader en nie andersom nie. Volgens Whitlatch (1990b:3) beïnvloed sekere faktore die kliënt (as mededeler) se navraag in sy interaksie met die inligtingsassistent, naamlik:

- die kliënt se kennis van die onderwerp;
- die kliënt se algemene oortuigings en begrip van organisatoriese diens;
- die belangrikheid om 'n antwoord te vind;
- die kommunikasievaardighede van die kliënt; en
- die tyd wat die kliënt bereid is om te spandeer aan die vind van 'n antwoord.

Navorsers is dit eens dat die akkurate bepaling van die kliënt se spesifieke inligtingsbehoefte 'n kritiese faktor in die bevrediging van die behoefte is. Afolabi (1992:33) meld dat Taylor klem lê op die noodsaaklikheid van die vestiging van 'n verhouding tussen die kliënt en die inligtingsassistent. Volgens Taylor is die kans op akkurate bepaling van die kliënt se inligtingsbehoefte beter ooreenkomstig die mate waarin die kliënt vertroud is met die inligtingsassistent en die biblioteek. Indien die kliënt nie die inligtingsassistent ken nie sal hy waarskynlik moeite ondervind om sy inligtingsbehoefte akkuraat te kan formuleer. Bepaling van die kliënt se spesifieke inligtingsbehoefte word allerweë geïdentifiseer as een van die grootste probleme waarmee die inligtingsassistent te kampe het omdat kliënte self nie altyd begryp wat hulle nodig het nie (Gross 1991:532). Afolabi (1992:31) stel agt redes waarom die kliënt volgens Mount nie daarin kan slaag om sy inligtingsbehoefte duideliker aan die inligtingsassistent oor te dra nie, naamlik die kliënt:

- het 'n gebrek aan kennis van die diepte en kwaliteit van die biblioteekvoorraad;
- het 'n gebrek aan kennis van die beskikbare inligtingsbronne;
- het 'n gebrek aan kennis van die woordeskat wat in inligtingsbronne gebruik word;
- openbaar nie geredelik die rede waarom die inligting benodig word nie;
- het nog nie besluit wat regtig benodig word nie;
- voel ongemaklik om 'n navraag te rig;
- hou nie van die inligtingsassistent nie (of andersom) en vermy gevolglik om sy behoeftes getrou weer te gee; en
- het 'n gebrek aan vertroue in die bekwaamheid van die inligtingsassistent.

Afolabi (1992:31) noem 'n negende rede waarom die kliënt volgens Davinson nie sy inligtingsbehoefte duidelik aan die inligtingsassistent oordra nie, naamlik:

- Die kliënt is oorweldig of word afgesit deur die fisiese omgewing.

3.6.2 Die inligtingsassistent as mededeler

Afolabi (1992:32) beskryf die soort verhoudings wat volgens Smith en Fitt deur die inligtingsassistent met die kliënt aangeknoop kan word as vertikaal en horisontaal. Met 'n **vertikale verhouding** word bedoel dat die inligtingsassistent probeer om 'n houding teenoor die kliënt in te neem ooreenkomstig die persepsie wat die inligtingsassistent van sy status relatief tot dié van die kliënt het.

'n **Horisontale verhouding** is 'n verhouding waarin die inligtingsassistent poog om 'n gevoel van vriendelikheid en belangstelling te skep. Die bedoeling met die horisontale verhouding is om die begeerte om hulpvaardig te wees te projekteer sonder om pogings aan te wend om die kliënt in 'n bepaalde soort verhouding te manipuleer of om die kliënt uit te lok om tot 'n bepaalde soort verhouding toe te tree.

Die nieverbale tekens wat die inligtingsassistent in die horisontale verhouding projekteer speel 'n belangrike rol in bepaling van die kliënt se bereidwilligheid om die interaksie met die inligtingsassistent te begin. 'n Toeganklike en ontspanne houding aan die kant van die inligtingsassistent asook tekens dat dit aangenaam is om genader te word, sal positief inwerk op die kliënt se selfvertroue gedurende die beginstadium van die interaksie. Die kwaliteit van die boodskappe wat deur die kliënt aan die inligtingsassistent oorgedra word, sal hierdeur verbeter.

Afolabi (1992:32) wys egter op Shosid se waarskuwing dat die inligtingsassistent wat daarna streef om 'n goeie horisontale verhouding met kliënte daar te stel nie 'n indruk van oorywerigheid of onderdanigheid moet oordra nie. Die huiwerige kliënt kan hierdeur afgestoot word omdat hy die inligtingsassistent se houding as beskermend kan ervaar.

Afolabi (1992:33) identifiseer sekere terapeutiese begrippe met bruikbare toepassingsmoontlikhede deur die inligtingsassistent as mededeler in die interaksie met die kliënt. Hierdie begrippe word vervolgens op die naslaaninteraksie toegepas:

Respek word beskryf as die vermoë om die uniekheid van elke kliënt te kan erken en hierdie oortuiging aan die kliënt te kan oordra. Die inligtingsassistent wat die kliënt respekteer wil hê dat die kliënt moet glo dat hy sy probleem kan oplos. Die kliënt se kleredrag, ouderdom, opvoedingspeil en geslag of ras behoort geen rol te speel in die mate van respek wat die inligtingsassistent aan hom betoon nie.

Konkreetheid verwys na die vermoë van die inligtingsassistent om die kliënt spesifiek te laat wees in sy navraag asook om die kliënt te help om sy inligtingsbehoefte akkuraat te kan omskryf. Die inligtingsassistent se rol is om uit te vind watter spesifieke inligting benodig word sodat 'n effektiewe soekstrategie uitgewerk kan word. Dit kan gedoen word deur 'n navraag wat algemeen gestel word tot die essensie te beperk. Indien konkreetheid nie bereik word nie kan dit lei tot verskaffing van verkeerde of onbevredigende inligting en dat die inligtingsassistent as onbekwaam en/of onhulpvaardig kan voorkom.

Opregtheid in die naslaaninteraksie dui op die inligtingsassistent se vermoë om natuurlik en gemaklik op te tree in sy relasie tot die kliënt.

Onmiddellikheid verwys na die inligtingsassistent se vermoë om op taktvolle wyse daarin te slaag om die kliënt op die spesifieke onderwerp onder bespreking te laat fokus en nie daarvan af te wyk of terselfdertyd inligting oor verskillende onderwerpe te vra of praatjies te maak nie.

Positiewe agting verwys na die inligtingsassistent se vermoë om die kliënt op onbevooroordeelde wyse te benader afgesien van kleredrag, geslag, ouderdom, geloofsoortuiging, nasionaliteit, fisiese eienskappe, opvoedingspeil of etnisiteit en ras. Hiervolgens behoort die inligtingsassistent tydens die naslaaninteraksie 'n atmosfeer van vriendelikheid en warm belangstelling te skep. Indien die inligtingsassistent 'n atmosfeer van aggressie en spanning tot stand sou bring, sou die kliënt dit as bedreigend ervaar en dit moeilik vind om uitdrukking aan sy inligtingsbehoefte te gee. Sommige kliënte sal deur so 'n onvriendelike atmosfeer selfs ontmoedig word om die inligtingsassistent met 'n navraag te nader.

Onvoorwaardelike agting beskryf die inligtingsassistent se vermoë om geen voorwaardes vir sy interaksie met die kliënt te stel nie. Indien die inligtingsassistent byvoorbeeld die kliënt sou ondervra oor waarom hy die inligting benodig oor 'n onderwerp waaroor hyself teenstrydige menings daarop nahou, sou dit 'n verbreking van die etiese kode van die inligtingsprofessie wees. Indien die inligtingsassistent 'n veroordelende houding sou inneem kan dit die kliënt in so 'n mate ontmoedig dat hy dalk nie weer na die inligtingpunt sal terugkeer nie. Ten einde die kliënt se vertroue te wen en 'n niebedreigende atmosfeer te skep behoort die inligtingsassistent die navraag, oor welke onderwerp ookal, onvoorwaardelik te aanvaar sonder om 'n oordeel daaroor uit te spreek.

Kongruensie verwys na die inligtingsassistent se vermoë om op eensgesinde wyse met die kliënt tot 'n verhouding toe te tree. Die harmonieuse naslaaninteraksie wat hierdeur tot stand kan kom impliseer dat die inligtingsassistent buigsaam in sy interpersoonlike verhoudings sal wees, empaties, begrypend en nieveroordelend in sy houding teenoor die kliënt asook in staat om 'n vriendelike en warm atmosfeer te skep.

Konfrontasie of **onderbreking** behels dat die inligtingsassistent die kliënt daarop behoort te wys indien teenstrydighede sou voorkom in wat die kliënt sê sy inligtingsbehoefte is en wat sy werklike inligtingsbehoefte is. Konfrontasie of onderbreking kan die inligtingsassistent in staat stel om meer akkuraat te bepaal watter inligting benodig word. Hierdie konsep moet egter op taktvolle wyse toegepas word aangesien die kliënt dit as inmenging in sy privaatheid kan ervaar.

Die inligtingsassistent as mededeler se respons op die kliënt se navraag kan volgens Whitlatch (1990b:3) beïnvloed word deur:

- die moeilikheidsgraad van die navraag;
- die inligtingsassistent se kennis van die onderwerp;
- die diensgeoriënteerdheid en filosofie van die betrokke inligtingsassistent;
- hulpbronne tot die beskikking van die inligtingsassistent; en
- die inligtingsassistent se kommunikasievaardighede.

3.6.3 Die inligtingsassistent as ontvanger

Die inligtingsassistent bevind hom gewoonlik eerste in die rol van ontvanger in die naslaaninteraksie aangesien die kliënt gewoonlik eerste

as mededeler optree in die stel van sy inligtingsbehoefte.

Afolabi (1992:32) wys daarop dat Penland die moreel van die kliënt as van deurslaggewende belang beskou vir die sukses van die naslaaninteraksie. Die beginstadium van die interaksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt is daarom 'n belangrike fase waarin die kliënt se selfvertroue gebou en die motivering wat die kliënt oorspronklik na die biblioteek gebring het, versterk moet word. Afolabi (1992:32) noem in hierdie verband McFadyen se waarskuwing dat die inligtingsassistent nie te gou van sy rol as ontvanger na dié van mededeler moet oorskakel nie omdat dit kan veroorsaak dat die inligtingassistent die navraag kan forseer in die rigting van sy eie persepsie van die beskikbare bronne vir oplossing van probleme op die betrokke onderwerpsterrein.

Afolabi (1992:32) noem drie terapeutiese tegnieke wat volgens Peck ook met vrug in die naslaaninteraksie toegepas kan word, naamlik empatie, aandagtig luister en inhoudelik luister.

Empatie kan omskryf word as die vermoë van die inligtingsassistent om hom in die kliënt se posisie te kan plaas en die probleme wat laasgenoemde tydens die stel van die navraag ervaar te kan begryp.

Aandagtig luister het te make met die ontwikkeling van nieverbale kommunikasievaardighede. Behoud van oogkontak met die kliënt word as die belangrikste deel van hierdie proses beskou.

Inhoudelik luister kan beskryf word as die proses waardeur die kliënt verseker word dat sy navraag verstaan word.

In aansluiting by die voorafgaande stel Heitman (1991:534) dat, van die belangrikste kommunikasievaardighede wat deur die inligtingsassistent gebruik behoort te word, **onverdeelde aandag** aan die kliënt (afgesien van hoe besig dit is), **behoud van oogkontak** en **aandagtig luister** na die kliënt is.

Die inligtingsassistent kan sy begrip van die kliënt se navraag en hoe suksesvol hy as ontvanger van die kliënt se boodskap is deur middel van verbale metodes met die kliënt uitklaar. **Parafrasering** of die **herbewoording**, **opsomming** en **herhaling** van wat die kliënt gesê het, is voorbeelde van effektiewe metodes om vas te stel of kommunikasie suksesvol plaasgevind het. Nieverbale maniere om begrip vir wat die

kliënt sê te betoon is byvoorbeeld die inligtingsassistent se gesigsuitdrukking en knik van die kop.

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die inligtingsassistent tydens vertolking van sy rol as ontvanger van die kliënt se boodskap tegelykertyd ook verbale en nieverbale boodskappe aan die kliënt meedeel.

3.6.4 Die kliënt as ontvanger

Volgens King (1982:270) verwag die kliënt min van die inligtingsassistent en is hy dikwels verbaas en dankbaar wanneer enige inligting verkry word selfs al is die inligting dikwels irrelevant of onvolledig. Hierdie stelling mag in sekere gevalle geld maar die aanduiding in die praktyk is dat kliënte teenswoordig eerder relevante, volledige en korrekte inligting as 'n reg beskou.

Nolan (1992:516) merk op dat sommige kliënte nie komplekse antwoorde op hulle vrae verlang nie en **kort antwoorde** verkies. Indien die inligtingsassistent meer verduidelik as waarna die kliënt gewillig is om te luister dwaal die kliënt se aandag en word aanduidings gegee dat hy die interaksie wil afsluit. Whitlatch (1990b:6) bevind dat kliënte gewoonlik meer tevrede is met 'n inligtingsdiens indien die antwoorde op hulle navrae kort was.

Indien die kliënt 'n **onvermoë** sou hê om die inligtingsassistent se antwoorde te verstaan kan dit daartoe lei dat die kliënt nie verder aan die interaksie wil deelneem nie. Dit mag wees dat die kliënt **nie oor genoeg kennis beskik** om die vlak van die inligtingsassistent se opmerkings te verstaan nie of daar mag 'n **taalprobleem** tussen die twee deelnemers aan die interaksie bestaan. Die kliënt kan ook besluit dat hy nie verder na die inligtingsassistent se respons wil luister nie omdat **tyd** vir hom in die bepaalde situasie belangriker kan wees as die hoeveelheid inligting wat verskaf word.

Die kliënt se **persoonlike persepsies** van die inligtingsassistent kan ook 'n invloed hê op hoe lank, indien wel, hy bereid sal wees om na die inligtingsassistent te luister. Faktore wat 'n rol kan speel, is of die kliënt van die inligtingsassistent hou al dan nie, persepsies van die inligtingsassistent se status of betroubaarheid of 'n persepsie dat die inligtingsassistent afkeer of ongeïnteresseerdheid teenoor sy navraag openbaar (Nolan 1992:516).

3.6.5 Die boodskap in die naslaaninteraksie

In die interpersoonlike kommunikasie wat in die naslaaninteraksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt plaasvind, word gelyktydig van verbale en nieverbale middele van kommunikasie gebruik gemaak in die oordrag van boodskappe.

Die boodskap is die **inhoud** van die kommunikasie-interaksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt. Genoemde inhoud moet bewustelik deur die deelnemers vertolk en verstaan word. Effektiewe kommunikasie gedurende die naslaaninteraksie is afhanklik daarvan dat beide die kliënt en die inligtingsassistent se persepsie van die boodskap dieselfde moet wees (Behrens 1990a:90).

Die inhoud van die boodskappe wat tussen die inligtingsassistent en die kliënt tydens die naslaaninteraksie uitgeruil word, verskil van dié van boodskappe in gewone gesprekke tussen twee individue omdat dit nie so persoonlik van aard is nie. Die boodskappe in die naslaaninteraksie kan eerder gesien word as deel van 'n proses waartydens die kliënt inligting versamel om sy bepaalde doelwit te bereik. Die reëls wat in hierdie proses geld, sal uiteraard beperkinge plaas op wat die inhoud wat die boodskappe mag bevat en hoe dit aangebied mag word.

Alhoewel individue aan die interaksie deelneem, vind die deelname plaas binne die raamwerk van spesifieke rolle wat vertolk word. Byvoorbeeld, dié van 'n student wat hulp vra in sy soektog na inligting en dié van 'n inligtingsassistent wat inligting volgens bepaalde voorskrifte aan 'n student moet verskaf.

Die inhoud van die boodskappe is op die keper beskou ondergeskik aan die beleid of voorskrifte wat vir die bepaalde inligtingsdiens geld en moet ook aanpas by die vereistes van die werkroetines van die burokratiese organisasie van die biblioteek.

Beleidsfaktore sluit volgens Nolan (1992:513) gewoonlik in: **tyd, koste, kategorie kliënt, soort navraag** en die inligtingsassistent se beskouing oor **professionele verantwoordelikheid**. Die invloed van genoemde faktore word vervolgens kortliks bespreek.

Die **tydsfaktor** verwys na die hoeveelheid tyd wat volgens biblioteekbeleid deur die inligtingsassistent aan die beantwoording van 'n kliënt se navraag spandeer mag word.

Algemene inligtingsdienspunte in groot akademiese biblioteke kan besonder besig raak en inligtingsassistente mag gewoonlik volgens voorskrif nie toelaat dat 'n lang tou wagtende kliënte gevorm word nie.

'n Kort feitelike vraag moet gewoonlik binne vyf minute beantwoord word. Die inhoud van die antwoord mag soms as gevolg hiervan nie so volledig wees as wat die inligtingsassistent en/of die kliënt dit sou verkies nie. Die akkuraatheid van die inhoud kan ook beïnvloed word deur 'n beperkende tydsfaktor.

Tyd speel ook 'n rol indien die inligtingsassistent tydens die naslaaninteraksie haastig is om voort te gaan met administratiewe werk wat ook deel van sy pligte uitmaak. Druk om genoemde addisionele take af te handel, kan voorkeur geniet bo 'n in-diepte beantwoording van 'n navraag. 'n Besige inligtingsassistent kan geneig wees om 'n naslaaninteraksie kort te knip voordat al die benodigde inligting vir die kliënt verkry is.

Koste word 'n faktor wanneer die inligtingsassistent bepaal dat die benodigde inligting slegs verkry kan word deur middel van 'n rekenaarsoektog wat koste vir die biblioteek inhou. Verskillende biblioteke se beleid ten opsigte hiervan varieer wat strek van 'n beperking op enige sodanige soektogte, tot uitvoer van soektogte op aanvraag of slegs teen betaling. Uitvoerige rekenaarsoektogte word in sommige instansies beperk, in welke gevalle die naslaaninteraksie beëindig kan word voordat die verlangde inligting volledig verkry is.

Die **kategorie kliënt** bepaal in baie biblioteke die inhoud van die boodskap wat aan die kliënt oorgedra word. Akademiese biblioteke is gewoonlik nie bereid om uitvoerige rekenaarsoektogte vir voorgraadse studente of kliënte van buite die betrokke akademiese instansie te doen nie. Die inhoud van die boodskap aan 'n voorgraadse student sal byvoorbeeld tot 'n verwysing na 'n toepaslike inligtingsbron beperk word. In die geval van 'n buitekliënt sal die inligtingsassistent waarskynlik verduidelik hoe inligtingsbronne geraadpleeg kan word, eerder as om die inligting te verskaf.

Beleid oor die soort **navraag** kan in sommige gevalle bepaal dat vrae oor regsaspekte en medisyne wat die betrokke biblioteek aan regsaanspreeklikheid kan onderwerp, nie deur die inligtingsassistent beantwoord mag word nie. 'n Akademiese biblioteek, anders as 'n openbare biblioteek, verskaf gewoonlik ook nie antwoorde op kompetisievrae nie.

'n Inligtingsassistent in 'n akademiese biblioteek se **beskouing** oor sy **professionele verantwoordelikheid** kan 'n bepalende faktor wees met betrekking tot die aard van die inhoud van die kommunikasie met die kliënt. Die inligtingsassistent wat sy taak teen die agtergrond van die doelstellings van 'n opvoedkundige instelling beskou, kan byvoorbeeld daarop fokus om die kliënt in die gebruik van inligtingsbronne op te lei sodat laasgenoemde die benodigde inligting self kan verkry. Die inligtingsassistent kan hierteenoor wel inligting aan die kliënt verskaf maar weier om dit vir hom te vertolk indien hy glo dat die vertolkingsaspek nie deel van sy verantwoordelikheid is nie. Verder kan die inligtingsassistent 'n versoek weier vir 'n diens wat as klerklik of nieprofessioneel beskou word.

Die **hoeveelheid inligting** wat volgens 'n bepaalde biblioteek se beleid by 'n algemene inligtingsdienspunt verskaf mag word, is 'n verdere faktor wat die inhoud van die inligtingsassistent se boodskap aan die kliënt kan beïnvloed. 'n Besige akademiese biblioteek kan byvoorbeeld bepaal dat hoogstens vyf bronverwysings verskaf mag word alvorens die kliënt na 'n vakbibliotekaris verwys moet word.

Die **verwagtinge** van die kliënt met betrekking tot die dienste waarop hy geregtig is volgens amptelike publikasies soos werkboeke en biblioteekregulasies, het ook 'n invloed op die inhoud van die boodskappe wat tydens die naslaaninteraksie uitgeruil sal word.

Afhangend van 'n betrokke biblioteek se beleid oor gebruikeropleiding sal die inhoud van die inligtingsassistent se boodskap aan die kliënt in 'n meerdere of mindere mate uit **instruksies** oor die gebruik van inligtingsbronne bestaan.

Die spesiale kategorie boodskapinhoud (genre) wat deur die inligtingsassistent aan die kliënt by die algemene inligtingsdienspunt van 'n akademiese biblioteek oorgedra word, kan oorkoepelend as **feitelike inligting** beskryf word.

3.6.6 Die medium en die kanaal in die naslaaninteraksie

Die **medium** wat gebruik word om boodskappe tussen die inligtingsassistent en die kliënt in die naslaaninteraksie oor te dra, wissel van die stem en liggaamsbewegings tot tegnologiese en elektroniese kommunikasiemiddele soos die boek en die rekenaar.

Die **kanaal** of **roete** waardeur die boodskap beweeg, is byvoorbeeld die luggolwe wat die klank van die mededeler se stem oordra, die liggolwe waardeur liggaamsbewegings in nieverbale kommunikasie waargeneem kan word asook die sintuie waarvan veral die gehoor en gesig.

Die dimensies van die naslaaninteraksie word vervolgens bespreek.

3.6.7 Dimensies van die naslaaninteraksie

3.6.7.1 Die doel- en behoeftedimensie van die naslaaninteraksie

Die **kliënt** voer 'n bewustelike en intensionele handeling uit wanneer hy met die inligtingsassistent in interaksie tree. Die navraag wat aan die inligtingsassistent gerig word, deel die behoefte aan inligting met die inligtingsassistent met die opsetlike doel dat die inligtingsassistent die benodigde inligting sal verskaf. Die kliënt kies die inligtingsassistent op beredeneerde wyse uit as ontvanger van sy navraag omdat die kliënt glo dat die inligtingsassistent die betrokke inligtingsbehoefte waarskynlik sal kan bevredig.

In die studie- of navorsingsproses kan die verkryging van inligting by die inligtingsassistent as 'n eerste stap of doelwit beskou word in die bereiking van 'n uiteindelike doelstelling soos om 'n werkopdrag of studiegids te voltooi. Die doel van die kliënt se navraag aan die inligtingsassistent is in die meeste gevalle om inligting te verkry oor die betrokke inligtingsbronne en die plek of persoon waar die werklike inligting gevind kan word ter bereiking van sy doelstelling.

Die kliënt se interaksie met die inligtingsassistent kan ook 'n weerspieëling wees van persoonlike en sosiale behoeftes. Dit word algemeen aanvaar dat kliënte 'n biblioteek as intimiderend kan ervaar en onseker en alleen kan voel in die proses om self die verlangde inligting te probeer verkry. Nolan (1992:513) se beskrywing van sommige kliënte van groot biblioteke sluit by hierdie uitgangspunt aan, naamlik:

> ...a lonely individual who wanted dialogue more for the sake of companionship.

In die geval van afstandsonderrigstudente is dit moontlik dat 'n behoefte aan kontak met 'n ander, empatiese persoon die motivering vir die interaksie met die inligtingsassistent kan wees.

Die inligtingsassistent is veronderstel om met begrip en empatie na die kliënt se inligtingsbehoefte te luister en die kliënt by te staan in die bevrediging van daardie behoefte. Die feit dat biblioteke gewoonlik die hulpfunksie van die algemene inligtingsdiens by kliënte adverteer deur middel van publikasies, soos handleidings by die gebruik van die biblioteek en werkboeke, kan daartoe lei dat sommige kliënte die vrymoedigheid kan hê om persoonlike en sosiale behoeftes in interaksie met die inligtingsassistent te probeer bevredig.

Die **inligtingsassistent** voer eweneens 'n bewustelike en intensionele handeling uit wanneer die kliënt se navraag beantwoord word. Die doel van die inligtingsassistent se kommunikasie in die naslaaninteraksie is hoofsaaklik om die inligtingsbehoefte van die kliënt te bevredig of om aanduidings aan die kliënt te gee van waar of by wie die behoefte bevredig kan word. In die geval van opleidingsinstruksies is die doel van die inligtingsassistent se boodskappe om die kliënt te laat verstaan hoe hy self die bepaalde inligtingsbehoefte kan bevredig.

Die doel van die inligtingsassistent se intensionele lewering van 'n inligtingsdiens aan kliënte is waarskynlik nie in alle gevalle of te alle tye op 'n kognitiewe vlak geleë nie. Biblioteek- en inligtingsdienste as diensorganisasies trek in 'n groot mate werknemers wat bevrediging put uit dienslewering aan andere. Dit is waarskynlik dat inligtingsassistente wat die lewering van 'n inligtingsdiens as 'n sinvolle aktiwiteit ervaar, onder andere 'n persoonlike behoefte daardeur bevredig.

3.6.7.2 Die effekdimensie van die naslaaninteraksie

Die effekdimensie van die interpersoonlike kommunikasie-interaksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt kan as die **konsekwensies** van hierdie ontmoeting beskryf word. Omdat die effekte van kommunikasie aan die doelstellings van kommunikasie gekoppel word, kan die bereiking al dan nie van die inligtingsassistent en die kliënt se onderskeie

doelstellings as die effekte van die naslaaninteraksie beskou word.

3.6.7.3 Die kontekstuele dimensie van die naslaaninteraksie

Die naslaaninteraksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt vind nie in 'n lugleegte plaas nie. Die betrokke interpersoonlike kommunikasieproses vind altyd onder sekere omstandighede of binne een of ander konteks plaas. Om die naslaaninteraksie te kan verstaan, is dit daarom noodsaaklik om ook die omstandighede waarin dit plaasvind te begryp. Die **fisiese, sosiaalpsigologiese en tydsomstandighede** waarin die deelnemers aan die naslaaninteraksie hulself bevind, word vervolgens bespreek.

- **Fisiese omstandighede**

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

Die **fisiese struktuur en uitleg van die inligtingsdienspunt** beïnvloed beide die aanvanklike inisiëring van die naslaaninteraksie en die interaksiepatrone wat daarop volg.

Tekens in die fisiese omgewing wat volgens Shosid (1974:226) die begin van die naslaaninteraksie beïnvloed, sluit ondermeer in:

- Is die inligtingsassistent by 'n lessenaar wat hom etiketteer as "inligtingsassistent"?
- Staan of sit hy?
- Is die inligtingsassistent alleen, skynbaar in interaksie met iemand anders betrokke of besig met een of ander aktiwiteit?
- Is die inligtingsassistent enigsins vir die kliënt sigbaar?
- Het die kliënt so pas ingekom of was hy geruime tyd reeds by die inligtingstoonbank teenwoordig?
- Nader die kliënt die inligtingstoonbank of nie?

Die **meubels by die inligtingsdienspunt** kan die verloop van die naslaaninteraksie beïnvloed. Sommige biblioteke het die tradisionele toonbankhoogte inligtingstoonbank vervang met 'n kantoortipe lessenaar en stoele in 'n poging om die kliënt meer op sy gemak te stel en om die atmosfeer meer vergelykbaar te maak met 'n opset tussen kliënt en professionele persoon, soos 'n mediese dokter. Die nuwe soort omgewing is geskik vir lang, direkte interaksie met die kliënt maar kan ongemaklik wees vir die beantwoording van die kort tipe navraag asook gedurende periodes waarin die inligtingsassistent moet opstaan om elders heen te gaan en die kliënt alleen by die lessenaar moet agterbly. Wanneer die interaksie begin kan beide die kliënt en die inligtingsassistent onseker wees of hulle moet sit of staan. Die inligtingsassistent kan byvoorbeeld opstaan terwyl die kliënt besig is om te gaan sit. Omdat die inligtingsassistent dikwels nie kan skat hoe lank dit sal neem om die navraag te beantwoord nie kan dit gebeur dat die kliënt alleen by die lessenaar agtergelaat word. Terselfdertyd kan die kliënt 'n hekel daaraan hê om gevra te word om later terug te kom.

Inligtingsassistente het gewoonlik ook **ander werk** benewens beantwoording van navrae, soos byvoorbeeld statistiekhouding. Ander aktiwiteite word gewoonlik op **dieselfde plek** as die naslaaninteraksie uitgevoer. Die kliënt se navraag kan daarom deur die inligtingsassistent as 'n onderbreking ervaar word.

Die inligtingsassistent kan, terwyl hy besig is om die kliënt te help, deur 'n telefoonoproep of ander kliënt of personeellid **onderbreek** word. Die teenwoordigheid van ander kliënte wat wag om gehelp te word kan beide die inligtingsassistent en kliënt negatief beïnvloed as gevolg van 'n gebrek aan privaatheid of die noodsaak om die naslaaninteraksie so gou as moontlik af te handel. Die inligtingsassistent kan onder genoemde omstandighede genoodsaak wees om die kliënt met irrelevante materiaal te laat (Shosid 1974:226-227).

Die **plasing van inligtingsbronne**, soos byvoorbeeld die rekenaarterminale of gedrukte naslaanbronne, sal bepaal of die inligtingsassistent die naslaaninteraksie sal moet onderbreek om na die inligtingsbron te beweeg.

Eksterne geraas in die omgewing van die inligtingsdienspunt kan steurend inwerk op die naslaaninteraksie en veroorsaak dat die uitruil van boodskappe tussen die inligtingsassistent en die kliënt nie suksesvol plaasvind nie. Die bronne van eksterne geraas kan veelvoudig van aard

wees soos byvoorbeeld nabygeleë fotokopieerfasiliteite of toiletgeriewe, sosialiserende kliënte, deurgangsverkeer na ander afdelings in die biblioteek, gesprekke tussen biblioteekpersoneel en so meer.

- **Sosiaalpsigologiese omstandighede**

Alhoewel verskeie faktore deel kan vorm van die sosiaalpsigologiese omstandighede van die naslaaninteraksie (vgl. 3.5.4.3), word die invloed van status en rol vir hierdie studie as van besondere belang beskou.

Status en rol in die naslaaninteraksie

Shosid (1974:228) noem dat die behoefte om relatiewe status te bepaal volgens Form en Stone asook Glaser en Strauss in alle interaksies teenwoordig is. In die naslaaninteraksie sal die deelnemers waarskynlik in mindere of meerdere mate van die identiteitsprobleem bewus wees en sal elkeen die gedrag van die ander een gedurende die onderhoud interpreteer ooreenkomstig die rol waarmee hy homself en die ander persoon identifiseer. Shosid (1974:228) stel dat die daarstelling van 'n vriendelike verhouding volgens Hutchins die eerste doelwit vir die naslaaninteraksie is, met die klassifikasie van die probleem in die tweede plek.

Die akkurate bepaling en kommunikasie van status word volgens Shosid (1974:228) vir die inligtingsassistent van kritiese belang gemaak deur:

- die bestaan van organisatoriese reëls wat bepaal watter kliënte op 'n bepaalde diens geregtig is en op watter hoeveelheid en vlak van diens aanspraak gemaak mag word;

- die moontlikheid dat die kliënt se evaluering van die interaksie en die inligtingsassistent se bevoegdheid sal voortspruit uit ooreenstemming oor status en behoefte; en

- die inligtingsassistent se praktiese behoefte om met die kliënt te kommunikeer om uit te vind watter soort, vlak en vorm van inligting die kliënt benodig en kan gebruik. Deur byvoorbeeld 'n kliënt te identifiseer as 'n professor wat inligting dringend benodig, kan die inligtingsassistent 'n meer omvattende diens lewer as wat die biblioteekregulasies vir die algemene inligtingsdiens voorskryf.

Die verskeidenheid rolle waarin die inligtingsassistent die kliënt gedurende die naslaaninteraksie kan plaas word weerspieël in die aantal terme waarmee die kliënt in die vakliteratuur beskryf word, naamlik kliënt, leser, navraer, biblioteekgebruiker en besoeker.

Die biblioteek kan beperkings plaas op die hoeveelheid tyd wat aan 'n bepaalde navraag bestee mag word, bepaal watter soorte kliënte op 'n bepaalde vlak van diens geregtig is, verbied dat sekere soorte vrae beantwoord mag word en so meer. 'n Akademiese biblioteek kan byvoorbeeld 'n sekere soort navraag vir 'n dosent, maar nie vir 'n student nie, beantwoord. Shosid (1974:229) noem dat die verskil in behandeling volgens Naegele en Stolar skynbaar deur kliënte aanvaar word.

In kommentaar op Form en Stone se bevinding dat die middelklas wat die blatante uitspel van status afkeur en meer subtiele aanduidings van status gebruik, beweer Shosid (1974:230) dat die biblioteek 'n middelklas instelling is en dat bibliotekarisse oorwegend tot die middelklas behoort. Sy waarsku dat die bibliotekaris waarskynlik nie beskou word as 'n professionele persoon wat die reg het om ondersoekende vrae te vra nie en dat die bibliotekaris se pogings om die kliënt te ondervra as ontoelaatbaar ervaar kan word. Alhoewel hierdie argument in sommige gevalle kan geld, dwing die professionaliteit van die bibliotekaris/inligtingsassistent in 'n akademiese biblioteek dikwels respek af - selfs by uitgelese akademici.

Die kliënt is in 'n moeilike situasie wat aanduiding van sy status betref. 'n Oorgevoelige inligtingsassistent kan negatief reageer op selfs die geringste mate van selfidentifisering of ergerlik word indien dit glad nie geskied nie. Indien die kliënt homself wel identifiseer, kan die inligtingsassistent dit as 'n eis vir spesiale diens interpreteer. Indien 'n kliënt homself nie identifiseer nie in 'n geval waar identifikasie dienslewering sou vergemaklik, kan die inligtingsassistent wonder waarom die kliënt sy identiteit verberg het. Die verswyging van die doel waarvoor die inligting benodig word hoef egter nie noodwendig met opset deur die kliënt gedoen te word nie (Shosid 1974:231).

Die kliënt plaas homself in die rol van iemand wat hulp soek. Shosid (1974:231) noem Homans se bewering dat dit gewoonlik die persoon met die laer status is wat hulp en advies van die persoon met die hoër status verlang asook dié van Moore dat onderhandeling met vermoedelik gelykes

'n stremming plaas op die professionele-kliëntrolverhouding. In sommige biblioteke kan die kliënt sy status dikwels beskou as hoër of gelyk aan dié van die bibliotekaris en die geïnstitusionaliseerde aard van die professionele interaksie kan die stremming in so 'n situasie verlig. Waar rolle meer problematies is, soos in die naslaaninteraksie, kan verwag word dat die stremming groter kan wees.

Status is uit die aard van die saak relatief tot die situasie. 'n Professor wat in 'n akademiese biblioteek hulp vra oor 'n saak wat met sy spesialiteitsrigting verband hou en by 'n ander geleentheid by die plaaslike openbare biblioteek inligting oor sy stokperdjie soek, sal waarskynlik in die twee situasies verskillend behandel word en nie voel dat die verskil in behandeling onregverdig is nie (Shosid 1974:231).

- **Tydsomstandigheid van die naslaaninteraksie**

Tyd speel 'n prominente rol in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens en is 'n belangrike kriterium vir evaluering van die bedryf van 'n koste-effektiewe diens. Dit is egter nie moontlik om binne die bestek van hierdie studie oorweging te gee aan alle tydsverwante faktore wat die interpersoonlike kommunikasieproses in die naslaaninteraksie beïnvloed nie. Die belangrikste tydsomstandighede wat 'n invloed uitoefen op die kommunikasiegedrag van die deelnemers aan die naslaaninteraksie word wel vervolgens bespreek.

Die tydsomstandigheid van die kliënt

Die kliënt se navraag word beïnvloed deur onder andere die hoeveelheid tyd wat hy bereid is om aan die vind van 'n antwoord te bestee. 'n Belangrike rede waarom die kliënt by die algemene inligtingsdienspunt bystand vra, is om tyd te bespaar in die vind van die antwoord op sy inligtingsprobleem. Van House (1983) beweer dat biblioteke in die ontwerp van dienste te min aandag bestee aan die waarde van die kliënt se tyd as kostefaktor en byna uitsluitlik konsentreer op die koste van die diens vir die biblioteek.

Die kliënt se omstandighede kan van so 'n aard wees dat hy nie bereid is om veel tyd in die biblioteek te spandeer nie. In 'n studie van naslaaninteraksies in vyf akademiese biblioteke het die meerderheid kliënte gerespondeer dat hulle 15 minute of minder beskikbaar het om in interaksie met die bibliotekaris te spandeer. Slegs agt persent van die

totale aantal respondente het drie of meer minute op 'n inligtingsdiens gewag en slegs een kliënt uit 257 het langer as vyf minute op 'n diens gewag. Op grond van hierdie bevindings kan afgelei word dat die kliënt 'n vinnige diens verwag wat 'n kort periode van interaksie met die inligtingsassistent behels. In genoemde studie is ook bevind dat die **tydsfaktor** beduidend geassosieer word met die kliënt se persepsie van die waarde van die diens asook met die mate van sukses wat die kliënt behaal in die vind van die verlangde materiaal (Whitlatch 1990b:6;27-28).

Die tyd tot die beskikking van die kliënt en sy benadering tot die tydsfaktor word beïnvloed deur 'n magdom persoonlike omstandigheidsfaktore waaronder sy individuele oriëntering ten opsigte van tyd, of hy 'n afstandsonderrig- of voltydse student is, sy ouderdom en ervaring, tydstip in die studie- of akademiese loopbaan en sosio-ekonomiese omstandighede.

Tydsomstandigheid van die inligtingsassistent

Tydsdruk is byna per definisie kenmerkend van die omstandighede waarin die inligtingsassistent by 'n besige algemene inligtingsdienspunt 'n diens aan sy kliënte lewer. Die effektiwiteit van hierdie dienslewering word in 'n groot mate geëvalueer op grond van die inligtingsassistent se vermoë om 'n vinnige diens aan 'n groot aantal kliënte te kan lewer.

Tydsdruk kan ongelyke kwaliteit van dienslewering veroorsaak. Hiervolgens kan dieselfde kliënt wat 'n moeilike, minder roetine navraag rig byvoorbeeld hoë kwaliteit diens ontvang op 'n tydstip wanneer genoeg personeel beskikbaar is om die dienslading te hanteer en 'n uur later, wanneer personeel nie die diensaanvraag gemaklik kan hanteer nie, 'n beperkte en onbevredigende antwoord ontvang op 'n eenvoudige aanwysingsvraag.

Inligtingspersoneel is verder geneig om ongelyke diens aan verskillende soorte en kategorieë kliënte te lewer wanneer beperkte tyd beskikbaar is. Behulpsame kliënte met "moeitewerd" navrae of lede van die akademiese personeel sal waarskynlik die meeste aandag van die inligtingsassistent ontvang (Whitlatch 1990b:7).

Wat die tydsomstandigheid betref waarin die naslaaninteraksie in 'n akademiese biblioteek plaasvind, word die aanname gemaak dat die tyd van die akademiese jaar 'n invloed op tydsdruk uitoefen. In die Unisa

Biblioteek word byvoorbeeld tydsdruk ervaar voor teikendatums vir indiening van werkopdragte en studiegidse. Statistiek van werkslading by die algemene inligtingsdiens van genoemde biblioteek dui verder daarop dat sekere dae van die week besiger is as ander. Maandae is byvoorbeeld gewoonlik besiger as Vrydae. Sekere ure van die dag, soos tussen tienuur en eenuur, is besiger as ander tye.

Daar word nie daarop aanspraak gemaak dat die voorafgaande 'n omvattende bespreking van die **kontekstuele dimensie** van die naslaaninteraksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt is nie. Die veranderlikes in die **fisiese, sosiaalpsigologiese** en **tydsomstandighede** van elke interaksie is nie alleen uniek nie maar is ook voortdurend aan die verander. Verder is die kliënt se persepsie van selfs die statiese en permanente aspekte van die omgewing ook in 'n staat van konstante verandering (Mortensen 1972:290). Die bespreking kan daarom hoogstens beskou word as 'n aanduiding van die komplekse aard van die konteks waarbinne die naslaaninteraksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt plaasvind.

3.6.7.4 Die intersubjektiwiteitsdimensie van die naslaaninteraksie

Intersubjektiwiteit word as 'n voorvereiste vir kommunikasie beskou (vgl. 3.4.4). Dit is daarom 'n noodsaaklike dimensie van die interpersoonlike kommunikasieproses tussen die inligtingsassistent en die kliënt. Tydens die naslaaninteraksie ruil en vergelyk die betrokke deelnemers hul onderskeie persoonlike of individuele begrippe van onder meer 'n spesifieke inligtingsprobleem. Die betekenis wat die deelnemers daaraan toeskryf word onderhandel om konsensus te kan bereik oor die bepaalde betekenis wat deur beide gedeel kan word.

Die dimensie van intersubjektiwiteit is van kritiese belang vir die bevredigende beantwoording van die inligtingsnavraag. Indien die inligtingsassistent nie presies verstaan waarna die kliënt soek nie kan onakkurate of irrelevante inligting verskaf word.

Die gevaar bestaan dat albei die deelnemers onbewus daarvan kan wees dat hulle verskillende betekenisse toeskryf aan die inhoud van die navraag. Dit is daarom noodsaaklik dat die inligtingsassistent moet seker maak dat hy die kliënt se inligtingsbehoefte korrek interpreteer. Dit kan gedurende die soekproses gedoen word deur voortdurend terugvoering aan die kliënt te gee asook terugvoering van die kliënt te vra.

'n Belangrike faktor in die intersubjektiwiteitsdimensie van die naslaaninteraksie is dié van **kultuur**. Wanneer persone vanuit verskillende kulturele agtergronde met mekaar kommunikeer verminder die mate van gedeelde grond wat intersubjektiwiteit uitmaak en is daar soms weinig sprake van gemeenskaplikheid in die vorm van taal, persepsies en ander kulturele veranderlikes. Die verminderde intersubjektiwiteit beïnvloed die vertolking van die boodskap deur die ontvanger wat misverstande tot gevolg kan hê (Du Preez 1988:7).

'n Omvattende interkulturele perspektief op die intersubjektiwiteits-dimensie van die naslaaninteraksie val buite die bestek van hierdie studie. Teen die agtergrond van wat reeds in hierdie hoofstuk hoofsaaklik vanuit Westerse perspektief oor interpersoonlike kommunikasie gesê is, word vervolgens enkele faktore genoem wat in Blank-Xhosa interkulturele kommunikasie ter sprake kan wees (Kruger 1990:28):

Faktore wat Blankes in kommunikasie met Xhosas verwar:

- Xhosas praat nie maklik nie; hulle bly gewoonlik stil
- Hulle vermy doelbewus geselssituasies
- Hulle verwag gewoonlik dat sake duidelik aan hulle uitgespel moet word
- Hulle verwag gewoonlik instruksies
- Hulle vermy direkte vrae
- Hulle inisieer nooit 'n gesprek nie
- Hulle bly nie by die onderwerp nie
- Hulle antwoord 'n vraag altyd bevestigend, byvoorbeeld "Ja meneer"
- Hulle behou nie oogkontak terwyl hulle met iemand praat nie

Faktore wat Xhosas in kommunikasie met Blankes verwar:

- Blankes is te breedsprakig
- Hulle praat altyd eerste
- Hulle betoon geen respek nie
- Hulle dink hulle kan die toekoms voorspel
- Hulle praat altyd oor wat nog gaan gebeur
- Hulle vra te veel vrae
- Hulle praat net oor dinge wat hulle interesseer
- Hulle gee nie die ander persoon geleentheid om te praat nie

Volgens Kruger (1990:29) is dit 'n langdurige proses om kulturele gesprekspatrone te verander. Erkenning van kulturele uniekheid en wedersydse betoon van respek is volgens hom die wyse waarop beter onderlinge begrip bereik kan word.

3.7 SAMEVATTING

Die doel van hierdie hoofstuk was in die eerste plek om insig te verkry in die aard van die interpersoonlike kommunikasieproses tussen die inligtingsassistent en die kliënt tydens die lewering van 'n algemene inligtingsdiens. Die komponente, dimensies en eienskappe van die interpersoonlike kommunikasieproses in die algemeen en dié van die naslaaninteraksie in die besonder, is daarom bespreek.

Tweedens is veranderlikes in die interpersoonlike kommunikasieproses geïdentifiseer wat 'n invloed kan uitoefen op die effektiwiteit van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens en wat by implikasie gebruikertevredenheid met genoemde diens kan beïnvloed. Veranderlikes wat geïdentifiseer is vir die ontwerp van 'n selfgeadministreerde vraelysmeetinstument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens word in hoofstuk vier uiteengesit.

HOOFSTUK 4: NAVORSINGSMETODOLOGIE

4.1 INLEIDING

Hoofstuk 4 beskryf die metodologie wat vir hierdie studie gebruik is. In die konseptualiseringsfase van die studie is relevante teorieë en konsepte deur middel van 'n literatuurstudie ondersoek. 'n Konseptuele raamwerk op die literatuur gebaseer is in hoofstukke 2 en 3 daargestel vir die bestudering van interpersoonlike kommunikasie in die naslaaninteraksie in die lewering van 'n algemene inligtingsdiens in 'n akademiese biblioteek.

In die operasionele fase van die studie word die konstrukte wat uit genoemde konseptualisering gematerialiseer het deur middel van opnamenavorsing **meetbaar** gemaak. In hierdie hoofstuk word die navorsingsontwerp bespreek en die kenmerke en beperkinge van opnamenavorsing geëvalueer.

Die ontwikkeling van 'n vraelysmeetinstrument vir die insameling van geldige data oor die interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt asook die omstandigheidsdimensie waarbinne hierdie kommunikasie plaasgevind het en die invloed hiervan op gebruikertevredenheid met die inligting word beskryf. Die geskiktheid van die koverte waarnemingsmetode word vir die toepassing van die vraelysmeetinstrument oorweeg.

Hierdie hoofstuk fokus dus op die metodologie wat gebruik is om die rol van interpersoonlike kommunikasie in die funksionering van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens te bepaal.

4.2 KEUSE VAN METODOLOGIE

Die keuse van 'n toepaslike navorsingsmetode vir die uitvoering van die operasionele fase van 'n studie word uiteraard bepaal deur die aard en doelstelling van die betrokke navorsing. In die lig van die navorsingsdoelstelling van die onderhawige studie, soos uiteengesit in 4.2.1, word die keuse van opnamenavorsing en die koverte waarnemingsmetode onderskeidelik in 4.2.2 en 4.2.3 gemotiveer.

4.2.1 Navorsingsdoelstelling

Die doel van hierdie ondersoek is in hoofsaak 'n **beskrywende studie** van die kliënt van die algemene inligtingsdiens se persepsie van die **inligtingsassistent** (as mededeler en ontvanger van boodskappe), die **inligting** (boodskap) wat deur die kliënt van die inligtingsassistent ontvang is asook van die **fisiese omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt (omstandigheidsdimensie waarin die naslaaninteraksie plaasgevind het).

Die ondersoek toon in sommige fases ook in mindere of meerdere mate kenmerke van die **verkennende** en **verklarende** studie.

4.2.1.1 Verkennende studie

Volgens Mouton en Marais (1989:43) is die doel van die verkennende studie:

> om 'n verkenning van 'n relatief onbekende terrein te maak, ... met die oogmerke... om nuwe insigte oor die domeinverskynsel in te win; as 'n voorondersoek tot 'n meer gestruktureerde studie van die verskynsel; om sentrale konsepte en konstrukte te ekspliseer; om prioriteite vir verdere navorsing vas te stel; om nuwe hipoteses oor 'n bestaande verskynsel te ontwikkel.

Die metodes waardeur verkennende navorsing hoofsaaklik gedoen word, is 'n oorsig van die bestaande toepaslike literatuur, 'n opname onder mense wat praktiese ervaring van die probleem het en 'n ontleding van insig-stimulerende voorbeelde.

Die oogmerk met 'n verkennende studie is meer gerig op die verwerwing van begrip as op insameling van akkurate, repliseerbare data en behels daarom dikwels die gebruik van in-diepte onderhoudvoering, ontleding van gevallestudies en gebruik van informante. 'n Oop en plooibare navorsingstrategie word nagevolg (Mouton & Marais 1989:43).

Volgens bogenoemde beskrywing is hierdie studie verkennend van aard slegs wat betref die doel om meer insig en begrip oor die interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt te verkry, om

sentrale konsepte en konstrukte te verduidelik met die oog op moontlike insluiting in 'n bruikbare meetinstrument asook om 'n oorsig van bestaande toepaslike literatuur te gee en die opname te doen onder mense wat praktiese ervaring van die verskynsel het.

Die studie is verder 'n **verkenning** van die bruikbaarheid van die koverte waarnemingsmetode in die meting van die kliënt se persepsie van onderskeidelik die inligtingsassistent, die inligting wat ontvang is en die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt.

4.2.1.2 Beskrywende studie

Beskrywende studies sluit 'n wye verskeidenheid soorte navorsing in. Die gemeenskaplike element in al die soorte beskrywende studies is egter die navorser se doelstelling om **dit wat is** op een of ander wyse **akkuraat en noukeurig te beskryf** (Mouton & Marais 1989:44).

Die eienskappe **van die beskrywende studie** wat op hierdie ondersoek van toepassing is, word vervolgens hoofsaaklik aan die hand van Mouton en Marais (1989:44) uiteengesit.

Die beskrywende studie is 'n:

- in-diepte beskrywing van 'n spesifieke interaksie;
- beskrywing van die frekwensie waarmee 'n bepaalde veranderlike in 'n steekproef voorkom;
- beskrywing van 'n domeinverskynsel in 'n hoogs gestruktureerde vorm van statistiese opsomming wat gekenmerk word deur die sistematiese klassifikasie van veranderlikes deur frekwensietabelle, gemiddeldes, meerrigtingtabelle en so meer;
- beskrywing van verbande tussen veranderlikes waar die navorser nie met 'n lys van frekwensies of gemiddeldes (eenveranderlike statistiek) volstaan nie. Hierdie verbande word bepaal deur korrelasies, maatstawwe van assosiasie en faktoranalise (meerveranderlike statistiek). Die beskrywende studie is verder:
- gerig op die gedragspatroon van 'n spesifieke populasie (Hsia 1988:111) en is

- gefokus op die meting van een of meer afhanklike veranderlikes (Hsia 1988:111).

Opnamenavorsing is dikwels beide **beskrywend** en **verklarend** van aard (Hsia 1988:111) soos ook in die geval van hierdie studie.

4.2.1.3 Verklarende studie

Die **kenmerke van die verklarende studie** wat op hierdie studie van toepassing is, word vervolgens gestel:

Die verklarende studie:

- soek na oorsaaklike verbande tussen veranderlikes en probeer om 'n korrelasionele verband tussen afhanklike en onafhanklike veranderlikes te bepaal;

- verteenwoordig 'n stel tegnieke waardeur oorsaaklike afleidings van nie-eksperimentele data gemaak kan word.

- benadruk die verband tussen onafhanklike en afhanklike veranderlikes;

- hou verband met evaluerende studies wat beoordeling van die effektiwiteit van 'n bepaalde praktyk behels (Hsia 1988:111; Mouton & Marais 1989: 45-46).

4.2.2 Opnamenavorsing

Die term **opname** beteken volgens Reinard (1994:168) die proses om 'n verskynsel in sy geheel te bestudeer. In kwantitatiewe navorsing is 'n opname volgens hom 'n empiriese studie wat vraelyste of onderhoude gebruik om beskrywende eienskappe van verskynsels te identifiseer.

Opnamenavorsing is waarskynlik die waarnemingsmetode wat die meeste in die sosiale wetenskappe gebruik word (Babbie 1983:209) asook in studies oor alle vertakkinge van die kommunikasiekunde (Reinard 1994:168).

Opnamenavorsing in die vorm van 'n selfgeadministreerde vraelys is in hierdie ondersoek gebruik. Die keuse van hierdie metode is gebaseer op die evaluering van opnamenavorsing en opnamedata in die literatuur soos vervolgens uiteengesit.

4.2.2.1 Kenmerke en beperkinge van opnamenavorsing

Kenmerke van opnamenavorsing is soos volg:

- Opnamenavorsing is die toepaslike ondersoekmetode om afleidings te maak oor 'n **groot groep mense** uit data wat van 'n relatief **klein aantal individue uit daardie groep** verkry is (Marshall & Rossman 1989:84).

- Opnamenavorsing kan gebruik word om probleme in **werklikheidsituasies** te ondersoek (Wimmer & Dominick 1994: 108). In hierdie studie word die kliënt se ervaring van die interpersoonlike kommunikasie met die inligtingsassistent, die omstandigheidsdimensie waarbinne die kommunikasie plaasvind en sy evaluering van die inligting wat ontvang word, geëvalueer teen die realistiese agtergrond van werklikheidsgebeure sonder die kunsmatige manipulering of kontrole eie aan laboratoriumomstandighede.

- Die **koste** verbonde aan opnamenavorsing is redelik indien die hoeveelheid data wat ingesamel word in ag geneem word (Wimmer & Dominick 1994:108).

- Met opnamenavorsing kan 'n **groot aantal veranderlikes** (byvoorbeeld, demografiese inligting, houdings, motiewe, intensies) ondersoek word en 'n groot databasis saamgestel word (Hsia 1988:112).

- Opnamenavorsing stel die navorser in staat om van "meerveranderlike" statistiek gebruik te maak in vertolking van die data waar baie afhanklike veranderlikes betrokke is (Wimmer & Dominick 1994:109).

- Opnamenavorsing kan gewoonlik **aangevul** word met **data wat reeds bestaan** (Wimmer & Dominick 1994:109). Vir die doel van hierdie studie bestaan daar reeds 'n ryk ondersteunende databasis van navorsing oor interpersoonlike kommunikasie en in 'n mindere mate oor die faktore wat die funksionering van 'n algemene inligtingsdiens beïnvloed.

- Die **spoed** waarmee opnamenavorsing beplan, geïmplementeer en afgehandel kan word, is volgens Hsia (1988:112) 'n groot voordeel.

- Opnamenavorsing is **sistematies** omdat dit op 'n spesifieke, logiese en formele prosedure gebaseer is.

- Opnamenavorsing is **onbevooroordeeld** omdat eenhede van die populasie geselekteer word sonder persoonlike voorkeure of vooroordele van die ondersoeker.

- Opnamenavorsing word ondersteun deur die **relevante teoretiese beginsels** van byvoorbeeld menslike gedrag en deur die wiskundige waarskynlikheidswette.

- Opnamenavorsing is **kwantitatief** omdat dit numeriese waardes toeken aan nienumeriese eienskappe van menslike gedrag waardeur algemeen geldende interpretasies van hierdie eienskappe vergemaklik word (Backstrom & Hursh-Cesar 1981).

- Opnamenavorsing is **kontemporêr** en fokus op die huidige eerder as op histories feitelike bevindinge.

- Opnamenavorsing kan **herhaal** word en onder sekere voorwaardes na verwagting soortgelyke resultate oplewer.

Beperkinge van opnamenavorsing van belang vir hierdie studie is die volgende:

- **Onafhanklike veranderlikes kan nie soos in laboratoriumeksperimente gemanipuleer word nie.** Hierdie beperking is volgens Wimmer en Dominick (1994:109) die belangrikste nadeel van opnamenavorsing omdat die navorser sonder kontrole oor onafhanklike veranderlike variasie nie seker kan wees of die verbande tussen onafhanklike veranderlikes en afhanklike veranderlikes oorsaaklik of nie-oorsaaklik is nie. Hiervolgens kan opnamenavorsing byvoorbeeld bepaal dat daar 'n verband tussen A en B bestaan maar dit is onmoontlik om van die opnamenavorsingsresultate alleenlik vas te stel of A die oorsaak van B is. Oorsaaklikheid is moeilik bepaalbaar omdat allerlei tussenkomende en bykomstige veranderlikes betrokke is. Tydreeksstudies kan soms hierdie probleem help regstel maar nie altyd nie.

- **Ontoepaslike bewoording en rangskikking van vrae in die vraelys kan die resultate beïnvloed.** Om hierdie probleem te voorkom moet vrae op so 'n wyse bewoord en gerangskik word dat die verlangde inligting op

ondubbelsinnige wyse verkry kan word.

- Gestandaardiseerde vraelysitems verteenwoordig volgens Babbie (1983:238) dikwels die **mins gemeenskaplike noemer** in bepaling van mense se houdings, oriëntasies, omstandighede en ervaringe. Deur vrae te ontwerp wat ten minste in 'n mate van toepassing is op alle respondente kan vrae weggelaat word wat die mees toepaslike is op baie respondente.

- Opnamenavorsing kan volgens Babbie (1983:238) selde die **konteks** van 'n werklikheidsituasie reflekteer.

- Opnamenavorsing is **onbuigsaam** in die sin dat vereis word dat 'n aanvanklike navorsingsontwerp vir die duur van die opname onveranderd moet bly. Hiervolgens kan belangrike nuwe veranderlikes wat onder die navorser se aandag kom nie later in berekening gebring word nie (Babbie 1983:238).

4.2.2.2 Kenmerke en beperkinge van opnamedata

Die belangrikste **kenmerke van opnamedata** is volgens Backstrom en Hursh-Cesar 1981) die volgende:

- **oorspronklik**: Die data wat uit 'n opname verkry word, bestaan nie alreeds in enige vorm voordat die opname uitgevoer word nie.

- **selektief**: Opnamedata word verkry van 'n steekproef van die populasie.

- **bemiddelend**: Opnamedata word deur bemiddelaars tussen die navorser en die respondente ingesamel.

- **self-rapporterend**: Die inhoud van opnamedata is essensieel die respondent se eie mening oor die bepaalde onderwerp wat ondersoek word.

- **gestandaardiseerd**: Opnamedata word deur eenvormige prosedures verkry.

- **aktueel**: Opnamedata word vinnig ingesamel.

Die **beperkinge van opnamedata** kan soos volg opgesom word (Schnetler 1989:1):

- **koste**: Indien persoonlike onderhoude gevoer word, veral in 'n landwye opname, kan die koste besonder hoog wees. Hierdie beperking is nie op die onderhawige studie van toepassing nie omdat geen onderhoude gevoer word nie.

- **instrinsieke aard**: 'n Opname is in wese 'n menslike kommunikasieproses. 'n Belangrike probleem kan voorkom wanneer 'n onderhoudvoerder inmeng in die intensies van die navorser en dié van die respondent. In hierdie studie is genoemde beperking nie ter sprake nie aangesien die enigste bemiddelaar in die proses slegs aan respondente vra of hulle gewillig is om die betrokke vraelys te voltooi of nie en die vraelys aan die gewillige respondente oorhandig word.

- **indringerig**: 'n Onderhoud as deel van 'n opname word dikwels beskou as 'n aktiwiteit wat onredelike inbreuk maak op die respondent se tyd en word daarom as "indringerig" gesien. In hierdie studie is genoemde beperking nie ter sprake nie aangesien die respondent gevra word of 'n vraelys vir voltooiing aan hom oorhandig kan word. Respondente ervaar ook 'n opname as "indringerig" indien hulle daarvan bewus is dat hulle self die objek van die navorsing is. Hulle kan om hierdie rede weier om te respondeer. In die geval van hierdie studie word die doel, naamlik evaluering van die algemene inligtingsdiens, vooraf aan respondente uitgespel en die keuse van deelname word aan hulle oorgelaat.

- **oppervlakkigheid**: Die beperking van oppervlakkige data wat deur middel van onderhoude ingewin word, is nie in hierdie studie ter sprake nie omdat die respondente nie in 'n gestruktureerde situasie vir ondervraging geplaas word nie. Die **onderwerp** van die opname wat in onderhoude soms tot irrelevante, oningeligte response kan lei is nie in hierdie studie 'n probleemarea nie. Die respondent moet respondeer op vrae oor 'n bekende werklikheidsituasie waarvan hy self onlangs deel was en waarvoor hy gemotiveerd is om in eie belang 'n inset ter verbetering van 'n bepaalde diens te lewer.

- **onbeskikbaarheid of onwilligheid**: Hierdie en ander soorte nie response is in sommige gevalle beperkende faktore in behoud van verteenwoordigendheid van die steekproef in opnamenavorsing. In hierdie studie word genoemde beperkinge oorbrug deur van 'n **beskikbaarheidsteekproef van gewillige respondente** gebruik te maak.

4.2.2.3 Die vraelys

Vraelyste word deur Reinard (1994:169) gedefinieer as opnamevorms waarin individue op geskrewe items respondeer. Die mees algemeen gebruikte meetinstrument in kommunikasie opnamenavorsing is die **vraelys** (Stacks & Hocking 1992:196).

In die ontwerp en administrering van die vraelys wat in hierdie studie as meetinstrument gebruik word, word die kenmerke en beperkinge van die selfgeadministreerde vraelys soos hierna uiteengesit, deeglik in oorweging geneem.

Kenmerke van die behoorlik gekonstrueerde en selfgeadministreerde vraelys as geldige en betroubare opnamenavorsingsmeetinstrument kan soos volg opgesom word:

- Die vraelys leen hom tot die insameling van data oor uiteenlopende onderwerpe **waaroor nie op 'n ander manier inligting bekom kan word nie**.

- Die vraelys is nuttig indien die **navorser nie in staat is om respondente persoonlik te besoek nie** of indien persoonlike kontak nie noodsaaklik vir die ondersoek is nie.

- Die vraelys is **relatief ekonomies** wat die konstruksie en administrasie daarvan betref.

- **Beïnvloeding** van die respondent deur die navorser word **uitgesluit**.

Beperkinge van die vraelys is:

- Voltooiing van lang vraelyste neem **baie tyd** in beslag en kan lei tot 'n klein gerealiseerde steekproef.

- Volgens Wimmer en Dominick (1994:124) stem die meeste navorsers saam dat die grootste nadeel verbonde aan vraelyste die tipiese **lae responskoers** is, naamlik tussen 20% en 40%. 'n Lae responskoers plaas 'n vraagteken agter die betroubaarheid van bevindings. 'n Responskoers van 60% is 'n redelike persentasie terwyl minder as 40% vatbaar is vir vooroordele as gevolg van die geenresponsfaktor (Line 1982:71).

- Vraelyste wat teruggepos moet word, is die **stadigste** vorm van data-insameling. Vraelyste begin na ongeveer 'n week een na die ander arriveer vir weke daarna. (Wimmer & Dominick 1994:124).

- Omdat die navorser nie seker kan wees **wie** die **vraelys voltooi het** nie word dit as 'n beperking beskou.

- Wimmer en Dominick (1994:124) beskou dit verder as 'n beperking dat response dikwels ontvang word alleenlik van persone wat in die opname **geïnteresseerd** is, wat **sydigheid** in die resultate veroorsaak.

- Vrae wat **verkeerd verstaan** kan word kan 'n beperking op die betroubaarheid van die response te weeg bring.

4.2.2.4 Populasie

'n Belangrike aspek van opnamenavorsing deur middel van die selfgeadministreerde vraelys is die keuse van die populasie vir die studie. Die populasie is die bron van die data wat bestudeer word en volgens Leedy (1989:150) is die populasieparameters en prosedures van steekproeftrekking kritiese faktore in die sukses van 'n studie. Enkele begrippe van belang by die keuse van die populasie word vervolgens gedefinieer.

- **Universum**

Babbie (1990:72) definieer die **universum** soos volg:

> A **universe** is the theoretical and hypothetical aggregation of all elements as defined for a given survey... A survey universe is wholly unspecified as to time and place, however, and is essentially a useless term.

In hierdie studie verteenwoordig die **universum** alle Unisa studente en personeel, magister- en doktorale studente en akademici van ander tersiêre opvoedkundige instansies asook alle persone wat vir gemeenskapsdienslidmaatskap kwalifiseer - huidiglik en in die verlede.

- **Populasie**

Volgens Babbie (1990:72) is die **populasie** die teoreties gespesifiseerde versameling van opname elemente. Alhoewel die populasie in òf breë, òf spesifieke terme gedefinieer mag word, is dit belangrik dat die navorser sy populasie in terme van sekere eienskappe moet **definieer** (Reinard 1994:213).

Die populasie in hierdie ondersoek bestaan uit alle kliënte wat volgens die beleid en regulasies van die Unisa Biblioteek op die opnamedae geregtig was op gebruikmaking van die algemene inligtingsdiens op vlak 4 in die Biblioteek. Hierdie kliënte sluit in alle geregistreerde Unisa studente, Unisa akademiese-, vakkundige en administratiewe personeel, geregistreerde spesiale lidmaatskap- en gemeenskapsdienslede asook dagbesoekers met toestemming om die Biblioteek op die opnamedae te gebruik.

- **Populasie element**

Die **populasie element** is daardie eenheid waaroor inligting ingesamel word en wat die basis vir ontleding vorm. In opnamenavorsing is elemente gewoonlik persone of sekere tipes persone (Babbie 1990:72). Enige kliënt wat volgens biblioteekbeleid en -regulasies toegang het tot die algemene inligtingsdiens in die Unisa Biblioteek is vir die doeleindes van hierdie studie 'n populasie element.

- **Opnamepopulasie**

Babbie (1990:72) definieer die opnamepopulasie as:

> ... that aggregation of elements from which the sample is actually selected.

In hierdie studie bestaan die opnamepopulasie uit alle kliënte wat op die opnamedae, naamlik 14 Mei 1992, 20 Mei 1992, 25 Mei 1992 en 9 Junie 1992 die algemene inligtingsdienspunt op vlak 4 in die Biblioteek besoek het.

- **Steekproef**

Navorsers bestudeer populasies selde in hulle geheel hoofsaaklik as gevolg van tyds- en koste-oorwegings. Steekproeftrekking maak dikwels 'n projek moontlik wat daarsonder onmoontlik sou wees (Babbie 1990:65). **Steekproef** word deur Du Plooy (1991:160) gedefinieer as:

> 'n Geselekteerde subgroep of deel van die populasie ....

Volgens Babbie (1990:70) moet die opnamesteekproef die populasie waaruit dit getrek word verteenwoordig indien dit bruikbare skattings oor die eienskappe van die betrokke populasie moet oplewer. Volgens hom is dit egter nie nodig dat die steekproef in alle opsigte verteenwoordigend van die populasie moet wees nie maar wel van die **eienskappe wat relevant is tot die wesentlike belang van die studie.**

Met inagneming van die spesifieke aard van die data wat benodig is vir die uitvoering van hierdie studie was dit essensieel dat die elemente van die opnamesteekproef oor twee eienskappe moes beskik, naamlik:

- Hulle moes sopas 'n besoek aan die algemene inligtingsdienspunt gebring het; en

- Hulle moes bereid wees om 'n vraelys oor die betrokke besoek te voltooi.

In die lig van bogenoemde vereistes word in hierdie studie van 'n **beskikbaarheidsteekproef**, wat 'n soort niewaarskynlikheidsteekproef is, gebruik gemaak.

In teenstelling met 'n **waarskynlikheidsteekproef** waar die navorser vooraf kan spesifiseer dat elke segment van die populasie in die steekproef verteenwoordig sal wees, is daar in die geval van die **niewaarskynlikheidsteekproef** geen manier waarop voorspel, beraam of gewaarborg kan word dat elke element in die populasie in die steekproef verteenwoordig sal wees nie (Babbie 1990:152-153). Niewaarskynlikheids-metodes word gewoonlik gebruik in situasies waarin die waarskynlikheidsmetode te duur sou wees en/of wanneer presiese verteenwoordigendheid nie nodig is nie (Babbie 1990:97).

Die **beskikbaarheidsteekproef** word deur Leedy (1989:52) soos volg gedefinieer:

> Convenience sampling makes no pretence of being representative of a population. It takes the units as they arrive on the scene or as they are presented to the researcher by mere happenstance.

In hierdie studie bestaan die beskikbaarheidsteekproef uit 268 kliënte wat die algemene inligtingsdienspunt op die vier opnamedae besoek het en bereid was om die vraelysmeetinstrument oor die besoek te voltooi. Die gerealiseerde steekproef bestaan uit 185 van genoemde kliënte (69%) wat die vraelys voltooi en teruggestuur het.

4.2.3 Koverte waarnemingsmetode

4.2.3.1 Inleiding

Voor 1960 is op grond van voorafgaande studies geglo dat die resultaat van die naslaaninteraksie hoogs bevredigend vir kliënte is (Lynch 1983:406).

Die koverte waarnemingsmetode het in die sestigerjare ontstaan na verskyning van die werk van Webb et al (1966) waarin navorsers aangemoedig word om data-insameling deur middel van waarneming te doen (Hernon & McClure 1987b:14). Die bevindings van twee onafhanklike koverte studies deur Crowley en Childers in 1971, naamlik dat die sukseskoers vir beantwoording van feitelike vrae gemiddeld ongeveer 50% is, het tot gevolg gehad dat die resultaat van die naslaaninteraksie hierna ernstig bevraagteken is. Koverte studies met soortgelyke bevindings is vervolgens deur verskeie navorsers onderneem waaronder dié in Figuur 4.1 soos deur Hernon en McClure (1987b:12-13) gelys. In 'n opsomming van genoemde studies sê Rothstein (1964:457):

> In all types of libraries and in all aspects of reference service, investigation has seldom gone beyond the first stage of "measurement" description in quantitative terms - to the ultimate goal of full-fledged "evaluation" - rating or assessment of effectiveness and worth.

Figuur 4.1: Studies oor algemene naslaandiens (Hernon & McClure 1987b:12-13)

Figure 1-4 A Selected List of Representative Studies That Have Investigated General Library Reference Service*

Author(s)	Topical Area	Contribution
Bunge (a)	Obtrusive Testing	Tested the ability of reference staff to answer a prescribed set of questions. Staff members were aware of the test.
Cable (b)	Cost Analysis	A cost analysis of the reference service at one library for all questions taking over 5 minutes.
Ferguson and Taylor (c)	Staff Activities	An activity analysis of the tasks performed by public service staff
Haack, Jones, and Roose (d)	Occupational Burnout	Used a standard inventory to measure burnout
Hallman (e)	Analysis of Reference Questions	Use of a computer-scannable form to record the types of reference questions asked.
Halperin (f)	Desk Staffing	Provides a model for predicting the average number of people waiting in line, the average time spent waiting for service, and the percentage of idle time for any service point.
Halperin and Strazdon (g)	Service Preferences	Uses conjoint analysis to determine student preferences for reference service.
Jestes and Laird (h)	Staff Time	Studied the proportion of the total time that reference desk staff spent with library users and their questions.
Kantor (i)	Availability of Reference Service	Uses a branching diagram to represent the availability of the service. Also explains the "nuisance factor" method for determining availability of service.
Kazlauskas (j)	Study of Body Movement	Reports results of a study of kinesic analysis for public service staff.
Lynch (k)	Reference Interview	Presents results of a study of taped reference interviews in public libraries
Palmour and Gray (l)	Cost Analysis	Identified the amount of time staff spent in answering questions and calculated costs—time spent in comparison to the average salaries of reference staff.
Pizer and Cain (m)	Staff Testing	Tested the ability of staff to verify incomplete and inaccurate bibliographic citations.
Reeves, Howell, and Van Williams (n)	Staff Activities	Based on an evaluation, by a reference staff, of the duties they performed over a three-month period. Staff were interviewed and their duties analyzed.
Spencer (o)	Analysis of Staff Working Time	Samples of reference librarians' working time were taken, using a random alarm device and a checklist. Unit costs of reference questions were then calculated.
Taylor (p)	Analysis of Reference Interview and Question Negotiation	Analysis derived from case study methodology

*For examples of additional studies see Lancaster (1977).

4.2.3.2 Definisie van die koverte waarnemingsmetode

McClure en Hernon (1983:11) omskryf die koverte waarnemingsmetode soos volg:

> Unobtrusive testing of reference service is the process of asking reference questions (for which answers have been determined) of library staff members who are not aware that they are being evaluated. Individuals who ask the questions, usually thought of as "proxies", and "replacements," for actual patrons typically have been trained beforehand regarding the asking of these questions.

Die voorafopgestelde vrae is **feitelik** en **bibliografies** van aard. Feitelike vrae behels byvoorbeeld die naam van 'n individu of spesifieke statistiese of beskrywende inligting. Bibliografiese vrae is byvoorbeeld 'n versoek vir 'n bibliografiese verwysing, die beskikbaarheid van 'n publikasie in die biblioteek of deur interbiblioteeklening of 'n versoek vir 'n klassifikasienommer. Response word òf as "korrek", òf as "verkeerd" geklassifiseer (Hernon & McClure 1987b:39).

Koverte waarneming kan verskillende vorme aanneem maar kom basies daarop neer dat die subjek mislei word onder meer oor die werklike doel van die navorsing of die werklike identiteit van die navorser. Studies waar van deelnemende waarneming en onderhoudvoering gebruik gemaak word gebruik veral die koverte waarnemingsmetode (Mouton & Marais 1989:92).

4.2.3.3 Kriteria vir evaluering van inligtingsdienste

Volgens Hernon en McClure (1987b:1) kan inligtingsdienste deur middel van die koverte waarnemingsmetode volgens die onderstaande kriteria geëvalueer word:

- **effektiwiteit** of die mate waarin die inligtingsdiens die doelstellings en doelwitte van die biblioteek bereik. Hierdie kriterium kan ook meet in watter mate die inligtingsdiens die eise bevredig wat deur kliënte daaraan gestel word.

- **koste-effektiwiteit** of die operasioneel doelmatige bereiking van doelwitte in terme van koste uitgedruk.

- **koste-voordeel** of die bepaling of die uitgawe om die inligtingsdiens te lewer geregverdig word deur die voordele daardeur verkry.

4.2.3.4 Soorte koverte waarnemingstudies

Hernon en McClure (1987a:128-129) onderskei twee soorte koverte studies waarmee inligtingsdienste op realistiese wyse geëvalueer kan word, naamlik **toetsing** en **waarneming**.

Toetsing sluit in:

- **Toetsing van personeel** wat seker die bekendste toepassing is en reeds in 'n aantal koverte studies gebruik is. Variasies van die benadering kan ontwerp word, afhangend van die spesifieke vaardighede van personeel wat beoordeel wil word, byvoorbeeld die gebruik van interpersoonlike onderhandelingstegnieke.

- **Toetsing van kliënte** waardeur prosedures wat deur personeel gebruik word om hulle kennis van kliënte te beoordeel, geformaliseer word, byvoorbeeld of kliënte van spesifieke dienste bewus is en dit gebruik. Twee of drie voorafuitgewerkte vrae word hiervolgens in 'n naslaaninteraksie verweef.

Waarneming sluit in:

- **Waarneming van personeel** waardeur die kwaliteit van personeelprestasie op gestruktureerde en koverte wyse bestudeer word. Videokameras kan gebruik word of 'n verteenwoordiger van die navorser kan in die diensarea sit en die aktiwiteite van die personeel sorgvuldig waarneem en neerskryf.

- **Waarneming van kliënte** wat gestruktureerde koverte waarneming van kliëntaktiwiteite behels soos byvoorbeeld gebruik van die rekenaar of optrede tydens die naslaaninteraksie.

4.2.3.5 Bevindings van koverte waarnemingstudies

Nagenoeg 20 studies wat oor twee dekades uitgevoer is het die vermoëns van inligtingspersoneel om feitelike en bibliografiese vrae korrek te

beantwoord, getoets. Oorsigtelik beskou, bevind genoemde studies dat inligtingspersoneel:

- "half-korrekte" antwoorde op feitelike en bibliografiese vrae verskaf (50-62% korrekte antwoorde)

- gemiddeld nie meer as vyf minute per navraag spandeer nie

- probleme ondervind in die voer van 'n naslaanonderhoud, in onderhandeling van "tipiese" vrae en in implementering van doeltreffende soekstrategieë om die inligtingsbehoefte te bevredig

- in gebreke bly om die kliënt te verwys na interne of eksterne bronne wanneer hulle nie self die antwoord ken of kan vind nie

- oor beperkte interpersoonlike kommunikasievaardighede beskik en soms kortaf met kliënte is (Hernon & McClure 1987b:3-4; McClure & Hernon 1987:72).

4.2.3.6 Kenmerke en beperkinge van die koverte waarnemingsmetode

Kenmerke van die koverte waarnemingsmetode:

- Effektiewe koverte navorsing is 'n goeie teenvoeter vir die algemene **proefkonyneffek**: as die subjek onbewus is daarvan dat hy bestudeer word kan hy nie op so 'n bestudering reageer nie (Mouton & Marais 1989:93 Hernon & McClure 1987b:15).

- Koverte navorsing kontroleer vir **verwagtingseffekte**. In die voorbeeld van eksperimenteerder-verwagtingseffekte skakel 'n dubbelblinde eksperimentele ontwerp een van die belangrikste oorsake van verwagtingseffekte uit (Mouton & Marais 1989:93).

- Koverte waarneming voorsien 'n navorsingsmetode vir data-insameling vanuit die **perspektief van die kliënt**. Hierdeur word die subjektiewe evaluering eie aan selfrapporterings oor die kwaliteit van die inligtingsdiens vermy (Hernon & McClure 1987b:15).

- Die koverte waarnemingsmetode is veral geskik vir vergelyking van verskillende biblioteke se prestasies.

Beperkinge van die koverte waarnemingsmetode:

Whitlatch (1989:181) beskryf die beperkinge verbonde aan voorafopgeleide kliënte in koverte studies in teenstelling met kliënte in die werklikheidsituasie soos volg: Die voorafopgeleide kliënte

- is **passiewe ontvangers van diens en verskaf beperkte of geen leidrade aan die inligtingsassistent nie** (Waar kliënte in 'n werklikheidsituasie tydens die naslaaninteraksie dikwels 'n verskeidenheid kontekstuele leidrade verskaf om die inligtingsassistent by te staan in die soektog na die antwoord bly die opgeleide waarnemer apaties).

- **het min belang by die antwoorde**

- **tree op sonder 'n konteks waarin die antwoorde geplaas kan word** (Kliënte se vrae word normaalweg binne 'n sekere konteks gevra, gebaseer op 'n spesifieke kennisgaping wat gevul moet word).

- **tree op sonder spesifieke tydsdruk** (Kliënte tree gewoonlik onder 'n verskeidenheid tydsdrukfaktore op).

- **verwag dat die inligtingsassistent die antwoorde moet verskaf** (Kliënte verwag gewoonlik van die inligtingsassistent om 'n **bron** vir antwoorde te verskaf, en nie die antwoorde self nie). Laasgenoemde stelling van Whitlatch (1989:181) is nie in alle gevalle waar nie aangesien kliënte in die werklikheidsituasie ook soms verwag dat die antwoord self verskaf moet word.

Wat die **voorafopgestelde vrae** betref sê **Whitlatch** (1989:190) die vrae is

- **kwantifiseerbare versoeke vir spesifieke inligting** (Normaalweg is die vrae algemene versoeke vir onderwerpinligting). Hierdie kritiek van Whitlatch hou nie deurgaans stand nie aangesien kliënte dikwels spesifieke inligting versoek.

- **relevant tot 'n beperkte taak** (Normaalweg is vrae relevant tot 'n breë stel van take).

- **nie verteenwoordigend van alle soorte inligtingsnavrae nie** (vgl. ook van House & Childers 1984:308).

Volgens van House en Childers (1984:308) is beperkinge van die koverte waarnemingsmetode:

- die gebruik van "buitestaanders" om die meting te administreer wat **finansieel** buite bereik van klein biblioteke kan wees

- dat dit **tydrowend** en **duur** kan wees en nie maklik en gereeld onderneem kan word nie

- dat dit **oneties** is om inligtingspersoneel sonder hulle medewete te evalueer (vgl. ook Mouton & Marais 1989:93).

- dat koverte waarneming **inligting as 'n kommoditeit** beskou - iets wat apart van mense of hulle kontekste bestaan. Hiervolgens kan vrae en antwoorde ook onafhanklik van mekaar bestaan. Indien inligtingassistente vrae beantwoord sonder om te weet in watter konteks die vraag gevra word, kan 'n tegnies korrekte antwoord verskaf word wat egter nie die kliënt se behoefte bevredig nie (Whitlatch 1989:181).

'n Verdere beperking volgens Hernon en McClure (1987b:20) is

- dat die **plaaslike** en **unieke situasies** in 'n biblioteek wat inligtingspersoneel se vermoë om vrae te beantwoord negatief beïnvloed nie in ag geneem word nie.

4.2.3.7 Etiese besware teen die koverte waarnemingsmetode

Koverte waarneming impliseer dat die subjek op een of ander wyse mislei word of dat sy reg tot privaatheid geskend word. Die dilemma waarvoor die navorser te staan kom is volgens Mouton en Marais (1989:93) hoe die morele belange van die subjekte opweeg teen die belange van die wetenskap.

Etiese gedrag van die navorser word deur Bulmer (1982b:3) beskryf as die inagneming van die effek van die navorser se optrede op die subjekte van die navorsing en optrede wat nie die regte, integriteit en menswaardigheid van die subjekte aantas nie.

Bulmer (1982a: 252-258) se selektiewe lys van 118 publikasies oor die etiek van koverte waarneming in die sosiale wetenskappe gee 'n aanduiding van die omvang van die kritiek en die debat oor dié omstrede onderwerp. Van die besware teen koverte navorsing, soos deur Bulmer (1982a:250-251) en Homan (1991:109-113) uit die literatuur opgesom en argumente teen die besware, word vervolgens bespreek:

- Die regte van subjekte is belangriker as die regte van die wetenskap en behoort nie in die naam van "wetenskap" opgeoffer te word nie. Hiervolgens behoort die individu se reg op privaatheid nie geskend te word deur evaluering van sy optrede sonder sy medewete nie. Childers (1973:65) voer in antwoord hierop aan dat biblioteekpersoneellede openbare persone is wat in 'n openbare kapasiteit optree en dat die resultate van koverte ondersoeke gebruik word om die prestasie van organisasies te meet en nie dié van individue nie.

- Anonimiteit en vertroulikheid is nodige maar nie genoegsame beskerming van navorsingsubjekte nie. Identifisering van subjekte kan nog moontlik wees en voorsorgmaatreëls verhoed nie dat inligting oor subjekte nogtans gepubliseer kan word nie. Whittaker (1990:52) is van mening dat personeel meer geneig is om beswaar te maak teen koverte evaluering wat deur of namens die biblioteekbestuur uitgevoer word as teen evaluering as deel van 'n akademiese navorsingsprojek. Dit is daarom volgens hom belangrik dat geen individu geïdentifiseer kan word in bestuursevaluering van 'n bepaalde biblioteeksisteem nie.

In die onderhawige studie word sorg gedra dat wel aan die eise van anonimiteit en vertroulikheid voldoen sou word. Benewens die personeellede wat permanent by die algemene inligtingsdienspunt diens doen, word die res van die groot aantal personeellede wat op roosterbasis diens doen uit twee verskillende afdelings in die Biblioteek verkry. Dit sou 'n onbegonne taak vir die ondersoeker of enigiemand anders wees om die respondente se evaluerings aan spesifieke personeellede te koppel.

- Koverte waarneming is in die reël skadelik nie alleen vir die subjekte van navorsing nie maar ook vir die navorsers wat dit toepas.

Volgens hierdie beswaar verkeer koverte navorsers onder groot spanning terwyl die skyn in stand gehou moet word. Die risiko van ontmaskering en terminering van die navorsing veroorsaak voortdurende bekommernis en verdeelde aandag aan die kant van die navorser.

In hierdie studie vertolk die navorser nie die rol van koverte deelnemer nie en dit word daarom nie voorsien dat bogenoemde beswaar sal geld nie.

Subjekte sou eerder bevoordeel as benadeel word deur die identifisering van probleemareas deur middel van die ondersoek. Verbetering van dienslewering deur regstellingsaksies soos opleidingsprogramme, is aanvaarde praktyk in die kultuur van die Unisa Biblioteek en word deur personeel eerder verwelkom as wat dit as kritiek ervaar word.

Indien die meetinstrument wat as deel van hierdie ondersoek ontwikkel word in die toekoms deur middel van die koverte metode toegepas en in prestasiemeting van die algemene inligtingsdiens gebruik sou word, sou bevindings ná die tyd met personeellede bespreek word.

- Die behoefte aan koverte waarneming word in 'n groot mate oordryf. Openlike toegang kan meer dikwels onderhandel word as wat algemeen aangeneem word.

Die praktiese probleem verbonde aan die bestudering van enige interpersoonlike kommunikasiesituasie is die feit dat die mens a-tipiese gedrag openbaar sodra hy van die bestudering bewus word (Mouton & Marais 1989:86). Bestudering van die naslaaninteraksie soos dit in die werklikheid voorkom het daarom 'n waarnemingsmetode vereis wat genoemde subjekeffek sou uitskakel. Weech en Goldhor (1982) bevind dat biblioteke statisties beduidend beter vaar in 'n overte toets as in 'n koverte toets wat dui op die waarnemingseffekte van overte metodes. Whitlatch (1989:189) sluit hierby aan deur te sê dat inligtingsassistente nie vooroordeel in die studie kan inbring nie omdat hulle onbewus is daarvan. Overte waarneming sou dus die doelstelling van hierdie studie verydel.

- Navorsers self is nie die enigste beoordelaars van wat etiese gedrag behels nie. Dit is die moeite werd om gehoor te gee aan konstruktiewe kritiek en advies van andere.

In hierdie studie word van die menings van kundiges op die gebied van die navorsingmetodologie in die uitvoering van 'n voorstudie gebruik gemaak.

4.2.3.8 Keuse van die koverte waarnemingsmetode

Die keuse van die koverte waarnemingsmetode vir die bestudering van die naslaaninteraksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt in hierdie studie berus op die volgende:

- Koverte waarneming voorsien 'n navorsingsmetode vir data-insameling vanuit die perspektief van die kliënt en vermy die subjektiwiteit waardeur selfrapporterings oor die kwaliteit van die inligtingsdiens soms gekenmerk word (Hernon & McClure 1987b:15). Die tendens is om die kliënt van biblioteekdienste soos 'n kliënt van 'n privaatonderneming te benader eerder as om hom te beskou as 'n passiewe ontvanger van wat die biblioteek bied en hoe die biblioteek dit aanbied. Verbetering van dienslewering met die klem op bevrediging van die kliënt se behoeftes vereis 'n inset van die kliënt self. Die koverte waarnemingsmetode bied die moontlikheid om 'n inligtingsdiens uit die kliënt se perspektief te ondersoek en te evalueer.

- Die koste verbonde aan toepassing van die koverte waarnemingsmetode en verwerking van ingesamelde data sou met die gebruik van bestaande strukture vir prestasiemeting in die Unisa Biblioteek relatief laag wees.

- Die beperkinge van die koverte waarnemingsmetode (vgl. 4.2.3.6) is as oorkombaar beskou en die onderstaande opmerkings ten opsigte van die uitbreiding van die metode is as uitdaging aanvaar:

> ... unobtrusive studies would tell us much more about the quality of reference services if the assumptions and the methodology were modified substantially... Test questions need to represent all facets of reference... Unobtrusive observations should also be used more extensively to collect information on referrals and service orientation (the helpfulness, responsiveness, and interest of the librarian in the user's problem) (Whitlatch 1989:190).

4.3 DATA-INSAMELINGSTEGNIEK

Die fokus van hierdie seksie is die ontwikkeling en ontwerp van die selfgeadministreerde vraelys (Bylae C) wat as meetinstrument gebruik word in die insameling van data oor die houdings van kliënte teenoor die komponente van die algemene inligtingsdiens. Die uitvoering van 'n voortoets word bespreek en insigte daaruit verkry word van toepassing gemaak op die ontwerp van die vraelys en die toepassing van die koverte waarnemingsmetode.

4.3.1 Voortoets van vraelys en koverte waarnemingsmetode

Navorsers word byna sonder uitsondering deur navorsingshandboeke aangeraai om een of ander vorm van toetsing van die navorsingsontwerp te doen **voordat** die werklike navorsingsondersoek onderneem word. Babbie (1990:220) onderskei twee soorte toetsings, naamlik **voortoetse** ***(pretests)*** en **loodsstudies** ***(pilot studies)***. 'n **Voortoets** behels volgens hom die vooraftoetsing van een of meer aspekte van die navorsingsontwerp soos byvoorbeeld die vraelys, samestelling van die steekproef en so meer. Hierteenoor is die **loodsstudie** 'n proefloop op klein skaal van die volledige studie - van die steekproef tot die verslagdoening - wat van die finale opname behoort te verskil alleenlik wat die omvang daarvan betref (Babbie 1990: 220; 225 - 226).

Daar is teen die uitvoering van 'n **loodsstudie** besluit omdat nie voldoen kon word nie aan sekere vereistes wat gestel word, soos 'n verteenwoordigende steekproef van die teikenpopulasie wat met ander woorde op presies dieselfde wyse as in die finale opname saamgestel moes word; gebruik van 'n opnamemeetinstrument identies aan dié wat in die finale opname gebruik moes word; identiese administrering van die opnamemeetinstrument; en prosessering en vertolking van die opnamedata op presies dieselfde wyse as wat vir die finale opname beplan word (Babbie 1990:226-227).

Die keuse van die **voortoets** berus daarop dat insette van kundiges verkry moes word voordat 'n finale vraelys opgestel kon word en voordat 'n besluit ten opsigte van die toepassingsmetode geneem kon word. Ten einde bevredigende antwoorde op die navorsingsvrae soos in 4.3.1.1 uiteengesit, asook vrae voortspruitend uit die literatuurstudie te kon vind, is die **voortoets** as die beste opsie beskou.

4.3.1.1 Doel van voortoets

'n Voortoets is gedurende die tydperk 9 tot 22 April 1991 uitgevoer. Die doel van die voortoets was **verkennend** en **beskrywend** van aard om vas te stel:

- Watter aspekte van **inligtingverskaffing** behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek? (navorsingsvraag 2)

- **Watter aspekte van interpersoonlike kommunikasie** behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens? (navorsingsvraag 4)

- Is die **koverte waarnemingsmetode** 'n geskikte metode vir die toepassing van 'n vraelysmeetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek? (navorsingsvraag 7).

4.3.1.2 Steekproef

Sestien dosente verbonde aan die Departement Kommunikasiekunde is genader om aan die voortoets deel te neem. Die keuse van die betrokke respondente het berus op die volgende eienskappe waaroor hulle beskik:

- kundigheid oor interpersoonlike kommunikasie;
- kundigheid oor organisatoriese kommunikasie;
- kundigheid oor navorsingsmetodes;
- verteenwoordigend van verskillende gebruikerkategorieë met spesifieke inligtingsbehoeftes, naamlik afgestudeerde dosente (4), voornemende meestergraad- en doktorale studente (5), een jaar vir die meestergraad of doktoraal geregistreer (2), en twee jaar en langer vir die meestergraad of doktoraal geregistreer (5);
- ervaring in die gebruik van die betrokke algemene inligtingsdiens en insig in die vereistes vir effektiewe dienslewering;
- bereidwilligheid om die inhoud van die vraelys krities te evalueer; en
- op gerieflike wyse bymekaar geroep kon word.

4.3.1.3 Die vraelys

Daar is gebruik gemaak van 'n selfgeadministreerde vraelys bestaande uit 34 geslote en 13 oopvrae.

Die doel van die geslote vrae was om respondente se houding te meet ten opsigte van die **inligting** wat ontvang is, die **interpersoonlike kommunikasie** met die inligtingsassistent en die **omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt.

Die 13 oopvrae is ingesluit sodat respondente response op geslote vrae kon motiveer en sodoende moontlike oorsigte deur die navorser vir insluiting in die finale vraelys kon identifiseer.

Die vraelys het verder voorsiening gemaak vir gegewens oor die spesifieke navraag wat aan die inligtingsassistent gerig is en die inligting wat in antwoord daarop ontvang is met die oog op latere evaluering van akkuraatheid van inligting deur die ondersoeker.

4.3.1.4 Metode

Die koverte waarnemingsmetode is gebruik in die toepassing van die vraelysmeetinstrument in die meting van respondente se houding teenoor die komponente van die algemene inligtingsdiens wat beteken dat die inligtingsassistente onbewus was van die feit dat hulle deel gevorm het van 'n navorsingsondersoek. Die 16 Kommunikasiekundedosente wat as respondente opgetree het is vooraf byeengeroep en die doel van die studie is deur die ondersoeker aan hulle verduidelik. 'n Kopie van die vraelys en instruksies is aan elke respondent verskaf. Respondente is versoek om die vraelys na die besoek aan die algemene inligtingsdienspunt te voltooi en binne twee weke aan die ondersoeker terug te besorg. Die instruksies was soos volg:

- Besoek persoonlik die algemene inligtingstoonbank op vlak 4 in die Biblioteek.
- Stel aan 'n inligtingsassistent dat u dringend verwysings na 'n paar resente boeke oor 'n onderwerp van u keuse vir 'n spesifieke doel benodig.
- Noem aan die inligtingsassistent hoeveel boeke u benodig (kies enige aantal tussen 2 en 10).

- Sê vir watter doel u dit wil gebruik.
- Sê aan die inligtingsassistent dat u nie seker is hoe om die rekenaarkatalogus (terminaal) te gebruik nie.

LET WEL: Die inligtingsassistent moet tydens u gesprek onder geen omstandighede agterkom dat u aan 'n opname deelneem nie. U moet dus verkieslik vir bronne wat u werklik benodig vra.

Die redes waarom respondente **nie van vooraf uitgewerkte vrae voorsien is nie**, soos in toepassings van die koverte waarnemingsmetode die geval is, is soos volg:

- Vooraf uitgewerkte vrae sou lei tot 'n naslaaninteraksie waartydens die respondent-as-kliënt 'n fiktiewe/kunsmatige inligtingsnavraag sou stel. Dit sou tot gevolg hê dat die effektiwiteit van die diens nie ten opsigte van die kriterium **werklike behoeftes** geëvalueer sou word nie.

- Vooraf uitgewerkte vrae sou die natuurlike dialoog met die inligtingsassistent benadeel het omdat die respondent die vooraf uitgewerkte vraag nie teen die agtergrond van 'n bepaalde werklike inligtingsbehoefte kon stel nie.

- Vooraf uitgewerkte vrae kon nie by herhaling deur respondente aan dieselfde inligtingsdienspunt gestel word sonder om agterdog by die inligtingsassistente te wek nie. In teenstelling met ander studies wat dieselfde vooraf uitgewerkte vrae gebruik het om die inligtingsdienste in verskillende biblioteke of takke van dieselfde biblioteek te evalueer (Hernon & McClure 1987b) word 'n bepaalde algemene inligtingsdiens in hierdie studie ondersoek. Om die algemene proefkonyneffek (vgl. 4.2.3.6) wat hierdeur veroorsaak sou word uit te skakel, is respondente versoek om 'n werklike inligtingsbehoefte aan die inligtingsassistent te stel.

4.3.1.5 Bevindings

Ontleding van die data wat deur middel van die vraelysmeetinstrument in die voortoets ingesamel is het aan die lig gebring dat gemiddeld 48% van die respondente tevrede was met die **inligting** wat ontvang is; gemiddeld 41% tevrede was met verskillende aspekte van die **fisiese omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt; gemiddeld 50% tevrede was met faktore

rakende die **rekenaar**; en gemiddeld 67% respondente tevrede was met die **inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasievaardighede**.

4.3.1.6 Aanpassing van vraelys op grond van die voortoetsbevindings

Op grond van kommentaar en aanbevelings wat in die 13 oopvrae en andersins ontvang is, is die nodige aanpassings aan die **vraelys** gedoen. Vrae wat as oorbodig beskou is, is weggelaat, bewoording van sommige vrae is duidelikheidshalwe gewysig, enkele nuwe vrae is bygevoeg en sommige opsies is gewysig.

Die ondersoeker se voorneme om die **inligting** wat ontvang is ná voltooiing van die voortoets ten opsigte van **akkuraatheid** te kontroleer het skipbreuk gely aangesien die meerderheid respondente versuim het om, soos versoek, spesifieke gegewens oor die inligting wat ontvang is te verskaf. Die betrokke vrae is daarom in die finale vraelys weggelaat.

4.3.1.7 Evaluering van die koverte waarnemingsmetode op grond van die voortoets

In die voortoets is bevind dat die koverte waarnemingsmetode nie 'n geskikte metode is vir die toepassing van 'n vraelysmeetinstrument vir meting van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens nie.

Die doelstelling om die respondent se houding ten opsigte van die naslaaninteraksie soos dit in die **werklikheid** plaasvind te bestudeer, is nie tydens die voortoets bereik nie. Opmerkings deur sommige respondente het daarop gedui dat hulle òf oorkrities ingestel was teenoor die inligtingsassistent, die inligting en die omgewing waarin die interaksie plaasgevind het, òf oorsimpatiek ingestel was teenoor die inligtingsassistent wat onwetend die onderwerp van bestudering was. Daar is dus nie daarin geslaag om waarnemingseffekte uit te skakel nie.

Kritiek teen die tradisionele toepassing van die koverte waarnemingsmetode waarvolgens vooraf uitgewerkte vrae deur vooraf opgeleide kliënte aan die inligtingsassistent gestel word dat die metode waarneming van 'n **kunsmatige** eerder as 'n **werklike** naslaaninteraksie behels, word deur resultate van die voortoets as geldige kritiek gesuggereer, naamlik:

- Die vooraf opgeleide kliënte is passiewe ontvangers van diens en verskaf beperkte leidrade aan die inligtingsassistent en tree op sonder spesifieke tydsdruk.

- Die vooraf opgestelde vrae (alhoewel in hierdie geval deur die respondente self opgestel) is nie verteenwoordigend van alle soorte inligtingsnavrae nie.

Die navorsingsmetode vir die werklike opname is op grond van bogenoemde bevindings van die voortoets aangepas. Daar is besluit dat dit noodsaaklik is dat beide die inligtingsassistent en respondent tydens die naslaaninteraksie onbewus bly daarvan dat hulle deel van 'n opname vorm. Die doelstelling om insig te verkry in die betrokke gebeure soos dit in die werklikheid plaasvind is na die ondersoeker se mening ewe goed bereik deur opnamenavorsing sonder gebruikmaking van koverte waarneming.

4.3.2 Ontwerp van die vraelys

4.3.2.1 Doel van die vraelys

Die doel van die vraelys is om die **houding** (en by implikasie die **tevredenheid**) van kliënte te meet jeens die drie hoofkomponente van die Unisa Biblioteek se algemene inligtingsdiens, naamlik die **inligtingsassistent**, die **inligting** wat verkry word en die **omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt. Uit die houdings wat geregistreer word kan die mate van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens afgelei word.

Die konsepte **inligtingsassistent, inligting** en **omgewing** kan as veranderlikes beskou word wat elkeen 'n versameling van verwante eienskappe verteenwoordig. Om houdings oor genoemde konsepte empiries meetbaar te kon maak moes die konsepte geoperasionaliseer word. **Operasionalisering** word deur Babbie (1990:121) gedefinieer as:

> ... the process whereby researchers specify empirical observations that can be taken as indicators of the attributes contained within a given concept.

In die ontwerp van die vraelys is die doel in die lig van bogenoemde om indikatore van die eienskappe wat in die teorie as vereistes vir elk van die hoofkomponente van 'n doeltreffende algemene inligtingsdiens gestel

word in items vir toetsing op te neem. Hiervolgens is **korrekte interpretasie van die kliënt se inligtingsnavraag** byvoorbeeld 'n indikator van die eienskap **kommunikasievaardigheid** van die inligtingsassistent.

Die aandag word daarop gevestig dat die nieverbale tekens relevant tot interpersoonlike kommunikasie, soos onder punt 3.5.1.1 bespreek, nie in besonderheid in die vraelysitems oor die inligtingsassistent weerspieël word nie. Afgesien van die hoeveelheid tekens wat ter sprake is, is in oorweging geneem dat response in beantwoording van die vraelys hoofsaaklik gebaseer word op herroeping van die kliënt se globale persepsie van die inligtingsassistent en nie op fynere besonderhede nie. Verder moes uitlokvrae met betrekking tot nieverbale tekens vermy word, byvoorbeeld: *Het die inligtingsassistent oogkontak behou?*

4.3.2.2 Formaat van die vraelys

- **Inleiding**

Vraelyste begin gewoonlik met 'n kort inleiding om die opname bekend te stel, deelname te versoek, vertroulikheid te verseker en om aan te dui hoe die voltooide vraelys teruggestuur moet word. 'n Bekendstellingsbrief word aangeheg (Reinard 1994:173). In hierdie studie is gebruik gemaak van 'n dekbrief (Bylae D) onder handtekening van die Hoofdirekteur van die Departement Biblioteekdienste waarin bogenoemde aspekte gedek is. Die dekbrief is bo-aan die vraelys vasgeheg.

- **Vraagorde**

Die volgorde waarin vrae gevra word kan volgens Babbie (1990:140) die response op vrae asook die hele data-insamelingsaktiwiteit beïnvloed.

Die vraagorde is in hierdie studie nie as 'n besonder belangrike saak beskou nie omdat nie voorsien is dat response op sekere vrae uitermate invloed sou uitoefen op latere vrae nie. Die beginsel dat die aanvanklike vrae nie as bedreigend ervaar moet word nie (Babbie 1990:141) is wel in gedagte gehou deur algemene vrae oor datum, tyd, doel van die besoek aan die algemene inligtingsdienspunt en belangrikheid van die inligting eerste te plaas, gevolg deur vrae oor demografiese eienskappe, gebruikerkategorie, besonderhede oor studenteregistrasie en departement waaraan verbonde (indien personeel) asook gereeldheid van besoek aan die Unisa Biblioteek.

Vrae oor die inligtingsassistent, die inligting wat ontvang is en die omgewing van die algemene inligtingsdienspunt is hierna in genoemde orde geplaas met die vrae oor die tevredenheid met die drie hoofkomponente van die algemene inligtingsdiens in die geheel gesien aan die einde.

Die vraelys is afgesluit met 'n oopvraag oor enige verdere kommentaar oor die betrokke diens.

- **Groepering van items**

Vrae wat van dieselfde soort **responswyse** afhanklik is, word volgens Reinard (1994:173) bymekaar gegroepeer voorafgegaan deur instruksies vir voltooiing van die items. Hierdie metode is in die ontwerp van die vraelys gebruik aangesien dit voltooiing van die vraelys vir die respondent aansienlik sou vergemaklik.

Items oor dieselfde **onderwerp** is bymekaar gegroepeer wat die inligtingsassistent (items 8.1-8.13) die inligting (items 9.1-9.12) en die omgewing (items 10.1-10.12) betref.

- **Lengte**

Die lengte van 'n vraelys is direk verwant aan die voltooiingskoers omdat die respondent 'n lang vraelys as uitputtend kan ervaar en voor voltooiing kan tou opgooi. 'n Selfgeadministreerde vraelys behoort 'n maksimum van 15 minute te neem om te voltooi (Wimmer & Dominick 1994:121).

Die vraelys vir hierdie studie bestaan uit 20 vrae waarin 54 veranderlikes getoets word. Dit kon na raming gemaklik binne 15 minute voltooi word.

- **Instruksies**

Vraelysinstruksies word ontwerp om die respondente se samewerking te verkry en om te verduidelik hoe die vrae beantwoord moet word. Instruksies moet duidelik wees en behoort aan respondente te verduidelik hoe die vraelys voltooi moet word (Reinard 1994:173).

Volgens Babbie (1990:140) is dit nuttig om in 'n selfgeadministreerde vraelys te begin met instruksies aan respondente dat antwoorde op vrae aangedui moet word deur 'n regmerk of kruis in die blokkie langs die toepaslike antwoord te maak.

Indien 'n vraelys in inhoudsubseksies gerangskik is, is dit nuttig om elke seksie in te lei met 'n kort stelling oor die inhoud en doel van die bepaalde seksie. Kort inleidings soos hierdie help die respondent om die vraelys beter te verstaan en hom in die regte gemoedstemming vir beantwoording van die vrae te plaas (Babbie 1990:142). In hierdie studie is 'n voorbeeld van hoe die items voltooi moes word aan die begin van elke subseksie verskaf. Vetdruk is gebruik om die kernaspekte in die instruksies te beklemtoon en duidelikheid te verseker.

- **Reproduksie**

Die metode wat gebruik word om die vraelys te reproduseer is belangrik vir die algehele sukses van die studie aangesien 'n netjies gereproduseerde meetinstrument 'n hoër responskoers sal aanmoedig en by implikasie beter data sal oplewer (Babbie 1990:144). In hierdie geval is die oorspronklike kopie van die vraelys op 'n rekenaar met *Word Perfect 5.1* gedoen en met 'n laserdrukker gedruk. Reprodusering van die beraamde benodigde aantal vraelyste is deur middel van fotokopiëring gedoen.

4.3.2.3 Formaat van die vrae

In die konstruksie van die vrae vir die vraelysmeetinstrument is veral aandag gegee aan twee basiese beginsels, naamlik dat die vrae op duidelike en ondubbelsinnige wyse die verlangde inligting aan die respondent moes kommunikeer en dat die vrae op so 'n wyse bewoord moes word dat dit akkurate oordraging van die respondent se antwoorde aan die navorser moontlik sou maak (Wimmer & Dominick 1994:109).

- **Spesifieke teenoor algemene vrae**

Spesifieke vrae fokus op individuele aktiwiteite terwyl algemene vrae globale evaluerings versoek (Reinard 1994:172). Beide soorte vraagformate is gebruik, naamlik spesifieke vrae oor die besonderhede van die besoek aan die algemene inligtingsdienspunt, demografiese en persoonlike eienskappe. Slegs vier algemene vrae (items 12, 13, 14 en

15) oor die algemene inligtingsdiens in die geheel gesien, is in die vraelys ingesluit.

- **Vrae teenoor stellings**

Alhoewel beide metodes van vrae en stellings meriete het kies navorsers gewoonlik een metode om die aantal verskillende instruksies wat deur respondente gevolg moet word tot die minimum te beperk (Reinard 1994:173). Die metode om stellings te maak en die respondent te vra om aan te toon in watter mate hy daarmee saamstem, is deur Rensus Likert geformaliseer deur die skepping van die Likertskaal (Babbie 1990:127). Behalwe vir die vrae soos in die voorafgaande seksie aangetoon, is laasgenoemde metode in die grootste gedeelte van die vraelys gebruik, naamlik vir items oor die inligtingsassistent (8.1-8.9; 8.11-8.13), die inligting (items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12) en die omgewing (items 10.1-10.12).

- **Soorte vrae**

Vraelyste kan uit twee basiese soorte vrae bestaan, naamlik oopvrae en geslote vrae.

Oopvrae vereis van die respondent om sy eie antwoorde te genereer en skep die moontlikheid vir in-diepte response asook vir antwoorde wat die navorser nie tydens die ontwerp van die vraelys voorsien het nie wat veral nuttig is in 'n loodstudie of voortoets. 'n Nadeel verbonde aan oopvrae is die hoeveelheid tyd wat spandeer moet word om die response te versamel en te vertolk (Wimmer & Dominick 1994:110; Babbie 1990:127). Slegs twee oopvrae is gebruik, naamlik item C oor die doel waarvoor die inligting benodig is en die laaste vraag, item 16 oor enige verdere kommentaar oor die algemene inligtingsdiens.

Geslote vrae word deur Reinard (1994:171) beskryf as vrae waarop in vasgestelde kategorieë van antwoorde gerespondeer word wat nuttig is wanneer die aantal moontlike antwoorde beperk is, die navorser seker is dat respondente oor informasie oor die onderwerp beskik en wanneer die terminologie deur die respondente verstaan word. Die vraelys in hierdie studie het hoofsaaklik uit geslote vrae bestaan aangesien daar aan genoemde kwalifikasies voldoen kon word asook omdat response op geslote vrae maklik vir rekenaarmatige verwerking gekodeer kon word.

Binne die raamwerk van **oop- en geslote vrae** kan spesifieke soorte vrae onderskei word. Die soorte vrae van belang in hierdie studie word vervolgens bespreek.

Opvolgvrae word gedefinieer as vrae wat slegs aan sekere respondente gevra word, afhangend van die respons op 'n voorafgaande vraag. Die korrekte gebruik van opvolgvrae kan die respondent se beantwoording van die vraelys vergemaklik asook die kwaliteit van die data wat verkry word verhoog (Babbie 1990:136-137). Twee opvolgvrae is gebruik, naamlik items 9.4 en 9.6 om vas te stel presies waarom die **hoeveelheid** en die **akademiese vlak van die inligting** wat ontvang is in die voorafgaande vrae as **baie onbevredigend** of **onbevredigend** beskryf is.

Inventarisvrae is geslote vrae wat respondente versoek om alle opsies wat op hulle van toepassing is te merk (Reinard 1994:172; Du Plooy 1991:39). Inventarisvrae is nuttig wanneer respondente in hulle agtergrond verskil in items op die inventaris, kategorieë redelik bekend is en kategorieë nie onverenigbaar is nie (Reinard 1994:172). Twee inventarisvrae (items 3 en 4) is gevra oor huistaal en oor een of meer gebruikerkategorie waaraan die respondent behoort.

Meervoudige keusevrae is geslote vrae wat respondente versoek om 'n kategorie respons uit 'n reeks responsopsies te kies. Hierdie soort vrae is nuttig wanneer dit wenslik is om response in betekenisvolle onderliggende eenhede te groepeer asook indien eksklusiewe kategorieë gevind kan word (Reinard 1994:172). Daar is van sewe meervoudige keusevrae gebruik gemaak, naamlik in gevalle waar die betrokke veranderlikes moontlik op assosiasie kon dui met respondente se houding ten opsigte van die hoofkomponente van die algemene inligtingsdiens. Die veranderlikes ter sprake is **datum van besoek** (item A), **tyd van besoek** (item B), **geslag** (item 1), **ouderdom** (item 2), **gereeldheid van besoek** (item 7), **taal** waarin die gesprek met die inligtingsassistent plaasgevind het (item 8.10) en **tydsduur** vir beantwoording van inligtingsnavraag (item 11).

4.3.2.4 Vlakke van meting

Meting in opnamenavorsing beteken dat die navorser volgens sekere reëls 'n telwoord toeken aan objekte, gebeure of eienskappe. Die telwoord is 'n **simbool** en kan byvoorbeeld 'n letter of 'n syfer wees en het geen implisiete kwantitatiewe betekenis nie. Vier vlakke van meting kan

onderskei word, naamlik **nominale**, **ordinale**, **interval** en **ratio** (Wimmer & Dominick 1994:48).

- **Nominale meting**

Nominale meting onderskei slegs die kategorieë waaruit 'n gegewe veranderlike bestaan (Babbie 1990:125) en telwoorde of ander simbole word gebruik om persone, objekte of eienskappe te benoem of te klassifiseer (Wimmer & Dominick 1994:49). Deur 'n "naam" aan data toe te ken word dit dus moontlik om dit te meet (Leedy 1989:23).

Voorbeelde van nominale meting in die vraelys wat in hierdie studie as meetinstrument gebruik is, is item 1 waar die ondersoeker die syfer 1 aan **manlik** en die syfer 2 aan **vroulik** vir die geslag van die respondent toegeken het, die syfers 1 tot 7 aan die verskillende ouderdomsgroepe waarin die respondent geklassifiseer kan word asook in items 12 tot 15 waar die syfer 1 aan **Ja** en die syfer 2 aan **Nee** toegeken is.

- **Ordinale meting**

Ordinale metingskale reflekteer 'n rangorde tussen die kategorieë waaruit 'n veranderlike bestaan (Babbie 1990:125). Die ordinale skaal impliseer dat die veranderlike wat gemeet word in terme van 'n orde van meer of minder, groter of kleiner, beter of slegter en so meer gekwantifiseer word (Leedy 1989:24). Dit is belangrik dat in ordinale meting nie gespesifiseer word **hoeveel** die verskil tussen enige twee rangordes is nie, met ander woorde wat die grootte van die intervalle is nie (Reinard 1994:232; Wimmer & Dominick 1994:51).

In hierdie studie is hoofsaaklik van ordinale metingskale in die vraelys gebruik gemaak. Die stellings oor die veranderlikes ten opsigte van die **inligtingsassistent** (items 8.1 - 8.9; 8.11 - 8.13) is almal **positief** gestel waarop die respondent sy mate van eenstemmigheid op 'n skaal van **stem glad nie saam nie** (1), **stem nie saam nie** (2), **neutraal** (3), **stem saam** (4) en **stem beslis saam** (5) moes aantoon. Dit beteken byvoorbeeld dat die syfer 1 wat aan die opsie **stem glad nie saam nie** toegeken is 'n negatiewe waardeoordeel verteenwoordig het. 'n Opsie **nie van toepassing nie** (6) is bygevoeg op grond van aanbevelings deur respondente in die voortoets.

By die stellings oor die **omgewing** (items 10.1-10.12) is dieselfde skaal as vir die veranderlikes oor die **inligtingsassistent** gebruik, met die verskil dat sommige stellings (items 10.1; 10.2; 10.4; 10.7; 10.9 - 10.12) **negatief** gestel is en impliseer byvoorbeeld dat die syfer 1 wat aan die opsie **stem glad nie saam nie** toegeken is dus 'n **positiewe** waarde-oordeel verteenwoordig het. Dit is gedoen om te verhoed dat respondente 'n instemmingsresponspatroon ontwikkel om byvoorbeeld met alle stellings saam te stem (Mouton 1985:88). Daar is verseker dat genoemde verskille by ontleding van die data in ag geneem is.

By die stellings in die vraelys oor die veranderlikes rakende die **inligting** (items 9.1 - 9.3; 9.5; 9.7 - 9.12) is gebruik gemaak van 'n ordinale metingskaal met die opsies **baie onbevredigend** (1), **onbevredigend** (2), **neutraal** (3), **bevredigend** (4), **baie bevredigend** (5) asook **nie van toepassing nie** (6) waar byvoorbeeld die syfer 1 wat aan **baie onbevredigend** toegeken is deurgaans 'n negatiewe waarde-oordeel verteenwoordig het.

- **Intervalmeting**

Intervalmetingskale identifiseer items volgens Reinard (1994:126) as 'n saak van graad aangesien die intervalle tussen die syfers **dieselfde** in grootte is. In hierdie geval het die syfers wat toegeken word dus meer betekenis as in die geval van ordinale metingskale. In die vraelysmeetinstrument in hierdie studie is van intervalmeting gebruik gemaak ten opsigte van die **tydsduur** om die inligtingsnavraag te beantwoord waar die intervalle 5 minute is. Daar is 'n betekenisvolle verskil in evaluering van die tydsduur van beantwoording as byvoorbeeld **5 minute of minder** (1), teenoor **tussen 11 en 15 minute** (3).

- **Ratiometing**

Ratiometingskale beskik oor dieselfde eienskappe as intervalmetingskale met die verskil van die addisionele eienskap van 'n **absolute nulpunt**. In hierdie vraelys is nie van 'n ratiometingskaal gebruik gemaak nie.

4.4 DATA-INSAMELING

Hierdie seksie behandel die praktiese besonderhede rakende die insameling van opnamedata oor die onderwerp van studie deur middel van die selfgeadministreerde vraelys. Daar word aandag gegee aan die

administrering van die vraelysmeetinstrument asook aan die prosedures wat gevolg is om die data uit die voltooide vraelyste vir ontleding en toetsing te verkry.

4.4.1 Administrering van die vraelys

Nadat die vraelysmeetinstrument ontwikkel en aangepas is op grond van insigte uit die voortoets verkry, was die volgende stap om die verlangde data van 'n toepaslike groep respondente te versamel. Die aard van die studie het bepaalde vereistes gestel ten opsigte van die steekproef en die toepassingsmetode (vgl. punt 4.2). Die wyse van administrering van die vraelys is hierdeur bepaal.

Buitepersone, naamlik twee ervare navorsingsassistente van wie se dienste op gereelde basis deur die Biblioteek gebruik gemaak word, is vir verspreiding van die vraelyspakket aan respondente gebruik.

Die doel en aard van die opname is vooraf met die twee navorsingsassistente bespreek. Hulle is versoek om **alle** kliënte wat die betrokke dienspunt verlaat te vra of hulle **bereid** is om 'n vraelys oor die diens te voltooi. Die vraelys is versprei slegs aan kliënte wat hulleself bereid verklaar het om aan die opname deel te neem. Die vraelyste is elke oggend van 'n opnamedag voordat die Biblioteek vir kliënte geopen is aan die betrokke navorsingsassistent verskaf deur die biblioteekpersoneellid verantwoordelik vir navorsingsopnames in die Biblioteek.

Ten einde koste te bespaar is opnamedae gekombineer met dae waarop ook ander opnames in die Biblioteek sou plaasvind. Die spesifieke **datums** van die opnamedae het nie spesiale betekenis nie behalwe dat dit in 'n redelik besige tyd van die jaar vir die meerderheid gebruikerkategorieë geval het. Die spesifieke **dae** van die week, naamlik Maandag, Dinsdag, Woensdag en Donderdag is gekies omdat die algemene inligtingsdienspunt normaalweg op genoemde dae meer inligtingsnavrae van 'n groter verskeidenheid kliëntgroepe hanteer as op Vrydag en Saterdag wanneer die Biblioteek onderskeidelik om 18:00 en 13:00 **sluit**.

Die twee navorsingsassistente het die verspreidingspunt op 'n aflosbasis vanaf 07:45 tot 20:00 op die opnamedae beman. Die **tyd** van besoek was ook 'n veranderlike vir meting wat beteken het dat alle kliënte wat die betrokke dienspunt besoek het terwyl die Biblioteek oop was in die

steekproef ingesluit moes word. Verspreiding van die vraelys op die vier opnamedae het soos volg verloop:

Donderdag 14 Mei 1992	:	34	vraelyste versprei
Woensdag 20 Mei 1992	:	53	
Maandag 25 Mei 1992	:	103	
Dinsdag 9 Junie 1992	:	78	
Totaal	:	268	

Die vraelyspakket wat aan die steekproefelemente versprei moes word, is saamgestel uit 'n vraelys met 'n dekbrief en 'n selfgeadresseerde, gefrankeerde koevert waarin die vraelys teruggestuur moes word aan die Buro vir Universiteitsnavorsing aan Unisa. Kleefetikette is op versoek deur die Departement Rekenaardienste gedruk en is op elke selfgeadresseerde koevert geplak om dit vir aandag van die ondersoeker te merk. 'n Reëling is met die Buro getref dat hulle die ondersoeker sou skakel sodra 'n aantal vraelyste terugontvang is waarna die ondersoeker dit persoonlik sou afhaal. Hierdie prosedure is gevolg om die vertroulikheid van die ondersoek te verseker en ook by die respondent in te skerp. Enkele voltooide vraelyste is persoonlik deur die respondent aan die ondersoeker terugbesorg.

Van die 268 vraelyste wat versprei is, is 185 terugontvang wat 'n responskoers van 69% verteenwoordig. Die gerealiseerde steekproef is as voldoende vir die doel van hierdie ondersoek beskou asook in die lig daarvan dat dit 'n beskikbaarheidsteekproef was.

4.4.2 Datareduksie en prosessering

4.4.2.1 Analise van die vraelyste

Die data wat in die vorm van voltooide vraelyste versamel is, moes op die een of ander wyse onttrek en byeengebring word met die oog op ontleding, toetsing en interpretasie. 'n Rekordnommer is aan elke vraelys toegeken sodra dit ontvang is waardeur 'n spesifieke item weer teruggevind kon word indien dit nodig sou wees. Die respons op elke item is deur die ondersoeker gekodeer deur die betrokke syfer in die koderingsblokkie daarnaas in te skryf. Nadat die kodering gekontroleer is, is die vraelyste aan 'n personeellid in die Departement Rekenaardienste besorg wat die data op 'n program wat vir die spesifieke doel geskep is vir rekenaarverwerking ingevoer het.

Die twee oopvrae (items C en 16) is per hand deur die ondersoeker ontleed en gekodeer waarna dit vir insluiting by die res van die data vir rekenaarverwerking deurgegee is.

4.4.2.2 Analise en interpretasie van die data

In opnamenavorsing word gebruik gemaak van statistiese metodes om die opnamedata te ontleed. Eenvoudige beskrywende statistiek kan gebruik word om gemiddeldes en die verspreiding van data aan te toon en/of addisionele statistiek kan gebruik word om assosiasies te meet en om betekenisvolle verhoudings aan te toon. Afgesien van die aard van die statistiese ontleding word resultate geïnterpreteer om antwoorde te verskaf op die navorsingsvrae wat op beskrywing van die bestaande toedrag van sake en verwantskappe fokus (Reinard 1994:180).

Mouton en Marais (1989:103) onderskei die terme **analise** en **interpretasie** deur te sê dat **analise** gebruik word om die konstitutiewe veranderlikes of faktore wat relevant is vir die verstaan van 'n verskynsel of gebeurtenis te isoleer. Hierteenoor word die verbande tussen genoemde veranderlikes deur **interpretasie** gerekonstrueer om insig te kan verkry in die oorsake en aanleidende faktore tot verskynsels en gebeurtenisse.

Op die vraag: *Hoe word data deur analise en interpretasie sinvol gesistematiseer en georden?* is daar volgens Mouton en Marais (1989:103) basies twee antwoorde, naamlik deur 'n deduktiewe en 'n induktiewe strategie.

Hy beskryf die twee begrippe soos volg:

> In die **deduktiewe** strategie begin die navorser die projek met 'n duidelike konseptuele raamwerk - 'n model, tipologie of teorie. Hierdie raamwerk lei op relatief rigiede wyse die konseptualisering, operasionelisering en data-insameling en vorm dan ook uiteindelik die verwysingsraamwerk vir die ontleding en interpretasie (Mouton & Marais 1989:103).

Hy sê verder dat die deduktiewe strategie tipies is van veral hipotese-toetsende en ook verklarende studies.

In teenstelling met die deduktiewe strategie begin die navorser in die **induktiewe** strategie met geen eksplisiete konseptuele raamwerk nie maar met bloot algemene hipoteses of vermoedens wat die navorsing breedweg lei. Die navorser moet uiteindelik deur indringende studie van die data probeer om verbande, samehange of patrone daarin bloot te lê. Die induktiewe strategie word veral gebruik in hipotese-genererende studies en studies wat meer verkennend van aard is Mouton en Marais (1989:103). Deduktiewe en induktiewe strategieë sluit mekaar nie noodwendig uit nie.

In hierdie studie is beide deduktief en induktief te werk gegaan. **Deduktief** in 'n meer losse sin deur navorsingsvrae (in teenstelling met hipoteses) te stel om bestaande teorieë en insigte soos in die vakliteratuur weerspieël binne 'n bepaalde konseptuele raamwerk te toets en **induktief** deur sommige van die metodes wat gebruik is in die indringende ontleding van die data in 'n poging om assosiasies of patrone daarin aan te toon.

Beskrywende statistiek is gebruik om frekwensies van demografiese en verwante veranderlikes asook gebruikertevredenheid en verwante veranderlikes weer te gee. Steekproefresultate is bespreek en moontlike aanleidende faktore is in sommige gevalle aangetoon.

Die **Somer's D-toets** is gebruik om assosiasies tussen enersyds gebruikertevredenheid met die veranderlikes **inligtingsassistent** en **omgewing** en andersyds gebruikertevredenheid met die **inligting** wat ontvang is aan te toon.

'n **Faktoranalise** is deur middel van die R-tegniek van die data gedoen om die interkorrelasies binne 'n stel van veranderlikes ten opsigte van onderskeidelik die **inligtingsassistent**, die **inligting** en die **omgewing** te ontleed.

Patrone van verwantskappe tussen veranderlikes is hierdeur ondersoek. 'n Kleiner aantal samegestelde veranderlikes is verder uit 'n groot groep veranderlikes geïdentifiseer. 'n Addisionele metode, naamlik die **Scree stip** is gebruik om die aantal faktore soos bepaal vir die finale analise te bevestig. 'n Verkorte vraelysmeetinstrument (Bylae J) word op grond van die bevindings van die faktoranalise vir roetinemetings voorgestel.

Die data is aan toetse onderwerp om die metingsgeldigheid en betroubaarheid van die vraelysmeetinstrument te bepaal. Die bevindings hiervan word in 5.2 bespreek.

4.5 DIE WERKLIKE OPNAME

4.5.1 Doel

Die doel van die operasionele fase van die studie was om die konstrukte relevant tot die studie, soos in die konseptualiseringsfase geïdentifiseer, meetbaar te maak. Die konstrukte is naamlik **gebruikertevredenheid**, **interpersoonlike kommunikasie** (met die inligtingsassistent), **bevredigende diens** (in terme van inligting deur die kliënt ontvang) en **fisiese omgewingsinvloede** (op die gesprek tussen die kliënt en die inligtingsassistent).

4.5.2 Steekproeftrekkingsmetode

'n Kombinasie van drie soorte nie-ewekansige steekproeftrekkingsmetodes is gebruik, naamlik die **doelbewuste**, **beskikbaarheids-** en **vrywillige** metode.

Volgens die **doelbewuste metode** word proefpersone op nie-ewekansige wyse gekies op grond van 'n spesifieke eienskap waaroor hulle beskik. Die gemeenskaplike eienskap waaroor die proefpersone in hierdie studie beskik het, was die feit dat hulle almal die algemene inligtingsdienspunt besoek het.

Die **beskikbaarheidsmetode** word gebruik om proefpersone te kies omdat hulle beskikbaar is en geen waarborg kan verskaf word dat die proefpersone verteenwoordigend van die algemene populasie is nie.

Proefpersone wat volgens die **vrywillige metode** gekies is neem vrywillig aan die ondersoek deel. 'n Vrywillige steekproef is nie noodwendig verteenwoordigend van die populasie nie (Frey et al. 1991:134-135).

In teenstelling met die vooraf geselekteerde en opgeleide steekproef in die voorstudie is in die werklike opname gebruik gemaak van bogenoemde kombinasie van metodes om die volgende rede:

Response uit die voorstudie verkry, het op 'n moontlike oorkritiese ingesteldheid as gevolg van **verwagtingseffekte** aan die kant van die vooraf opgeleide respondente gedui. Die doel om werklikheidsgetroue data **vanuit die perspektief van die kliënt** in te samel sou hierdeur verydel word.

In die voortoets is die koverte waarnemingsmetode gebruik om voorsiening te maak vir die uitskakeling van die **proefkonyneffek** by die inligtingsassistent. Na aanleiding van bevindings van die voortoets moes 'n oplossing gevind word om die **verwagtingseffekte** uit te skakel by die ander deelnemer aan die naslaaninteraksie, naamlik die kliënt. Hierdie probleem is opgelos deur genoemde kombinasie van steekproeftrekkingsmetodes asook deur die gebruik van opnamenavorsing sonder koverte waarneming. In die werklike opname word data daarom uit die perspektief van 'n **werklike kliënt** wat nie vooraf opgelei is nie verkry.

Die **prosedure** wat in die steekproeftrekking gevolg is, was soos volg:

- 'n Kort vraelys (Bylae E) is opgestel waarin twee vrae onderskeidelik oor gebruikertevredenheid met die inligting en/of boeke wat verkry is asook die houding van die inligtingsassistent gestel is. Die vraelys het verder een vraag bevat oor die gebruikerkategorie waaronder die betrokke kliënt resorteer en een vraag oor sy bereidwilligheid om 'n vraelys te voltooi oor die diens wat by die inligtingspunt ontvang is.

- Twee persone van 'n buite-instansie is gebruik om op vier verskillende dae in drie opeenvolgende weke in Mei en een dag in Junie, vanaf 08:00 tot 20:00 die kort vraelys by die uitgang van die Unisa Biblioteek deur alle kliënte van die algemene inligtingsdienspunt te laat voltooi. Die dae wat gekies is, was Donderdag (1992.05.14), Woensdag (1992.05.20), Maandag (1992.05.25) en Dinsdag (1992.06.09). Vrydag is nie oorweeg nie omdat die Biblioteek dan om 18:00 sluit en gewoonlik 'n minder besige dag is. Die betrokke tydperk is gekies omdat kliënte uit alle gebruikerkategorieë gewoonlik dan aan die werk is en die moontlikheid om verteenwoordigers van alle kategorieë met verskillende inligtingsbehoeftes in die steekproef in te sluit daardeur verhoog is.

Die vraelys wat as meetinstrument gebruik is, is in 'n koevert uitgedeel aan die kliënte wat aangedui het dat hulle bereid was om dit te voltooi. Hulle is versoek om die voltooide vraelys so gou moontlik in die ingeslote gefrankeerde koevert terug te pos. Die betrokke koevert is aan die Buro vir Universiteitsonderrig geadresseer vanwaar dit persoonlik deur die ondersoeker afgehaal is. Openbaarmaking van response aan biblioteekpersoneel wat per abuis 'n koevert met 'n voltooide vraelys bevat sou oopmaak, is hierdeur uitgeskakel.

Die prosedure wat gevolg is maak daarvoor voorsiening dat die steekproef enige van die verskillende gebruikerkategorieë kon insluit, naamlik Unisa voorgraadse studente, Unisa honneurs/nagraadse diploma-, magister-, doktorale studente, Unisa akademiese personeel, Unisa administratiewe personeel, spesiale lidmaatskaplede en gemeenskapsdienslede.

Die steekproeftrekking is soos ander kliëntopnames in die Unisa Biblioteek by die uitgang van die Biblioteek gedoen wat verhoed het dat inligtingsassistente van die betrokke opname kennis neem. Die moontlikheid van proefkonyneffekte is hierdeur uitgeskakel.

Enige moontlike subjektiewe oordeel in die keuse van respondente aan wie die vraelys uitgedeel moes word, is uitgeskakel omdat die buite-persone nie die kliënte ken nie en ook nie bevooroordeeld was ten opsigte van enige doelstellings van die ondersoek nie. Hulle moes verder die vraelys verskaf aan **alle** kliënte wat die algemene dienspunt besoek het en gewillig was om dit te voltooi.

Vrae oor aspekte van die **inligting** wat deur die respondent ontvang is, soos die akkuraatheid (item 9.1) relevantheid (item 9.2) en akademiese vlak (item 9.5) daarvan, kon in werklikheid eers na behore beantwoord word nadat die respondent die geleentheid gehad het om die inligting deeglik te beskou of te gebruik. Die geleentheid hiervoor is geskep deur die vraelys aan die respondent te gee om tuis te voltooi.

Die probleem van die waarnemer-as-deelnemer-rol wat in die voortoets deur vooraf gekose en opgeleide respondente vertolk is en tot verwagtingseffekte gelei het asook dat in die voortoets van respondente vereis is om 'n interpersoonlike kommunikasietransaksie te beoordeel terwyl hulleself daaraan deelgeneem het, is geneutraliseer deur middel van die steekproeftrekkingsmetode wat vir die werklike opname gebruik is.

'n Werklikheidgetroue situasie is geskep deur die respondent in staat te stel om die interpersoonlike kommunikasietransaksie met die **inligtingsassistent** en ervaring van die **omstandighede** in retrospek te beoordeel - waarskynlik tot op hede die beste metode bekend om interpersoonlike kommunikasie waaraan die persoon self deel gehad het te beoordeel.

4.6 SAMEVATTING

Die empiriese gedeelte van die studie wat ten doel gehad het om die houdings van kliënte ten opsigte van die algemene inligtingsdiens te meet en die rol van interpersoonlike kommunikasie hierin aan te toon, is in hierdie hoofstuk uiteengesit.

Die navorsingsdoelstelling, kenmerke en beperkinge van opnamenavorsing, die vraelys as opnamemeetinstrument en die koverte waarnemingsmetode is aan die hand van 'n literatuurstudie omskryf. Die keuse van die koverte waarnemingsmetode is gemotiveer en die ontwerp van die vraelysmeetinstrument is beskryf.

Die voortoets en bevindings daarvan is bespreek en die data-insamelingstegniek en die werklike opname is beskryf.

Die vertolking van die navorsingdata wat deur middel van die vraelysmeetinstrument ingesamel is, word vervolgens in hoofstuk 5 bespreek.

HOOFSTUK 5: VERTOLKING VAN DIE DATA

5.1 INLEIDING

Die doel van hierdie studie is om die rol van interpersoonlike kommunikasie ten opsigte van die effektiwiteit van die Unisa Biblioteek se algemene inligtingsdiens aan die hand van kliënte se houdings teenoor die diens te ondersoek. In hierdie hoofstuk word die navorsingsdata wat uit die vraelyste wat deur 185 respondente voltooi is, ontleed. Die struktuur van die algemene inligtingsdiens met die belangrikste komponente van elke sleutelprestasiearea op grond waarvan gebruikertevredenheid ondersoek is, word in Figuur 5.1 weergegee. Die sleutelprestasieareas is naamlik skakelingsaktiwiteite, kommunikasievaardighede en kennis van die inligtingsassistent, die inligtings- en naslaandiens en die fisiese omgewing en inhoud van die algemene inligtingsdienspunt.

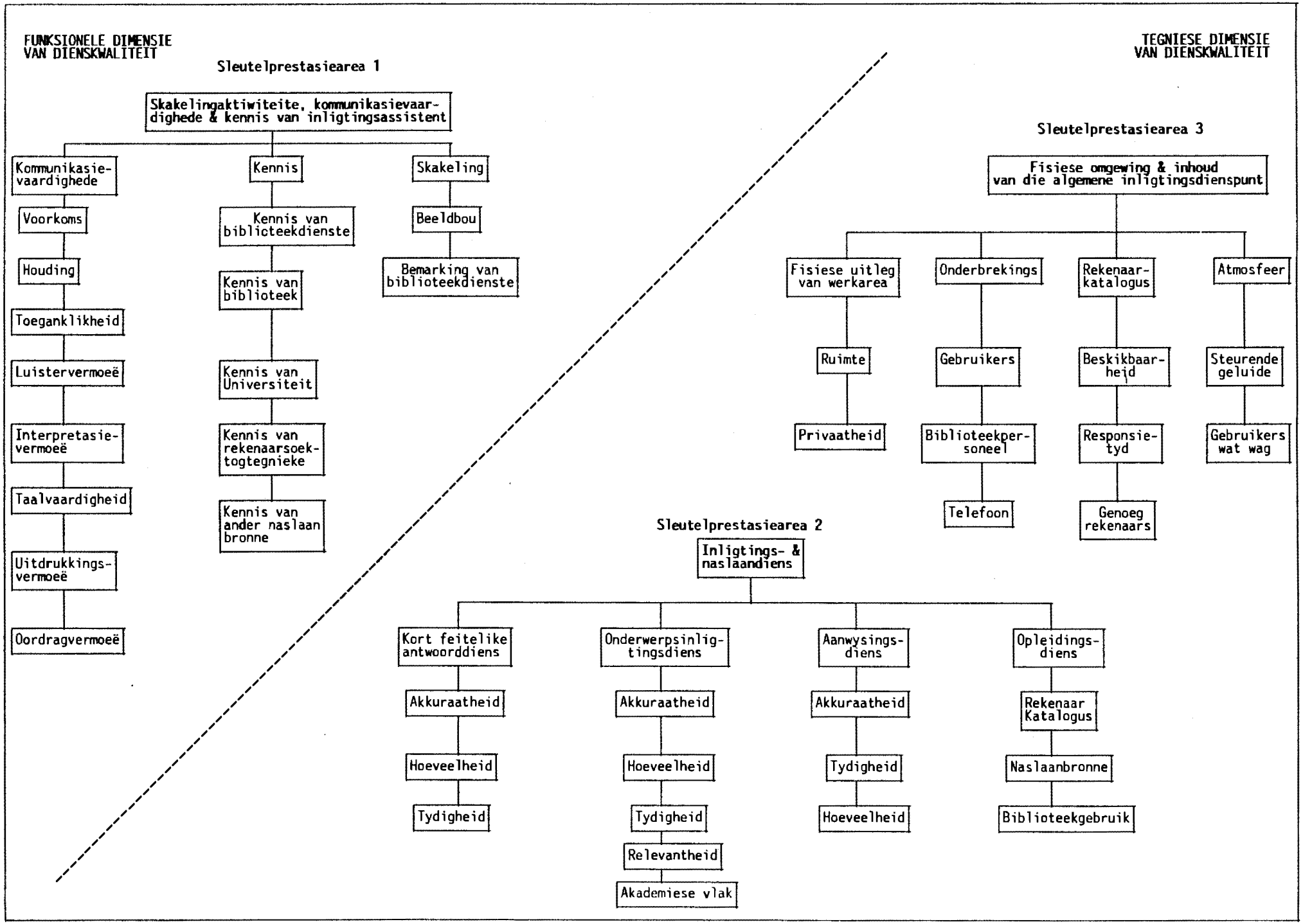
Die bevindings word in drie afdelings van die hoofstuk weergegee. In die eerste afdeling word oorweging gegee aan die **geldigheid** en **betroubaarheid** van die meetinstrument.

In die tweede afdeling word die statistiese ontleding van die navorsingsresultate aan die hand van beskrywende en inferensiële statistiek gerapporteer. Die resultate van die Somer's D-toets wat op die navorsingsdata uitgevoer is, word gerapporteer en vertolk. In die derde afdeling van die hoofstuk word die response op die oopvraag weergegee en vertolk.

5.2 METINGSGELDIGHEID EN BETROUBAARHEID

'n Meetinstrument behoort aan die eise van geldigheid en betroubaarheid te voldoen om werklik van nut te kan wees. Die vraelys wat in die opnamenavorsing in hierdie studie as meetinstrument gedien het, is aan verskeie toetse onderwerp om die geldigheid en betroubaarheid daarvan te verseker.

Figuur 5.1: Funksionele en tegniese dimensies van die dienskwaliteit van die algemene inligtingsdiens



Figuur 5.2: Demografiese en verwante veranderlikes (Vraelys Deel 1)

Biblioteekgebruik

A. Datum van besoek
B. Tyd van besoek
C. Doel waarvoor inligting benodig is
D. Belangrikheid van inligting
7. Gereeldheid van biblioteekbesoek

Demografie

1. Geslag
2. Ouderdom
3. Huistaal

Opvoedkundige en professionele eienskappe

4. Gebruikerkategorie
5. Graad / diploma / NGD en Fakulteit geregistreer
6. Personeel se administratiewe / vakkundige departement

Figuur 5.3: **Gebruikertevredenheid en verwante veranderlikes (Vraelys Deel 2)**

Inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede

1. Houding behulpsaam (*Item 12)
2. Met aandag geluister (Item 13)
3. Korrek geïnterpreteer (Item 14)
4. Gedetermineerd om inligting te vind (Item 15)
5. Houding geduldig (Item 16)
6. Voorkoms professioneel (Item 17)
7. Duidelik gepraat (Item 18)
8. Seker gemaak ek begryp (Item 19)
9. Taal volkome magtig (Item 20)
10. Taal waarin gesprek gevoer is (Item 21)
11. Houding vriendelik (Item 22)
12. My welkom laat voel (Item 23)
13. Instruksies oor gebruik van rekenaar maklik verstaanbaar (Item 24)

Algemene inligtingsdiens

14. Akkuraatheid van inligting (Item 25)
15. Relevantheid van inligting (Item 26)
16. Hoeveelheid inligting (Item 27 + 28)
17. Akademiese vlak van inligting (Item 29 + 30)
18. Resentheid van inligting (Item 31)
19. Aanwysings na boeke, personeel, afdelings (Item 32)
20. Kennis van rekenaarsoektogtegnieke (Item 33)
21. Instruksies oor gebruik van rekenaar (Item 34)
22. Inligting oor naslaanbronne, behalwe rekenaar (Item 35)

Fisiese omgewing van algemene inligtingsdiens

23. Steurende geluide (Item 36)
24. Ander kliënte wat wag (Item 37)
25. Genoeg privaatheid (Item 38)
26. Telefoon steurend (Item 39)
27. Fisiese uitleg van werkarea (Item 40)
28. Atmosfeer by inligtingspunt (Item 41)
29. Onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel (Item 42)
30. Ruimte beskikbaar by inligtingspunt (Item 43)
31. Nie genoeg rekenaars beskikbaar nie (Item 44)
32. Onderbrekings deur ander biblioteekkliënte (Item 45)
33. Stadige responsietyd van rekenaar (Item 46)
34. Rekenaar af (Item 47)
35. Tydsduur vir beantwoording van navraag (Item 48)

Algemene dienskwaliteit

36 Vrymoedigheid om weer navraag te rig (Item 49)
37. Inligting in geheel gesien (Item 50)
38. Manier waarop behandel in geheel gesien (Item 51)
39. Diens in geheel gesien (Item 52)

* Volgorde van items in vraelys

5.2.1 Metingsgeldigheid

Volgens Babbie (1990:133) verwys **geldigheid** na die mate waarin 'n meetinstrument die werklike betekenis van die konstrukte onder bestudering reflekteer. Met ander woorde in hoe 'n mate die veranderlikes in die vraelys (items wat as indikatore dien) werklik meet wat dit veronderstel is om te meet. Vir die doel van hierdie studie is **inhoudsgeldigheid** en **konstrukgeldigheid** gebruik.

- **Inhoudsgeldigheid** verwys na die mate waarin die items die verskeidenheid van betekenisse wat in die konstrukte vervat is, dek (Babbie 1990:134). Omdat bepaling hiervan op subjektiewe oordeel berus, stel Wimmer en Dominick (1994:30) voor dat die subjektiwiteit verminder word deur van kundige menings gebruik te maak. In hierdie studie is menings oor die verteenwoordigendheid van die inhoud van die items tydens die voorstudie van kommunikasiekundiges ingewin. Op grond van response is sekere vrae in die vraelys gewysig en sommiges vervang.

- **Konstrukgeldigheid** word gebaseer op die wyse waarop elke veranderlike korreleer met ander veranderlikes in 'n stelsel van teoretiese verwantskappe soos vervat in die items **in** die meetinstrument (Babbie 1990:134). Wanneer van meerdere items (indikatore) per konstruk gebruik gemaak word kan **faktoranalise** gebruik word om die konstrukgeldigheid van teoretiese konsepte te bepaal. Volgens Mouton en Marais (1989:69) behels faktoranalise basies dat die korrelasies tussen die indikatore ontleed word. Faktoranalise en die resultaat van die ontleding in hierdie studie word verder onder punt 5.5 bespreek.

Wat **eksterne geldigheid** betref is McClure en Hernon (1987:83) van mening dat ondersoekers wat die kwaliteit van inligtingsdienste in 'n spesifieke biblioteek deur middel van die koverte waarnemingsmetode bestudeer nie oordrewe bekommerd oor die eksterne geldigheid van hulle bevindings buite die betrokke biblioteek nie. Hulle haal Krathwohl (1985) soos volg aan:

> The issue, rather, is to maintain a high degree of reliability and internal validity, that is, the study measures what it is supposed to measure within the organization and findings are correct for **that** particular library at that particular time.

5.2.2 Betroubaarheid

Babbie (1990:378) beskryf **betroubaarheid** as:

> That quality of measurement methods that suggests that the same data would have been collected each time in repeated observations of the same phenomenon.

Vir die doel van hierdie studie is die **interne konsekwentheid** van die meetinstrument getoets om die betroubaarheid daarvan te bepaal. Wimmer en Dominick (1994:57) definieer **interne konsekwentheid** soos volg:

> Internal consistency involves examining the consistency of performance among the items composing a scale. If separate items on a scale assign the same values to the concept being measured, the scale possesses internal consistency.

Cronbach α is deur middel van die gemiddelde inter-item korrelasie bereken om die interne konsekwentheid van die vraelys te bepaal.

Die bevinding soos in Tabel 5.1 weergegee dui daarop dat die vraelys hoogs betroubaar is.

Tabel 5.1: Interne konsekwentheid van meetinstrument

Items	Cronbach α Totaal
1. Inligtingsassistent (Items 8.1-8.9; 8.11-8.13)	0,9407
2. Inligting (Items 9.1-9.3, 9.5; 9.7-9.12)	0,8210
3. Fisiese omgewing (Items 10.1-10.12)	0,8651

5.3 BESKRYWENDE STATISTIEK

5.3.1 Demografiese en verwante veranderlikes (Vraelys Deel 1)

Die profiel van die steekproef in terme van die onafhanklike veranderlikes gemeet in Vrae A-D en 1-7 van die meetinstrument word in Tabel 5-2 weergegee. Die response van **voorgraadse studente** en **nagraadse studente en ander** is behalwe in totaal ook apart aangetoon omdat beduidende verskille in sommige gevalle tussen die twee kliëntgroepe in die ontleding voorgekom het.

Tabel 5.2: Steekproefresultate: Demografiese en verwante veranderlikes (Items A-D; 1-7)
A = Totaal respondente B = Voorgraadse studente C = Nagraadse studente en ander

Item / Geskaleerde response	A f	A %	B f	B %	C f	C %	Totaal A	Totaal B	Totaal C
Datum van besoek									
1992-05-14	35	19,0	18	16,3	17	22,9	184*	110*	74*
1992-05-20	56	30,4	35	31,8	21	28,3			
1992-05-25	44	23,9	26	23,6	18	24,3			
1992-06-09	49	26,6	31	28,1	18	24,3			
Tyd van besoek									
Voor 10:00	35	19,1	23	21,1	12	16,2	183*	109*	74*
10:00-13:00	73	39,8	47	43,1	26	35,1			
13:01-13:45	13	7,1	5	4,5	8	10,8			
13:46-16:00	31	16,9	20	18,3	11	14,8			
Na 16:00	31	16,9	14	12,8	17	22,9			
Doel waarvoor inligting benodig is									
Werkopdrag voltooi	98	54,7	86	82,6	12	16	179*	104*	75*
Navorsing	46	25,6	2	1,9	44	58,6			
Boek vir Studie	11	6,1	10	9,6	1	1,3			
Skryf studiebrief/-gids	6	3,3	-	-	6	8			
Skryf referaat	6	3,3	1	0,9	5	6,6			
Soek naslaanwerk	5	2,7	4	3,8	1	1,3			
Inligting vir kind	3	1,6	-	-	3	4			
Soek tydskrif	2	1,1	-	-	2	2,6			
Rekenaaropleiding	1	0,5	1	0,9	-	-			
Boekresensie	1	0,5	-	-	1	1,3			
Belangrikheid van inligting									
glad nie belangrik nie	1	0,5		-	1	1,36	182*	109*	73*
onbelangrik	1	0,5		-	1	1,36			
neutraal	13	7,1	8	7,3	5	6,8			
belangrik	73	40,1	44	40,3	29	39,7			
baie belangrik	94	51,6	57	52,2	37	50,7			

Item / Geskaleerde response	A f	A %	B f	B %	C f	C %	Totaal A	Totaal B	Totaal C
Gereeldheid van biblioteekbesoek									
daagliks	72	38,9	56	50,9	16	21,3	185	110	75
weekliks	48	25,9	22	20,0	26	34,6			
maandeliks	29	15,6	9	8,1	20	26,6			
kwartaalliks	9	4,8	5	4,5	4	5,3			
een keer 'n jaar	2	1,0	2	1,8	-	-			
ongereeld	25	13,5	16	14,5	9	12,0			
Geslag									
manlik	116	63,0	79	72,4)	37	49,3	184*	109*	75
vroulik	68	36,9	30	27,5)	38	50,6			
Ouderdom									
onder 20	19	10,3	19	17,5	-		183*	108*	75
20 - 29	95	51,9	70	64,8	25	33,3			
30 - 39	37	20,2	12	11,1	25	33,3			
40 - 49	24	13,1	7	6,4	17	22,6			
50 - 59	8	4,3	-		8	10,6			
60 - 69	-		-		-				
70 & ouer	-		-		-				
Huistaal									
Afrikaans	53	28,6	11	10,0	42	56,0	185	110	75
Engels	42	22,7	21	19,0	21	28,0			
Nguni	15	8,1	13	11,8	2	2,6			
Sotho	52	28,1	48	43,6	4	5,3			
Ander	17	9,1	14	12,7	3	4,0			
Meer as een taal	6	3,2	3	2,7	3	4,0			
Gebruikerkategorie									
Unisa Voorgraads	110	59,4	110	59,4	88	47,6	198**		
Unisa Magister	14	7,5							
Unisa Doktoraal	8	4,3							
Unisa Honneurs/nagr dipl	16	8,6							
Unisa akademiese per.	27	14,5							
Unisa admin en vakkundige per.	8	4,3							
Spesiale lidmaatskap	11	5,9							
Gemeenskapdiens	-	-							
Ander	4	2,1							
Geregistreerde studente									
graad	138	92,0					150		
diploma	7	4,6							
nie graad doeleindes	5	3,3							
Studente fakulteit geregistreer									
Ekonomiese & Bestuurswetenskap	29	20,1					144*		
Lettere & Wysbegeerte	73	50,6							
Natuurwetenskap	12	8,3							
Opvoedkunde	9	6,25							
Regsgeleerdheid	17	11,8							
Teologie	4	2,7							

Item / Geskaleerde response	A f	A %	B f	B %	C f	C %	Totaal A	Totaal B	Totaal C
Personeel fakulteit									
Ekonomiese & Bestuurswetenskap	1	3,7					27*		
Lettere & Wysbegeerte	17	62,9							
Natuurwetenskap	2	7,4							
Opvoedkunde	2	7,4							
Regsgeleerdheid	1	3,7							
Teologie	4	14,8							
Personeel admin & vakkundige dept									
Buro vir Univ-onderrig	1	12,5					8		
Inst vir Voortgesette Opleiding	1	12,5							
Inst vir Teologiese Navorsing	2	25							
Onderrigtegnologie	1	12,5							
Geboue-admin	1	12,5							
Redaksie	2	25							

* Vermiste data: respondente nie geantwoord nie

** Dertien respondente het elk twee kategorieë aangedui, bv akademiese personeel en magister.

Van die vier opnamedae, het die grootste persentasie van die steekproef (30%) die algemene inligtingsdienspunt op die **Woensdag** besoek terwyl 27% op die Dinsdag, 24% op die Maandag en 19% op die Donderdag van die diens gebruik gemaak het. Daar is geen voor-die-hand-liggende verklaring daarvoor dat die Woensdag heelwat besiger by die dienspunt was nie veral gesien in die lig daarvan dat meer mense die Biblioteek as geheel op die Donderdag besoek het.

Verreweg die grootste persentasie (40%) van die steekproef het die algemene inligtingsdienspunt **tussen 10:00 en 13:00** besoek wat ooreenkom met daaglikse statistiek wat deurgaans gehou word.

Van die 179 respondente wat die **doel van die besoek** aangedui het, het 55% aangedui dat hulle inligting gesoek het om 'n werkopdrag te voltooi en 26% om navorsing te doen. Dit stem ooreen daarmee dat 59% van die respondente in die steekproef voorgraadse studente was.

Twee-en-vyftig persent respondente het aangetoon dat die inligting wat hulle gesoek het vir hulle **baie belangrik** was terwyl dit vir 40% **belangrik** was.

Dit is opvallend dat 51% van die 110 **voorgraadse studente** in die steekproef die Biblioteek **daagliks** besoek terwyl 21% van die 75 **nagraadse studente en ander** kliënte die Biblioteek **daagliks** besoek. Vyf-en-dertig persent van die **nagraadse studente en ander** besoek die biblioteek **weekliks** teenoor die 20% **voorgraadse studente**. Van die totale steekproef besoek 16% die Biblioteek **maandeliks** (11% nagraadse studente en ander en 5% voorgraadse studente).

Daar was 63% **mans** en 37% **vrouens** in die steekproef.

Die grootste persentasie (52%) van die steekproef het in die **ouderdomsgroep** 20 tot 29 jaar geval. Van die 108 **voorgraadse studente** was 65% en van die **nagraadse en ander** groep 33% in hierdie ouderdomsgroep.

Afrikaanssprekendes 29% en Sothosprekendes (28%) was die sterkste in die steekproef verteenwoordig. Engelssprekendes het 23%, Ngunisprekendes 8% en ander 9% van die steekproef uitgemaak. Van die nagraadse studente en ander kliënte was 56% Afrikaanssprekend, 28% Engels-, 3% Nguni- en 5% Sothosprekend. Van die voorgraadse studente was 44% Sothosprekend, 19% Engels-, 12% Nguni- en 10% Afrikaanssprekend.

Unisa voorgraadse studente was die **gebruikerkategorie** wat die beste in die steekproef verteenwoordig was, naamlik 59% terwyl Unisa nagraadse studente (21%) die twee grootste kliëntgroep in die steekproef was. Vyftien persent was Unisa akademiese personeel.

Twee-en-negentig persent van die steekproef was vir 'n **graad** geregistreer. Steekproefresultate toon dat 51% studente in die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte en 20% in die Ekonomiese en Bestuurswetenskappe geregistreer was.

Van die akademiese personeel in die steekproef was 63% aan die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte en 15% aan die Fakulteit Teologie verbonde.

Slegs 4% van die totale steekproef is deur personeel uit die administratiewe en vakkundige departemente verteenwoordig.

5.3.2 Gebruikertevredenheid en verwante veranderlikes (Vraelys Deel 2)

5.3.2.1 Werkswyse met vertolking van data

Met die oog op 'n duidelike onderskeid tussen positiewe en negatiewe response word die twee positiewe en twee negatiewe opsies onderskeidelik deurgaans saam gegroepeer vir doeleindes van bespreking van die steekproefresultate. Weens die feit dat sommige items 'n groot persentasie response op opsie 6 "nie van toepassing nie" opgelewer het wat soms 'n skewe beeld van die werklike aantal respondente weerspieël het, is N_2 (opsie 6 "nie van toepassing nie" uitgesluit) ook bereken en waar van belang in die vertolking van data duidelikheidshalwe met N_1 vergelyk.

Alhoewel "neutraal" (opsie 3) as 'n responsopsie dus nie in die onderstaande bespreking ingesluit word nie, word volledige data van alle response egter as Bylae F, G en H aangeheg.

Verskillende tendense wat tydens die aanvanklike vertolking van data in response van verskillende gebruikerkategorieë geïdentifiseer is het daartoe aanleiding gegee dat die response van die steekproef (N_1) as geheel ook in twee aparte gebruikerkategorieë verdeel is, naamlik **voorgraadse studente** en **nagraadse studente en ander** (akademiese personeel, administratiewe personeel, spesiale lidmaatskaplede, gemeenskapsdienslede en ander). Die groepering is gedoen op grond van gelyksoortige inligtingsbehoeftes en 'n onderskeid tussen die twee kategorieë word in onderstaande bespreking net gemaak waar noemenswaardige verskille voorgekom het.

Daar word vervolgens aandag gegee aan respondente se beoordeling van twee komponente van die interpersoonlike kommunikasieproses tussen die kliënt en die inligtingsassistent by die algemene inligtingsdienspunt, naamlik die **inligtingsassistent** as mededeler en ontvanger van boodskappe en die **inligting** as die boodskap asook aan die **fisiese omgewing** van die inligtingsdienspunt as deel van die **omstandigheidsdimensie** waarbinne die kommunikasie plaasgevind het.

5.3.2.2 Gebruikertevredenheid met inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede (Tabel 5.3)

Die doel van hierdie gedeelte van die meetinstrument was om 'n beoordeling van respondente te verkry van die **inligtingsassistent** se interpersoonlike kommunikasievaardighede in die rol van twee komponente in die kommunikasieprôses, naamlik as **mededeler** en **ontvanger** van boodskappe. Die **effek-** en **doel- en behoeftedimensie** van kommunikasie, die **sosiaalpsigologiese dimensie** van die konteks waarin interpersoonlike kommunikasie plaasgevind het asook die **intersubjektiewe dimensie** van kommunikasie speel 'n rol in die respondent se beoordeling van die inligtingsassistent.

Tabel 5.3: **Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede (Items 8.1-8.9; 8.11-8.13)**

- Negatief = 1 (stem glad nie saam nie) + 2 (stem nie saam nie)
+ Positief = 4 (stem saam) + 5 (stem beslis saam)
* N_1 = 6 (nie van toepassing nie) ingesluit
** N_2 = 6 (nie van toepassing nie) uitgesluit
A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Item	Gebruiker-kategorie	- Negatief		+ Positief		*N_1	**N_2
		% van N_1	% van N_2	% van N_1	% van N_2		
8.1 Houding behulpsaam	A	4,3	4,5	87,0	92,0	185	175
	B	5,4	5,7	88,1	92,3	110	105
	C	2,6	2,8	85,3	91,4	75	70
8.2 Met aandag geluister	A	3,2	3,5	83,7	91,7	185	169
	B	2,7	3,0	82,7	91,0	110	100
	C	4,0	3,1	85,3	92,7	75	69
8.3 Korrek geïnterpreteer	A	2,7	2,9	83,6	92,2	184	168
	B	3,6	3,9	84,5	92,0	110	101
	C	1,3	1,4	82,4	91,0	74	67
8.4 Gedetermineerd om inligting te vind	A	2,7	2,9	77,1	85.0	184	167
	B	3,6	3,9	78,1	85,1	110	101
	C	2,7	3,0	75,6	84,8	74	66
8.5 Houding geduldig	A	3,2	3,5	80,8	88,6	183	167
	B	3,6	4,0	77,9	85,0	109	100
	C	2,7	2,9	85,1	94,0	74	67

Item	Gebruiker-kategorie	- Negatief % van N_1	- Negatief % van N_2	+ Positief % van N_1	+ Positief % van N_2	*N_1	**N_2
8.6 Voorkoms professioneel	A	2,7	2,9	78,8	86,3	184	168
	B	3,6	4,0	77,2	85,0	110	100
	C	1,3	1,4	81,0	88,2	74	68
8.7 Duidelik gepraat	A	2,7	3.0	83,4	90,9	181	166
	B	3,7	4,0	80,3	87,7	107	98
	C	1,3	1,4	87,8	95,5	74	68
8.8 Seker gemaak ek begryp	A	2,1	2,3	78,6	86,2	183	167
	B	0,9	0,9	81,8	88,2	110	102
	C	4,1	4,6	73,9	83,0	73	65
8.9 Taal volkome magtig	A	2,7	2,9	79,3	86,9	184	168
	B	2,7	3,0	78,1	86,0	110	100
	C	2,7	2,9	81,0	88,2	74	68
8.11 Houding vriendelik	A	5,4	5,8	81,4	86,6	183	172
	B	6,4	6,8	79,6	84,3	108	102
	C	4,0	4.2	84,0	90,0	75	70
8.12 My welkom laat voel	A	6,5	7,1	71,0	76,9	183	169
	B	7,4	8,0	73,1	79,0	108	100
	C	5,3	5,7	68,0	73,9	75	69
8.13 Instruksies oor gebruik van rekenaar maklik verstaanbaar	A	5,4	6,9	67,2	86,0	183	143
	B	5,5	6,5	73,1	86,8	108	91
	C	5,3	7,6	58,6	84,6	75	52

Respondente se beoordeling van die inligtingsassistent se **interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede** was oor die algemeen besonder positief soos blyk uit 87% respondente wat die inligtingsassistent as **behulpsaam** ervaar het, 84% wat saamgestem het dat die inligtingsassistent **met aandag geluister** het en die navraag **korrek geïnterpreteer** het en 83% wat saamgestem het dat die inligtingsassistent **duidelik gepraat** het.

Die houding van die inligtingsassistent is verder deur 81% respondente as **geduldig** en **vriendelik** bestempel. Dit is opmerklik dat die inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasievaardighede van **geduldigheid** en **vriendelikheid** redelik verskillend ervaar is deur die twee gebruikerkategorieë, naamlik **geduldigheid** is deur 85% **nagraadse studente en ander** teenoor 78% **voorgraadse studente** positief ervaar. **Vriendelikheid** is deur 84% **nagraadse studente en ander** teenoor 80%

voorgraadse studente ondervind. Indien N_2 se response met bostaande vergelyk word is die verskil in beide gevalle nog groter, naamlik 94% teenoor 85% vir **geduldigheid** en 90% teenoor 84% vir **vriendelikheid**.

Die verklaring hiervoor is waarskynlik omdat die inligtingsassistent terdeë daarvan bewus is dat voorgraadse studente veronderstel is om van die Studieversameling se inligtingspunt gebruik te maak in die opspoor van aanbevole literatuur vir voltooiing van werkopdragte en daarom in besige tye ongeduldig en onvriendelik kan raak wanneer hierdie ekstra navrae beantwoord moet word. Hierdie verklaring word gestaaf deur response op item C oor die **doel** waarvoor die inligting benodig word waar 83% voorgraadse studente aangedui het dat dit vir die voltooiing van 'n werkopdrag was. Volgens 'n respondent in die voorstudie word akademiese personeel vriendeliker as studente by die algemene inligtingsdienspunt ontvang wat verder kan verklaar waarom die inligtingsassistent as vriendeliker deur die nagraadse studente en ander (akademiese personeel ingesluit) ervaar is.

Dat die inligtingsassistent se **voorkoms professioneel** is, dat hy **seker maak dat die kliënt die antwoord begryp het** en dat hy die **taal** waarin die gesprek gevoer is **volkome magtig is**, is deur 79% respondente beaam. Verder het 77% respondente saamgestem dat die inligtingsassistent **gedetermineerd was om die benodigde inligting te vind**.

Indien N_2 se response met bostaande vergelyk word verhoog die positiewe houdingsresponse byna sonder uitsondering aansienlik en geld die verskil tussen response van die twee kliëntgroepe in die meeste gevalle nie meer nie. Ter verklaring van hierdie verskynsel word die twee interpersoonlike kommunikasievaardighede waarop die inligtingsassistent minder positief beoordeel is, naamlik **instruksies oor die gebruik van die rekenaar** (67%) en **my welkom laat voel** (71%) by wyse van 'n voorbeeld bespreek. In beide laasgenoemde gevalle was die **nagraadse studente en ander** se ervaring minder positief as dié van die **voorgraadse studente**, naamlik 59% teenoor 73% en 68% teenoor 73% onderskeidelik.

Indien N_2 se response met bogenoemde vergelyk word was 86% respondente (85% nagraadse studente en ander en 87% voorgraadse studente) van mening dat die **instruksies oor die gebruik van die rekenaar** maklik verstaanbaar was - 'n verhoging in positiewe response van 67% na 86%. Die verklaring

hiervoor is waarskynlik dat die 23 nagraadse studente en ander en die 17 voorgraadse studente wat die opsie "nie van toepassing nie" gekies het, self die rekenaar gebruik het en nie nodig gehad het om instruksies van die inligtingsassistent te ontvang nie. Die respondente wat op die positiewe of negatiewe opsies gerespondeer het en waarskynlik wel instruksies ontvang het se beoordeling daarvan was baie gunstig soos gereflekteer in N_2 se hoë persentasie positiewe response, naamlik voorgraadse studente 87% en nagraadse studente en ander 85%.

In 'n vergelyking tussen N_1 en N_2 in die geval van die item **my welkom laat voel**, verhoog die positiewe response in totaal van 71% na 77% (74% nagraadse studente en ander en 79% voorgraadse studente). Hierdie faktor in die sosiaalpsigologiese dimensie van die konteks waarin die interpersoonlike kommunikasie plaasgevind het bly egter die een waarop die minste positiewe response ontvang is.

Tabel 5.4: Steekproefresultate: Taal waarin gesprek met inligtingsassistent gevoer is (Item 8.10)

A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Item	Geskaleerde response	A		B		C		Totaal		
		f	%	f	%	f	%	A	B	C
8.10 Taal waarin gesprek gevoer is	Afrikaans	42	22,8	9	8,2	33	44,6	184*	110	74*
	Engels	112	60,9	83	75,5	29	39,2			
	Nguni	-	-	-	-	-	-			
	Sotho	4	2,2	4	3,6	-	-			
	Ander taal	1	0,5	1	0,9	-	-			
	Geen gesprek	16	8,7	10	9,1	6	8,1			
	Meer as een taal	9	4,9	3	2,7	6	8,1			

* Vermiste data: Respondent nie vraag beantwoord nie

5.3.2.3 Gebruikertevredenheid met inligting ontvang (Tabelle 5.5; 5.6; 5.7)

Die doel van hierdie gedeelte van die meetinstrument was beoordeling van die **boodskapkomponent** van die kommunikasieproses, naamlik die **inligting** wat deur respondente van die inligtingsassistent ontvang is. Die **doel- en behoeftedimensie** asook die **effekdimensie** van die interpersoonlike kommunikasie wat plaasgevind het, speel 'n belangrike rol in die respondent se beoordeling van die inligting.

Tabel 5.5: Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met inligting ontvang (Items 9.1 - 9.3; 9.5; 9.7 - 9.12)

- Negatief = 1 (baie onbevredigend) + 2 (onbevredigend)
+ Positief = 4 (bevredigend) + 5 (baie bevredigend)
* N_1 = 6 (nie van toepassing nie) ingesluit
** N_2 = 6 (nie van toepassing nie) uitgesluit

A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Item	Gebruiker-kategorie	- Negatief % van N_1	- Negatief % van N_2	+ Positief % van N_1	+ Positief % van N_2	*N_1	**N_2
9.1 Akkuraatheid	A	6,0	6,3	80,8	86,0	183	172
	B	6,4	6,7	81,4	84,6	108	104
	C	5,3	5,8	80,0	88,2	75	68
9.2 Relevantheid	A	5,4	5,9	80,2	87,4	182	167
	B	6,4	6,7	80,5	84,4	108	103
	C	4,0	4,6	79,7	92,1	74	64
9.3 Hoeveelheid	A	10,8	11,5	73,3	78,0	184	173
	B	9,1	9,5	75,2	78,0	109	105
	C	13,3	14,7	70,6	77,9	75	68
9.5 Akademiese vlak	A	3,8	4,2	70,8	78,6	182	164
	B	3,6	3,8	74,3	77,8	109	104
	C	4,1	5,0	65,7	80,0	73	60
9.7 Resentheid	A	5,1	5,6	68,7	76,1	176	159
	B	5,7	5,9	66,6	69,3	105	101
	C	4,2	5,1	71,8	87,9	71	58
9.8 Beleid, dienste en prosedures	A	6,0	7,3	62,0	75,8	182	149
	B	7,4	8,2	66,6	74,2	108	97
	C	4,0	5,7	55,4	78,8	74	52
9.9 Aanwysings	A	8,7	9,6	76,3	84,2	182	165
	B	6,4	6,9	79,6	85,1	108	101
	C	12,1	14,0	71,6	82,8	74	64
9.10 Kennis van rekenaarsoektog-tegnieke	A	3,8	4,5	75,8	89,0	182	155
	B	2,7	3,1	80,5	91,5	108	95
	C	5,4	6,6	68,9	85,0	74	60
9.11 Instruksies oor gebruik van rekenaar	A	4,3	5,8	65,0	86,8	183	137
	B	3,6	4,4	70,6	85,5	109	90
	C	5,4	8,5	56,7	89,3	74	47
9.12 Naslaanbronne, behalwe rekenaar	A	13,2	17,2	45,8	59,7	181	139
	B	14,9	18,6	48,5	60,4	107	86
	C	10,8	15,0	41,8	58,4	74	53

In teenstelling met die besonder positiewe beoordeling van die **inligtingsassistent** was respondente oor die algemeen minder positief oor die **inligting** wat van die inligtingsassistent ontvang is. Slegs die **akkuraatheid** (81%) en **relevantheid** (80%) van die inligting is besonder gunstig deur respondente beoordeel.

Alhoewel 73% respondente tevrede was met die **hoeveelheid** inligting wat ontvang is en 71% met die **akademiese vlak** van die inligting, het 'n relatief hoë persentasie eksplisiet ontevredenheid uitgespreek met die **hoeveelheid (11%)** en **akademiese vlak (13%)** (vgl. Tabel 5.6 en 5.7 vir redes wat deur respondente vir ontevredenheid aangevoer is).

Tabel 5.6: Steekproefresultate: Gebruikerontevredenheid met hoeveelheid inligting ontvang (Item 9.4)

1 = te veel 2 = te min 3 = niks gevind nie
A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	N	$\bar{X}$	S
	9.4	**Hoeveelheid**								
A		12	20,0	30	50,0	18	30,0	60	2,1	0,705
B		12	26,0	22	47,8	12	26,0	46	2	0,730
C		-	-	8	57,1	6	42,8	14	2,428	0,513

Tabel 5.7: Steekproefresultate: Gebruikerontevredenheid met akademiese vlak van inligting ontvang (Item 9.6)

1 = te gevorderd 2 = te elementêr
A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	N	$\bar{X}$	S
	9.6	**Akademiese vlak**						
A		28	71,7	11	28,2	39	1,282	0,455
B		25	73,5	9	26,4	34	1,264	0,447
C		3	60,0	2	40,0	5	1,4	0,547

Ten spyte van die 76% positiewe response oor die inligtingsassistent se **aanwysings** na waar boeke en/of personeel of afdelings gevind kon word, het 'n relatief hoë persentasie nagraadse studente en ander (12%) teenoor

voorgraadse studente (6%) negatief hieroor gerespondeer. Indien N_2 se response hiermee vergelyk word is beide die positiewe en negatiewe response hoër as vir N_1, naamlik nagraadse studente en ander 83% positief en 14% negatief en voorgraadse studente 85% positief en 7% negatief. Alhoewel nie verklaar kan word waarom 'n redelike groot aantal respondente die **aanwysings** negatief beoordeel het nie is dit belangrik dat dié respondente wat wel **aanwysings** van die inligtingsassistent ontvang het grotendeels positief daaroor gerespondeer het.

Die inligtingsassistent se **kennis van rekenaarsoektogtegnieke** vir spesifieke inligting is deur 76% respondente positief beoordeel. Die groot persentasieverskil vir positiewe response tussen die twee gebruikerkategorieë wat beide N_1 en N_2 betref is in hierdie geval opmerklik, naamlik **voorgraadse studente** 81% van N_1 en 92% van N_2 teenoor **nagraadse studente en ander** 69% van N_1 en 85% van N_2. Die groot persentasieverskil in positiewe response wat N_1 betref is waarskynlik daarin geleë dat 19% **nagraadse studente en ander** nie op die betrokke item gereageer het nie. Die verskil wat N_2 betref kan moontlik enersyds daaraan toegeskryf word dat bevrediging van **nagraadse studente en ander** respondente se inligtingsbehoeftes moeiliker soektogtegnieke vereis as dié van **voorgraadse studente** en andersyds dat **nagraadse student en ander** waarskynlik tot 'n groter mate rekenaargeletterd is as **voorgraadse studente** en daarom meer krities ingestel kan wees ten opsigte van soektogtegnieke.

Die **resentheid** van die inligting wat ontvang is het 'n positiewe respons van 69% respondente ontvang.

Instruksies oor die gebruik van die rekenaar is deur 65% respondente positief beoordeel. Die groot persentasieverskil positiewe response tussen **voorgraadse studente** (71%) en **nagraadse studente en ander** (57%) kan waarskynlik verklaar word deur die response van N_2 met bogenoemde te vergelyk, naamlik 86% en 90% positiewe response onderskeidelik vir die twee kategorieë kliënte. Die feit dat 36% **nagraadse studente en ander** die opsie "nie van toepassing nie" gekies het, dui waarskynlik daarop dat hierdie respondente reeds die rekenaar selfstandig kan gebruik en nie **instruksies** van die inligtingsassistent verlang het nie. Die oorgrote meerderheid respondente wat wel **instruksies** ontvang het, het positief daarop gereageer (vgl. N_2).

Die twee items oor die **inligting** wat ontvang is wat die minste positiewe response ontlok het was inligting oor die Biblioteek se **beleid, dienste en prosedures** (62%) en dié oor **naslaanbronne, behalwe die rekenaar** (46%). Die N_2 response was meer positief, naamlik 76% en 60% onderskeidelik maar nogtans minder positief as dié vir die meerderheid items in die meetinstrument oor die **inligting** wat ontvang is. Die verklaring hiervoor wat die **beleid, dienste en prosedures** betref kan wees dat respondente wel sulke inligting ontvang het maar nie besef het dat dit in die betrokke kategorie inligting tuishoort nie. Die ander moontlikheid is dat dit in die betrokke gevalle onnodig was om hierdie soort inligting te verskaf.

Wat **naslaanbronne, behalwe die rekenaar** betref bestaan die moontlikheid dat die meerderheid inligtingsbehoeftes deur middel van die rekenaardatabasisse bevredig kon word en ander naslaanbronne in daardie gevalle irrelevant kon wees. Die moontlikheid dat inligtingsassistente in 'n mindere mate op die gebruik van naslaanbronne, behalwe die rekenaar ingestel is kan ook nie uitgesluit word nie.

Opsommenderwys kan gesê word dat die **akkuraatheid** en **relevantheid** van die inligting wat ontvang is die aspekte van die inligting is wat tot die grootste mate van gebruikertevredenheid gelei het terwyl inligting oor die **beleid, dienste en prosedures** en oor **naslaanbronne, behalwe die rekenaar** die minste positiewe response tot gevolg gehad het.

5.3.2.4 Gebruikertevredenheid met die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt (Tabel 5.8)

Soos in hoofstuk 3 verduidelik (vgl. 3.2.5.2) vind interpersoonlike kommunikasie nie in 'n lugleegte plaas nie maar wel in 'n sekere konteks wat onder andere 'n **omstandigheidsdimensie** behels. Vir die doel van hierdie studie word met die **fisiese omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt bedoel die **fisiese plek en omstandighede** waarbinne die deelnemers aan die interpersoonlike kommunikasieproses by die betrokke dienspunt hulself bevind het. Alle faktore in daardie omgewing wat 'n invloed op die dinamika van die kommunikasieproses en die betrokke individue se belewing van die kommunikasiegebeure uitgeoefen het is daarom relevant.

In die voorafgaande rapportering is aangedui dat respondente besonder positief teenoor die **inligtingsassistent** (sosiaalpsigologiese dimensie) en oorwegend positief teenoor die **inligting** (doel- en behoefte- en effekdimensie) gereageer het.

In die onderstaande bespreking sal aangetoon word dat die **fisiese omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt (omstandigheidsdimensie) en die invloed daarvan op die gesprek tussen die kliënt en die inligtingsassistent minder positief beoordeel is as die **inligtingsassistent** en die **inligting** onderskeidelik.

Tabel 5.8: **Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt (Items 10.1 - 10.12)**

- Negatief = 1 (stem glad nie saam nie) + 2 (stem nie saam nie)
+ Positief = 4 (stem saam) + 5 (stem beslis saam)
* N_1 = 6 (nie van toepassing nie) ingesluit
** N_2 = 6 (nie van toepassing nie) uitgesluit
A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente
Let wel, vir vrae 10.1; 10.2; 10.4; 10.7; 10.9-10.12 is:
- Negatief = 4 (stem saam) + 5 (stem beslis saam)
+ Positief = 1 (stem glad nie saam nie) + 2 (stem nie saam nie)

Item	Gebruiker-kategorie	- Negatief % van N_1	- Negatief % van N_2	+ Positief % van N_1	+ Positief % van N_2	*N_1	**N_2
10.1 Steurende geluide	A	10,3	11,8	64,6	74,3	184	160
	B	9,1	10,7	64,2	75,2	109	93
	C	12,0	13,4	65,3	73,1	75	67
10.2 Ander kliënte wat wag	A	10,3	12,2	66,1	78,0	183	155
	B	11,0	12,9	64,2	75,2	109	93
	C	9,4	11,2	68,9	82,2	74	62
10.3 Genoeg privaatheid	A	14,8	17,3	53,2	62,1	182	156
	B	16,6	19,3	48,1	55,9	108	93
	C	12,1	14,2	60,8	71,4	74	63
10.4 Telefoon steurend	A	18,6	25,9	43,4	60,3	182	131
	B	20,3	25,8	46,2	58,8	108	85
	C	16,2	26,0	39,1	47,8	74	46
10.5 Fisies uitleg van werkarea	A	9,8	10,7	64,8	70,6	182	167
	B	11,1	12,1	65,7	71,7	108	99
	C	8,1	8,8	63,5	69,1	74	68
10.6 Atmosfeer by inligtingspunt	A	11,4	12,5	67,2	73,6	183	167
	B	10,1	11,1	69,4	75,7	108	99
	C	13,3	14,7	64,0	70,5	75	68

Item	Gebruiker-kategorie	- Negatief % van N_1	- Negatief % van N_2	+ Positief % van N_1	+ Positief % van N_2	*N_1	**N_2
10.7 Onderbrekings	A	9,7	14,5	52,7	78,2	184	124
deur ander	B	11,9	16,6	54,1	75,6	109	78
bib.personeel	C	6,6	10,8	50,6	82,6	75	46
10.8 Ruimte	A	8,1	9,0	71,1	78,9	184	166
	B	10,0	11,0	74,3	81,0	109	100
	C	5,3	6,0	66,6	75,7	75	66
10.9 Nie genoeg	A	12,5	16,1	54,8	71,1	184	142
rekenaars	B	15,5	19,1	55,9	68,5	109	89
beskikbaar nie	C	8,0	11,3	53,3	75,4	75	53
10.10 Onderbrekings	A	12,9	18,3	50,2	70,9	185	131
deur ander	B	14,5	19,5	50,9	68,2	110	82
bib.kliënte	C	10,6	16,3	49,3	75,5	75	49
10.11 Stadige respon-	A	26,6	32,8	43,4	53,6	184	149
sietyd van	B	21,1	25,8	50,4	61,7	109	89
rekenaar	C	34,6	43,3	33,3	41,6	75	60
10.12 Rekenaar af	A	9,7	15,2	48,9	76,2	184	118
	B	4,5	6,4	59,6	84,4	109	77
	C	17,3	31,7	33.3	60,9	75	41

Die hoeveelheid **ruimte** beskikbaar by die algemene inligtingsdienspunt het die hoogste positiewe houdingsrespons in hierdie gedeelte van die meetinstrument uitgelok, naamlik 71%, terwyl 67% respondente die **atmosfeer** as bevorderlik vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent ervaar het.

Ander kliënte wat gewag het om gehelp te word en **steurende geluide** in die omgewing van die inligtingsdienspunt is deur 66% en 65% respondente onderskeidelik nie as 'n negatiewe invloed op die gesprek met die inligtingsassistent ondervind nie. Die **fisiese uitleg van die werkarea** is deur 65% respondente as bevorderlik vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent ervaar.

Bogenoemde vyf faktore in die **fisiese omstandighede** waarbinne die interpersoonlike kommunikasie met die inligtingsassistent plaasgevind het is dus deur 'n redelike persentasie respondente positief ervaar.

In teenstelling met bogenoemde response het slegs 53% respondente ervaar dat daar **genoeg privaatheid** was om die navraag ongehinderd aan die inligtingsassistent te kon stel asook dat **onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel** nie steurend was nie.

Omstandigheidsfaktore in die fisiese omgewing van die inligtingsdienspunt wat min positiewe houdingsresponse uitgelok het was beantwoording van die **telefoon** deur die inligtingsassistent tydens die gesprek (43%), **nie genoeg rekenaars beskikbaar nie** (55%), **onderbrekings deur ander biblioteekkliënte** (50%), **stadige responsietyd** van die rekenaar (43%) en die **rekenaar was af** (49%).

Indien respondente wat opsie 3 (neutraal) en opsie 6 (nie van toepassing nie) gekies het buite rekening gelaat word, met ander woorde indien N_2 se response nie vertolk word nie, het 'n hoë persentasie respondente sommige omstandigheidsfaktore eksplisiet as steurend of nadelig vir die gesprek met die inligtingsassistent ervaar, naamlik die **telefoon** (26%), **stadige responsietyd van die rekenaar** (33%), **onderbrekings deur ander kliënte** (18%), **nie genoeg privaatheid nie** (17%), **nie genoeg rekenaars beskikbaar nie** (16%), **rekenaar was af** (15%) en **onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel** (15%).

Indien N_2 se response wel vertolk word is die aansienlike verskil tussen die verskillende kliëntgroepe se persentasie negatiewe response ten opsigte van sekere omstandigheidsfaktore opmerklik. Ten opsigte van die **stadige responsietyd van die rekenaar** het 43% nagraadse studente en ander teenoor 26% voorgraadse studente hierdie faktor as 'n nadelige invloed op die gesprek met die inligtingsassistent ervaar. 'n Moontlike verklaring hiervoor is waarskynlik geleë in die verskillende inligtingsbehoeftes van die twee kliëntgroepe. Nagraadse studente en ander is hoofsaaklik onderwerpgeoriënteerd en voer onderwerpsoektogte uit wat langer kan neem as die outeur- en titelsoektogte wat normaalweg deur voorgraadse studente uitgevoer word in die opsporing van aanbevole en voorgeskrewe boeke.

Ten opsigte van die **rekenaar wat af was** het 32% nagraadse studente en ander teenoor 6% voorgraadse studente hierdie omstandigheidsfaktor as 'n nadelige invloed op die gesprek met die inligtingsassistent beskou. 'n Verklaring vir die groot persentasieverskil tussen die twee groepe is gesoek in die **tyd van besoek** aan die algemene inligtingsdienspunt (vgl. Tabel 5.2) omdat die rekenaar op roetinebasis net na 16:00 vir 'n kort periode van die lug af gaan om die rugsteun vir die studentestelsel te bou en die aanname gemaak is dat die nagraadse studente en ander die inligtingsdienspunt hoofsaaklik na-ure besoek. Van die nagraadse studente en ander groep het 17(23%) teenoor 14(13%) voorgraadse studente die dienspunt na 16:00 besoek. Hierdie verklaring hou egter nie stand nie omdat die grootste aantal, naamlik 26(35%) nagraadse studente en ander die inligtingsdienspunt tussen 10:00 en 13:00 besoek het. Indien in ag geneem word dat N_2 in geval van die groep nagraadse studente en ander wat hierdie item betref uit slegs 41 respondente teenoor die 77 voorgraadse student bestaan het kan die oënskynlike groot persentasieverskil waarskynlik aan die klein getal respondente uit eersgenoemde groep toegeskryf word.

Uit die voorafgaande bespreking van respondente se ervaring van die **fisiese omstandighede** waarin die kliënt met die inligtingsassistent in gesprek getree het is dit duidelik dat sekere omstandigheidsfaktore as nadelig vir die betrokke kommunikasiegebeure beleef is. Opsommenderwys kan gesê word dat die gesprek tussen die kliënt en die inligtingsassistent volgens respondente die nadeligste beïnvloed is deur die **stadige responsietyd van die rekenaar** en **onderbrekings deur die telefoon**.

Tabel 5.9 **Steekproefresultate: Tydsduur vir beantwoording van navraag (Item 11)**

1 = 5 min of minder 2 = 6-10 min 3 = 11-15 min
4 = meer as 15 min 5 = nie van toepassing nie

A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Gebruiker-kategorie	1		2		3		4		5		$\bar{X}$	S	N
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
A	118	64,1	29	15,7	9	4,8	3	1,6	25	13,5	1,847	1,402	184*
B	67	61,4	19	17,4	3	2,7	2	1,8	18	16,5	1,944	1,489	109*
C	51	68,0	10	13,3	6	8,0	1	1,3	7	9,3	1,706	1,260	75

* Vermiste data: Respondent nie vraag beantwoord nie

Tabel 5.10: **Steekproefresultate: Gebruikertevredenheid met algemene inligtingsdiens in die geheel gesien (Items 12-15)**

Item	Geskaleerde response	Aantal (%) A	Aantal (%) B	Aantal (%) C	Gebruikerkategorieë A	Gebruikerkategorieë B	Gebruikerkategorieë C
Vrymoedigheid om weer navraag te rig	Ja	167 94,3	99 94,2	68 94,4	N: 177*	105*	72*
	Nee	10 5,6	6 5,7	4 5,5	$\bar{X}$: 1,056	1,057	1,055
					S: 0,231	0,233	0,230
In geheel tevrede met inligting ontvang	Ja	166 92,7	99 90,8	67 95,7	N: 179*	109*	70*
	Nee	13 7,2	10 9,2	3 4,2	$\bar{X}$: 1,072	1,091	1,042
					S: 0,260	0,289	0,203
In geheel tevrede met behandeling	Ja	169 94,4	101 92,7	68 97,1	N: 179*	109*	70*
	Nee	10 5,5	8 7,3	2 2,8	$\bar{X}$: 1,055	1,073	1,028
					S: 0,230	0,261	0,167
In geheel tevrede met diens van inligtingsassistent	Ja	168 94,9	103 95,4	65 94,2	N: 177*	108*	69*
	Nee	9 5,0	5 4,6	4 5,7	$\bar{X}$: 1,050	1,046	1,057
					S: 0,220	0,211	0,235

* Vermiste data: Respondente nie vraag beantwoord nie

5.4 ASSOSIASIE TUSSEN VERANDERLIKES

Ten einde die navorsingsvraag te beantwoord of daar 'n assosiasie bestaan tussen gebruikertevredenheid met onderskeidelik die **inligtingsassistent** en die **omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt en gebruikertevredenheid met die **inligting** wat ontvang is, is oorweeg om die Ghi kwadraadtoets op die data toe te pas. Aangesien die selfrekwensies egter te klein was, is besluit om die Somer's D-toets wat van toepassing is op data op twee ordinale skale te gebruik om vas te stel of daar 'n beduidende assosiasie bestaan tussen veranderlikes oor die **inligtingsassistent** (items 8.1-8.13) en veranderlikes oor die **inligting** wat deur die kliënt ontvang is (items 9.1-9.12), asook tussen veranderlikes oor die **omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt (items 10.1-10.12) en veranderlikes oor die **inligting** wat deur die kliënt ontvang is.

'n Beduidende assosiasie tussen twee veranderlikes beteken dat die een veranderlike die ander een affekteer. Indien daar 'n beduidende assosiasie bestaan tussen veranderlike A en veranderlike B sal enige verandering in veranderlike A ook verandering in veranderlike B veroorsaak. Byvoorbeeld, in hierdie studie het die Somer's D-toets op die navorsingsdata aangetoon dat daar 'n beduidende assosiasie bestaan tussen die **behulpsaamheid** van die inligtingsassistent (item 8.1) en **akkuraatheid** van die inligting wat deur die kliënt ontvang word (item 9.1). Indien daar verandering in die **behulpsaamheid** sou voorkom sal daar dus ook verandering in die **akkuraatheid** voorkom.

Die resultaat van die Somer's D-toets op die navorsingsdata word vervolgens weergegee en vertolk.

In Tabel 5.11 word 'n beduidende assosiasie met ** aangedui met dien verstande dat hoe groter die Somer's D-waarde is hoe groter is die assosiasie tussen die twee veranderlikes.

Tabel 5.11: **Gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent (Items 8.1-8.9; 8.11-8.13) en die omgewing (Items 10.1-10.12) in assosiasie met tevredenheid met inligting ontvang (Items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.8; 9.10)**

Die 6 punt skaal, soos gegee in Tabel 2, is gereduseer na 'n 3 punt skaal, nl.

1 = onbevredigend 2 = neutraal 3 = bevredigend vir vraag 9
1 = stem saam 2 = neutraal 3 = stem nie saam nie vir vrae 8 en 10.

6 (nie van toepassing nie) is nie in berekening gebring nie.
Minustekens het geen betekenis vir interpretasiedoeleindes nie.

Inligting:	Akkuraatheid	Relevantheid	Hoeveelheid	Akademiese vlak	Resentheid	Beleid, dienste, prosedures	Aanwysings	Rekenaar soektogtegnieke	Rekenaarinstruksies	Naslaanbronne
Item	9.1	9.2	9.3	9.5	9.7	9.8	9.9	9.10	9.11	9.12
Inligtingsassistent										
8.1 behulpsaam	0.511**	0.573**	0.584**	0.380**	0.320**	0.179	0.464**	0.489**	0.413**	0.184
8.2 luister	0.583**	0.623**	0.704**	0.328**	0.379**	0.196	0.394**	0.320**	0.240	0.391**
8.3 interpreteer	0.468**	0.427**	0.470**	0.342**	0.249	0.191	0.242**	0.224	0.050	0.354**
8.4 gedetermineerd	0.395**	0.422**	0.498**	0.293**	0.247**	0.196	0.257**	0.247**	0.181**	0.442**
8.5 geduldig	0.293**	0.305**	0.357**	0.353**	0.479**	0.275**	0.311**	0.246**	0.454**	0.338**
8.6 voorkoms	0.278**	0.336**	0.241**	0.176**	0.357**	0.115	0.232**	0.265**	0.251	0.402**
8.7 praat duidelik	0.496**	0.491**	0.573**	0.221	0.334**	0.204	0.281**	0.273**	0.101	0.213
8.8 seker gemaak ek begryp	0.300**	0.270**	0.409**	0.197	0.138	0.287**	0.341**	0.409**	0.391**	0.476**
8.9 taal magtig	0.277**	0.383**	0.538**	0.262**	0.426**	0.039	0.216**	0.155	0.162	0.216
8.11 vriendelik	0.428**	0.456**	0.448**	0.329**	0.342**	0.278**	0.043	0.181	0.302**	0.138
8.12 welkom laat voel	0.352**	0.357**	0.455**	0.288**	0.302**	0.226**	0.241**	0.230**	0.279**	0.366**
8.13 rek.instruksies	0.249**	0.248**	0.418**	0.314**	0.261**	0.286**	0.468**	0.452**	0.713**	0.250**
Omgewing										
10.1 geluide	0.011	-0.017	-0.103	0.094	-0.018	0.078	-0.075	-0.116	-0.037	0.049
10.2 gebr.wag	0.036	-0.026	-0.103	-0.084	-0.086	-0.088	-0.116	-0.016	-0.106	-0.119
10.3 privaatheid	0.152**	0.178**	0.224**	0.128	0.160**	0.112	0.190**	0.098	0.093	0.219**
10.4 telefoon	0.030	0.008	-0.043	-0.032	0.070	-0.029	-0.071	-0.053	-0.045	-0.051
10.5 werksarea	0.182**	0.195**	0.267**	0.185**	0.210**	0.274**	0.140**	0.094	0.129	0.218**
10.6 atmosfeer	0.258**	0.261**	0.416**	0.209**	0.339**	0.293**	0.234**	0.209**	0.287**	0.314**
10.7 pers.onderbreek	-0.072	-0.077	-0.220**	-0.104	-0.144	-0.164	0.018	-0.057	-0.036	-0.184
10.8 ruimte	0.201**	0.212**	0.249**	0.091	0.314**	0.220**	0.257**	0.152	0.156	0.245**
10.9 nie genoeg rekenaars	-0.117	-0.121	-0.258**	-0.020	-0.321**	-0.087	-0.039	-0.103	-0.078	0.034
10.10 gebr.onderbreek	0.032	-0.004	-0.116**	0.035	-0.078	-0.061	0.075	-0.037	0.015	0.063
10.11 rekenaar stadig	-0.119**	-0.093	-0.146**	0.010	-0.170**	-0.075	-0.115	-0.087	-0.067	-0.125
10.12 rekenaar af	-0.127	-0.150	-0.158	0.078	-0.216**	-0.034	-0.132	-0.123	-0.137	-0.167

** Somer's D > 2 X ASE: Beduidende assosiasie

- **Gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent in assosiasie met gebruikertevredenheid met die inligting ontvang**

In die kruistabulasie van response op vraag 8 (inligtingsassisistent) met vraag 9 (inligting) was die veranderlikes wat die grootste assosiasie (0,713) getoon het, die inligtingsassistent se maklik verstaanbare instruksies oor die gebruik van die rekenaar (item 8.13) en die instruksies (inligting) oor die gebruik van die rekenaar (item 9.11). Van die kliënte wat saamgestem het dat die inligtingsassistent se instruksies oor die gebruik van die rekenaar maklik verstaanbaar was het 83% ook aangetoon dat die inligtingsassistent se instruksies oor die gebruik van die rekenaar bevredigend was.

Die veranderlikes wat die tweede hoogste assosiasie (0,704) getoon het was die inligtingsassistent wat met aandag na die navraag geluister het (item 8.2) en die hoeveelheid inligting wat ontvang is (item 9.3). Van die kliënte wat saamgestem het dat die inligtingsassistent met aandag geluister het, het 76% ook aangetoon dat die hoeveelheid inligting wat hulle ontvang het bevredigend was.

Die derde grootste assosiasie (0,623) is bevind met 85% van die kliënte wat saamgestem het dat die inligtingsassistent met aandag na die navraag geluister het (item 8.2) en ook die relevantheid van die inligting tot die doel waarvoor dit benodig was (item 9.2) as bevredigend aangetoon het.

Die inligtingsassistent se behulpsaamheid (item 8.1), luistervermoë (item 8.2), interpretasievermoë (item 8.3), gedetermineerdheid (item 8.4), voorkoms (item 8.6), duidelik praat (item 8.7) en beheer oor die taal (item 8.9) het geen beduidende assosiasie getoon met response oor die inligting wat deur die kliënt ontvang is oor die Biblioteek se beleid, dienste en prosedures nie (item 9.8).

Verder het die inligtingsassistent se luister- en interpretasievermoë, voorkoms, duidelik praat en beheer oor die taal geen beduidende assosiasie getoon met gebruikertevredenheid met die rekenaarinstruksies wat deur die kliënt ontvang is nie.

Daar was wel beduidende assosiasie tussen response op alle veranderlikes rakende die inligtingsassistent en die akkuraatheid, relevantheid en hoeveelheid van inligting wat deur kliënte ontvang is.

Die inligtingsassistent se **geduldigheid**, vermoë om die kliënt **welkom te laat voel** en **maklik verstaanbare instruksies** oor die gebruik van die rekenaar het 'n beduidende assosiasie getoon met **alle** veranderlikes rakende die **inligting** wat deur die kliënt ontvang is.

In die lig van bogenoemde kan gesê word dat daar wel grootliks assosiasie bestaan tussen gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent en gebruikertevredenheid met die veranderlike inligting wat deur die kliënt ontvang word.

- **Gebruikertevredenheid met die omgewing van die inligtingsdienspunt in assosiasie met gebruikertevredenheid met die inligting ontvang**

In die kruistabulasie van response op vraag 10 (omgewing van algemene inligtingsdienspunt) met vraag 9 (inligting) was die veranderlikes wat die grootste assosiasie (0,416) getoon het die **atmosfeer** by die inligtingspunt (item 10.6) en die **hoeveelheid inligting** deur die kliënt ontvang (item 9.3). Van die kliënte wat saamgestem het dat die atmosfeer by die inligtingspunt bevorderlik is vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent het 65% ook aangedui dat die hoeveelheid inligting wat ontvang is bevredigend was.

Die tweede hoogste assosiasie (0,339) was tussen die **atmosfeer** by die dienspunt (item 10.6) en die **resentheid** van die inligting wat ontvang is (item 9.7). Van die kliënte wat saamgestem het dat die atmosfeer by die dienspunt bevordelik was vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent het 62% ook die resentheid van die inligting as bevredigend bestempel.

Wat die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt betref het slegs die veranderlike **atmosfeer by die inligtingspunt** 'n beduidende assosiasie met **alle** veranderlikes rakende die inligting gehad.

Afgesien daarvan dat by items 10.4 **telefoon**, 10.10 **kliënte onderbreek** en 10.11 **rekenaar stadig** bykans geen beduidende assosiasie met gebruikertevredenheid deur die Somer's D-toets aangetoon is nie, is die onderstaande insiggewende bevindings by verdere beskouing van die kruistabulasies gemaak:

- Wat die invloed van **telefoononderbrekings** op die gesprek met die assistent betref het tussen slegs 37% en 54% kliënte die telefoon **nie steurend nie** gevind en die veranderlikes rakende **inligting** as **bevredigend aangedui**. Hierteenoor het tussen 13% en 24% kliënte saamgestem dat die telefoononderbrekings **steurend** was maar die inligting nogtans as **bevredigend** bestempel.

- **Onderbrekings deur ander biblioteekkliënte** is deur tussen 43% en 63% kliënte as **nie steurende nie** gedurende die gesprek met die inligtingsassistent aangetoon en die **inligting** as **bevredigend**. Hierteenoor het tussen 12% en 17% kliënte saamgestem dat onderbrekings deur ander kliënte **steurend** was vir die gesprek maar dat die inligting nogtans **bevredigend** was.

- Die **stadige responsietyd van die rekenaar** het volgens tussen 34% en 63% kliënte **nie 'n nadelige invloed** op die gesprek met die inligtingsassistent gehad nie en die **inligting** was ook vir hulle **bevredigend**. Hierteenoor het tussen 16% en 27% kliënte saamgestem dat die stadige responsietyd van die rekenaar die **gesprek nadelig beïnvloed** het maar dat die inligting nogtans **bevredigend** was.

Wat genoemde drie veranderlikes in die omgewing betref is dit duidelik dat, alhoewel dit deur 'n relatief groot persentasie kliënte as nadelig vir die inligtingstransaksie met die inligtingsassistent ervaar is, dit nie 'n negatiewe invloed op die tevredenheid met die inligting gehad het nie.

Die persentasie kliënte wat die telefoon, onderbrekings deur ander kliënte en die stadige responsietyd van die rekenaar asook alle ander faktore in die omgewing as negatief vir die inligtingstransaksie met die inligtingsassistent ervaar het en tegelykertyd die inligting as onbevredigend bestempel het was besonder laag. Hieruit word afgelei dat genoemde omgewingsfaktore nie 'n beduidende invloed op die gebruikertevredenheid met die inligting gehad het nie.

Genoeg privaatheid om die navraag ongehinderd aan die inligtingsassistent te kon stel (item 10.3) het volgens die Somer's D-toets 'n beduidende assosiasie met ses van die veranderlikes rakende die inligting getoon; **die fisiese uitleg van die werksarea by die inligtingspunt** (item 10.5) met agt van die tien inligtingsveranderlikes en **die hoeveelheid ruimte**

by die inligtingspunt (item 10.8) 'n beduidende assosiasie met sewe van die inligtingsveranderlikes.

Veranderlikes in die **omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt wat volgens die Somer's D-toets **geen** of **enkele** beduidende assosiasies met gebruikertevredenheid met veranderlikes oor die **inligting** gehad het was **steurende geluide** (item 10.1), **ander kliënte wat gewag het** (item 10.2), **onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel** (item 10.7), **nie genoeg rekenaars nie** (item 10.9) en **die rekenaar was af** (item 10.12).

By nadere beskouing van die data het verdere interessante gegewens aan die lig gekom. Die verspreiding van die persentasie gegewens wat bogenoemde veranderlikes in die omgewing as 'n negatiewe invloed op die gesprek met die inligtingsassistent ervaar het maar **nogtans tevrede was met die inligting**, was soos volg:

- steurende geluide (item 10.1): tussen 7% en 12% kliënte nogtans tevrede met die inligting
- onderbrekings deur ander kliënte wat gewag het (item 10.2): tussen 5% en 11% kliënte nogtans tevrede met die inligting
- onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel (item 10.7): tussen 6% en 14% kliënte nogtans tevrede met die inligting
- nie genoeg rekenaars nie (item 10.9): tussen 7% en 14% kliënte nogtans tevrede met die inligting
- die rekenaar was af: tussen 6% en 12% kliënte nogtans tevrede met die inligting

Uit bogenoemde bespreking oor die assosiasie tussen veranderlikes rakende die **inligtingsassistent** en die **omgewing** van die algemene dienspunt, en gebruikertevredenheid met die **inligting** wat ontvang is, kan afgelei word dat die inligtingsassistent 'n groter invloed as die omgewing op gebruikertevredenheid met die inligting gehad het.

Die resultaat van die faktoranalise wat op die navorsingsdata uitgevoer is, word vervolgens gerapporteer en vertolk.

5.5 FAKTORANALISE

5.5.1 Inleiding

Faktoranalise is 'n algemene term vir 'n verskeidenheid van statistiese prosedures wat ontwikkel is vir die ontleding van die interkorrelasies binne 'n stel van veranderlikes. Genoemde verwantskappe word verteenwoordig deur geweegde liniêre kombinasies bekend as faktorladings wat op hulle beurt gebruik word in die ontwikkeling van konstrukte en teorieë. Faktoranalise word in verskillende tegnieke verdeel wat elkeen op 'n spesifieke soort ondersoek van toepassing is. Die R-tegniek wat in hierdie ondersoek gebruik is, faktor 'n stel veranderlikes wat op dieselfde tyd van 'n aantal individue verkry is (Wimmer & Dominick 1994:432).

Faktoranalise is 'n meerveranderlike tegniek wat algemeen en ook in hierdie studie gebruik word met die doel om:

- patrone van verwantskappe tussen veranderlikes te ondersoek;
- data te reduseer;
- die struktuur van 'n verskynsel te ontleed;
- individue, groepe of veranderlikes te klassifiseer of te beskryf;
- metingskale te ontwikkel;
- hipoteses of navorsingsvrae te toets;
- vooraf ondersoeke in nuwe navorsingsvelde te maak; en
- teorieë te ontwikkel
  (Wimmer & Dominick 1994:432)

Met behulp van 'n reeks korrelasiekoëffisiënte van 'n stel veranderlikes is dit moontlik om deur middel van faktoranalise 'n **kleiner aantal samegestelde veranderlikes** uit 'n groot groep veranderlikes te identifiseer. Hierdeur kan die verskynsel wat bestudeer word beter georden en gedefinieer word. Wimmer en Dominick (1994: 436) waarsku egter dat faktoranalise slegs gebruik moet word wanneer 'n navorsingsprojek goed gekonstrueer is. Die tegniek behoort **nie** gebruik te word in 'n poging om 'n slegbeplande studie te red nie aangesien enige matriks van veranderlikes aan faktoranalise onderwerp kan word maar nie noodwendig betekenisvolle resultate sal oplewer nie.

5.5.2 Metode

Die faktoranalises is onderskeidelik gedoen vir die veranderlikes ten opsigte van die ondergenoemde komponente van die inligtingsinteraksie tussen die kliënt en die inligtingsassistent:

- **inligtingsassistent** (items 8.1-8.9; 8.11-8.13);
- **inligting** (items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12); en
- **omgewing** (items 10.1-10.12).

(Vgl. Tabelle 5.12; 5.13; 5.14). Aangesien genoemde drie komponente as aparte eenhede beskou word is afsonderlike faktoranalises op elke komponent gedoen.

- 'n **Interkorrelasiematriks** van al die veranderlikes met mekaar asook die **aanvanklike kommunaliteite beramers** is verkry.

Tabel 5.12: Aanvanklike kommunaliteite beramers: Inligtingsassistent

Veranderlike		Kommunaliteite
Inligtingsassistent		
8.1	behulpsaam	0,6698*
8.2	luister	0,7400
8.3	interpreteer	0,6120
8.4	gedetermineerd	0,7291
8.5	geduldig	0,6536
8.6	voorkoms	0,5174
8.7	praat duidelik	0,5296
8.8	seker gemaak	0,5868
8.9	taal magtig	0,3781
8.11	vriendelik	0,7765
8.12	welkom laat voel	0,7672
8.13	rekenaarinstruksies	0,4849

Tabel 5.13: Aanvanklike kommunaliteite beramers: Inligting

Veranderlike		Kommunaliteite
Inligting		
9.1	akkuraatheid	0,6939*
9.2	relevantheid	0,7007
9.3	hoeveelheid	0,6345
9.5	akademiese vlak	0,5073
9.7	resentheid	0,4823
9.8	beleid, dienste, prosedures	0,2673
9.9	aanwysings	0,5974
9.10	rekenaarsoektogtegnieke	0,4901
9.11	rekenaarinstruksies	0,5396
9.12	ander naslaanbronne	0,3962

* Onderstreping dui op veranderlikes wat hoog met mekaar gekorreleer het.

Tabel 5.14: Aanvanklike kommunaliteite beramers: Fisiese omgewing

Veranderlike		Kommunaliteite
Fisiese omgewing		
10.1	steurende geluide	0,4094
10.2	ander kliënte wat wag	0,4836
10.3	privaatheid	0,2454
10.4	telefoon	0,3470
10.5	uitleg van werkarea	0,5261
10.6	atmosfeer	0,5735
10.7	personeel onderbreek	0,3790
10.8	ruimte	0,5232
10.9	nie genoeg rekenaars	0,2175
10.10	kliënte onderbreek	0,3495
10.11	rekenaar stadig	0,5797
10.12	rekenaar af	0,4988

Uit die bostaande tabelle kan gesien word dat sekere veranderlikes hoër met mekaar korreleer as met ander en daarom as minder verwant aan dié waarmee laer gekorreleer is beskou kan word. Voorbeelde hiervan (onderstreep in tabelle 5.12 en 5.13) is die volgende:

Inligtingsassistent

8.1	behulpsaam
8.2	luister
8.3	interpreteer
8.4	gedetermineerd
8.5	geduldig
8.11	vriendelik
8.12	welkom laat voel

Inligting

9.1	akkuraatheid
9.2	relevantheid
9.3	hoeveelheid

Geen kommunaliteite ten opsigte van die **omgewing** van die inligtingsdienspunt het hoog met mekaar gekorreleer nie.

Genoemde kommunaliteite wat hoog met mekaar gekorreleer het dui daarop dat dieselfde konstruk daardeur gemeet word. Met die oog op die ontwerp van 'n finale meetinstrument behoort oorweeg te word om **een nuwe vraag** te formuleer om genoemde kommunaliteite in elk van die onderskeie afdelings van die vraelys te vervang.

- Die Kaiser-Guttman-kriterium is vervolgens gebruik om te bepaal hoeveel faktore gebruik moes word vir die finale analise. Volgens hierdie kriterium word slegs dié faktore met 'n eiewaarde van groter as een as gemeenskaplike faktore beskou (Child 1970:43).

Eiewaarde (eigenvalue) word deur Wimmer en Dominick (1994:475) beskryf as:

> Sum of the squared elements in an eigenvector; total variance

Polit-O'Hara en Hungler (1983:550) definieer **eiewaarde** as:

> Values equal to the sum of the squared weights for each factor

In die geval van die veranderlikes ten opsigte van die **inligtingsassistent** was net een eiewaarde groter as een, naamlik item 8.1: **behulpsaam** (vgl. Tabel 5.15).

Tabel 5.15: **Eiewaardes van aanvanklike faktoranalise: Inligtingsassistent**

Veranderlike		Eiewaarde
Inligtingsassistent		
8.1	behulpsaam	6,2640
8.2	luister	0,6494
8.3	interpreteer	0,4902
8.4	gedetermineerd	0,2916
8.5	geduldig	0,1545
8.6	voorkoms	0,1165
8.7	praat duidelik	0,0454
8.8	seker gemaak ek begryp	0,0069
8.9	taal magtig	-0,0713
8.11	vriendelik	-0,1440
8.12	welkom laat voel	-0,1771
8.13	rekenaarinstruksies verstaanbaar	-0,1804

Wat die **inligting** betref, was ook net een eiewaarde groter as een, naamlik item 9.1: **akkuraatheid** (vgl. Tabel 5.16).

Tabel 5.16: **Eiewaardes van aanvanklike faktoranalise: Inligting**

Veranderlike		Eiewaarde
Inligting		
9.1	akkuraatheid	4,5992
9.2	relevantheid	0,8628
9.3	hoeveelheid	0,3694
9.5	akademiese vlak	0,0887
9.7	resentheid	-0,0114
9.8	beleid, dienste, prosedures	-0,0199
9.9	aanwysings	-0,0804
9.10	rekenaarsoektogtegnieke	-0,1347
9.11	rekenaarinstruksies	-0,1589
9.12	ander naslaanbronne	-0,2052

Die eiewaardes van twee veranderlikes ten opsigte van die **fisiese omgewing** naamlik **steurende geluide** (item 10:1) en **ander kliënte wat wag** (item 10.2) was groter as een (vgl. Tabel 5.17).

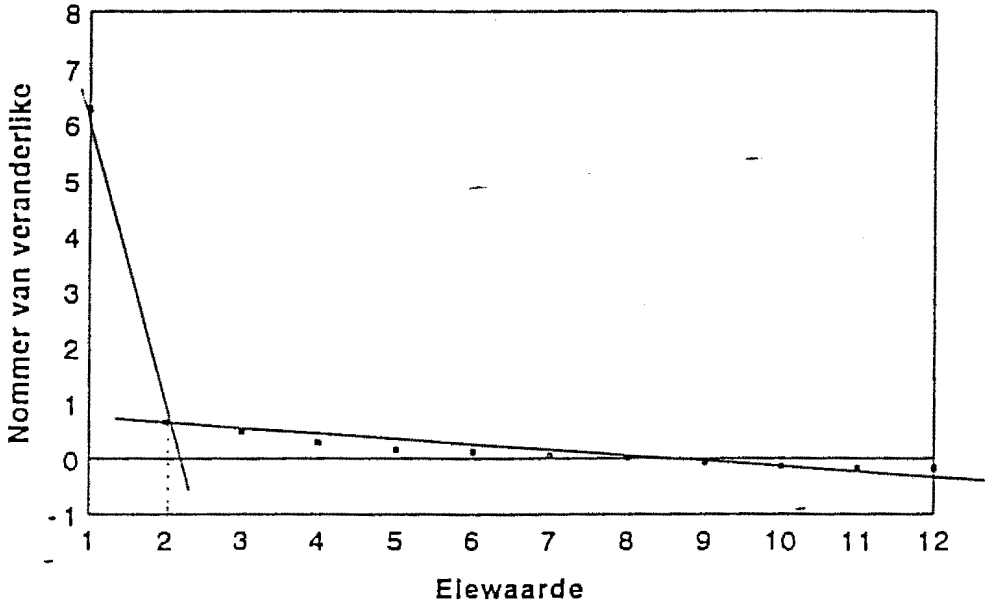
Tabel 5.17: Eiewaardes van aanvanklike faktoranalise: Fisiese omgewing

Veranderlike		Eiewaarde
Fisiese omgewing		
10.1	steurende geluide	3,4614
10.2	ander kliënte wat wag	1,2322
10.3	privaatheid	0,8504
10.4	telefoon	0,1937
10.5	uitleg van werkarea	0,1830
10.6	atmosfeer	0,1054
10.7	personeel onderbreek	0,0072
10.8	ruimte	-0,0484
10.9	nie genoeg rekenaars	-0,1474
10.10	kliënte onderbreek	-0,2123
10.11	rekenaar stadig	-0,2342
10.12	rekenaar af	-0,2578

- 'n Addisionele metode, naamlik die **Scree stip** is ter bevestiging van die bepaling van die aantal faktore vir die finale analise gebruik. In 'n Scree stip word die eiewaardes van die veranderlikes teenoor die aantal oorspronklike veranderlikes geplot. Om te bepaal tot hoeveel faktore die veranderlikes sinvol gereduseer kan word, word twee reguit lyne deur die punte getrek. Die punt op die X-as waar die twee lyne kruis gee 'n aanduiding van hoeveel faktore uit die data gehaal kan word (Du Toit & Barnardt 1993:206).

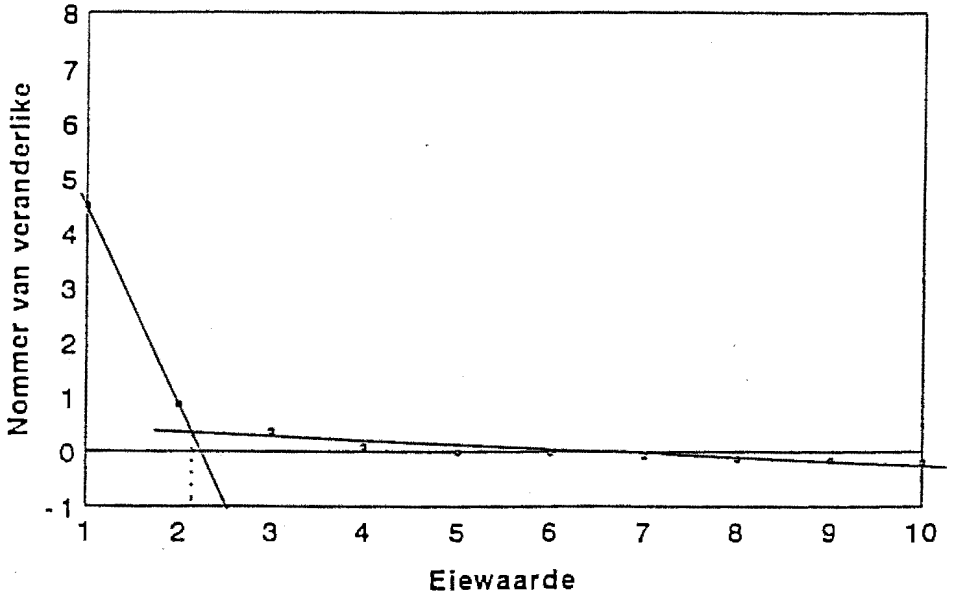
- Die Scree stip het twee faktore vir die veranderlikes ten opsigte van die **inligtingsassistent** (items 8.1-8.9; 8.11-8.13) aangedui (vgl. Figuur 5.4). Daar is aanvaar dat die eiewaarde van 0,6494 (item 8.2 luister) na genoeg aan een is om in totaal met twee faktore te werk.

Figuur 5.4: Scree stip: Aantal faktore vir veranderlikes ten opsigte van die inligtingsassistent (items 8.1-8.9; 8.11-8.13)



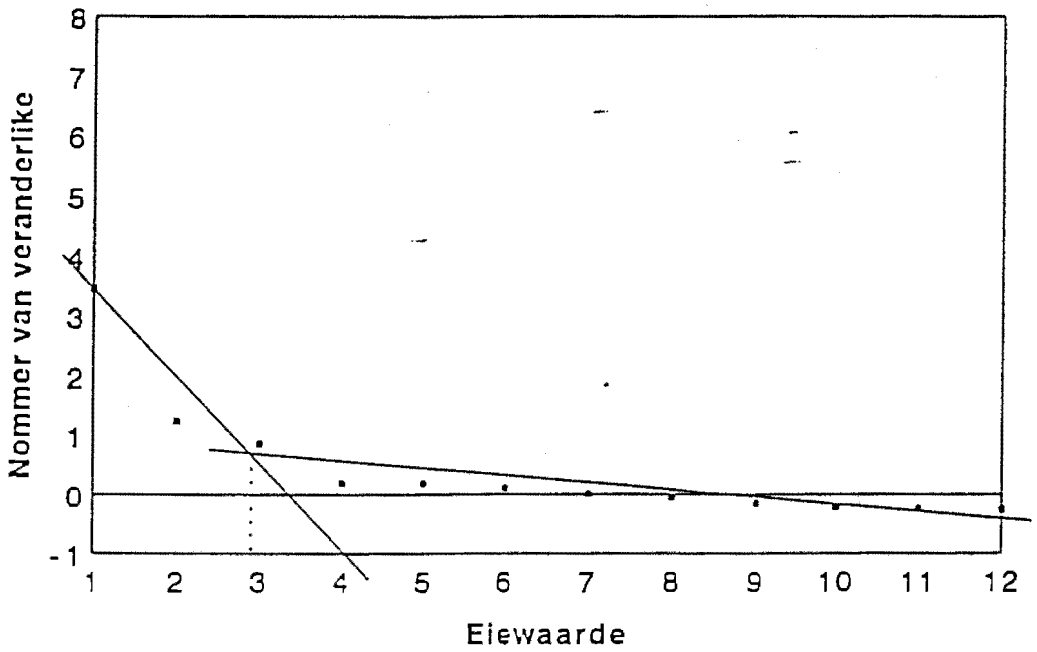
- Die Scree stip het twee faktore vir die veranderlikes ten opsigte van die inligting (items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12) aangedui. Daar is weer eens aanvaar dat met twee faktore gewerk word aangesien die eiewaarde van 0,8628 (item 9.2 relevantheid) na genoeg aan een is.

Figuur 5.5: Scree stip: Aantal faktore vir veranderlikes ten opsigte van die inligting (items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12)



- Volgens die Scree stip kan die veranderlikes ten opsigte van die fisiese omgewing (items 10.1-10.12) in drie faktore ingedeel word. Dit is aanvaar aangesien die eiewaarde van die derde faktor, naamlik 0,8504 (item 10.3 privaatheid) na genoeg aan een is.

Figuur 5.6: Scree stip: Aantal faktore vir veranderlikes ten opsigte van die fisiese omgewing (items 10.1-10.12)



- Die finale lopie vir faktorbepaling

Ten einde 'n finale stel faktorladings te bekom is die faktore volgens die ortogonale-metode geroteer.

Daar bestaan twee hoofklasse vir rotasie van faktore, naamlik die ortogonale- en die oblimin-metodes. Volgens die ortogonale rotasiemetode bly die faktore ongekorreleerd sodat die faktorladings beide regressiegewigte en korrelasiekoëffisiënte is. Daar is besluit om die gewildste metode vir ortogonale rotasie te gebruik, naamlik Kaiser se Varimax-metode.

In faktorontleding word items wat beduidende ladings op 'n bepaalde faktor gee uitgesonder. Daar moet dus op 'n kriterium van beduidenheid besluit word. Die absolute waarde >/0,3/ word algemeen gebruik op voorwaarde dat die steekproef uit ten minste 50 proefpersone bestaan (Child 1970:45). Aangesien 185 proefpersone in die steekproef vir hierdie studie gebruik is kon die waarde van >/0,3/ met veiligheid toegepas word.

Tabelle 5.18 - 5.20 is 'n weergawe van items met beduidende ladings op faktore 1-7.

5.5.3 Interpretasie van faktore

5.5.3.1 Faktor 1: Houding van inligtingsassistent

In faktor 1 is daardie items saamgegroepeer wat vir die kliënt indikatore bevat van die **inligtingsassistent se ingesteldheid** teenoor hom as kliënt asook teenoor sy inligtingsbehoefte (vgl. Tabel 5.18).

Tabel 5.18: Items oor die inligtingsassistent met beduidende ladings op faktor 1 en faktor 2

Veranderlike		Faktor 1	Faktor 2
Inligtingsassistent		Houding	Kommunikasievaardighede
8.2	met aandag geluister	0,8277	-
8.4	gedetermineerd	0,7344	-
8.12	welkom laat voel	0,7137	-
8.6	voorkoms professioneel	0,6772	-
8.11	houding vriendelik	0,6271	-
8.1	houding behulpsaam	0,5636	-
8.5	houding geduldig	-	0,7765
8.8	seker gemaak ek begryp	-	0,6566
8.13	rekenaarinstruksies verstaanbaar	-	0,6308
8.3	korrek geïnterpreteer	-	0,6189
8.9	taal volkome magtig	-	0,5048
8.7	duidelik gepraat	-	0,4855
% Variansie verklaar deur faktor:		30,40%	27,21%

Deur met aandag na die kliënt se navraag te luister (item 8.2); gedetermineerd te wees om die benodigde inligting vir die kliënt te vind (item 8.4); die kliënt welkom te laat voel by die inligtingspunt (item 8.12); 'n professionele voorkoms te weerspieël (item 8.6); en 'n vriendelike (item 8.11) en behulpsame (item 8.1) houding teenoor die kliënt te openbaar dra die inligtingsassistent 'n boodskap aan die kliënt oor ten opsigte van sy houding teenoor die kliënt tydens die inligtingstransaksie.

Faktor 1 is op grond van bogenoemde uiteensetting as die **houding van die inligtingsassistent** geïdentifiseer.

5.5.3.2 Faktor 2: Kommunikasievaardighede van inligtingsassistent

Die inligtingsassistent se vermoë om as effektiewe ontvanger en mededeler van boodskappe op te tree tydens die inligtingstransaksie met die kliënt

vereis sekere interpersoonlike kommunikasievaardighede. Die items wat in faktor 2 saamgegroepeer is bevat indikatore van die inligtingsassistent se **vaardigheid in interpersoonlike kommunikasie** soos vervolgens uiteengesit:

Deur 'n **geduldige houding** tydens hantering van die kliënt se navraag te openbaar (item 8.5) word die kliënt op sy gemak gestel en aangemoedig om sy inligtingsbehoefte so akkuraat as moontlik te omskryf. **Korrekte interpretasie** van die kliënt se navraag (item 8.3) dui daarop dat die inligtingsassistent oor die vermoë beskik om die rol van ontvanger van die kliënt se boodskap suksesvol te vertolk. In die inligtingsassistent se rol as mededeler van boodskappe (verskaffing van inligting) asook as ontvanger van boodskappe word ideaalgesproke vereis dat hy die **taal** waarin die gesprek gevoer word **volkome magtig** moet wees (item 8.9), dat hy **duidelik** kan **praat** (item 8.7) en **maklik verstaanbare instruksies** oor die gebruik van die rekenaar moet kan gee (item 8.13). Ten einde te kan bevestig of die gebruiker sy boodskap suksesvol ontvang het is dit goeie kommunikasiepraktyk van die inligtingsassistent om terugvoer te vra en **seker te maak** dat die kliënt sy **antwoord op die navraag begryp het** (item 8.8).

Faktor 2 is in die lig van bogenoemde as die **kommunikasievaardighede van die inligtingsassistent** geïdentifiseer.

Tabel 5.19: Items oor die inligting met beduidende ladings op faktor 3 en faktor 4

Veranderlike		Faktor 3	Faktor 4
Inligting:		Inligtingsinhoud	Bronintroduksie
9.1	akkuraatheid	0,8213	-
9.2	relevantheid tot doel	0,8173	-
9.3	hoeveelheid	0,7538	-
9.7	resentheid	0,6152	-
9.5	akademiese vlak	0,5467	-
9.9	aanwysings	-	0,7599
9.11	rekenaarinstruksies	-	0,7049
9.12	naslaanbronne, behalwe rekenaar	-	0,6180
9.10	kennis rekenaarsoektogtegnieke	-	0,5880
9.8	biblioteek se beleid, dienste en prosedures	-	0,4924
% Variansie verklaar deur faktor:		29,40%	25,22%

5.5.3.3 Faktor 3: Inligtingsinhoud

Die **inligting** wat tydens die inligtingstransaksie tussen die inligtingsassistent en die kliënt uitgeruil is word as die **boodskap** in die interpersoonlike kommunikasietransaksie tussen hulle beskou. Die items wat in faktor 3 saamgegroepeer is bevat indikatore van die **inhoud** van die inligting wat deur die kliënt van die inligtingsassistent ontvang is gemeet aan die kliënt se spesifieke inligtingsbehoefte.

Die **akkuraatheid** van die inligting (item 9.1) dui op daardie aspek van die inligtingsinhoud wat bepaal of korrekte inligting, en nie verkeerde of foutiewe inligting nie, aan die kliënt verskaf is.

Die **relevantheid** van die inligting **tot die doel waarvoor benodig** (item 9.2) is 'n indikator van die toepaslikheid van die inhoud van die inligting op die bepaalde inligtingsbehoefte van die kliënt.

Die **akademiese vlak** van die inligting (item 9.5) is 'n indikator van die moeilikheidsgraad (ingewikkeld of elementêr) van die inhoud van die inligting soos deur die kliënt beoordeel.

5.5.3.4 Faktor 4: Bronintroduksie

In faktor 4 is daardie items saamgegroepeer wat te make het met verskillende **inligtingsbronne** wat onder die kliënt se aandag gebring word, hetsy deur medium van die gesproke of geskrewe woord of deur medium van gerekenariseerde data.

Die **aanwysings** na waar boeke, personeel of afdelings gevind kan word om bepaalde inligtingsbehoeftes te kan vervul (item 9.9); **instruksies oor die gebruik van die rekenaar** (item 9.11); **inligting oor naslaanbronne** behalwe die rekenaar (item 9.12); die inligtingsassistent se **kennis van rekenaarsoektogtegnieke** vir spesifieke inligting (item 9.10); en die **inligting oor die biblioteek se beleid, dienste en prosedures** (item 9.8) is almal indikatore van maniere waardeur die kliënt se aandag gevestig word op verskillende inligtingsbronne beskikbaar vir bevrediging van sy spesifieke inligtingsbehoefte.

Faktor 4 is derhalwe as **bronintroduksie** geïdentifiseer.

Tabel 5.20: Items oor die omgewing met beduidende ladings op faktore 5-7

Veranderlike		Faktor 5	Faktor 6	Faktor 7
Omgewing:		Gespreksonderbreking deur ander persone	Gespreksbeïnvloeding deur omgewing	Rekenaarfaktore
10.2	ander kliënte wat wag	0,7247	-	-
10.4	assistent beantwoord telefoon	0,6100	-	-
10.1	steurende geluide	0,5469	-	-
10.7	biblioteekpersoneel onderbreek	0,5420	-	-
10.10	ander kliënte onderbreek	0,5208	-	-
10.5	uitleg van werkarea	-	0,7493	-
10.6	atmosfeer	-	0,6627	-
10.8	ruimte	-	0,6440	-
10.3	genoeg privaatheid	-	0,5139	-
10.11	stadige responsietyd van rekenaar	-	-	0,7318
10.12	rekenaar was af	-	-	0,7303
10.9	nie genoeg rekenaars	-	-	0,4000
% Variansie verklaar deur faktor:		17,60%	15,60%	12,99%

5.5.3.5 Faktor 5: Gespreksonderbreking deur ander persone

Items wat in faktor 5 saamgegroepeer is gaan oor onderbreking deur ander persone van die kliënt se gesprek met die inligtingsassistent en is deel van die omstandigheidsdimensie van die betrokke interpersoonlike kommunikasietransaksie. **Ander kliënte wat gewag het** om gehelp te word (item 10.2); beantwoording van 'n **telefoonoproep** deur die inligtingsassistent (item 10.4); **steurende geluide** in die omgewing van die inligtingspunt (item 10.1) wat deur verskeie respondente aan ander kliënte toegeskryf is; onderbrekings deur **ander biblioteekpersoneel** (item 10.7); en onderbreking deur **ander biblioteekkliënte** (item 10.10) is indikatore van steurende invloede van ander persone op die kliënt se inligtingstransaksie met die inligtingsassistent.

Faktor 5 is in die lig van bogenoemde uiteensetting as **gespreksonderbreking deur ander persone** geïdentifiseer.

5.5.3.6 Faktor 6: Gespreksbeïnvloeding deur omgewing

Items oor faktore in die omgewing van die algemene inligtingsdienspunt wat 'n invloed uitoefen op die kliënt se gesprek met die inligtingsassistent is in faktor 6 saamgegroepeer. Genoemde faktore kan

as deel van die omstandigheidsdimensie van die interpersoonlike kommunikasietransaksie tussen die kliënt en die inligtingsassistent beskryf word.

Die **fisiese uitleg van die werkarea** by die inligtingsdienspunt (item 10.5); die **atmosfeer** (item 10.6); die hoeveelheid **ruimte** beskikbaar (item 10.8); asook die mate van **privaatheid** (item 10.3) by die algemene inligtingsdienspunt is almal faktore wat die effektiwiteit van die gesprek tussen die kliënt en die inligtingsassistent nadelig kan beïnvloed of bevorder. Ten einde sy inligtingsbehoefte duidelik aan die inligtingsassistent te kan formuleer is die kliënt sensitief vir die omstandigheid waarbinne hy dit moet doen, byvoorbeeld in 'n vriendelike of onvriendelike atmosfeer, in privaatheid of ten aanhore van ander kliënte of personeel.

Faktor 6 is daarom as **gespreksbeïnvloeding deur omgewing** geïdentifiseer.

5.5.3.7 Faktor 7: Rekenaarfaktore

In faktor 7 is daardie items oor die rekenaar saamgegroepeer wat 'n invloed op die interpersoonlike kommunikasietransaksie tussen die kliënt en die inligtingsassistent kan hê.

Die **stadige responsietyd** van die rekenaar (item 10.11) kan die normale vloei van die inligtingstransaksie tussen die kliënt en die inligtingsassistent nadelig beïnvloed deur die ongemaklikheid, frustrasie en ongeduld wat dit by beide partye tot gevolg kan hê.

Indien die rekenaarkatalogus nie beskikbaar is nie omdat die **rekenaar af** is (item 10.12) is die inligtingsassistent sy belangrikste hulpmiddel ontneem wat by albei partye tot frustrasie en ongeduld kan lei omdat die kliënt se inligtingsbehoefte waarskynlik in die meeste gevalle nie onmiddellik bevredig sal kan word nie. Hierdie toedrag van sake kan 'n nadelige invloed op die gesprek tussen die twee partye hê.

Wanneer daar **nie genoeg rekenaars beskikbaar** is nie (item 10.9) kan dieselfde oorwegings hierbo genoem 'n negatiewe uitwerking op die gesprek tussen die kliënt en die inligtingsassistent hê.

Faktor 7 is in die lig van bogenoemde as **rekenaarfaktore** geïdentifiseer.

5.6 RESPONSE OP OOPVRAAG (Vraelys Deel 3)

Een ongestruktureerde vraag (vraag 16) is in die meetinstrument ingesluit met die doel om respondente aan te moedig om in-diepte menings oor die algemene inligtingsdiens uit te spreek wat moontlik die bevindings uit vertolking van die beskrywende en inferensie statistiek kon aanvul.

Van die 185 voltooide vraelyste wat terugontvang is het 113 (61%) kommentaar op die oopvraag bevat. Sommige respondente het oor meer as een aspek van die diens kommentaar gelewer en 'n verskeidenheid menings oor 25 aspekte van die algemene inligtingsdiens asook oor die biblioteek-diens in die algemeen is van respondente ontlok.

Ontleding van response op die oopvraag is per hand gedoen in teenstelling met die 54 ander veranderlikes wat rekenaarmatig statisties deur middel van die SAS-program getoets is. Response is individueel beoordeel en in een van ses breë kategorieë gegroepeer, naamlik **die inligtingsassistent**, **die inligting**, **die fisiese omgewing**, **die algemene inligtingsdiens in die algemeen**, **die biblioteekdiens in die algemeen** en **spesifieke aspekte van die biblioteekdiens**.

5.6.1 Die inligtingsassistent

Een-en-veertig (36%) van die respondente wat op die oopvraag gereageer het, het kommentaar gelewer oor agt aspekte van die diens wat deur die inligtingsassistent gelewer is. Die kommentaar ten opsigte van die **inligtingsassistent** word gegroepeer volgens die veranderlikes wat ook in die gestruktureerde vrae in die meetinstrument ondersoek is, naamlik die inligtingsassistent se **houding**, **kommunikasievaardighede** en **voorkoms**.

5.6.1.1 Houding

Kommentaar in oopvraagresponse oor die inligtingsassistent se **houding** teenoor die kliënt was oorwegend positief, naamlik 19 (17%) respondente het die inligtingsassistent as **behulpsaam**, ses (5%) as **gedetermineerd** om die verlangde inligting te vind, vier (4%) as **geduldig** in die hantering van die navraag en 14 (12%) as **vriendelik** beskryf. Drie (3%) respondente het aangedui dat die inligtingsassistent hulle **welkom laat voel** het en vier (4%) het die inligtingsassistent se optrede as **professioneel** bestempel.

Hierteenoor het een respondent die inligtingsassistent as **onbehulpsaam**, een as **ongeduldig**, drie (3%) as **onvriendelik** en vier (4%) as "diskriminerend" ervaar.

Die 50 (44%) respondente se positiewe persepsie van die inligtingsassistent se **houding** teenoor die nege (8%) se negatiewe persepsie beaam die oorwegend positiewe persepsie wat deur respondente oor dieselfde aspekte in response op die gestruktureerde vrae geopenbaar is. Dit is egter opmerklik dat respondente in beide die oop en gestruktureerde vrae oor die inligtingsassistent se vermoë om die kliënt **welkom te laat voel** heelwat minder positief was as oor die ander aspekte van die inligtingsassistent se houding.

5.6.1.2 Kommunikasievaardighede

Slegs vier (4%) respondente het menings uitgespreek oor 'n aspek van die inligtingsassistent se kommunikasievaardighede, naamlik een het tevredenheid en drie ontevredenheid te kenne gegee met **instruksies oor die gebruik van die rekenaar**. Uit response op die gestruktureerde vraag 8.13 is bevind dat 123 (67%) respondente positiewe en tien (5%) 'n negatiewe houding oor die **rekenaarinstruksies** uitgespreek het. Daar is nie in die oopvraag kommentaar gelewer nie oor die inligtingsassistent se **luister-**, **interpretasie-**, **artikulasie-** en **taalvermoë** - aspekte waaroor sterk positiewe persepsies bevind is in ontleding van response op die gestruktureerde vrae (vgl. Tabel 5.2).

5.6.2 Die inligting

Slegs drie (3%) van die respondente wat op die oopvraag gereageer het, het kommentaar gelewer oor die **inligting** wat van die inligtingsassistent ontvang is, naamlik een positiewe en twee negatiewe opmerkings. Die positiewe opmerking het oor die inligting in die algemeen gehandel terwyl die een negatiewe respons gegaan het oor **aanbevole boeke** wat volgens die rekenaar op die rak was en nie gevind kon word nie. Laasgenoemde kan moontlik toegeskryf word daaraan dat aanbevole boeke verkeerdelik op die ooprak in plek van in die Studieversameling gesoek is. Die ander negatiewe respons was: "I felt that the librarians assumed I knew a lot more than I did." wat waarskynlik dui op te min inligting wat ontvang is. Die feit dat slegs drie respondente in die oopvraag oor die **inligting** wat ontvang is kommentaar gelewer het is onverklaarbaar aangesien redelikerwys aangeneem kan word dat die **inligting** juis die belangrikste

enkele komponent sou wees in bepaling van gebruikertevredenheid. Verder het response op die gestruktureerde vrae oor die **inligting** wat ontvang is relatief gesproke 'n mindere mate van tevredenheid by kliënte weerspieël.

5.6.3 Die fisiese omgewing

Van die 113 respondente op die oopvraag het 55 (49%) kommentaar gelewer oor 16 verskillende aspekte van die **fisiese omgewing** waarbinne die algemene inligtingsdiens gelewer word. Die kommentaar ten opsigte van die fisiese omgewing is gegroepeer volgens die aspekte wat in die gestruktureerde vrae in die meetinstrument ondersoek is, naamlik **rekenaars**, **steurende geluide**, **ander kliënte**, **uitleg van die werksarea**, **ruimte beskikbaar** en **onderbrekings tydens die gesprek met die inligtingsassistent**. Die doel hiermee was om vergelyking met response op die gestruktureerde vrae te vergemaklik.

5.6.3.1 Rekenaars

Negatiewe kommentaar is oor 'n verskeidenheid aspekte rakende die rekenaars deur 50 (44%) van die respondente gelewer. Vyftien (13%) respondente was ontevrede met die **stadige responsietyd** van die rekenaar, tien (9%) oor **te min rekenaars** en nege (8%) respondente het aangetoon dat hulle behoefte het aan 'n **rekenaaropleidingskursus**. Hierdie kommentaar strook met dié van 49 (27%) en 23 (13%) respondente wat op die gestruktureerde vrae 10.11 en 10.9 onderskeidelik aangetoon het dat die **stadige responsietyd** van die rekenaars en **te min rekenaars** die gesprek met die inligtingsassistent negatief beïnvloed het.

Ontevredenheid met ander aspekte van die rekenaar is soos volg deur respondente uitgespreek: agt (7%) oor **ontsluiting**, vier (4%) oor die **rekenaarprogram** soos die onnodige gebruik van die ENTER-sleutel, twee (2%) oor die feit dat die **rekenaars van die lug af was**, een oor voorgraadse studente die **rekenaars beset** deur daarop te "speel" en een oor **te min drukkers** by die rekenaars. Ontevredenheid met die nadelige invloed wat **rekenaars wat af was** op die gesprek met die inligtingsassistent gehad het word ook deur agtien (10%) respondente weerspieël in die gestruktureerde vraag (10.12).

5.6.3.2 Steurende geluide

"Geraas" deur ander kliënte het heftige beswaar van ses (5%) respondente uitgelok. In aansluiting hierby het 19 (10%) respondente op vraag 10.1 in die meetinstrument aangetoon dat die gesprek met die inligtingsassistent nadelig beïnvloed is deur **steurende geluide** in die omgewing van die algemene inligtingsdienspunt.

5.6.3.3 Ander kliënte

Ontevredenheid is deur twee (2%) respondente uitgespreek omdat hulle moes **wag** terwyl ander kliënte klaar gehelp moes word.

5.6.3.4 Fisiese uitleg van die werksarea

Die behoefte aan **meer stoele** by rekenaars is deur drie (3%) respondente op die oopvraag uitgespreek terwyl 18 (10%) respondente op die ooreenstemmende gestruktureerde vraag 10.5 aangedui het dat die **fisiese uitleg van die werksarea** nie bevorderlik vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent was nie.

5.6.3.5 Ruimte

Die omgewing van die algemene inligtingspunt is deur drie (3%) respondente as "over crowded" bestempel wat ooreenstem met wat deur 15 (8%) respondente op vraag 10.8 geantwoord is, naamlik dat die beskikbare **ruimte** nie bevorderlik is vir 'n **bevredigende** gesprek met die inligtingsassistent nie.

5.6.3.6 Onderbrekings

Kommentaar oor onderbrekings van die kliënt se gesprek met die inligtingsassistent deur die **telefoon** is deur vier (4%) respondente in die oopvraag gelewer. Dat die **telefoon** 'n steurende faktor is word beaam deur die 34 (19%) respondente wat op vraag 10.4 geantwoord het dat die inligtingsassistent se beantwoording van die **telefoon** steurend op die gesprek met die inligtingsassistent ingewerk het. **Onderbrekings deur ander kliënte** het negatiewe kommentaar deur twee (2%) respondente op die oopvraag ontlok wat beaam word deur 24 (13%) respondente op die gestruktureerde vraag 10.10, naamlik dat dit steurend was tydens die gesprek met die inligtingsassistent.

5.6.4 Die algemene inligtingsdiens in die geheel

Positiewe kommentaar oor die **algemene inligtingsdiens in die geheel gesien** is deur 14 (12%) respondente op die oopvraag gelewer wat die gemiddeld 94% positiewe response op vrae 12 tot 15 oor die algemene inligtingsdiens in die geheel gesien onderskryf.

5.6.5 Biblioteekdiens in die algemeen

Positiewe kommentaar oor die biblioteekdiens in die algemeen is deur ses (6%) respondente gelewer terwyl geen ontevredenheid hieroor uitgespreek is nie.

5.6.6 Spesifieke aspekte van die biblioteekdiens

Kommentaar oor spesifieke aspekte van die biblioteekdiens, behalwe die algemene inligtingsdiens, het ontevredenheid by 14 (12%) respondente weerspieël. Aangesien genoemde aspekte, byvoorbeeld dat die jongste tydskrifnommers nie op die rak is nie maar sirkuleer, die behoefte aan 'n gereserveerde SV-versameling en 'n ontspanningslokaal buite die bestek van hierdie studie val word dit nie in besonderhede gerapporteer nie.

5.6.7 Opsomming van response op oopvraag

Opsommenderwys kan gesê word dat kommentaar op die oopvraag, vraag 16 in die meetinstrument, persepsies van hoofsaaklik twee komponente van die algemene inligtingsdiens aan die lig bring, naamlik die hoë mate van **tevredenheid met die inligtingsassistent** en die hoë mate van **ontevredenheid met verskeie aspekte van die fisiese omgewing - veral aspekte rakende die rekenaar.** Genoemde bevindings bevestig die gevolgtrekkings wat gemaak is op grond van response op die gestruktureerde vrae in die meetinstrument.

Na aanleiding van die behoefte aan 'n rekenaaropleidingskursus wat deur nege respondente in die oopvraag uitgespreek is word genoem dat daar nie 'n gestruktureerde vraag hieroor in die meetinstrument gestel is nie omdat biblioteekbeleid ten tye van die studie slegs voorsiening maak vir beperkte opleiding in rekenaarsoektogte as funksie van die algemene inligtingsdiens.

5.7 VOORGESTELDE 16-ITEM VRAELYS VIR METING VAN GEBRUIKERTEVREDENHEID MET DIE ALGEMENE INLIGTINGSDIENS

Die doel van hierdie studie is ondermeer om 'n vraelysmeetinstrument te ontwikkel deur middel waarvan gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek op gereelde grondslag gemeet kan word. 'n Gereduseerde vraelysmeetinstrument word vir die doel voorgestel (Bylae J).

Die inhoud en formaat van die voorgestelde vraelys word gebaseer op bevindings voortspruitend uit die vertolking van opnamedata wat deur middel van die 54-item vraelys in die studie ingesamel is. Motivering vir die voorgestelde wysigings aan die inhoud en formaat van die vraelys word onder punt 5.7.1 aangebied. Die veertien sleutelveranderlikes wat vir die voorgestelde vraelys geïdentifiseer is word in Figuur 5.7 weergegee.

Figuur 5.7: Veertien sleutelveranderlikes vir 'n voorgestelde 16-item vraelysmeetinstrument

Doel van navraag

1. doel waarvoor inligting benodig word

Gebruikerkategorie

2. gebruikerkategorie waaraan respondent behoort

Inligtingsassistent

3. tydsduur vir beantwoording van navraag
4. houding (sosiale vaardighede)
5. kommunikasie (interpersoonlike kommunikasievaardighede)

Inligting

6. inligtingsinhoud
7. hoeveelheid
8. bronintroduksie

Omgewing

9. ander persone
10. fisiese omgewingsfaktore
11. rekenaarfaktore

Algehele dienskwaliteit

12. kwaliteit van dienslewering deur inligtingsassistent in geheel gesien
13. kwaliteit van inligting in geheel gesien
14. omgewing in geheel gesien

5.7.1 Inhoud en formaat van voorgestelde vraelysmeetinstrument

Die voorgestelde vraelysmeetinstrument (Bylae J) verwys na die Algemene inligtingsdiens, Vlak 3, aangesien die betrokke diens tydens die duur van die studie vanaf vlak 4 na vlak 3 in die biblioteek verskuif is.

Die vraag oor die **doel waarvoor die inligting benodig word** (item 1), word behou maar die formaat word gewysig van 'n oop na 'n geslote vraag met opsies verkry uit response op die oopvraag in die hoofvraelys. Tydrowende vertolking van die oopvraag word hierdeur uitgeskakel.

Die vraag oor die **gebruikerkategorie waaraan die respondent behoort** (item 2) word behou met byvoeging van voorbeelde by die spesiale lidmaatskapkategorie om onsekerheid by respondente oor wat die kategorie behels wat in die opname aan die lig gekom het uit te skakel.

'n Nuwe vraag (item 3) word in die vorm van 'n filtervraag bygevoeg om te bepaal of die respondent wel **met die inligtingsassistent oor sy inligtingsbehoefte gepraat het** al dan nie. Hierdie vraag word bygevoeg omdat gemiddeld 9% (18 respondente) opsie 6 **nie van toepassing nie** gekies het by die vrae oor die inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede in die vraelys (items 8.1-8.9; 8.11-8.13). In die vertolking van die data het die vraag ontstaan of respondente wat die opsie **nie van toepassing nie** gekies het inderdaad met die inligtingsassistent gepraat het. Opmerkings op die oopvraag in die hoofvraelys (item 16) bevestig dat sommige respondente geen persoonlike kontak met die inligtingsassistent gehad het nie. Deur middel van die nuwe filtervraag word slegs die respondente wat **ja** geantwoord het versoek om die opvolgvraag te antwoord oor hoe lank die inligtingsassistent geneem het om die navraag te beantwoord.

Bestuursinligting wat deur middel van item 3 ingewin kan word, is byvoorbeeld die aantal respondente wat selfstandig inligting kan verkry asook die verband tussen gebruikertevredenheid of -ontevredenheid met inligting en die raadpleging al dan nie van die inligtingsassistent. Besluite insake personeel- en kliëntopleidingprogramme kan moontlik op grond van genoemde inligting beïnvloed word.

Op grond van die **faktoranalise** wat op die opnamedata uitgevoer is (vgl. 5.5) is die aantal indikatore van gebruikertevredenheid met die konstruk **inligtingsassistent** van 12 na 2 gereduseer, dié met die **inligting** van 10

na 3 en dié met die **omgewing** van 12 na 3.

Indien opnames deur middel van die gereduseerde vraelys op ontevredenheid met 'n sekere komponent van die algemene inligtingsdiens sou dui kan oorweeg word om gedetailleerde vrae oor die betrokke komponent uit die opnamevraelys in 'n daaropvolgende opname in te sluit. Hierdeur kan die spesifieke aard van die probleem geïdentifiseer word met die oog op regstellende optrede. Byvoorbeeld, alhoewel die faktoranalise die **hoeveelhe**id inligting verkry saam met die indikatore oor die **inhoud** van die inligting gegroepeer het, word voorgestel dat dit meer sinvol sal wees om 'n aparte vraag (item 7.2) oor die **hoeveelhe**id inligting verkry in te sluit.

'n Nuwe vraag (item 6) word in die vorm van 'n filtervraag bygevoeg om te bepaal of die respondent **inligting verkry het**. Hierdie vraag word voorgestel omdat gemiddeld 13% (24 respondente) opsie 6 **nie van toepassing nie** gekies het op vrae oor tevredenheid met **inligting wat ontvang is** in die opnamevraelys (items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12). In vertolking van die opnamedata het onsekerheid bestaan of die betrokke respondente wel inligting verkry het. Die doel van item 6 in die voorgestelde vraelys is om bo alle twyfel vas te stel of die respondent wel inligting verkry het. Slegs respondente wat **ja** geantwoord het word versoek om die opvolgvrae oor die inligting te beantwoord. Die bewoording van die vrae oor die inligting in die hoofvraelys word gewysig van **inligting wat aan my verskaf is** en **inligting wat ek ontvang het** na **inligting wat ek verkry het** in die voorgestelde vraelys. Hierdeur word ook voorsiening gemaak vir respondente wat selfstandig, sonder die hulp van die inligtingsassistent daarin geslaag het om hulle inligtingsbehoeftes te bevredig. Die voorstel impliseer dat evaluering van die algemene inligtingsdiens nie alleenlik dienslewering deur die inligtingsassistent nie maar alle hulpbronne tot die kliënt se beskikking vir evaluering in ag behoort te neem. Voorbeelde hiervan is die toeganklikheid van die rekenaarprogram, aanduidings in die rekenaarprogram van waar bronne in die Biblioteek gevind kan word, handleiding by die gebruik van die rekenaar en vloerplanne.

Die 6-punt skaal wat in die opnamevraelys gebruik is vir meting van gebruikertevredenheid met die konstrukte **inligtingsassistent, inligting** en **omgewing** word in die voorgestelde vraelys in die meeste gevalle tot 'n 2-punt skaal gereduseer. Die **nie van toepassing nie** opsies kon uitgeskakel word op grond van die redes vroeër uiteengesit. In die

rekenaarmatige vertolking van die opnamedata is die opsies **stem glad nie saam nie** en **stem nie saam nie**, saamgegroepeer soos ook in die geval van die opsies **stem saam** en **stem beslis saam**, **baie bevredigend** en **bevredigend**, **baie onbevredigend** en **onbevredigend** met die doel om **ontevrede** en **tevrede** respondente te kon onderskei. Die redusering van genoemde opsies word daarom voorgestel ten einde vertolking van die data te vergemaklik.

Daar word verder voorgestel dat die **neutraal**-opsie in die gereduseerde vraelys weggelaat word aangesien dit in die vertolking van die opnamedata onsekerheid oor die presiese bedoeling van die respondente tot gevolg gehad het.

Die opsie **weet nie** is bygevoeg by die twee vrae oor die houding en kommunikasievaardighede van die inligtingsassistent (items 5.1 en 5.2) omdat voorsiening gemaak behoort te word vir respondente wat nie persoonlike kontak met die inligtingsassistent gehad het nie en ook nie 'n indruk daaroor gevorm het nie.

Daar word verder voorgestel dat die opsies van die drie oorhoofse items oor gebruikertevredenheid met dienskwaliteit ten opsigte van die **inligtingsassistent** (item 9), **inligting** (item 10) en **omgewing** (item 11) gewysig word van **ja** en **nee** na 'n gradering van dienskwaliteit op 'n vyfpuntskaal van **swak** na **uitstekend**. Hiermee word beoog om 'n meer spesifieke aanduiding te kry van respondente se evaluering van die diens in die geheel gesien.

Die veranderlikes wat in die opnamevraelys vervat is en in die voorgestelde vraelys weggelaat word is **datum van besoek**, **tyd van besoek**, **belangrikheid van inligting**; die demografiese veranderlikes, naamlik **geslag**, **ouderdom**, **huistaal** asook **waarvoor geregistreer**, **departement waaraan verbonde** en **gereeldheid van biblioteekbesoek**. Genoemde veranderlikes word nie in die voorgestelde vraelysmeetinstrument behou nie aangesien rekenaarmatige toetse wat op die opnamedata uitgevoer is geen assosiasie van die betrokke veranderlikes met tevredenheid of ontevredenheid met die algemene inligtingsdiens aangetoon het nie.

5.8 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die evaluering van die meetinstrument eerstens bespreek. Dit is deur middel van die Cronbach α toets bevind dat die meetinstrument hoogs betroubaar is in terme van interne konsekwentheid terwyl geldigheid met spesifieke verwysing na inhoudsgeldigheid en konstrukgeldigheid geëvalueer is.

Verslag is verder gedoen van die ontleding van die navorsingsdata waarin spesifiek aandag gegee is aan demografiese en verwante veranderlikes, gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie - en verwante vaardighede, inligting ontvang en die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt.

Die bevindings van die Somer's D-toets waaraan die navorsingsdata onderwerp is om beduidende assosiasie tussen die inligtingsassistent en die inligting en beduidende assosiasie tussen die omgewing en die inligting te bepaal is bespreek.

Die resultaat van 'n faktoranalise op die data waardeur die vraelys tot 16 items gereduseer kon word is weergegee en bespreek.

HOOFSTUK 6: OPSOMMING, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

Die primêre doel van hierdie studie is tweeledig, naamlik

- om die rol van **interpersoonlike kommunikasie** in die funksionering van die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek te evalueer; en

- om 'n **kwantitatiewe vraelysmeetinstrument** te ontwikkel waardeur die effektiwiteit van die Unisa Biblioteek se algemene inligtingsdiens aan die hand van gebruikertevredenheid op koste-effektiewe wyse en op gereelde grondslag gemeet kan word.

6.1 OPSOMMING VAN DIE INHOUD

In hoofstuk 1 word die faktore uiteengesit wat as motivering vir hierdie studie dien. Die navorsingsdoelstelling en metodologie van die studie word aangedui. Die probleme wat in die studie onderskei en ondersoek word, word in terme van sewe navorsingsvrae geformuleer. Die beperkinge waarvolgens die omvang van die studie afgebaken is word uiteengesit en die struktuur van die studie word bespreek.

In hoofstuk 2 word kernbegrippe uit die studieveld van die organisatoriese kommunikasie omskryf en teoretiese benaderings tot die studie van organisatoriese kommunikasie word bespreek. Die oopsisteembenadering word in breë trekke toegepas op die akademiese biblioteek as oopsisteem en die noodsaaklikheid vir die akademiese biblioteek om met sy omgewing in voeling te wees word beklemtoon. Die aard en funksies van die akademiese biblioteek word bespreek en veranderlikes met betrekking tot inligtingverskaffing word geïdentifiseer vir die ontwerp van 'n vraelysmeetinstrument vir die meting van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens. Die mening word uitgespreek dat die siening van die funksies van die algemene inligtingsdiens as hoofsaaklik inligtingverskaffing en opleiding in biblioteekgebruik verbreed behoort te word tot insluiting van die produsering van inligtinggeletterde kliënte.

Die aard van **interpersoonlike kommunikasie** in die algemeen en van dié tussen die inligtingsassistent en die kliënt tydens die naslaaninteraksie

in die besonder word in hoofstuk 3 aan die hand van kommunikasiekundige en biblioteek- en inligtingkundige vakliteratuur omskryf en bespreek.

Veranderlikes met betrekking tot interpersoonlike kommunikasie in die naslaaninteraksie wat 'n rol kan speel in gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens word geïdentifiseer vir die ontwerp van 'n vraelysmeetinstrument.

In hoofstuk 4 word die **navorsingsdoelstelling**, kenmerke en beperkinge van **opnamenavorsing**, die **vraelys** as opnamemeetinstrument en die **koverte waarnemingsmetode** aan die hand van 'n literatuurstudie omskryf. Die keuse van koverte waarneming as toepassingsmetode vir die vraelysmeetinstrument word gemotiveer en die data-insamelingstegniek word bespreek. Daar word veral aandag gegee aan die ontwerp van die vraelysmeetinstrument.

Vertolking van die navorsingsdata wat deur middel van die vraelys ingesamel is word in hoofstuk 5 bespreek. Die bevindings word in drie afdelings weergegee, naamlik oorweging van die geldigheid en betroubaarheid van die meetinstrument, statistiese ontleding van die navorsingsresultate en vertolking van die response op die oopvraag in die vraelys. Die struktuur van die algemene inligtingsdiens met die belangrikste komponente van elke sleutelprestasiearea op grond waarvan gebruikertevredenheid met die diens ondersoek is word in Figuur 5.1 weergegee. Op grond van die faktoranalise wat op die navorsingsdata uitgevoer is, is 'n verkorte vraelysmeetinstrument opgestel (vgl. Bylae J). Die inhoud en formaat van die voorgestelde 16-item vraelysmeetinstrument word weergegee en bespreek.

6.2 OORSIG VAN DIE NAVORSINGSBEVINDINGS

Die probleme wat in hierdie studie onderskei en ondersoek word is in 1.3 in terme van sewe navorsingsvrae geformuleer. Op grond van die literatuuroorsig en die empiriese ondersoek wat onderneem is, is sekere bevindings ten opsigte van die navorsingsvrae gemaak wat vervolgens oorsigtelik weergegee word:

Navorsingsvraag 1
Wat is die spesifieke aard en funksies van 'n algemene inligtingsdiens as subsisteem van 'n akademiese biblioteek?

Die algemene inligtingsdiens speel 'n belangrike rol as skakel tussen die akademiese biblioteek en sy eksterne publieke ten opsigte van:

- verskaffing van 'n inligtingsdiens ter ondersteuning van die onderrig- en navorsingsfunksie van die akademiese instelling,
- opleiding ten einde produkte van inligtinggeletterde kliënte te kan lewer,
- beeldbou van die biblioteekdiens en die professionaliteit van die bibliotekaris,
- skepping van geleenthede vir terugvoeringsinsette vanaf eksterne publieke op grond waarvan regstellings onderneem kan word.

Op grond van veranderlikes wat geïdentifiseer is, is 'n struktuur van 'n algemene inligtingsdiens opgestel met aanduiding van funksionele en tegniese dimensies van dienslewering en sleutelprestasieareas waarvolgens 'n vraelysmeetinstrument vir meting van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens ontwerp is.

Navorsingsvraag 2
Watter aspekte van inligtingverskaffing behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek?

Veranderlikes met betrekking tot die inligtingsproduk wat deur die algemene inligtingsdiens aan kliënte gelewer word is geïdentifiseer op grond van die literatuuroorsig in hoofstuk 2 en insigte uit die voorstudie verkry soos in hoofstuk 4 bespreek. Die veranderlikes wat ook in die reeds genoemde struktuur van die algemene inligtingsdiens in die sleutelprestasieareas weerspieël word is volgens die ontleding van die opnamedata as 'n getroue weergawe van aspekte wat gemeet behoort te word bevind.

Navorsingsvraag 3
Wat is die spesifieke aard van die interpersoonlike kommunikasie tussen die inligtingsassistent en die kliënt wat 'n rol speel in die funksionering van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens?

Die komponente en dimensies van interpersoonlike kommunikasie en aspekte van verbale en nieverbale kommunikasie wat 'n rol speel in die

funksionering van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens is in hoofstuk 3 bespreek.

Navorsingsvraag 4
Watter aspekte van interpersoonlike kommunikasie behoort vervat te word in 'n meetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens?

Veranderlikes met betrekking tot interpersoonlike kommunikasie wat in hoofstuk 3 op grond van die literatuurstudie geïdentifiseer is, is in die voorlopige vraelysmeetinstrument vir die voortoets opgeneem en getoets. Op grond van kommentaar deur kommunikasiekundige dosente is sommige veranderlikes bygevoeg en ander weggelaat. Hierdeur is deskundige juriegeldigheid verkry. Uit die voortoets het verder aan die lig gekom dat fyner besonderhede met betrekking tot nieverbale kommunikasie nie geskik is vir insluiting in die meetsinstrument nie omdat die vraelys eers na die besoek aan die algemene inligtingsdienspunt op grond van die respondent se geheue voltooi moes word. Sommige vrae in die voorlopige vraelys kon ook as uitlokvrae beskou word. Byvoorbeeld, *Het die inligtingsassistent oogkontak behou?* Slegs aspekte van interpersoonlike kommunikasie wat volgens die faktoranalise van die navorsingsdata as faktore aangedui is, is in die voorgestelde vraelysmeetinstrument opgeneem.

Navorsingsvraag 5
Bestaan daar 'n assosiasie tussen gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent en gebruikertevredenheid met die inligting wat by die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek ontvang word?

In die vertolking van die navorsingsdata is die Somer's D-toets gebruik om bogenoemde navorsingsvraag te beantwoord. Hiervolgens is 'n beduidende assosiasie bevind tussen gebruikertevredenheid met alle veranderlikes rakende die inligtingsassistent en gebruikertevredenheid met die **akkuraatheid, relevantheid** en **hoeveelheid** inligting wat deur die kliënt by die algemene inligtingsdiens ontvang is. Verder het alle veranderlikes rakende die inligting wat ontvang is 'n beduidende assosiasie getoon met die inligtingsassistent se **geduldigheid, vermoë om die gebruiker welkom te laat voel** en **maklik verstaanbare instruksies oor die gebruik van die rekenaar.**

Navorsingsvraag 6
Bestaan daar 'n assosiasie tussen gebruikertevredenheid met die fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt van die Unisa Biblioteek en gebruikertevredenheid met die inligting wat ontvang word?

In die toepassing van die Somer's D-toets op die navorsingsdata is bevind dat slegs die veranderlike **atmosfeer by die inligtingsdienspunt** 'n beduidende assosiasie toon met alle veranderlikes rakende die inligting wat ontvang is, naamlik **akkuraatheid, relevantheid, hoeveelheid, akademiese vlak, resentheid, beleid en dienste en prosedures, aanwysings, rekenaarsoektogtegnieke, rekenaarinstruksies** en **naslaanbronne.**

Die veranderlike **genoeg privaatheid om die navraag ongehinderd aan die inligtingsassistent te kon stel** het 'n beduidende assosiasie met ses van die tien veranderlikes rakende die inligting ontvang getoon. Die veranderlike die **fisiese uitleg van die werksarea by die inligtingspunt** het 'n beduidende assosiasie met agt van die tien inligtingsveranderlikes getoon en die veranderlike **hoeveelheid ruimte by die inligtingspunt** het 'n beduidende assosiasie getoon met sewe van die inligtingsveranderlikes.

Navorsingsvraag 7
Is die koverte waarnemingsmetode 'n geskikte metode vir die toepassing van 'n vraelysmeetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek?

In die voortoets, soos in hoofstuk 4 beskryf, is die koverte waarnemingsmetode in die tradisionele vorm gebruik vir die toepassing van die voorlopige vraelysmeetinstrument. Die metode het nie aan die verwagtinge voldoen nie omdat 'n werklikheidsgetroue weergawe van die naslaaninteraksie nie bereik is nie. Die respondente was naamlik vooraf opgeleide kliënte wat vooraf opgestelde vrae aan die inligtingsassistent gevra het sonder die medewete van die inligtingsassistent.

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat die koverte waarnemingsmetode nie geskik is vir die toepassing van die vraelysmeetinstrument nie en opnamenavorsing is daarsonder vir die werklike opname gebruik.

Deur in die finale opname te verseker dat beide die inligtingsassistent en die respondent tydens die naslaaninteraksie onbewus gebly het van die opname is na die ondersoeker se mening daarin geslaag om 'n werklikheidsgetroue weergawe van die interpersoonlike kommunikasie-

interaksie te meet. Die reaksies van die respondente en die inligtingsassistente en die vrae wat gevra is was getrou aan die werklikheid.

Die sewe navorsingsvrae wat aan die begin van hierdie studie gestel is, is na die mening van die ondersoeker bevredigend beantwoord.

6.3 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

6.3.1 Gevolgtrekkings

Die beskouing in die vakliteratuur dat interpersoonlike kommunikasie 'n belangrike rol speel in die funksionering van 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens is deur die ontleding van die navorsingsdata in hierdie studie bevestig. Daar is naamlik bevind dat daar 'n beduidende assosiasie bestaan tussen gebruikertevredenheid met die inligtingsassistent en gebruikertevredenheid met die inligting wat deur die kliënt ontvang word. Byvoorbeeld, response rakende die inligtingsassistent se **geduldigheid, vermoë om die kliënt welkom te laat voel** en **maklik verstaanbare instruksies by die gebruik van die rekenaar** het 'n beduidende assosiasie getoon met alle veranderlikes rakende die **inligting** wat deur die kliënt ontvang is, naamlik **akkuraatheid, relevantheid, hoeveelheid, akademiese vlak, resentheid, beleid en dienste en prosedures, aanwysings, rekenaarsoektogtegnieke, rekenaarinstruksies**, en **naslaanbronne**.

Verder is 'n beduidende assosiasie bevind tussen response op alle veranderlikes rakende die inligtingsassistent en response op die veranderlikes **akkuraatheid, relevantheid**, en **hoeveelheid** van die inligting wat deur die kliënt ontvang is.

Die inligtingsassistent is oor die algemeen besonder positief deur respondente geëvalueer terwyl die inligting oorwegend positiewe en die fisiese omgewing minder positiewe response ontlok het. Hierdie bevinding bevestig dat die vraelysmeetinstrument daarin geslaag het om respondente te laat onderskei tussen die funksionele en tegniese dimensies van dienskwaliteit.

Aspekte rakende die rekenaar het die grootste mate van ontevredenheid in respondente se menings weerspieël. Byvoorbeeld, van die 113 respondente wat op die oopvraag gerespondeer het, het 50(44%) negatiewe kommentaar

gelewer oor onder andere die reaksietyd van die rekenaar, te min rekenaars en die behoefte aan 'n rekenaaropleidingskursus. Hierdie kommentaar strook met response op die gestruktureerde vrae. Byvoorbeeld, 49(27%) respondente het aangetoon dat die stadige reaksietyd van die rekenaar en 23(13%) dat te min rekenaars die gesprek met die inligtingsassistent negatief beïnvloed het.

Dit word algemeen aanvaar dat **kultuur** 'n belangrike rol speel in interpersoonlike kommunikasie. In hierdie studie is egter geen assosiasie tussen taalgroepe en gebruikertevredenheid met aspekte van die algemene inligtingsdiens bevind nie. Die vraag ontstaan of genoemde bevinding veroorsaak is omdat die betrokke vraelysmeetinstrument nie ontwerp is om die effektiwiteit van kruiskulturele kommunikasie te toets nie.

Volgens die opnamedata was byvoorbeeld 55% van die voorgraadse komponent van die ontledingseenheid Sotho- en Ngunisprekend en 29% Afrikaans- en Engelssprekend. Van die nagraadse komponent van die ontleningseenheid was slegs 8% Sotho- en Ngunisprekend en 84% Afrikaans- en Engelssprekend. Indien aangeneem word dat die moeilikheidsgraad van inligtingsnavrae wat deur nagraadse studente aan inligtingsassistente gestel word groter eise stel aan die interpersoonlike kommunikasievermoëns van inligtingsassistente in die naslaaninteraksie, kan verwag word dat die diens van oorwegend Afrikaans- en Engelssprekende inligtingsdienspersoneel op grond van genoemde syfers waarskynlik 'n hoë mate van gebruikertevredenheid sou ontlok.

Daar kan egter aangeneem word dat die persentasie nagraadse Sotho- en Ngunisprekende kliënte van die Unisa Biblioteek se algemene inligtingsdiens in die toekoms aansienlik kan vermeerder. Dit kan tot gevolg hê dat kruiskulturele kommunikasieversperrings 'n invloed op die effektiwiteit van die diens kan hê. Indien toenemend Sotho- en Ngunisprekende inligtingsassistente aangestel word kan dieselfde argument ten opsigte van Afrikaans- en Engelssprekende nagraadse kliënte geld.

Bevindings uit vertolking van die navorsingsdata kan dui op 'n klemverskuiwing met betrekking tot die rol van die inligtingsassistent in inligtingverskaffing, naamlik vanaf verskaffing van die antwoorde op inligtingsnavrae na dié van fasiliteerder tussen die kliënt en die inligtingsbron, veral die rekenaar. Hierdie gevolgtrekking word gebaseer op die relatief groot persentasie respondente wat opsie 6 (nie van

toepassing nie) gekies het met betrekking tot die inligtingsassistent se instruksies oor die gebruik van die rekenaar. Die feit dat 36% van die kategorie **nagraadse studente en ander** hierdie respons gelewer het lei tot die afleiding dat heelwat kliënte die rekenaar selfstandig gebruik het sonder die hulp van die inligtingsassistent.

Verder dui response op ander gestruktureerde vrae oor die rekenaar en heelwat kommentaar oor die rekenaar in die oopvraag ook daarop dat daar 'n behoefte by kliënte bestaan om rekenaargeletterd te raak. Die inligtingsassistent se opleidingsvermoëns en -vaardighede wat die gebruik van die rekenaar betref sal daarom waarskynlik toenemend beklemtoon word.

'n Belangrike gevolgtrekking wat uit hierdie studie voortspruit is dat dit moontlik is om die kwalitatiewe konstruk **gebruikertevredenheid** te kwantifiseer en die noodsaaklike insette van die akademiese biblioteek se kliënte oor dienskwaliteit op wetenskaplike wyse in te win.

Die gevolgtrekking word verder gemaak dat koverte waarneming nie 'n geskikte metode is vir die toepassing van 'n vraelysmeetinstrument vir die bepaling van gebruikertevredenheid met die totale dienskwaliteit van die algemene inligtingsdiens van 'n akademiese biblioteek nie.

6.3.2 Aanbevelings

Die belangrikste aanbeveling van hierdie studie is die verkorte vraelysmeetinstrument wat ontwikkel is vir die evaluering van gebruikertevredenheid met 'n akademiese biblioteek se algemene inligtingsdiens. Die voorgestelde vraelys word as Bylae J aangeheg.

Met inagneming van die belangrike rol wat die algemene inligtingsdiens as grenssubsisteem in die akademiese biblioteek se kommunikasie met sy eksterne publieke vertolk, word verder aanbeveel dat opleiding in interpersoonlike kommunikasievaardighede van die betrokke personeel groter aandag verkry.

Ter aanvulling van die een-tot-een opleidingsituasies by die algemene inligtingsdiens van die Unisa Biblioteek word aanbeveel dat die moontlikheid oorweeg word om gestruktureerde rekenaaropleidingskursusse vir biblioteekkliënte ten opsigte van verkryging van inligting uit gerekenariseerde databasisse deur algemene inligtingsdienspersoneel aan te bied. Kursusse van hierdie aard kan die geleentheid skep om die

behoefte aan rekenaargeletterdheid asook die behoefte aan biblioteek- en inligtinggeletterdheid tegelykertyd aan te spreek. So 'n rekenaaropleidingskursus kan 'n sinvolle bydrae tot die Heropbou en Ontwikkelingsprogram lewer. Die integrering van oorvleuelende gebruikeropleidingsaksies wat in die Biblioteek deur ander afdelings aangebied word by die voorgestelde rekenaaropleidingskursusse kan verder oorweeg word.

In die lig van moontlike kruiskulturele kommunikasieversperrings wat in die toekoms die effektiwiteit van die Unisa Biblioteek se algemene inligtingsdiens kan beïnvloed word akkoord gegaan met die aanbeveling van Behrens (1990a:95) dat navorsing benodig word om die spesifieke aard van die versperrings te bepaal ten einde metodes te vind om dit aan te spreek.

BRONNELYS

Afolabi, M. 1992. The application of counselling concepts to interviewing in reference services. *Library Review* 41(4):31-37.

American Library Association. 1983. *The ALA glossary of library and information science*. Chicago, Ill: The Association.

Babbie, E. 1983. *The practice of social research.* 3rd edition. Belmont, Calif: Wadsworth.

Babbie, E. 1990. *Survey research methods*. 2nd edition. Belmont, Calif: Wadsworth.

Backstrom, C. & Hursh-Cesar, G. 1981. *Survey research*. 2nd edition. New York: John Wiley.

Bacon, C. 1991. Reference work from the librarian's point of view. *Library Journal* 116(11):S24-S27.

Behrens, S.J. 1990a. Cross-cultural communication in the reference encounter: a South African perspective. *South African Journal of Library and Information Science* 58(1):87-97.

Behrens, S.J. 1990b. Literacy and the evolution towards information literacy: an exploratory study. *South African Journal of Library and Information Science* 58(4):353-358.

Berwind, A.M. 1991. Orientation for the reference desk. *Reference Services Review* 19(3):51-54; 70.

Bicknell, T. 1994. Focusing on quality reference service. *Journal of Academic Librarianship* 20(2):77-81.

Birdwhistell, R.L. 1970. *Kinesics and context: essays on body motion communication.* Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Boon, J.A. 1982. User evaluation of information retrieval systems: some methodological considerations. *Mousaion* (series 2) 11:1-90.

Boon, J.A. 1991. Invloed van die sisteemteorie op die biblioteek- en inligtingkunde. *Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Biblioteek- en Inligtingkunde* 59(4):240-250.

Bordow, A. & More, E. 1991. *Managing organisational communication.* Melbourne: Longman Cheshire.

Boyer, L.M. & Theimer, W.C. 1975. The use and training of nonprofessional personnel at reference desks in selected college and university libraries. *College and Research Libraries* 36:193-200.

Buber, M. 1964. *Between man and man.* London: Collins.

Buber, M. 1970. *I and Thou.* Edinburgh: Clark.

1 Volume- en/of afleweringnommers van tydskrifverwysings word aangetoon soos uit gerekenariseerde databasisse en kopieë van tydskrifartikels verkry.

Bulmer, M. 1982a. Ethical problems in social research: the case of covert participant observation, in *Social research ethics: an examination of the merits of covert participant observation*, edited by M. Bulmer, London: MacMillan.

Bulmer, M. (ed.) 1982b. *Social research ethics: an examination of the merits of covert participant observation.* London: MacMillan.

Bunge, C.A. 1994. Evaluating reference services and reference personnel: questions and answers from the literature. *Reference Librarian* (43):195-207.

Cattell, R.B. 1978. *The scientific use of factor analysis*. New York: Plenum.

Cattell, R.B. & Vogelman, S. 1977. A comprehensive trial of the use of the Scree and KG criteria for determining the number of factors. *Multivariate Behavioral Research* 12:289-325.

Child, D. 1970. *The essentials of factor analysis.* London: Holt, Rinehart & Winston.

Childers, T. 1973. The author responds. *Library Quarterly* 43:65.

Chu, F.T. 1994. Reference service and bounded rationality: helping students with research. *College and Research Libraries* 55(5):457-461.

Corman, S.R., Banks, S.P., Bantz, C.R. & Mayer, M.E. (eds) 1990. *Foundations of organisational communication: a reader.* New York: Longman.

Crowley, T. & Childers, T. 1971. *Information service in public libraries: two studies*. Metuchen, NJ: Scarecrow.

Cummings, H.W., Long, L.W. & Lewis, M.L. 1987. *Managing communication in organizations: an introduction.* Scottsdale, Ariz: Gorsuch Scarisbrick.

Dalton, G.M.E. 1991. User satisfaction as a measure of subject reference performance in an academic library. M.LSc dissertation, University of South Africa, Pretoria.

Davinson, D. 1980. *Reference service*. London: Clive Bingley.

DeVito, J.A. 1989. *The interpersonal communication book*. 5th edition. New York: HarperCollins.

DeVito, J.H. 1992. *The interpersonal communication book.* 6th edition. New York: HarperCollins.

De Wet, J.C. 1991. *The art of persuasive communication.* 2nd edition. Cape Town: Juta.

De Wet, J.C. 1994. The library as communication institution: directions for image building. *Communitas* 1:107-112.

Dimbleby, R. & Burton, G. 1985. *More than words. An introduction to communication.* London: Routledge.

Du Plooy, G.M. 1991. *500 Communication concepts: English/Afrikaans.* Cape Town: Juta.

Du Plooy, G.M. 1994. *Inleiding tot kommunikasiekunde: enigste studiegids vir CMN100-Q.* Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Du Preez, H. 1988. 'n Interkulturele kommunikasieperspektief op oorredingskommunikasie, in *Enigste studiegids vir CMN 208-5.* Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Durrance, J.C. 1989. Reference success: does the 55 percent rule tell the whole story. *Library Journal* 114:31-36.

Du Toit, S.H.C. & Barnardt, M. 1993. *Introduction to PC-SAS; DOS version.* n.p. STATOMET.

Ekman, P. & Friesen, W.V. 1969. The repertoire of nonverbal behaviour: categories, origins, usage and coding. *Semiotica* 1:49-98.

Exline, R.V., Ellyson, S.L. & Long, B. 1975. Visual behaviour as an aspect of power role relationships, in *Advances in the study of communication and affect,* volume 2, edited by P. Pilner, L. Kramer, & T. Alloway, New York: Plenum.

Faries, C. 1994. Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. *Reference Librarian* (43):9-28.

Fiske, J. 1982. *Introduction to communication studies.* London: Methuen.

Ford, B.J. 1989. Information literacy. *College and Research Libraries News* 50(10):892-893.

Foskett, D.J. 1972. Review: Information and general system theory. *Journal of Librarianship* 4(3):205-209.

Fourie, H.P. 1975. *Communication by objectives.* Johannesburg: McGraw-Hill.

Fourie, H.P. 1982. *Communication by objectives.* 2nd edition. Johannesburg: McGraw-Hill.

Frey, L.R., Botan, C.H., Friedman, P.G. & Kreps, G.L. (eds) 1991. *Investigating communication: an introduction to research methods.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Gothberg, H.M. 1976. Immediacy: a study of communication effect on the reference process. *Journal of Academic Librarianship* 2(3):126-129.

Gross, J.L. 1991. Perils of a reference interview. *Illinois Libraries* 73(6):532-533.

Hall, E.T. 1966. *The hidden dimension.* Garden City, NY: Doubleday.

Hansel, P.J. 1987. Unobtrusive evaluation: an administrative learning experience. *Reference Librarian* (19):315-325.

Hardesty, L. 1991. The bottomless pit revisited. *College and Research Libraries* 52(3):219-229.

Harris, R.M. & Michell, B.G. 1986. The social context of reference work: assessing the effects of gender and communication skill on observers' judgements of competence. *Library and Information Science Research* 8:85-101.

Hasenfeld, Y. 1983. *Human service organizations.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Heitman, L. 1991. Talk to me. *Illinois Libraries* 73(6): 534.

Herman, D. 1994. But does it work? Evaluating the Brandeis reference model. *Reference Services Review* 22(4):17-28

Hernon, P. & McClure, C.R. 1986. Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. *Library Journal* 111:37-41.

Hernon, P. & McClure, C.R. 1987a. Quality of data issues in unobtrusive testing of library reference service: recommendations and strategies. *Library and Information Science Research* 9:77-93.

Hernon, P. & McClure, C.R. 1987b. *Unobtrusive testing and library reference services.* Norwood, NJ: Ablex.

Homan, R. 1991. *The ethics of social research.* London: Longman.

Horn, J.L. & Engstrom, R. 1979. Cattell's Scree test in relation to Bartlett's Chi-square test and other observations on the number of factors problem. *Multivariate Behavioral Research* 14:283-300.

Hsia, H.J. 1988. *Mass communications research methods: a step-by-step approach.* Hillsdale: Lawrence Erlbaum.

Irving, A. 1985. *Study and information skills across the curriculum.* London: Heinemann Educational Books.

Jahoda, G. & Braunagel, J.S. 1980. *The librarian and reference queries: a systematic approach.* New York: Academic.

Jansen, N. 1989. *Philosophy of mass communication research.* Cape Town: Juta.

Jansen, N. & Steinberg, S. 1991. *Theoretical approaches to communication.* Cape Town: Juta.

Jordaan, W. & Jordaan, J. 1989. *Mens in konteks.* 2de uitgawe. Johannesburg: Lexicon.

Kast, F.E. & Rosenzweig, J.E. 1985. *Organization and management: a systems and contingency approach.* 4th edition. New York: McGraw-Hill.

Katz, B. & Clifford, A. 1982. *Reference and information services: a new reader.* Metuchen, NJ: Scarecrow.

Katz, D. & Kahn, R. 1966. *The social psychology of organizations.* New York: Wiley.

Katz, D. & Kahn, R. 1978. *The social psychology of organizations.* 2nd edition. New York: Wiley.

Katz, W.A. 1982. *Introduction to reference work. Volume 2: Reference services and reference processes.* 4th edition. New York: McGraw-Hill.

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

King, J. 1982. Put a Prussian spy in your library, in *Reference and information services: a new reader,* compiled by B. Katz & A. Clifford, Metuchen, NJ: Scarecrow.

Knapp, M.L. 1978. *Nonverbal behavior in human interaction.* 2nd edition. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Knapp, M.L. 1984. *Interpersonal communication and human relationships.* Boston: Allyn & Bacon.

Koehler, J.W., Anatol, K.W.E. & Applbaum, R.L. 1981. *Organizational communication: Behavioral perspectives.* 2nd edition. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Krathwohl, D.R. 1985. *Social and behavioral science research.* San Francisco, Calif: Jossey Bass.

Kruger, W.J. 1990. Intercultural communication in the Eastern Cape: similarity versus variety. *Communicare* 9(2):22-31.

Lancaster, F.W. 1977. *The measurement and evaluation of library services.* Washington, DC: Information Resources Press.

Lancaster, F.W. 1984. Factors influencing the effectiveness of question-answering services in libraries. *Reference Librarian* (11):95-108.

Larson, C.A. & Dickson, L.K. 1994. Developing behavioral reference desk performance standards. *RQ* 33(3):349-357.

Lee, S.H. (ed.) 1983. *Reference service: a perspective.* Ann Arbor, MI: Pierian.

Leedy, P.D. 1989. *Practical research: planning and design.* 4th edition. New York: Macmillan.

Lewis, D.W. 1994. Making academic reference services work. *College and Research Libraries* 55(5):445-456.

Line, M.B. 1982. *Library surveys: an introduction to the use, planning procedure and presentation of surveys.* 2nd edition, revised by S.T. Stone, London: Clive Bingley.

Lipsky, M. 1980. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services.* New York: Russell Sage.

Littlejohn, S.W. 1989. *Theories of human communication.* 3rd edition. Belmont, Calif: Wadsworth.

Lustig, M.W. & Koester, J. 1993. *Intercultural competence: interpersonal communication across cultures.* New York: HarperCollins.

Lynch, M.J. 1983. Research in library reference/information service. *Library Trends* 31:401-420.

Machlup, F. & Mansfield, U. 1983. Cultural diversity in studies of information, in *The study of information: interdisciplinary messages*, edited by F. Machlup & U. Mansfield, New York: Wiley.

Marchant, M.P. 1976. *Participative management in academic libraries.* London: Greenwood.

Marshall, C. & Rossman, G.B. 1989. *Designing qualitative research.* London: Sage.

Maslow, A.H. 1954. *Motivation and personality.* New York: Harper & Row.

McClure, C.R. & Hernon, P. 1983. *Improving the quality of reference service for government publications.* Chicago: American Library Association.

McClure, C.R. & Hernon, P. 1987. Unobtrusive testing and the role of library management. *Reference Librarian* (18):71-85.

McClure, C.R. & Hernon, P. 1991. *Library and information science research: perspectives and strategies for improvement.* Norwood, NJ: Ablex.

Michell, B.G. & Harris, R.M. 1987. Evaluating the reference interview: some factors influencing patrons and professionals. *RQ* 27:95-105.

Mortensen, C.D. 1972. *Communication: the study of human interaction.* New York: McGraw-Hill.

Mount, E. 1966. Communication barriers and the reference question. *Special Libraries* 57(8):575-578.

Mouton, J. & Marais, H.C. 1989. *Metodologie van die geesteswetenskappe: basiese begrippe.* Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.

Murfin, M.E. & Bunge, C.A. 1988. Paraprofessionals at the reference desk. *Journal of Academic Librarianship* 14:10-14.

Murfin, M.E. & Gugelchuk, G.M. 1987. Development and testing of a reference transaction assessment instrument. *College and Research Libraries* 48(4):314-338.

Myers, M.T. & Myers, G.F. 1982. *Managing by communication: an organizational approach.* New York: McGraw-Hill.

Neill, S.D. 1985. The reference process and the philosophy of Karl Popper. *RQ* 24:314-318.

Nolan, C.W. 1992. Closing the reference interview: implications for policy and practice. *RQ* 31(4):513-523.

Odini, C. 1991. Training in interpersonal skills for librarians and information workers. *Library Review* 40(4):6-19.

Olson, L.M. 1984. Reference service evaluation in medium-sized academic libraries: a model. *Journal of Academic Librarianship* 9(6):322-329.

Orr, J.M. 1977. *Libraries as communication systems.* Westport, Conn: Greenwood.

Packard, V. 1960. *The hidden persuaders.* Harmondsworth: Penguin.

Penland, P. 1970. *Interviewing for counsellor and reference librarians.* Pittsburg, Pa: The University of Pittsburg, School of Library Science.

Pierce, S. 1984. In pursuit of the possible: evaluating reference services. *Reference Librarian* (11):9-21.

Polit-O'Hara, D. & Hungler, B.P. 1983. *Nursing research: principles and methods.* 2nd edition. Philadelphia: JB Lippincott.

Powell, R.R. 1984. Reference effectiveness: a review of research. *Library and Information Science Research* 6:3-19.

Quinn, B. 1994. Beyond efficacy: the exemplar librarian as a new approach to reference evaluation. *Illinois Libraries* 76(3):163-173.

Rapport, A. 1976. General systems theory: a bridge between two cultures, in *Report of the SGSR* [Society for General Systems Research] *Annual Meeting*, 18-21 February: 9-16.

Reardon, K.K. 1987. *Interpersonal communication: where minds meet.* Belmont, Calif: Wadsworth.

Reinard, J.C. 1994. *Introduction to communication research.* Madison, Wis: WCB Brown & Benchmark.

Rensburg, R. 1988. *Kommunikasiekunde: enigste studiegids vir CMN208-5.* Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Rothstein, S. 1964. The measurement and evaluation of reference service. *Library Trends* 12(1):456-472.

Rothstein, S. 1982. Where does it hurt? Identifying the real concerns in the ethics of reference service. *Reference Librarian* (4):1-12.

Rowley, J.E. 1990. *Basics of systems analysis and design for information managers.* London: Clive Bingley.

Rzasa, P.V. & Baker, N.R. 1972. Measures of effectiveness for a university library. *Journal of the American Society for Information Science* 23(4):248-253.

SAS Institute Inc. 1989. *SAS/STAT user's guide, version 6.* 4th edition, volume 1. Cary, NC: SAS Institute.

Schlichter, D.J. & Pemberton, J.M. 1992. The emperor's new clothes? Problems of the user survey as a planning tool in academic libraries. *College and Research Libraries* 53(3):257-265.

Schnetler, J. 1989. Introduction to survey methodology, in *Survey methods and practice*, edited by J. Schnetler. Pretoria: Opinion Survey Centre, Human Sciences Research Council.

Schwarz, D.G. & Eakin, D. 1986. Reference service standards, performance criteria, and evaluation. *Journal of Academic Librarianship* 12(1):4-8.

Shosid, N.J. 1974. Problematic interaction: the reference encounter, in *Varieties of work experience: the social control of occupational groups and roles; a text with adapted original studies*, edited by P.L. Stewart & M.J. Cantor, New York: John Wiley & Sons.

Smith, D. 1980. *Systems thinking in library and information management.* New York: Bingley.

Smith, J. 1977. A systems view. *New Library World* 78(921):52-54.

Smith, L.L. 1991. Evaluating the reference interview: a theoretical discussion of the desirability and achievability of evaluation. *RQ* 31(1):75-81.

Smith, N.M. & Adams, I. 1991. Using active listening to deal with patron problems. *Public Libraries* 30(4):236-239.

Smith, N.M. & Fitt, S. 1975. Vertical-Horizontal relationships: their application for libraries. *Special Libraries* 66(11):528-531.

St Clair, J.W. & Aluri, R. 1977. Staffing the reference desk: professionals or nonprofessionals. *Journal of Academic Librarianship* 3:149-153.

Stacks, D.W. & Hocking, J.E. 1992. *Essentials of communication research.* New York, NY: HarperCollins.

Steinberg, S. 1989. Dramatic dialogue: an approach to an understanding of interpersonal communication. M.A. dissertation, University of South Africa, Pretoria.

Steinberg, S. 1994. *Introduction to communication: course book 1 - the basics.* Cape Town: Juta.

Stevens, N.D. 1983. *Communication throughout libraries.* Metuchen, NJ: Scarecrow.

Taylor, R.S. 1968. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries* 29:178-194.

Terblanche, F.H. 1994. Die aard en gemeenskapskulturele dimensie van nie-verbale boodskapverkeer met spesifieke verwysing na emblematiese gedrag. *Communitas* 1:32-54.

Van Eck, L.C. Breytenbach, H.J. & Terblanche, F.H. 1991. Interpersoonlike emblematiese gebare. Ongepubliseerde navorsingsprojek, Universiteit van die Oranje-Vrystaat, Bloemfontein.

Van House, N.A. 1983. *Public library user fees.* Westport, CT: Greenwood.

Van House, N.A. 1989. Output measures in libraries. *Library Trends* 38(2):268-279.

Van House, N.A. & Childers, T. 1984. Unobtrusive evaluation of a reference referral network: the California experience. *Library and Information Science Research* 6:305-319.

Van Schoor, M. 1977. *Bestaanskommunikasie*. Bloemfontein: P.J. de Villiers.

Verwey, S. 1984. Die dimensies van kommunikasieklimaat in die formele organisasie. M.A. verhandeling. Randse Afrikaanse Universiteit, Johannesburg.

Von Bertalanffy, L. 1956. General system theory. *General Systems. Yearbook of the Society for General Systems Theory* 1:1-10.

Webb, E.J., Campbell, D.T., Schwartz, R.D. & Sechrest, L. 1966. *Unobtrusive measures: nonreactive research in the social sciences.* Chicago, Ill: Rand McNally.

Weech, T.L. 1984. Who's giving all those wrong answers? Direct service and reference personnel evaluation. *Reference Librarian* (11):109-122.

Weech, T.L. & Goldhor, H. 1982. Obtrusive studies versus unobtrusive evaluation of reference service in five Illinois public libraries: a pilot study. *Library Quarterly* 52:305-324.

Whitlatch, J.B. 1989. Unobtrusive studies and the quality of academic library reference services. *College and Research Libraries* 50:181-194.

Whitlatch, J.B. 1990a. Access services, in *Academic libraries: research perspectives*, edited by M.J. Lynch & A. Young, Chicago: American Library Association.

Whitlatch, J.B. 1990b. *The role of the academic reference librarian*. New York: Greenwood.

Whittaker, K. 1990. Unobtrusive testing of reference enquiry work. *Library Review* 39(6):50-54.

Willemse, J. 1989. Library effectiveness - the need for measurement. *South African Journal of Library and Information Science* 57(3):261-266.

Willemse, J. 1991. University library service dedicated to distance teaching: the University of South Africa experience. *Library Trends* 39(4):514-34.

Wimmer, R.D. & Dominick, J.R. 1994. *Mass media research: an introduction.* 4th edition. Belmont, Calif: Wadsworth.

Woodard, B.S. 1989. The effectiveness of an information desk staffed by graduate students and nonprofessionals. *College and Research Libraries* 50: 455-467.

ALGEMENE INLIGTINGSDIENS, VLAK 4

1. Doelstelling

Om onderrig en navorsing te ondersteun deur gebruikers van die algemene inligtingsdiens se inligtingsbehoeftes te bevredig, en die selfstandige en doeltreffende gebruik van die biblioteekdienste en -bronne te bevorder.

2. Doelwitte

- om die grootste moontlike aantal gebruikers te ondersteun in die identifisering van relevante bronne
- om die hoogs moontlike persentasie gebruikers in inligtingstegnologie en biblioteekgebruik op te lei
- om minstens 60% kort, feitelike navrae akkuraat en binne 5 minute te beantwoord
- om te alle tye 'n positiewe beeld van die biblioteekdiens uit te dra
- om die inligtingsapparatuur deurlopend in stand te hou.

3. Funksies

- verskaf katalogusinligting
- verskaf kort, feitelike antwoorde op algemene inligtingsnavrae
- doen onderwerpsoektogte op OPAC/UNIS en SABINET, indien geregverdig
- lei onervare gebruikers op in die gebruik van OPAC, LC Saakhoofde, en die mikrofiche-katalogus
- verwys gebruikers na relevante personeellede en afdelings in die biblioteek en Universiteit
- hanteer gebruikers op 'n hoflike en professionele wyse
- sien toe dat tegniese probleme met rekenaarstelsel reggestel word.

4. Samestelling van personeel

- drie permanente personeellede uit Vakreferensie wat die algemene inligtingstoonbank op weeksdae van 08:00 tot 16:00 beman en aan die Adjunk, Vakreferensie rapporteer.
- alle vakreferente wat op roosterbasis etenstye en na-ure die algemene inligtingstoonbank beman.
- lede van die Afdeling Ontsluiting wat op roosterbasis slegs die katalogusinligtingspunt van 09:00 tot 13:00 op weeksdae beman, en aan die Hoofde, Bibliografiese- en Saakontsluiting rapporteer.

KATALOGUSINLIGTING: ALGEMENE INLIGTINGSTOONBANK, VLAK 4

1. Doelstelling

Om onderrig en navorsing te ondersteun deur die grootste moontlike persentasie kort bibliografiese en onderwerpsnavrae van biblioteekgebruikers akkuraat en tydig te beantwoord, en doeltreffende gebruik van biblioteekbronne te bevorder.

2. Doelwitte

- om navorsers, dosente en studente behulpsaam te wees in die identifisering van relevante bronne
- om behulpsaam te wees in die kweek van selfstandige biblioteekgebruikers
- om die biblioteekdiens te bemark

3. Funksies

- verleen hulp aan gebruikers wat katalogusinligting soek
- doen SABINET-soektogte indien geregverdig
- lei nuwe gebruikers op in die gebruik van OPAC, LC Saakhoofde, en die Mikrofich-katalogus
- bring rekenaars wat tydens soektogte vasgetrek word, weer op die lug
- hanteer gebruikers op 'n hoflike wyse wat hulle welkom laat voel
- dra 'n professionele beeld van die biblioteekdiens uit

4. Samestelling van personeel

- drie permanente personeellede uit Vakreferensie wat die inligtingstoonbank van 08:00 tot 16:00 beman, en slegs van die Adjunk, of Hoof van Vakreferensie opdragte ontvang en aan hulle rapporteer
- alle vakreferente wat op roosterbasis etenstye en na-ure die inligtingstoonbank beman
- lede uit die Afdeling Ontsluiting wat volgens rooster die katalogus inligtingspunt van 09:00 - 13:00 op weeksdae beman, en slegs van die Hoofde van Bibliografiese en Saakontsluiting opdragte ontvang en aan hulle rapporteer.

1992-06-19

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

Departement Biblioteekdienste

Kantoor gebruik 1 2 3 4

Biblioteekdiensopname

A. Spesifiseer asseblief slegs die mees resente datum waarop u die inligtingspunt op vlak 4 besoek het deur 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie te maak. 5 6

1	2	3	4
1992.05.14	1992.05.20	1992.05.25	1992.06.09

B. Spesifiseer asseblief hoe laat u die inligtingspunt op vlak 4 besoek het deur 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie te maak. 7

1	2	3	4	5
Voor 10:00	10:00-13:00	13:01-13:45	13:46-16:00	Na 16:00

C. Spesifiseer asseblief die doel waarvoor u die inligting benodig het (bv doen van werkopdrag; skryf van studiegids; navorsing vir MA).

.....

D. Dui asseblief aan hoe belangrik dit vir u was om die inligting waarvoor u gevra het, te kry, deur 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie te maak. 8

glad nie belangrik nie	1
onbelangrik	2
neutraal	3
belangrik	4
baie belangrik	5

Beantwoord asseblief die volgende vrae deur 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie te maak.

Voorbeeld:

Geslag:

Manlik	Vroulik

UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA

Department of Library Services

Office use

1	2	3

4

Library Services Survey

A. Please specify only the most recent date on which you visited the information point on level 4 by marking the appropriate box with a tick ☑.

5 6

1	2	3	4
1992.05.14	1992.05.20	1992.05.25	1992.06.09

B. Please specify the time when you visited the information point on level 4 by marking the appropriate box with a tick ☑.

7

1	2	3	4	5
Before 10:00	10:00-13:00	13:01-13:45	13:46-16:00	After 16:00

C. Please specify the purpose for which you needed the information (eg completing assignment; writing of study guide; research for MA):

.....

D. Please indicate how important it was for you to obtain the information you asked for, by marking the appropriate box with a tick ☑.

8

not important at all	1
unimportant	2
neutral	3
important	4
very important	5

Please answer the following questions by marking the appropriate box with a tick ☑.

Example:

Sex:

Male ✓	Female

1. **Geslag:**

1	2
Manlik	Vroulik

9

2. **Ouderdom:**

1	2	3	4	5	6	7
onder 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 en ouer

10

3. **Huistaal:**

Afrikaans	1
Engels	2
Nguni	3
Sotho	4
Ander, spesifiseer asseblief:	5

11

4. **Gebruikerkategorie (Merk meer as een blokkie indien van toepassing):**

Unisa Voorgraads (bv BA; LLb)	1	12
Unisa Magister	2	13
Unisa Doktoraal	3	14
Unisa Honneurs/nagraadse diploma	4	15
Unisa akademiese personeel	5	16
Unisa administratiewe personeel	6	17
Spesiale lidmaatskap	7	18
Gemeenskapsdiens	8	19
Ander, spesifiseer asseblief	9	20

5. Indien u 'n **geregistreerde student** is, spesifiseer asseblief:

graad / diploma: _____	21
departement/e: _____	22 23

6. Indien u 'n **personeellid** is, spesifiseer asseblief in watter **departement:**

Dept: _____	24 25

1. **Sex:**

1	2
Male	Female

9

2. **Age:**

1	2	3	4	5	6	7
Under 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 and over

10

3. **Home language:**

Afrikaans	1
English	2
Nguni	3
Sotho	4
Other, please specify:	5

11

4. **User category (Mark more than one box if applicable):**

Unisa undergraduate (eg BA; LLb)	1	12
Unisa Masters	2	13
Unisa Doctoral	3	14
Unisa Honours/postgraduate diploma	4	15
Unisa academic staff	5	16
Unisa administrative staff	6	17
Special membership	7	18
Community Service Membership	8	19
Other, please specify:	9	20

5. If you are a **registered student**, please specify:

degree/diploma: _____	21
department/s: _____	22 23

6. If you are a member of **staff**, please specify in which **department**:

Dept of: _____	24 25

7. **Hoe gereeld besoek u die Unisa Biblioteek persoonlik?** Merk asseblief een blokkie.

daagliks	1	
weekliks	2	26
maandeliks	3	
kwartaalliks	4	
een keer 'n jaar	5	
ongereeld	6	

8. Dui asseblief aan watter mate u **saamstem, of nie saamstem nie,** met die volgende stellings oor die **interpersoonlike kontak** wat u met die inligtingsassistent by die inligtingspunt op vlak 4 gehad het op die datum en tyd hierbo gespesifiseer.

Daar is SES keusemoontlikhede vir elke stelling. Merk asseblief net **een** toepaslike blokkie by **elke stelling** met 'n regmerk ☑.

8.1	Die inligtingsassistent se **houding** teenoor my was **behulpsaam.**	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	27
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

8.2	Die inligtingsassistent het **met aandag na my navraag geluister.**	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	28
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

7. How often do you personally visit the Unisa Library? Please mark one box.

daily	1	
weekly	2	26
monthly	3	
quarterly	4	
once a year	5	
irregular	6	

8. Please indicate to what extent you agree or disagree with the following statements about the interpersonal contact that you had with the assistant at the information point on level 4 at the time and date specified above.

Each statement is followed by SIX choices. Please mark only one appropriate box for each statement with a tick ☑.

8.1	The attitude of the information assistant toward me was helpful.	strongly disagree	1	
		disagree	2	27
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
8.2	The information assistant listened to my inquiry attentively.	strongly disagree	1	
		disagree	2	28
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.3	Die inligtingsassistent het my navraag **korrek geïnterpreteer.**	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	29
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
8.4	Die inligtingsassistent was **gedetermineerd** om die inligting waarna ek gesoek het, te vind.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	30
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
8.5	Die inligtingsassistent se **houding** gedurende die hantering van my navraag was **geduldig.**	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	31
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
8.6	Die inligtingsassistent se **algemene voorkoms** was **professioneel**,	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	32
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

8.3	My inquiry was correctly interpreted by the information assistant.	strongly disagree	1	
		disagree	2	29
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
8.4	The information assistant was determined to find the information that I needed.	strongly disagree	1	
		disagree	2	30
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
8.5	The information assistant's attitude whilst handling my inquiry was patient.	strongly disagree	1	
		disagree	2	31
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
8.6	The general appearance of the information assistant was professional.	strongly disagree	1	
		disagree	2	32
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.7	Die inligtingsassistent het gedurende ons gesprek **duidelik gepraat**.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	33
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
8.8	Die inligtingsassistent het **seker gemaak** dat ek sy/haar **antwoord** op my navraag **begryp** het.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	34
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
8.9	Die inligtingsassistent is die **taal** waarin ons gepraat het **volkome magtig**.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	35
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
8.10	Spesifiseer asseblief die **taal** waarin die gesprek gevoer is.	Afrikaans	1	
		Engels	2	36
		Nguni	3	
		Sotho	4	
		ander taal spesifiseer:	5	
		geen gesprek gevoer nie	6	

8.7	The information assistant spoke distinctly during our conversation.	strongly disagree	1	
		disagree	2	33
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.8	The information assistant made sure that I understood his/her answer to my inquiry.	strongly disagree	1	
		disagree	2	34
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.9	The information assistant has full command of the language in which we conversed.	strongly disagree	1	
		disagree	2	35
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.10	Please specify the language in which the conversation took place.	Afrikaans	1	
		English	2	36
		Nguni	3	
		Sotho	4	
		other language specify:	5	
		no conversation took place	6	

8.11	Die inligtingsassistent se houding teenoor my was vriendelik.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	37
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

8.12	Die inligtingsassistent het my welkom laat voel by die inligtingspunt.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	38
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

8.13	Die inligtingsassistent se instruksies oor die gebruik van die rekenaar was maklik verstaanbaar.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	39
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

9. Hoe bevredigend of onbevredigend het u die diens gevind wat u by die inligtingspunt ontvang het ten opsigte van die inligting wat u benodig het?

Daar is SES keusemoontlikhede vir elke aspek. Merk asseblief net een toepaslike blokkie vir elke aspek met 'n regmerk ☑.

9.1	Die akkuraatheid (korrektheid) van die inligting wat aan my verskaf is, was	baie onbevredigend	1	
		onbevredigend	2	40
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	

8.11	The information assistant had a friendly attitude towards me.	strongly disagree	1	
		disagree	2	37
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.12	The information assistant made me feel welcome at the information point.	strongly disagree	1	
		disagree	2	38
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

8.13	Instructions given by the information assistant on the use of the computer were easily comprehensible.	strongly disagree	1	
		disagree	2	39
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

9. How satisfactory or dissatisfactory did you find the service you received at the information point with regard to the information you needed?

Each aspect is followed by SIX choices. Please mark only one appropriate box for each aspect with a tick ☑.

9.1	The accuracy (correctness) of the information supplied to me, was	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	40
		neutral	3	
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	

9.2

Die relevantheid van die inligting tot die doel waarvoor ek dit benodig, was	baie onbevredigend	1	
	onbevredigend	2	41
	neutraal	3	
	bevredigend	4	
	baie bevredigend	5	
	nie van toepassing nie	6	

9.3

Die hoeveelheid inligting wat ek ontvang het, was	baie onbevredigend	1	
	onbevredigend	2	42
	neutraal	3	
	bevredigend	4	
	baie bevredigend	5	
	nie van toepassing nie	6	

9.4 Indien die diens ten opsigte van die **hoeveelheid** inligting ontvang, **baie onbevredigend/onbevredigend** was, merk die toepaslike blokkie met 'n regmerk ☑.

te veel	1	43
te min	2	
niks gevind nie	3	

9.5

Die **akademiese vlak** van die inligting wat aan my verskaf is, was	baie onbevredigend	1	
	onbevredigend	2	44
	neutraal	3	
	bevredigend	4	
	baie bevredigend	5	
	nie van toepassing nie	6	

9.6 Indien die diens ten opsigte van die **akademiese vlak** **baie onbevredigend/onbevredigend** was, merk die toepaslike blokkie met 'n regmerk ☑.

te gevorderd	1	45
te elementêr	2	

9.2

The relevance of the information to the purpose for which I need it, was	very dissatisfactory	1	41
	dissatisfactory	2	
	neutral	3	
	satisfactory	4	
	very satisfactory	5	
	not applicable	6	

9.3

The amount of information I received, was	very dissatisfactory	1	42
	dissatisfactory	2	
	neutral	3	
	satisfactory	4	
	very satisfactory	5	
	not applicable	6	

9.4 If the service was very dissatisfactory/dissatisfactory with regard to the amount of information received, mark the appropriate box with a tick ☑.

too much	1	43
too little	2	
found nothing	3	

9.5

The academic level of the information I received, was	very dissatisfactory	1	44
	dissatisfactory	2	
	neutral	3	
	satisfactory	4	
	very satisfactory	5	
	not applicable	6	

9.6 If the service was very dissatisfactory/dissatisfactory with regard to the academic level, mark the appropriate box with a tick ☑.

too advanced	1	45
too elementary	2	

9.7	Die **resentheid** van die inligting wat ek ontvang het, was	baie onbevredigend	1	46
		onbevredigend	2	
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	
9.8	Die inligting wat aan my verskaf is oor die **biblioteek se beleid, dienste en prosedures**, was	baie onbevredigend	1	47
		onbevredigend	2	
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	
9.9	Die **aanwysings** na waar ek boeke en/of ander personeel/afdelings moes vind, was	baie onbevredigend	1	48
		onbevredigend	2	
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	
9.10	Die inligtingsassistent se **kennis** van **rekenaar-soektogtegnieke** vir spesifieke inligting is	baie onbevredigend	1	49
		onbevredigend	2	
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	

9.7	The recentness of the information I received, was	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	46
		neutral	3	
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	
9.8	Information I received about the library's policies, services and procedures was	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	47
		neutral	3	
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	
9.9	Directions to where I had to find books and/or other members of staff/divisions were	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	48
		neutral	3	
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	
9.10	The information assistant's knowledge about computer searching techniques for specific information is	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	49
		neutral	3	
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	

9.11	Die inligtingsassistent se instruksies aan my oor die gebruik van die rekenaar was	baie onbevredigend	1	
		onbevredigend	2	50
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	

9.12	Die inligting wat ek ontvang het oor naslaanbronne, behalwe die rekenaar, was	baie onbevredigend	1	
		onbevredigend	2	51
		neutraal	3	
		bevredigend	4	
		baie bevredigend	5	
		nie van toepassing nie	6	

10. U gesprek met die inligtingsassistent by die inligtingspunt op vlak 4 het binne 'n sekere fisiese omgewing plaasgevind. Verskillende faktore in hierdie fisiese omgewing van die inligtingspunt kon die gesprek beïvloed het. Dui asseblief aan in watter mate u met die onderstaande stellings saamstem, of nie saamstem nie.

Daar is SES keusemoontlikhede vir elke stelling. Merk asseblief net een toepaslike blokkie by elke stelling met 'n regmerk ☑.

10.1	Steurende geluide in die omgewing van die inligtingspunt het ons gesprek negatief beïnvloed.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	52
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

9.11	Instructions given to me by the information assistant on the use of the computer were	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	50
		neutral	3	
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	

9.12	Information I received about reference sources, other than the computer, was	very dissatisfactory	1	
		dissatisfactory	2	
		neutral	3	51
		satisfactory	4	
		very satisfactory	5	
		not applicable	6	

10. Your conversation with the information assistant at the information point on level 4 took place within given physical surroundings. Different factors within these surroundings could have influenced the conversation. Please indicate to what extent you agree, or disagree, with the following statements.

Each statement is followed by SIX choices. Please mark only one appropriate box for each statement with a tick ☑.

10.1	Disturbing noises in the surroundings of the information point had a negative influence on our conversation.	strongly disagree	1	
		disagree	2	52
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

10.2	Ander gebruikers wat gewag het om deur die inligtingsassistent gehelp te word, het 'n negatiewe invloed op ons gesprek gehad.	stem glad nie saam nie	1	53
		stem nie saam nie	2	
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
10.3	Daar was genoeg privaatheid om my navraag ongehinderd aan die inligtingsassistent te kon stel.	stem glad nie saam nie	1	54
		stem nie saam nie	2	
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
10.4	Dit wat steurend dat die inligtingsassistent gedurende ons gesprek die telefoon moes beantwoord.	stem glad nie saam nie	1	55
		stem nie saam nie	2	
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
10.5	Die fisiese uitleg van die werkarea by die inligtingspunt was bevorderlik vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent.	stem glad nie saam nie	1	56
		stem nie saam nie	2	
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

10.2	Other users waiting to be assisted by the information assistant had a negative influence on our conversation.	strongly disagree	1	53
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.3	Adequate privacy enabled me to put my inquiry undisturbed to the information assistant.	strongly disagree	1	54
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.4	During our conversation the information assistant had to answer the telephone, which was disturbing.	strongly disagree	1	55
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.5	The physical lay out of the work area at the information point was conducive to a satisfactory conversation with the information assistant.	strongly disagree	1	56
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

10.6	Die atmosfeer by die inligtingspunt was bevorderlik vir 'n bevredigende gesprek met die inligtings-assistent.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	57
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
10.7	Onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel gedurende my gesprek met die inligtingsassistent was steurend.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	58
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
10.8	Die hoeveelheid ruimte beskikbaar by die inligtingspunt was bevorderlik vir 'n bevredigende gesprek met die inligtingsassistent.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	59
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	
10.9	Daar was nie genoeg rekenaars beskikbaar nie, en dit het negatief ingewerk op my gesprek met die inligtingsassistent.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	60
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

10.6	The atmosphere at the information point was conducive to a satisfactory conversation with the information assistant.	strongly disagree	1	
		disagree	2	57
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.7	Interruptions by other members of the library staff during my conversation with the information assistant was disturbing.	strongly disagree	1	
		disagree	2	58
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.8	The amount of space available at the information point was conducive to a satisfactory conversation with the information assistant.	strongly disagree	1	
		disagree	2	59
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.9	There were not enough computers available, which had a negative influence on my conversation with the information assistant.	strongly disagree	1	
		disagree	2	60
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	

10.10	Onderbrekings deur ander biblioteekgebruikers gedurende my gesprek met die inligtingsassistent was steurend.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	61
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

10.11	Die stadige responsietyd van die rekenaar het my gesprek met die inligtings-assistent nadelig beïnvloed.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	62
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

10.12	Die rekenaar was af en dit het my gesprek met die inligtingsassistent nadelig beïnvloed.	stem glad nie saam nie	1	
		stem nie saam nie	2	63
		neutraal	3	
		stem saam	4	
		stem beslis saam	5	
		nie van toepassing nie	6	

11.	Hoe lank het die inligtingsassistent geneem om u navraag te beantwoord?	5 min. of minder	1	
		tussen 6 en 10 min.	2	64
		tussen 11 en 15 min.	3	
		langer as 15 min.	4	
		nie van toepassing nie	5	

12. Sou u in die toekoms die vrymoedigheid hê om weer 'n navraag aan die inligtingsassistent by die inligtingspunt op vlak 4 te rig? Maak asseblief 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie. 65

Ja	1
Nee	2

10.10	Interruptions by other library users during my conversation with the information assistant were disturbing.	strongly disagree	1	61
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.11	The slow response time of the computer had a negative influence on my conversation with the information assistant.	strongly disagree	1	62
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
10.12	The computer was off-line (not working) and had a negative influence on my conversation with the information assistant.	strongly disagree	1	63
		disagree	2	
		neutral	3	
		agree	4	
		strongly agree	5	
		not applicable	6	
11.	How long did it take the information assistant to answer your inquiry?	5 min. or less	1	64
		between 6 and 10 min.	2	
		between 11 and 15 min.	3	
		longer than 15 min.	4	
		not applicable	5	

12. Would you in future feel free to again put an inquiry to the information assistant at the information point on level 4? Please mark the appropriate box with a tick ☑. 65

Yes	1
No	2

13. Was u in die geheel gesien tevrede met die **inligting** wat u van die inligtingsassistent by die inligtingspunt op vlak 4 ontvang het? Maak asseblief 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie. 66

Ja	1
Nee	2

14. Was u in die geheel gesien tevrede met die **manier** waarop die inligtingsassistent by die inligtingspunt op vlak 4 **u** as **biblioteekgebruiker behandel** het? Maak asseblief 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie. 67

Ja	1
Nee	2

15. Was u in die geheel gesien tevrede met die **diens** wat u van die inligtingsassistent by die inligtingspunt op vlak 4 ontvang het? Maak asseblief 'n regmerk ☑ in die toepaslike blokkie. 68

Ja	1
Nee	2

16. Indien u enige **verdere kommentaar** het op die inligtingsdiens wat op vlak 4 in die Unisa Biblioteek aangebied word, spesifiseer kortliks:

.....

.....

.....

.....

.....

Stuur asseblief die voltooide vraelys so spoedig moontlik in die gefrankeerde koevert terug, of oorhandig die verseëlde koevert persoonlik aan:

Me Martha van Heerden
Vakreferensie
Unisa Biblioteek
Kamer 5-13 (Vlak 5)

Dankie vir u samewerking.

13. Were you generally speaking **satisfied** with the **information** which you received from the information assistant at the information point on level 4? Please mark the appropriate box with a tick ☑.

66

Yes	1
No	2

14. Were you generally speaking **satisfied** with the **way** in which the information assistant at the information point on level 4 **treated you as a library user?** Please mark the appropriate box with a tick ☑.

67

Yes	1
No	2

15. Were you generally speaking **satisfied** with the **service** that you received from the information assistant at the information point on level 4? Please mark the appropriate box with a tick ☑.

68

Yes	1
No	2

16. If you have any **further comments** on the information service which is is offered on level 4 in the Unisa Library, specify briefly:

.....

.....

.....

.....

.....

Please return the completed questionnaire as soon as possible in the enclosed self-addressed and stamped envelope, or return the sealed envelope personally to:

Ms Martha van Heerden
Subject Reference Division
Unisa Library
Room 5-13 (Level 5)

Thank you for your co-operation

DEKBRIEF VIR HOOFVRAELYS

Bylae D

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA

392
0001 PRETORIA

TT X 35005
TA UNISA

(012) 429-3111
FAX (012) 429-3221
(012) 429-2531

U VERWYSING
YOUR REFERENCE

ONS VERWYSING
OUR REFERENCE

NAVRAE
ENQUIRIES

Me M M van Heerden (012) 429-3421 (Kantoorure)

Geagte Biblioteekgebruiker

Mei 1992

BIBLIOTEEKOPNAME - SLEGS 15 MINUTE

Die Unisa Biblioteek doen 'n ondersoek na die effektiwiteit van die algemene inligtingsdiens op vlak 4 om vas te stel of aspekte van die diens verbeter kan word.

Die opname is streng vertroulik en moet onder geen omstandighede met Biblioteekpersoneel of ander gebruikers bespreek word nie.

VRAELYS

U samewerking in evaluering van genoemde inligtingsdiens sal waardeer word. Beantwoord asseblief die vrae op die ingeslote vraelys. Dit sal ongeveer 15 MINUTE neem en u identiteit bly anoniem. Inligting wat deur middel van die opname versamel word, sal slegs vir algemene statistiese doeleindes gebruik word.

Pos asseblief die voltooide vraelys **BINNE TWEE WEKE** in die antwoordbetaalde koevert terug, of oorhandig die verseëlde koevert **persoonlik** aan Me Martha van Heerden, Vakreferensie, Unisa Biblioteek, Kamer 5-13.

Baie dankie vir u deelname aan hierdie opname.

Die uwe

PROF J WILLEMSE
HOOFDIREKTEUR: DEPT BIBLIOTEEKDIENSTE

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA

Posbus 392
0001 PRETORIA

TLX 350068
TA UNISA

Tel (012) 429-3111
FAX (012) 429-3221
(012) 429-2533

INTERNASIONAAL
INTERNATIONAL

U VERWYSING
YOUR REFERENCE

ONS VERWYSING
OUR REFERENCE

NAVRAE
ENQUIRIES
Ms M M van Heerden

NAVRAE
ENQUIRIES
(012)429-3421
(Office hours)

Dear Library User

May 1992

LIBRARY SURVEY - ONLY 15 MINUTES

The Unisa Library is conducting a survey to evaluate the effectiveness of the general information service on level 4 to determine whether aspects of the service can be improved.

The survey is strictly confidential and should under no circumstances be discussed with library staff or other library users.

QUESTIONNAIRE

Your cooperation in the evaluation of this information service would be appreciated. Please answer the questions on the enclosed questionnaire. The questionnaire will require about 15 MINUTES to complete and your identity will remain anonymous. Information gathered from the survey will be used for general statistical purposes only.

Please return the completed questionnaire in the self-addressed and stamped envelope **WITHIN TWO WEEKS**, or personally return the sealed envelope to Ms Martha van Heerden, Subject Reference Division, Unisa Library, Room 5-13.

Thank you very much for participating in this survey.

Yours faithfully

for PROF J WILLEMSE
CHIEF DIRECTOR: DEPT OF LIBRARY SERVICES

Bylae E

KORT VRAELYS VIR OPNAME

UNISA BIBLIOTEEK

Die biblioteek doen 'n ondersoek om die ALGEMENE INLIGTINGSDIENS OP VLAK 4 te evalueer en vas te stel watter aspekte verbeter moet word, en sal dit waardeer indien u die volgende kort vraelys sal voltooi. Dankie!

Datum: .....

Tyd: .....

Sal u bereid wees om nog 'n vraelys oor u gebruik van hierdie inligtingsdiens te voltooi?

Ja ☐ Nee ☐

Indien Ja, verskaf asseblief u studente-/personeelno: .....

tel. no.: .....

Persoonlike gegewens: MERK ALLE TOEPASLIKE BLOKKIES

Manlik ☐ Vroulik ☐

Voorgraads ☐ Nagraads (Honneurs, Meesters, Doktoraal) ☐

Ander ☐

---

1. Was u tevrede met die inligting en/of boeke wat u verkry het, of wat voorgestel is? MERK SLEGS EEN BLOKKIE ☐ Ja ☐ Gedeeltelik ☐ Nee

---

2. Indien gedeeltelik of nee, hoekom? MERK ALLE TOEPASLIKE BLOKKIES

niks gevind nie ☐ te veel inligting ☐ benodig verskillende benadering ☐

nie genoeg nie ☐ benodig meer in-diepte inligting ☐ kon nie inligting in bron vind nie ☐

benodig eenvoudiger inligting ☐ nie relevant genoeg nie ☐ nie seker of inligting ontvang, korrek is nie ☐

---

3. Was die diens wat u ontvang het vriendelik en konsidererend? MERK SLEGS EEN BLOKKIE ☐ Ja ☐ Gedeeltelik ☐ Nee

---

4. Indien gedeeltelik of nee, hoekom? MERK ALLE TOEPASLIKE BLOKKIES

assistent kortaf ☐ toonbankatmosfeer onvriendelik ☐ assistent te min tyd spandeer ☐

assistent te besig ☐ assistent nie geïnteresseerd nie ☐ ander ..... ☐

NB Hierdie ondersoek is VERTROULIK. Moet dit asseblief nie met enige personeellid bespreek nie.

Steekproefresultate: **Gebruikertevredenheid met inligtingsassistent se interpersoonlike kommunikasie- en verwante vaardighede** (Items 8.1-8.9; 8.11-8.13)

1 = Stem glad nie saam nie 2 = Stem nie saam nie 3 = neutraal
4 = Stem saam 5 = Stem beslis saam 6 = nie van toepassing nie

*N_1 = 6 (nie van toepassing nie) ingesluit **N_2 = 6 (nie van toepassing nie) uitgesluit
A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente an ander

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %	*N_1	$\bar{X}$	S	**N_2
	8.1	**Houding behulpsaam**															
A		5	2,7	3	1,6	6	3,2	68	36,8	93	50,38	10	5,4	185	4,377	0,868	175
B		5	4,5	1	0,9	2	1,8	49	44,5	48	43,6	5	4,5	110	4,276	0,935	105
C		-	-	2	2,7	4	5,3	19	25,3	45	60,0	5	6,7	75	4,528	0,736	70
	8.2	**Met aandag geluister**															
A		3	1,6	3	1,6	8	4,3	70	37,8	85	45,9	16	8,6	185	4,366	0,806	169
B		3	2,7	-	-	6	5,5	47	42,7	44	40,0	10	9,1	110	4,29	0,832	100
C		-	-	3	4,0	2	2,7	23	30,7	41	54,7	6	8,0	75	4,478	0,759	69
	8.3	**Korrek geïnterpreteer**															
A		1	0,5	4	2,2	9	4,9	77	41,8	77	41,8	16	8,7	184	4,339	0,740	168
B		1	0,9	3	2,7	4	3,6	51	46,4	42	38,2	9	8,2	110	4,287	0,765	101
C		-	-	1	1,4	5	6,8	26	35,1	35	47,3	7	9,5	74	4,417	0,699	67
	8.4	**Gedetermineerd om inligting te vind**															
A		3	1,6	2	1,1	20	10,9	64	34,8	78	42,4	17	9,2	184	4,269	0,853	167
B		2	1,8	1	0,9	12	10,9	41	37,3	45	40,9	9	8,2	110	4,247	0,853	101
C		1	1,4	1	1,4	8	10,8	23	31,1	33	44,6	8	10,8	74	4,303	0,858	66

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %	*N_1	$\bar{X}$	S	**N_2
	8.5	Houding geduldig															
A		3	1,6	3	1,6	13	7,1	75	41,0	73	39,9	16	8,7	183	4,269	0,824	167
B		3	2,8	1	0,9	11	10,1	44	40,4	41	37,6	9	8,3	109	4,19	0,895	100
C		-	-	2	2,7	2	2,7	31	41,9	32	43,2	7	9,5	74	4,388	0,695	67
	8.6	Voorkoms professioneel															
A		1	0,5	4	2,2	18	9,8	59	32,1	86	46,7	16	8,7	184	4,339	0,810	168
B		1	0,9	3	2,7	11	10,0	37	33,6	48	43,6	10	9,1	110	4,28	0,853	100
C		-	-	1	1,4	7	9,5	22	29,7	38	51,4	6	8,1	74	4,426	0,739	68
	8.7	Duidelik gepraat															
A		2	1,1	3	1,7	10	5,5	88	48,6	63	34,8	15	8,3	181	4,246	0,750	166
B		2	1,9	2	1,9	8	7,5	56	52,3	30	28,0	9	8,4	107	4,122	0,802	98
C		-	-	1	1,4	2	2,7	32	43,2	33	44,6	6	8,1	74	4,426	0,630	68
	8.8	Seker gemaak ek begryp															
A		2	1,1	2	1,1	19	10,4	77	42,1	67	36,6	16	8,7	183	4,227	0,789	167
B		1	0,9	-	-	11	10,0	53	48,2	37	33,6	8	7,3	110	4,225	0,716	102
C		1	1,4	2	2,7	8	11,0	24	32,9	30	41,1	8	11,0	73	4,230	0,897	65
	8.9	Taal volkome magtig															
A		3	1,6	2	1,1	17	9,2	73	39,7	73	39,7	16	8,7	184	4,255	0,826	168
B		2	1,8	1	0,9	11	10,0	47	42,7	39	35,5	10	9,1	110	4,2	0,828	100
C		1	1,4	1	1,4	6	8,1	26	35,1	34	45,9	6	8,1	74	4,338	0,821	68
	8.11	Houding vriendelik															
A		4	2,2	6	3,3	13	7,1	61	33,3	88	48,1	11	6,0	183	4,296	0,923	172
B		3	2,8	4	3,7	9	8,3	37	34,3	49	45,4	6	5,6	108	4,225	0,973	102
C		1	1,3	2	2,7	4	5,3	24	32,0	39	52,0	5	6,7	75	4,4	0,840	70

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %	N_1	$\bar{X}$	S	$^{**}N_2$
	8.12	My welkom laat voel															
A		4	2,2	8	4,4	27	14,8	61	33,3	69	37,7	14	7,7	183	4,082	0,984	169
B		4	3,7	4	3,7	13	12,0	40	37,0	39	36,1	8	7,4	108	4,06	1,023	100
C		-	-	4	5,3	14	18,7	21	28,0	30	40,0	6	8,0	75	4,115	0,932	69
	8.13	Instruksies oor rekenaar maklik verstaanbaar															
A		3	1,6	7	3,8	10	5,5	58	31,7	65	35,5	40	21,9	183	4,223	0,930	143
B		1	0,9	5	4,6	6	5,6	39	36,1	40	37,0	17	15,7	108	4,23	0,882	91
C		2	2,7	2	2,7	4	5,3	19	25,3	25	33,3	23	30,7	75	4,211	1,016	52

Steekproefresultate: **Gebruikertevredenheid met inligting ontvang** (Items 9.1-9.3; 9.5; 9.7-9.12)

1 = baie onbevredigend 2 = onbevredigend 3 = neutraal

4 = bevredigend 5 = baie bevredigend 6 = nie van toepassing nie

$^{*}N_1$ = 6 (nie van toepassing nie) ingesluit $^{**}N_2$ = 6 (nie van toepassing nie) uitgesluit

A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Gebruiker-kategorie	Item	1		2		3		4		5		6		$^{*}N_1$	$\bar{X}$	S	$^{**}N_2$
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
	9.1	**Akkuraatheid (korrektheid) van inligting**															
A		1	0,5	10	5,5	13	7,1	68	37,2	80	43,7	11	6,0	183	4,255	0,874	172
B		1	0,9	6	5,6	9	8,3	41	38,0	47	43,5	4	3,7	108	4,221	0,902	104
C		-	-	4	5,3	4	5,3	27	36,0	33	44,0	7	9,3	75	4,308	0,833	68
	9.2	**Relevantheid van inligting**															
A		1	0,5	9	4,9	11	6,0	66	36,3	80	44,0	15	8,2	182	4,287	0,858	167
B		1	0,9	6	5,6	9	8,3	40	37,0	47	43,5	5	4,6	108	4,223	0,906	103
C		-	-	3	4,1	2	2,7	26	35,1	33	44,6	10	13,5	74	4,390	0,768	64
	9.3	**Hoeveelheid inligting**															
A		4	2,2	16	8,7	18	9,8	64	34,8	71	38,6	11	6,0	184	4,052	1,046	173
B		4	3,7	6	5,5	13	11,9	38	34,9	44	40,4	4	3,7	109	4,066	1,058	105
C		-	-	10	13,3	5	6,7	26	34,7	27	36,0	7	9,3	75	4,029	1,036	68
	9.5	**Akademiese vlak van inligting**															
A		2	1,1	5	2,7	28	15,4	77	42,3	52	28,6	18	9,9	182	4,048	0,849	164
B		2	1,8	2	1,8	19	17,4	49	45,0	32	29,4	5	4,6	109	4,028	0,864	104
C		-	-	3	4,1	9	12,3	28	38,4	20	27,4	13	17,8	73	4,083	0,829	60

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %	*N_1	$\bar{X}$	S	**N_2
	9.7	Resentheid van inligting															
A		2	1,1	7	4,0	29	16,5	71	40,3	50	28,4	17	9,7	176	4,006	0,889	159
B		2	1,9	4	3,8	25	23,8	41	39,0	29	27,6	4	3,8	105	3,900	0,932	101
C		-	-	3	4,2	4	5,6	30	42,3	21	29,6	13	18,3	71	4,189	0,782	58
	9.8	Inligting oor biblioteekbeleid, dienste en prosedures															
A		3	1,6	8	4,4	25	13,7	57	31,3	56	30,8	33	18,1	182	4,040	0,971	149
B		2	1,9	6	5,6	17	15,7	35	32,4	37	34,3	11	10,2	108	4,020	0,999	97
C		1	1,4	2	2,7	8	10,8	22	29,7	19	25,7	22	29,7	74	4,076	0,925	52
	9.9	Aanwysings na boeke en/of ander personeel/afdelings															
A		4	2,2	12	6,6	10	5,5	64	35,2	75	41,2	17	9,3	182	4,175	0,999	165
B		1	0,9	6	5,6	8	7,4	41	38,0	45	41,7	7	6,5	108	4,217	0,901	101
C		3	4,1	6	8,1	2	2,7	23	31,1	30	40,5	10	13,5	74	4,109	1,142	64
	9.10	Kennis van rekenaarsoektogtegnieke															
A		2	1,1	5	2,7	10	5,5	41	22,5	97	53,3	27	14,8	182	4,458	0,854	155
B		1	0,9	2	1,9	5	4,6	22	20,4	65	60,2	13	12,0	108	4,557	0,781	95
C		1	1,4	3	4,1	5	6,8	19	25,7	32	43,2	14	18,9	74	4,3	0,944	60
	9.11	Instruksies oor gebruik van die rekenaar															
A		4	2,2	4	2,2	10	5,5	52	28,4	67	36,6	46	25,1	183	4,270	0,935	137
B		1	0,9	3	2,8	9	8,3	31	28,4	46	42,2	19	17,4	109	4,311	0,869	90
C		3	4,1	1	1,4	1	1,4	21	28,4	21	28,4	27	36,5	74	4,191	1,055	47
	9.12	Naslaanbronne, behalwe die rekenaar															
A		7	3,9	17	9,4	32	17,7	46	25,4	37	20,4	42	23,2	181	3,640	1,148	139
B		2	1,9	14	13,1	18	16,8	30	28,0	22	20,6	21	19,6	107	3,651	1,103	86
C		5	6,8	3	4,1	14	18,9	16	21,6	15	20,3	21	28,4	74	3,622	1,228	53

Steekproefresultate: **Gebruikertevredenheid met fisiese omgewing van die algemene inligtingsdienspunt** (Items 10.1 - 10.12)

1 = stem glad nie saam nie 2 = stem nie saam 3 = neutraal
4 = stem saam 5 = stem beslis saam 6 = nie van toepassing nie

*N_1 = 6 (nie van toepassing nie) ingesluit **N_2 = 6 (nie van toepassing nie) uitgesluit

A = totaal respondente B = voorgraadse studente C = nagraadse studente en ander

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %	*N_1	$\bar{X}$	S	**N_2
	10.1	**Steurende geluide**															
A		55	29,9	64	34,8	22	12,0	14	7,6	5	2,7	24	13,0	184	2,062	1,056	160
B		35	32,1	35	32,1	13	11,9	6	5,5	4	3,7	16	14,7	109	2,021	1,083	93
C		20	26,7	29	38,7	9	12,0	8	10,7	1	1,3	8	10,7	75	2,119	1,022	67
	10.2	**Ander gebruikers wat wag**															
A		55	30,1	66	36,1	15	8,2	15	8,2	4	2,2	28	15,3	183	2,012	1,038	155
B		36	33,0	34	31,2	11	10,1	8	7,3	4	3,7	16	14,7	109	2,032	1,117	93
C		19	25,7	32	43,2	4	5,4	7	9,5	-	-	12	16,2	74	1,983	0,914	62
	10.3	**Genoeg privaatheid**															
A		10	5,5	17	9,3	32	17,6	58	31,9	39	21,4	26	14,3	182	3,634	1,158	156
B		7	6,5	11	10,2	23	21,3	34	31,5	18	16,7	15	13,9	108	3,483	1,157	93
C		3	4,1	6	8,1	9	12,2	24	32,4	21	28,4	11	14,9	74	3,857	1,133	63
	10.4	**Telefoon steurend**															
A		37	20,3	42	23,1	18	9,9	22	12,1	12	6,6	51	28,0	182	2,465	1,308	131
B		28	25,9	22	20,4	13	12,0	14	13,0	8	7,4	23	21,3	108	2,435	1,349	85
C		9	12,2	20	27,0	5	6,8	8	10,8	4	5,4	28	37,8	74	2,521	1,242	46

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %		$\bar{X}$	S	**N_2
	10.5	Fisiese uitleg van werkarea															
A		6	3,3	12	6,6	31	17,0	76	41,8	42	23,1	15	8,2		3,814	1,009	167
B		4	3,7	8	7,4	16	14,8	45	41,7	26	24,1	9	8,3		3,818	1,043	99
C		2	2,7	4	5,4	15	20,3	31	41,9	16	21,6	6	8,1		3,808	0,965	68
	10.6	Atmosfeer by inlightingsdienspunt															
A		6	3,3	15	8,2	23	12,6	76	41,5	47	25,7	16	8,7	183	3,856	1,042	167
B		4	3,7	7	6,5	13	12,0	44	40,7	31	28,7	9	8,3	108	3,919	1,046	99
C		2	2,7	8	10,7	10	13,3	32	42,7	16	21,3	7	9,3	75	3,764	1,038	68
	10.7	Onderbrekings deur ander biblioteekpersoneel															
A		33	17,9	64	34,8	9	4,9	11	6,0	7	3,8	60	32,6	184	2,153	1,089	124
B		23	21,1	36	33,0	6	5,5	9	8,3	4	3,7	31	28,4	109	2,166	1,132	78
C		10	13,3	28	37,3	3	4,0	2	2,7	3	4,0	29	38,7	75	2,130	1,024	46
	10.8	Ruimte beskikbaar															
A		3	1,6	12	6,5	20	10,9	82	44,6	49	26,6	18	9,8	184	3,975	0,933	166
B		2	1,8	9	8,3	8	7,3	50	45,9	31	28,4	9	8,3	109	3,99	0,969	100
C		1	1,3	3	4,0	12	16,0	32	42,7	18	24,0	9	12,0	75	3,954	0,884	66
	10.9	Nie genoeg rekenaars beskikbaar nie															
A		46	25,0	55	29,9	18	9,8	8	4,3	15	8,2	42	22,8	184	2,232	1,258	142
B		32	29,4	29	26,6	11	10,1	6	5,5	11	10,1	20	18,3	109	2,269	1,346	89
C		14	18,7	26	34,7	7	9,3	2	2,7	4	5,3	22	29,3	75	2,169	1,104	53
	10.10	Onderbrekings deur ander biblioteekgebruikers															
A		40	21,6	53	28,6	14	7,6	13	7,0	11	5,9	54	29,2	185	2,251	1,230	131
B		30	27,3	26	23,6	10	9,1	8	7,3	8	7,3	28	25,5	110	2,243	1,310	82
C		10	13,3	27	36,0	4	5,3	5	6,7	3	4,0	26	34,7	75	2,265	1,094	49

Gebruiker-kategorie	Item	1 f	1 %	2 f	2 %	3 f	3 %	4 f	4 %	5 f	5 %	6 f	6 %	$\bar{X}$	S	**N_2
	10.11	Stadige responsietyd van rekenaar														
A		24	13,0	56	30,4	20	10,9	27	14,7	22	12,0	35	19,0	2,778	1,324	149
B		19	17,4	36	33,0	11	10,1	12	11,0	11	10,1	20	18,3	2,550	1,305	89
C		5	6,7	20	26,7	9	12,0	15	20,0	11	14,7	15	20,0	3,116	1,290	60
	10.12	Rekenaar was af														
A		36	19,6	54	29,3	10	5,4	8	4,3	10	5,4	66	35,9	2,169	1,186	118
B		28	25,7	37	33,9	7	6,4	1	0,9	4	3,7	32	29,4	1,909	0,989	77
C		8	10,7	17	22,7	3	4,0	7	9,3	6	8,0	34	45,3	2,658	1,371	41

VOORGESTELDE VRAELYSMEETINSTRUMENT

Bylae J

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

Departement Biblioteekdienste

Biblioteekdiensopname:
Algemene inligtingsdiens, Vlak 3

Kantoor-gebruik

1	2	3

1. Spesifiseer asseblief die DOEL waarvoor u die inligting benodig het wat u by die algemene inligtingsdienspunt gesoek het. Merk asseblief EEN toepaslike blokkie met 'n regmerk [√]

voltooiing van werkopdrag	1		
navorsing vir konferensiereferaat/artikel	2		
skryf van studiegids/studiebrief	3		4
navorsing vir magister/doktorale studie	4		
ander, spesifiseer asseblief	5		

2. Spesifiseer asseblief die GEBRUIKERKATEGORIE waaraan u behoort (Merk meer as een blokkie met 'n regmerk [√] indien van toepassing).

Unisa Voorgraads (bv BA; LLB)	1		5
Unisa Magister	2		6
Unisa Doktoraal	3		7
Unisa Honneurs/nagraadse diploma	4		8
Unisa akademiese personeel	5		9
Unisa administratiewe personeel	6		10
Spesiale lidmaatskap (bv Magister, Doktoraal, personeel van ander universiteit)	7		11
Gemeenskapsdiens	8		12
Ander, spesifiseer asseblief	9		13

3. Het u MET DIE INLIGTINGSASSISTENT by die algemene inligtingsdienspunt GEPRAAT oor die inligting waarna u gesoek het? Merk asseblief die toepaslike blokkie met 'n [√].

Ja	1	Indien Ja, beantwoord asseblief vraag 4 en daaropvolgende vrae.	14
Nee	2	Indien Nee, ignoreer asseblief vraag 4 en beantwoord vraag 5 en daaropvolgende vrae.	

UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA

Department of Library Services

Library Services Survey:
General information service, Level 3

Office use

1	2	3

1. Please specify the **PURPOSE** for which you needed the information you searched for at the general information service point, by marking **ONE** appropriate box with a tick [√]

completion of assignment	1		
research for conference paper/article	2		
writing of study guide/ tutorial letter	3		4
research for masters/doctoral studies	4		
other, please specify	5		

2. Please specify the **USER CATEGORY** to which you belong (Mark more than one box with a tick [√] if applicable).

Unisa Undergraduate (eg BA; LLB)	1		5
Unisa Masters	2		6
Unisa Doctoral	3		7
Unisa Honours/postgraduate diploma	4		8
Unisa academic staff	5		9
Unisa administrative staff	6		10
Special membership (eg Masters, Doctoral, staff of other university)	7		11
Community Service Membership	8		12
Other, please specify	9		13

3. Did you **ENGAGE IN CONVERSATION WITH THE INFORMATION ASSISTANT** at the general information service point about the information you were searching for? Please mark the appropriate box with a tick [√].

Yes	1	If Yes, please answer question 4 and subsequent questions.	14
No	2	If No, please ignore question 4 and answer question 5 and subsequent questions.	

4. Hoe lank het die inligtings-assistent geneem om u navraag te beantwoord?

5 minute of minder	1
tussen 6 en 10 minute	2
tussen 11 en 15 minute	3
langer as 15 minute	4

15

5. Dui asseblief aan of u **SAAMSTEM** of **NIE SAAM STEM NIE** met die onderstaande stellings oor die inligtingsassistent se houding en kommunikasievaardighede. (Gee asseblief u indrukke, al het u nie self met die inligtingsassistent gepraat nie). Merk asseblief **EEN** toepaslike blokkie by elke stelling met 'n regmerk [√].

5.1 Die inligtingsassistent se houding teenoor gebruikers is bevorderlik vir doeltreffende beantwoording van inligtingnavrae.

stem saam	1
stem nie saam nie	2
weet nie	3

16

5.2 Die inligtingsassistent beskik oor die nodige kommunikasievaardighede om doeltreffend met gebruikers oor hulle inligtingsbehoeftes te kan kommunikeer.

stem saam	1
stem nie saam nie	2
weet nie	3

17

6. Het u **INLIGTING VERKRY** by die algemene inligtingsdienspunt? Merk asseblief die toepaslike blokkie met 'n regmerk [√].

Ja	1
Nee	2

Indien **Ja**, beantwoord asseblief vraag 7 en daaropvolgende vrae.
Indien **Nee**, ignoreer asseblief vraag 7 en beantwoord vraag 8 en daaropvolgende vrae.

18

7. Dui asseblief aan of u **SAAMSTEM** of **NIE SAAMSTEM NIE** met die onderstaande stellings oor die **inligting** wat u by die algemene inligtingsdienspunt verkry het. Merk asseblief **EEN** toepaslike blokkie by elke stelling met 'n regmerk [√].

7.1 Die **inhoud** van die inligting wat ek verkry het, was bevredigend vir die doel waarvoor ek dit benodig het.

stem saam	1
stem nie saam nie	2
weet nie	3

19

7.2 Die **hoeveelheid** inligting wat ek verkry het, was bevredigend vir die doel waarvoor ek dit benodig het.

stem saam	1
stem nie saam nie	2
weet nie	3

20

4. How long did it take the information assistant to answer your inquiry?

5 minutes or less	1
between 6 and 10 minutes	2
between 11 and 15 minutes	3
longer than 15 minutes	4

15

5. Please indicate whether you AGREE or DISAGREE with the following statements regarding the attitude and communication skills of the information assistant (Please give your impressions, even if you did not speak to the information assistant yourself). Please mark ONE appropriate box for each statement with a tick [√].

5.1 The information assistant's attitude towards users is condusive to the effective answering of information enquiries.

agree	1
disagree	2
do not know	3

16

5.2 The information assistant has the necessary communication skills at his/her disposal to effectively communicate with users about their information needs.

agree	1
disagree	2
do not know	3

17

6. Did you OBTAIN INFORMATION at the general information service point? Please mark the appropriate box with a tick [√].

Yes	1
No	2

If Yes, please answer question 7 and subsequent questions.
If No, please ignore question 7 and answer question 8 and subsequent questions.

18

7. Please indicate whether you AGREE or DISAGREE with the following statements regarding the information you obtained at the general information service point. Please mark ONE appropriate box for each statement with a tick [√].

7.1 The content of the information which I obtained, was satisfactory with regard to the purpose for which I needed it.

agree	1
disagree	2
do not know	3

19

7.2 The amount of information I obtained, was satisfactory with regard to the purpose for which I needed it.

agree	1
disagree	2
do not know	3

20

7.3	Die verwysings na ander bronne van inligting wat ek verkry het, was doeltreffend om my inligtingsbehoeftes te bevredig.	stem saam	1	21
		stem nie saam nie	2	
		nie benodig nie	3	

8. Dui asseblief aan of u **SAAMSTEM** of **NIE SAAMSTEM NIE** met die onderstaande stellings oor die **omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt op vlak 3 waarbinne u soekproses na inligting plaasgevind het. Merk asseblief **EEN** toepaslike blokkie by elke stelling met 'n regmerk [√].

8.1	Daar was geen steurings deur ander persone wat die proses om inligting te verkry negatief beïnvloed het nie.	stem saam	1	22
		stem nie saam nie	2	

8.2	Daar was geen **faktore in die fisiese omgewing** van die algemene inligtingsdienspunt wat 'n negatiewe invloed gehad het op die proses om inligting te verkry nie.	stem saam	1	23
		stem nie saam nie	2	

8.3	Daar was geen **faktore rakende die rekenaars** wat my soektog na inligting by die algemene dienspunt negatief beïnvloed het nie.	stem saam	1	24
		stem nie saam nie	2	

9. Hoe sou u die **kwaliteit** van dienslewering deur die **INLIGTINGSASSISTENT** by die algemene inligtingsdienspunt in die geheel gesien, gradeer? Merk asseblief **EEN** toepaslike blokkie met 'n [√].

swak	1	25
onder gemiddeld	2	
gemiddeld	3	
bo gemiddeld	4	
uitstekend	5	
weet nie	6	

7.3	The references I received to other sources of information were effective with regard to satisfying my information needs.	agree	1	21
		disagree	2	
		not required	3	

8. Please indicate whether you **AGREE** or **DISAGREE** with the following statements regarding the **surroundings** of the general information service point on level 3 in which your search for information took place. Please mark **ONE** appropriate box for each statement with a [√].

8.1	There were **no disturbances by other people** negatively effecting the process of obtaining information.	agree	1	22
		disagree	2	
8.2	There were **no factors in the physical surroundings** of the general information service point which negatively influenced the process of obtaining information.	agree	1	23
		disagree	2	
8.3	There were **no factors regarding the computers** which negatively influenced my search for information at the general information service point.	agree	1	24
		disagree	2	

9. How would you grade the **overall quality** of the service rendered by the **INFORMATION ASSISTANT** at the general information service point? Please tick [√] **ONE** appropriate box.

poor	1	25
below average	2	
average	3	
above average	4	
excellent	5	
do not know	6	

10. Hoe sou u die **kwaliteit** van die **INLIGTING** wat u by die algemene inligtingsdienspunt verkry het in die geheel gesien, gradeer? Merk asseblief **EEN** toepaslike blokkie met 'n regmerk [√].

swak	1
onder gemiddeld	2
gemiddeld	3
bo gemiddeld	4
uitstekend	5
geen inligting verkry nie	6

[ ] 26

11. Hoe sou u die **kwaliteit** van die **OMGEWING** van die algemene inligtingsdienspunt in die geheel gesien, gradeer? Merk asseblief **EEN** toepaslike blokkie met 'n [√].

swak	1
onder gemiddeld	2
gemiddeld	3
bo gemiddeld	4
uitstekend	5

[ ] 27

10. How would you grade the overall quality of the **INFORMATION** you obtained at the general information service point? Please tick [√] **ONE** appropriate box.

poor	1
below average	2
average	3
above average	4
excellent	5
no information obtained	6

[ ] 26

11. How would you grade the overall quality of the **SURROUNDINGS** of the general information service point? Please tick [√] **ONE** appropriate box.

poor	1
below average	2
average	3
above average	4
excellent	5

[ ] 27