

**INLIGTINGSDIENSTE DEUR DIE TECHNIKON
VRYSTAAT AAN DIE HANDEL EN NYWERHEID: 'N
VERKENNENDE STUDIE**

deur

CHRISTINE TERBLANCHE

voorgelê ter vervulling van die vereistes vir
die graad

MAGISTER BIBLIOTHECOLOGIAE

in die

DEPARTEMENT INLIGTINGKUNDE

aan die

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

STUDIELEIER: MEJ A S A DU TOIT

NOVEMBER 1995

DANKBETUIGINGS

My besondere dank word uitgespreek teenoor die volgende persone en instansies:

- * Mej A S A du Toit, my studieleier, vir die bekwame en stimulerende leiding tydens hierdie studie;
- * Prof H J Pietersen van die Technikon Vrystaat, wat met raad en hulp bystand verleen het in die samestelling van die vraelys;
- * Dr H L Esterhuizen van die Technikon Vrystaat, vir die taalkundige versorging en waardevolle insette gelewer;
- * Mnr B J Erasmus van die Technikon Vrystaat, wat hulp verleen het met die opstel van die vraelys;
- * Die Buro vir Marknavorsing aan Unisa vir die kundige hantering van die dataverwerking;
- * Die Technikon Vrystaat wat aan my die geleentheid gebied het om hierdie studie te voltooi;
- * Mnr Chris de Jager, wat met tegniese kennis en baie geduld, bystand verleen het in die totstandkoming van die eindproduk van hierdie studie.

INHOUDSOPGAWE

LYS VAN FIGURE	vii
LYS VAN TABELLE	viii
OPSOMMING	x
SUMMARY	xi

HOOFSTUK 1

PROBLEEMSTELLING, DOEL EN METODE VAN ONDERSOEK

1.1 Inleiding	1
1.2 Probleemstelling	3
1.3 Doel van die studie	4
1.4 Metode van ondersoek	4
1.4.1 Literatuurstudie	4
1.4.2 Ontwerp van die vraelys	5
1.4.3 Hipotese	5
1.5 Omskrywing van begrippe	6
1.6 Hoofstukindeling	6

HOOFSTUK 2

TECHNIKONS AS VERSKAFFERS VAN INLIGTING

2.1 Technikonfilosofie: Begrippe	8
2.1.1 Inleiding	8
2.1.2 Doelstellings van die technikonfilosofie	10
2.1.3 Technikonfilosofie: begrippe	11
2.1.3.1 Tegnologie	11
2.1.3.2 Tegnologiese innovasie	12
2.1.3.3 Wetenskap	14
2.1.4 Missie van die technikonwese	14

2.1.5	Doelstellings en funksies van die teknikon	15
2.1.5.1	Doelstellings van teknikons	15
2.1.5.2	Funksies van teknikons	17
2.2	Technikonwetgewing en -owerheidsverslae	18
2.2.1	Historiese ontwikkeling van teknikons in Suid-Afrika	18
2.2.2	Die teknikon vis-a-vis die universiteit	20
2.2.2.1	Die Van Wyk de Vries-kommissie	21
2.2.2.2	Die Goode-komitee	22
2.2.3	Posisie en rol van die teknikon in die toekoms	23
2.2.3.1	Beleidstandpunte van die Komitee van Teknikonhoofde	23
2.2.3.2	Wetgewing	25
2.3	Die inligtingsdiens van die teknikon as diensverskaffer	26
2.3.1	Inleiding	26
2.3.2	Doelstellings en motivering van diens verskaffing	28
2.3.2.1	Doelstellings	28
2.3.2.2	Motivering	29
2.3.3	Die teknikon en die gemeenskap	30
2.3.4	Strategiese beplanning van 'n inligtingsdiens	34
2.3.5	Die inligtingsdiens van die teknikon as entrepreneur	37
2.4	Verhouding met ander inligtingsdienste	39
2.4.1	Inleiding	39
2.4.2	Die inligtingsdiens van die universiteit	41
2.4.2.1	Navorsing	41
2.4.2.2	Gemeenskapsdiens	41
2.4.3	Die openbare biblioteek	42
2.4.4	Samewerking in sisteemverband	43
2.4.4.1	Samewerking met ander tipes inligtingsdienste	44
2.4.4.2	Infrastruktuur	45
2.4.4.3	Rasionalisasie	45
2.5	Gevolgtrekking	47

HOOFSTUK 3

INLIGTING AS HULPBRON VIR BESTUUR

3.1	Definisies en eienskappe van inligting	48
-----	--	----

3.1.1	Inleiding	48
3.1.2	Wat is inligting?	48
3.1.3	Wat is intelligensie?	51
3.1.3.1	Inligting en intelligensie: die verskil	53
3.1.3.2	Nywerheidspioenasie versus bedryfsintelligensie	53
3.1.4	Tegnologie-oordrag	54
3.2	Inligting as ekonomiese hulpbron	57
3.2.1	Inligting as hulpbron	57
3.2.2	Tradisionele hulpbronne	59
3.2.3	Bedryfsintelligensie as strategiese hulpbron	62
3.2.3.1	Tipe vrae wat gestel word	64
3.2.3.2	Bronne van inligting	65
3.2.3.2.1	Gedrukte inligtingsbronne	65
3.2.3.2.2	Databasisse	65
3.2.3.2.3	Ander bronne	66
3.2.4	Die rol van inligting in bestuur	67
3.3	Beprysing van inligting	68
3.3.1	Inleiding	68
3.3.2	Kostefaktor uit 'n inligtingsdiensoogpunt	69
3.3.2.1	Gratis dienste versus dienste teen betaling	69
3.3.2.2	Kosteregverdiging vir inligtingsdienste	73
3.3.2.3	Identifisering van direkte en indirekte koste	76
3.3.2.4	Evaluering van dienste teen betaling	80
3.3.2.5	Gesubsidieerde/geborgde dienste	82
3.3.3	Kostefaktor uit 'n gebruikersoogpunt	84
3.4	Gevolgtrekking	86

HOOFSTUK 4

INLIGTINGSBEHOEFTE VAN BESTUUR IN DIE HANDEL EN NYWERHEID

4.1	Teoretiese bespreking van inligtingsbehoefte	87
4.1.1	Inleiding	87
4.1.2	Inligtingsbehoefte in die sakewêreld	88
4.1.3	Tipe inligting benodig	90

4.1.3.1	Inligtingstipes	91
4.1.3.2	Grys literatuur	93
4.1.4	Houding van gebruikers ten opsigte van inligtingsdienste	94
4.1.5	Redes vir swak gebruikersgedrag	95
4.2	Samewerking: inligtingsdienste en die nywerheid	97
4.2.1	Agtergrond	97
4.2.2	Implikasies van samewerking	99
4.2.2.1	Samewerking uit die nywerheid se oogpunt	100
4.2.2.2	Samewerking uit 'n akademiese instelling se oogpunt	101
4.2.2.2.1	Betrokkenheid van inligtingsdienste	102
4.2.3	Voordele van samewerking	103
4.3	Gevolgtrekking	106

HOOFSTUK 5

BEHOEFTEGERIGTE INLIGTINGSDIENSTE

5.1	Inligtingsdienste	107
5.1.1	Inleiding	107
5.1.2	Redes vir die daarstel van 'n inligtingsdiens	108
5.1.3	Kriteria waaraan 'n inligtingsdiens moet voldoen	109
5.1.4	Doelwitte	111
5.1.5	Raamwerk vir die ontwerp van 'n inligtingsdiens	113
5.1.6	Tipes dienste	114
5.1.6.1	Die uitleen van bronne	115
5.1.6.2	Dokumentleweringsdiens	115
5.1.6.3	Aktualiteitsdienste	115
5.1.6.4	Literatuur- en inligtingsoektogte	116
5.1.6.5	Spoednavraagdiens	116
5.1.6.6	Konsultasiediens	117
5.1.6.7	Interbiblioteeklenings	117
5.1.6.8	Seminare en werksinkels	117
5.1.6.9	Intydse dienste	117
5.1.7	Voordele van 'n inligtingsdiens	118
5.2	Bemaking van inligtingsdienste	119
5.2.1	Inleiding	119

5.2.2	Wat is bemarking?	119
5.2.3	Bemarking van inligtingsdienste	120
5.2.3.1	Doel van bemarking	121
5.2.3.2	Redes vir bemarking van inligtingsdienste	122
5.2.3.3	Beplanning van 'n bemarkingstrategie	123
5.2.4	Die bemarkingsresep	123
5.2.5	'n Bemarkingsmodel	127
5.2.6	Voordele van bemarking	129
5.3	Toereikendheid van dienste en fasiliteite	130
5.3.1	Personeel	130
5.3.1.1	Vereistes vir 'n inligtingspesialis	131
5.3.1.2	Vakspesialiste	134
5.3.2	Toerusting	136
5.4	Gevolgtrekking	137

HOOFSTUK 6

METODOLOGIE EN ANALISE VAN DIE EMPIRIESE STUDIE

6.1	Inleiding	139
6.2	Metodologie van die empiriese studie	139
6.2.1	Doel van die ondersoek	139
6.2.2	Metode van ondersoek	140
6.2.2.1	Bepaling van die data-insamelingsmetode	140
6.2.2.2	Bepaling van die ondersoekgroep	142
6.2.2.3	Ontwerp van die vraelys	143
6.2.2.3.1	Skaalmetodiek	144
6.2.2.4	Indeling van die vraelys	146
6.2.2.5	Dekkingsbrief	147
6.2.2.6	Voltooingsinstruksies	147
6.2.2.7	Vooraftoetsing en verifiëring	147
6.2.2.8	Insameling van data	148
6.2.2.9	Verwerking van die gegewens	148
6.3	Analise van data	148
6.3.1	Volgorde van bespreking	149
6.3.2	Profiel van respondente	150

6.3.3	Gebruikmaking van vakpublikasies	150
6.3.4	Kommunikasiemetodes wat aangewend word om inligting in te samel	152
6.3.5	Die onderneming se eie inligtingsdiens en effektiwiteit daarvan	158
6.3.6	Frekwensie van gebruik van verskillende inligtingsdienste	161
6.3.7	Frekwensie van gebruik van inligtingsbronne	170
6.3.8	Houding ten opsigte van beprysing van inligting	173
6.3.9	Beskikbaarheid van plaaslike inligting	177
6.3.10	Houding ten opsigte van 'n plaaslike inligtingsdiens	180
6.4	Gevolgtrekking	182

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1	Inleiding	185
7.2	Samevatting van die studie	185
7.2.1	Gevolgtrekkings	186
7.3	Aanbevelings vir die vestiging van 'n inligtingsdiens	189
7.4	Aanbevelings vir verdere navorsing	190

BIBLIOGRAFIE	192
---------------------	-----

BYLAE A	201
----------------	-----

BYLAE B	205
----------------	-----

LYS VAN FIGURE

FIGUUR 1	Wisselwerking tussen inligting- en tegnologie-oordrag	56
FIGUUR 2	Basiese en premie inligtingsdienste	114
FIGUUR 3	Tipe/soort onderneming	150
FIGUUR 4	Onderneming se eie inligtingsdiens of naslaanversameling	159
FIGUUR 5	Frekwensie van aanvulling van eie naslaanversameling	159
FIGUUR 6	Persoonlike inligtingherwinningstelsel	160
FIGUUR 7	Effektiwiteit van die persoonlike inligtingherwinningstelsel	161
FIGUUR 8	Houding ten opsigte van beprysing van inligting	174
FIGUUR 9	Betaal vir inligting	175
FIGUUR 10	Ervaring ten opsigte van betaling vir inligting	176
FIGUUR 11	Voldoening plaaslik aan inligtingsbehoefte	178
FIGUUR 12	Inligting word van elders bekom	179
FIGUUR 13	Aansluiting by 'n inligtingsdiens teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi	181
FIGUUR 14	Die waarde van 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens	182

LYS VAN TABELLE

TABEL 1	Gebruikmaking van vakpublikasies	151
TABEL 2	Bespreking met kollegas	152
TABEL 3	Korrespondensie met kollegas	152
TABEL 4	Raadpleging van ondergeskiktes	153
TABEL 5	Raadpleging van toesighouer	153
TABEL 6	Raadpleging van verskaffers	153
TABEL 7	Raadpleging van kontakpersone buite die onderneming	154
TABEL 8	Vra die inligtingwerker	154
TABEL 9	Telefoongesprekke	154
TABEL 10	Vergaderings	154
TABEL 11	Interne konferensies	155
TABEL 12	Nasionale konferensies	155
TABEL 13	Internasionale konferensies	155
TABEL 14	Gerekenariseerde inligtingsdienste	155
TABEL 15	Gebruikmaking van die onderneming se eie inligtingsdiens	162
TABEL 16	Gebruikmaking van 'n inligtingsdiens van 'n universiteit	162
TABEL 17	Gebruikmaking van 'n inligtingsdiens van 'n technikon	163

TABEL 18	Gebruikmaking van 'n openbare biblioteek	163
TABEL 19	Gebruikmaking van konsultante	163
TABEL 20	Gebruikmaking van navorsingsorganisasies	164
TABEL 21	Inligtingsdienste van ander ondernemings	164
TABEL 22	Kwaliteit diens gelewer deur 'n inligtingsdiens van 'n universiteit	166
TABEL 23	Kwaliteit diens gelewer deur 'n inligtingsdiens van 'n teknikon	167
TABEL 24	Kwaliteit diens deur die onderneming se eie inligtingsdiens/naslaanversameling gelewer	168
TABEL 25	Kwaliteit diens deur konsultante gelewer	168
TABEL 26	Kwaliteit diens deur navorsingsorganisasies gelewer	169
TABEL 27	Frekwensie van gebruik van inligtingsbronne	170
TABEL 28	Voldoening plaaslik aan inligtingsbehoefte	177
TABEL 29	Inligting word van elders bekom	179
TABEL 30	Aansluiting by 'n inligtingsdiens teen 'n jaarlikse lidmaatskapfoo	180
TABEL 31	Die waarde van 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens	181

OPSOMMING

Dit is belangrik vir 'n inligtingsdiens wat inligting aan die gemeenskap beskikbaar wil stel, om sekere faktore in ag te neem. 'n Belangrike aspek is of die instansie in staat is om 'n bepaalde diens te lewer wat betref voorraad, fasiliteite en personeel. 'n Vraag wat gevra moet word, is of hierdie diens teen betaling gelewer, of as 'n gratis diens aangebied moet word. 'n Belangrike aspek is die bemarking van dienste wat vroeër nie as deel van 'n onderneming sonder winsoogmerke gesien is nie, maar deesdae deel van die bestuursproses uitmaak. Daar behoort ook 'n goeie verstandhouding en 'n vennootskap tussen die inligtingsdiens en die gebruiker in die gemeenskap te bestaan en samewerking tussen die partye behoort op hierdie wyse bewerkstellig te word. Om 'n pro-aktiewe inligtingsdiens aan te bied, is dit belangrik dat kennis geneem word van die inligtingsbehoefte van die bestuurder in die handel en nywerheid.

SUMMARY

Certain factors should be taken into consideration when an information service wishes to provide information to the community. An important matter is whether the institution is able to provide certain services as far as the collection, facilities and personnel are concerned. A question that should also be asked, is whether this should be a fee-based service, or a free service. Another important matter is the marketing of services, which in earlier times did not form part of a non-profit organization, but is nowadays regarded as part of normal management practice. There should also exist a good understanding and a partnership between the information service and the user in the community, and in this way co-operation between both parties should be established. In order to provide a pro-active information service, it is important to have knowledge of the information needs of the manager in industry and commerce.

Titel van verhandeling:

**INLIGTINGSDIENSTE DEUR DIE TECHNIKON VRYSTAAT
AAN DIE HANDEL EN NYWERHEID: 'N VERKENNENDE
STUDIE**

Sleutelterme

Business intelligence; Commerce and industry; Community information; Co-operation between information services; Fee based information services; Information; Information needs; Information services; Marketing; Technikon legislation; Technikon philosophy

HOOFSTUK 1

PROBLEEMSTELLING, DOEL EN METODE VAN ONDERSOEK

1.1 INLEIDING

'n Vermoede bestaan dat die handel en nywerheid in Bloemfontein nie genoegsaam gebruik maak van inligting wat van kardinale belang vir hulle werksaamhede sou wees nie. *"Die beskikbaarheid van relevante inligting is onontbeerlik vir ekonomiese vooruitgang in Suid-Afrika - tog bestaan daar ernstige leemtes in die voorsiening van inligting aan nyweraars en sakelui waarop hul besluitneming, probleemoplossing en beplanning gegrond behoort te wees"* (Blom, 1987 : 153).

Hierdie stelling is reeds in 1987 gemaak, maar daar kan aangeneem word dat dit nog geld. Alhoewel inligting as 'n onontbeerlike hulpbron vir die ekonomiese vooruitgang in Suid-Afrika gesien word, bestaan daar verskeie redes waarom sakelui nie van beskikbare inligtingsdienste gebruik maak nie. Pistorius (1989: 168) sluit by hierdie gedagte aan deur te meld dat die hoofrede waarom sakemanne nie inligtingsdienste gebruik nie, is omdat hulle bedenkinge het oor die vakkennis van die personeel by inligtingsdienste.

Die gebrek aan voorsiening van relevante inligting kan ook te wyte wees aan 'n afwesigheid van kennis aan die kant van inligtingwerkers aangaande die werklike inligtingsbehoefte van bepaalde potensiele gebruikers.

Bestuurders van ondernemings het bepaalde take wat verrig moet word, soos onder andere, besluitneming, probleemoplossing, organisering, beplanning, leiding en beheer. 'n Inligtingsdiens wat aan hierdie spesifieke gebruikers gelewer word, moet aangepas word by die eise van die take wat verrig moet word en die behoeftes wat as gevolg daarvan ontstaan, en nie by die gedragpatrone en voorkeure van die gebruiker nie.

Van Dalsen (1986 : 2) haal Sullivan aan wat voel dat die sukses van enige onderneming in terme van die behoeftebevrediging van sy gebruikers bepaal behoort te word. Kennis van die doelstellings van die onderneming (met ander woorde, die take wat verrig moet word), is egter 'n voorvereiste vir die bepaling van sukses. 'n Inligtingsdiens, wat ook 'n onderneming is, bereik sy doelstellings wanneer daar in die behoeftes van al sy belangegroepes voorsien word.

Benewens akademiese opleiding en dienslewering aan sy primêre gebruikers, nl. dosente en studente, beskou die Bronnesentrum (die akademiese inligtingsdiens van die Technikon Vrystaat), die handel en nywerheid as een van sy belangegroepes.

Volgens Seah (1989 : 29) word geleidelik tot die besef gekom dat gespesialiseerde inligtingshulpbronne en die bekwame hantering van inligting ook ekonomiese waarde vir akademiese inligtingsdienste kan inhou. Die missie van die Technikon Vrystaat verwys baie duidelik na die voorsiening van inligting aan beoefenaars van tegnologie, d.w.s. sakelui en nyweraars wat veral vir die land se ekonomiese vooruitgang verantwoordelik is. Die missie van die Bronnesentrum sluit hierby aan deur koste-effektiewe steun aan onderrigprogramme te lewer, asook die voorsiening van aktuele inligting aan tegnologie-beoefenaars om sodoende optimale vooruitgang te bewerkstellig.

Tegnologie-beoefenaars kan dus onder andere gesien word as nyweraars en sakelui aan wie inligting voorsien moet word, om sodoende onontbeerlike ekonomiese vooruitgang in Suid-Afrika te bewerkstellig.

Daar bestaan 'n vermoede dat inligtingsdienste wat deur teknikons in Suid-Afrika gelewer word, hoofsaaklik op 'n reaktiewe grondslag berus. Met 'n studie na die vestiging van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein, sal die Technikon Vrystaat moontlik in staat gestel word om 'n pro-aktiewe inligtingsdiens te lewer.

Die ontwikkeling en strukturering van 'n beoogde inligtingsdiens deur die Technikon Vrystaat sou moontlik as voorbeeld vir inligtingsdienste van teknikons in Suid-Afrika dien wat pro-aktiewe inligtingsdienste aan hul gemeenskappe in die vooruitsig stel.

1.2 PROBLEEMSTELLING

In hierdie studie word ondersoek ingestel na die moontlike behoeftes van die handel en nywerheid in Bloemfontein na inligting, en of die Technikon Vrystaat 'n taak het om te vervul ten opsigte van die verskaffing van inligting en die moontlike vestiging van 'n inligtingsdiens om aan die geïdentifiseerde behoeftes te voldoen.

Dit het uit navorsing geblyk dat bestuurders, sakelui en nyweraars enersyds dikwels nie bewus is dat daar by hulle 'n behoefte aan inligting bestaan nie - dit beteken egter nie dat daar wel 'n latente behoefte bestaan nie (Simpson, 1981 : 119). Andersyds bestaan daar wel 'n behoefte aan inligting maar ook 'n mate van vrees, wantroue en onkunde oor die beskikbaarheid van veral gerekenariseerde inligting (Schnugh, 1986 : 197).

Baie min feitelike inligting is tot dusver plaaslik ingewin wat betref die wyse waarop nyweraars wetenskaplike en tegniese inligting bekom (Schnugh, 1986 : 197). Blom (1987 : 153) berig dat weinig navorsing gedoen is omtrent gebruikers se taakverrigtingsbehoefte. *"Die doel van 'n inligtingsdiens is juis om 'n bydrae te maak tot die suksesvolle taakverrigting van die potensiële gebruikers van so 'n diens"*.

Die moontlikheid dat sakelui onbewus is van die dienste en fasiliteite wat die inligtingsdiens van 'n technikon in staat sou wees om te lewer, mag 'n minder positiewe houding jeens so 'n diens tot gevolg hê.

'n Empiriese studie na die inligtingsbehoefte van sakelui, en 'n bemarkingstrategie wat 'n inligtingsdiens onder sakelui se aandag kan bring, mag moontlik 'n meer positiewe houding jeens inligtingsdienste tot gevolg hê. Dit kan aangewend word om die beeld van die inligtingsdiens wat in die vooruitsig gestel word, te bevorder. Van Dalsen (1986: 4) meen dat inligtingsdienste in die algemeen nog nie 'n bemarkingsbenadering volg nie, hoewel daar deesdae al hoe meer tot die besef gekom word dat dit ook vir nie-winsgerigte diensinstellings noodsaaklik geword het, en dat dit 'n deel van die bestuursproses behoort uit te maak.

Dieselfde onbewustheid van 'n behoefte aan inligting en/of onkunde ten opsigte van beskikbaarheid van inligting geld waarskynlik ook soos elders in die land, vir sakelui in Bloemfontein.

1.3 DOEL VAN DIE STUDIE

Die doel van die studie sal wees om

- * vas te stel wat die inligtingsbehoefte van bestuurders in die handel en nywerheid in Bloemfontein is, ten einde hul taak suksesvol te verrig,
- * om te bepaal waar sakelui in Bloemfontein tans hulle inligting vandaan kry, en
- * om te bepaal wat die kans is dat die Technikon Vrystaat 'n inligtingsdiens kan vestig met inagneming van werklike en moontlike probleme ten opsigte van dienslewering aan sakelui in Bloemfontein.

Die terme "sakelui, sakemanne" en "nyweraars" word in hierdie studie as sinoniem vir bestuurders in die handel en nywerheid beskou.

1.4 METODE VAN ONDERSOEK

1.4.1 Literatuurstudie

'n Literatuurstudie is onderneem om die nodige agtergrond oor die volgende te verkry:

- die technikonwese as verskaffers van inligting aan die handel en nywerheid;
- die doelstellings en funksies van akademiese inligtingsdienste wêreldwyd, spesifiek met betrekking tot diegene wat inligtingsdienste in die vooruitsig stel, of reeds gestabiliseerde

inligtingsdienste aan die handel en nywerheid in hul omgewing in bedryf gestel het;

- inligtingsbehoefte van bestuurders in die handel en nywerheid;
- die houding van gebruikers ten opsigte van die moontlike kostefaktor verbonde aan 'n inligtingsdiens;
- die kostefaktor uit inligtingsdienste se oogpunt;
- die vereistes wat gestel word aan die toerusting en personeel van 'n akademiese inligtingsdiens; en
- die bemerking van inligtingsdienste aan die handel en nywerheid.

1.4.2 Ontwerp van die vraelys

Voordat daar met die ontwerp van die vraelys begin is, is 'n studie gedoen aangaande die strukturering van 'n vraelys. Met behulp van kundige persone, asook voorbeelde van soortgelyke vraelyse, is die vraelys ontwerp en vir toetsing aan 'n aantal ondernemings in Bloemfontein voorgelê. Die vraelys is daarna uitgestuur aan ondernemings wat verteenwoordigend van die handel en nywerheid in Bloemfontein is. Besonderhede aangaande ondernemings is vanaf die Afrikaanse Sakekamer, die Bloemfonteinse telefoongids en ondernemings wat persoonlik gekontak is, verkry.

'n Analise en interpretasie van die ingesamelde gegewens is gedoen nadat die data rekenaarmatig deur die Universiteit van Suid-Afrika verwerk is.

Daar is gepoog om moontlike sydigte interpretasies van die gegewens te voorkom, deur so objektief moontlik daarmee om te gaan.

1.4.3 Hipotese

Die volgende hipoteses is vir die studie gestel:

- Bestuurders in die handel en nywerheid in Bloemfontein het 'n dringende behoefte aan 'n gespesialiseerde inligtingsdiens wat hulle van wetenskaplike en tegniese inligting kan voorsien.
- Die Technikon Vrystaat Bronnesentrum het 'n beduidende rol om te vervul in die organisering en aanbieding van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein.

1.5 OMSKRYWING VAN BEGRIPPE

Die omskrywing van begrippe word aan die begin van elke teoretiese hoofstuk gedoen. Daar word gepoog om die duplisering van verbandhoudende terme te vermy deur hierdie terme te verklaar binne die spesifieke hoofstuk in die volgorde waarin dit voorkom.

1.6 HOOFSTUKINDELING

'n Literatuurstudie is eerstens gedoen oor teknikons as verskaffers van inligting. Hierby is die technikonfilosofie, asook technikonwetgewing en -owerheidsverslae ingesluit. Die verhouding met ander akademiese inligtingsdienste is laastens bespreek. Hierdie hoofstuk volg direk na die inleidende hoofstuk.

Hoofstuk 3 word gewy aan inligting as hulpbron vir bestuur en die wyse waarop korporatiewe inligting/intelligensie die taak van die bestuurder kan vergemaklik. Inligting as ekonomiese hulpbron word bespreek. Voorts word 'n aanduiding gegee van die houding van die gebruiker, asook van die diensleweraar ten opsigte van die beprysing van inligting.

In Hoofstuk 4 word die spesifieke inligtingsbehoefte van bestuur in die handel en nywerheid teoreties in oënskou geneem. Die redes waarom samewerking tussen die handel en nywerheid en 'n inligtingsdiens behoort te bestaan, word bespreek.

In Hoofstuk 5 word 'n behoeftegerigte inligtingsdiens aan die handel en nywerheid onder die loep geneem, met spesifieke verwysing na die

bemaking van so 'n diens, en die toereikendheid, al dan nie, van bestaande personeel en toerusting.

Hoofstuk 6 word gewy aan 'n bespreking van die metodologie van die empiriese studie en die analise van die data wat deur middel van vraelyste en telefoononderhoude ingesamel is.

In Hoofstuk 7 word al die bevindinge saamgevat en tot 'n algemene gevolgtrekking gekom. Moontlike praktiese aanbevelings aangaande die vestiging van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein en aanbevelings vir moontlike verdere navorsing word voorgehou.

HOOFSTUK 2

TECHNIKONS AS VERSKAFFERS VAN INLIGTING

2.1 TECHNIKONFILOSOFIE : BEGRIPPE

2.1.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk sal die volgende aspekte bespreek word:

- * die technikonfilosofie, waarby ingesluit word die missie, doelstellings en funksie van die technikonwese
- * technikonwetgewing en -owerheidsverslae, wat die historiese ontwikkeling van teknikons in Suid-Afrika aantoon, en die rol wat sekere kommissies hierin gespeel het
- * beleidstandpunte en nuwe wetgewing met betrekking tot die posisie en rol wat die technikon in die toekoms behoort te vervul
- * die inligtingsdienste van die technikon as diensverskaffer en sy rol teenoor die gemeenskap wat hy dien
- * die inligtingsdienste van die technikon wat as entrepreneur die veld van inligtingsdiens aan die handel en nywerheid betree en die strategiese beplanning van 'n inligtingsdiens
- * die verhouding van die inligtingsdienste van die technikon met ander akademiese inligtingsdienste - noodsaaklike samewerking tussen inligtingsdienste om ekonomiese vooruitgang te bewerkstellig.

Die doel van hierdie studie is om te bepaal of 'n inligtingsdiens deur die Technikon Vrystaat aan die handel en nywerheid in Bloemfontein moontlik is. Hierdie vraag kan moontlik ook geld vir inligtingsdienste van teknikons elders in die land. Die bogenoemde aspekte is van belang vir die studie deur eerstens 'n oorsig te verkry van dit waarvoor die

tegnikonwese staan, met ander woorde, sy historiese ontwikkeling ten opsigte van wetgewing en beleidstandpunte tot die situasie vandag, asook sy missie en doelstellings. Tweedens is die genoemde aspekte van belang deurdat die inligtingsdiens van die technikon hom op 'n nuwe terrein begeef ten opsigte van diensverskaffing aan die gemeenskap, en insig verkry moet word aangaande aspekte soos beplanning van 'n nuwe diens en samewerking met ander inligtingsdienste.

Technikons het byna 'n eeu gelede ontstaan as gevolg van 'n behoefte in die nywerheid aan persone met tegniese opleiding wat hul plek kon volstaan in die handel en nywerheid. Tegniese opleidingsentrums het uit hierdie behoefte ontwikkel, en die technikon is 'n direkte uitvloeisel van hierdie ontwikkeling (Geldenuys, 1985: 6).

Volgens Geldenuys (1985: 6) was daar egter 'n omwenteling in die siening van die rol van tegniese opleiding - 'n omwenteling wat aangespoor is deur die toenemende kompleksiteit van praktiese behoeftes. Die toenemende eise wat aan tegniese opleiding gestel word, word gekarakteriseer deur die verskuiwing van funksies wat gekulmineer het in die verandering van naam vanaf tegniese kollege tot uiteindelik die technikon soos ons dit vandag ken. Tersiêre status is deur middel van Wet 84 van 1983 aan teknikons toegeken, maar sonder enige definiëring van die verwesenliking van tersiêre take. Teknikons kom dus te staan voor die uitdaging om hul eie rolle binne tersiêre en opvoedkundige konteks te bepaal.

Die ideaal van die technikonwese is om 'n wesentlike bydrae tot 'n meer gebalanseerde onderwysstelsel te lewer. Die Departement van Nasionale Opvoeding (Suid-Afrika..., 1988: 11) wys daarop dat in die verskaffing van onderwys, 'n spesifieke tradisie altyd 'n groot rol speel, maar waarsku dat dit 'n fout sou wees om die technikonwese - wat nie los staan van sekere tradisies nie - aan die hand van 'n filosofie vir die technikon, totaal en al te probeer herstruktureer. Die technikonwese verkeer tans in 'n ontwikkelingsfase en daar moet gewaak word teen 'n poging om die praktyk tot elke prys met begrippe of idees te laat konformeer.

Dit is egter noodsaaklik dat 'n filosofie vir die technikonwese daargestel word sodat ideale wat gestel word, bereik kan word. Daar moet egter voortdurend 'n balans tussen ideaal en werklikheid gevind word.

Volgens die Departement van Nasionale Opvoeding (Suid-Afrika..., 1988: 12) is dit stilisties moeilik om ideale en voorskrifte in Afrikaans bladsy na bladsy in die bevelsvorm weer te gee, en daarom sal dit ook hier, soos wat in wetgewing gedoen word, volgens 'n aantoonende wyse weergegee word.

2.1.2 DOELSTELLINGS VAN DIE TECHNIKONFILOSOFIE

Die doelstellings van 'n filosofie vir die technikon word kortliks weergegee:

- (a) Die omskrywing van die vernaamste begrippe wat 'n rol speel in ons denke en spreke oor die technikon.

Die vaslegging van begrippe is uiters noodsaaklik vir alle onderhandeling, beplanning en beleidsformulering in verband met die teknikons. Besluite wat op grond van vae, onduidelike of dubbelsinnige begrippe geneem word, bereik moeilik hulle doelwitte.

- (b) Die omskrywing van die terrein van werksaamhede van die technikon met die doel om dit te onderskei van ander naskoolse inrigtings.

Indien die verskillende soorte inrigtings na willekeur op mekaar se terrein beweeg, word die orde van die onderwysstelsel in gevaar gestel en word dit moeilik vir die owerheid om beleidsdoelwitte na te streef en te bereik.

Hierdie afdeling word as VERHOUDING MET ANDER INLIGTINGSDIENSTE onder afdeling 2.4 bespreek.

(c) Die omskrywing van die doelstellings van die teknikonsubstelsel.

Dit moet eerstens "*sinvol wees in terme van die plek wat die teknikons binne die tersiêre onderwysraamwerk beklee, [en] tweedens moet die verantwoordelikhede van die teknikons teenoor die samelewing in oorweging geneem word*" (Burger, 1987: 20).

Die doelstellings van die technikon dui dus die rigting aan waarin die technikon as substelsel behoort te ontwikkel, asook die plek wat die technikon in die tersiêre onderwysraamwerk behoort te beklee.

2.1.3 TECHNIKONFILOSOFIE : BEGRIPPE

'n Definisie van teknikons sou soos volg kon lui: "*om deur middel- en hoëvlakmannekragopleiding die strewe na optimale tegniese prestasie in die RSA te help bevorder, ... [en] om die progressie van tegniese opleiding en navorsing in die teknikons deur 'n doeltreffende biblioteekdiens moontlik te maak*" (Burger, 1987: 34).

Die naam "teknikon" is reeds 'n aanduiding dat tegnologie ter sprake is. Die technikon lê hom toe op tegnologie-onderrig en -beoefening, en daar is dus 'n aantal begrippe wat eie of verwant aan die technikonwese is, wat kortliks omskryf behoort te word.

2.1.3.1 Tegnologie

Alberts (1989: 411) haal die Webster's New International Dictionary aan wat die woord 'technology' onderverdeel in 'techno-' en '-logy'. 'Techno-' is afkomstig van die Griekse woord techné wat 'art', 'skill' of 'craft' beteken. 'Logy' verwys na 'systematic treatment'. 'Art' beteken enigiets wat deur die mens gemaak is in teenstelling met dit wat in die natuur voorkom. Die begrip 'tegnologie' verwys uiteindelik na die "*sistematiese kennisgeheel met betrekking tot menslike konstruksies of 'artefakte' ; dit gaan uiteindelik om menslike ontwerp en vervaardiging. Uit hierdie omskrywing is dit duidelik dat die handel en nywerheid totaal ondenkbaar sonder die beoefening van tegnologie is*".

Die Departement van Nasionale Opvoeding (Suid-Afrika..., 1988: 15) som tegnologie op as " 'n versameling kundighede gekoppel aan artefakte waardeur die mens meer mag oor sy omgewing (natuurlik en menslik) verkry as wat sy natuurlike vermoëns of verstand hom toelaat".

Daar word verder op gewys dat tegnologie nie sinoniem met toegepaste wetenskap is nie, omdat dit 'n meer empiriese ingesteldheid het. Die standpunt word soms verkeerdelik gestel dat tegnologie op wetenskap gebaseer is (Suid-Afrika..., 1988: 16), maar die twee begrippe bewerkstellig 'n duidelike onderskeid tussen die terreine van die technikon en die universiteit.

Wetenskaplike bevindings speel egter 'n groot rol in tegnologietoepassing, -innovasie en -instandhouding, veral op die gebied van gevorderde tegnologie ("*high tech*"). Tegnologie kan egter nie vir die wetenskap wag nie, alhoewel wetenskaplike kennis van die natuurbeginsels vir die tegnoloog 'n bate is. Hierdie kennis is egter nie altyd nodig of beskikbaar nie (Suid-Afrika..., 1988: 17).

Van Rensburg (1989: 29) is van mening dat tegnologie van strategiese belang is en 'n noodsaaklike vereiste is om industriële ontwikkeling en nasionale groei te bewerkstellig. Dit is belangrik dat 'n onderneming bewus moet wees van beskikbare tegnologie, en blootstelling aan nuwe tegnologiese idees of denke laat dikwels nuwe idees ontstaan en ontwikkel.

Volgens Le Roux (1990: 3) is tegnologie die tegniese manier waarop dinge beter, vinniger, betroubaarder of goedkoper gedoen word.

2.1.3.2 Tegnologiese innovasie

Die term "tegnologiese innovasie" is 'n samestelling van twee woorde, naamlik tegnologie en innovasie. Alhoewel die term "tegnologie" reeds in afdeling 2.1.3.1 bespreek is, sal dit kortliks weer bespreek word in samehang tot die term "innovasie".

Volgens HAT (1994: 1072) beteken tegnologie:

- kennis van alles wat betrekking het op 'n nywerheid; bedryfsleer

- toepassing van kennis vir praktiese doeleindes; toegepaste wetenskap (Die Departement van Nasionale Opvoeding, 2.1.3.1, sien toegepaste wetenskap spesifiek nie as 'n sinoniem van tegnologie nie, in teenstelling met HAT se definisie)
- tegniese metode om 'n praktiese doel te bereik
- al die metodes wat gebruik word om voorwerpe te verskaf wat nodig is vir die menslike bestaan en gerief.

Volgens HAT (1994: 435) beteken innovasie:

- verandering deur die invoering van 'n nuwigheid; nuwigheid of iets wat as sodanig uitgevoer is.

Volgens New Webster's Dictionary and Thesaurus (1991: 200) beteken "innovasie" kortliks "*a new idea*".

"Met tegnologiese innovasie word bedoel die proses wat kulmineer in die ingebruikneming van nuwe tegnologie deur 'n onderneming deurdat 'n nuwe produk vervaardig of 'n nuwe proses in bedryf gestel word. Tegnologiese innovasie is gewoonlik gemik op die oplos van probleme binne die handel en nywerheid" (Suid-Afrika..., 1988: 18).

Die Presidentsraad se Komitee vir Ekonomiese Aangeleenthede soos aangehaal deur Le Roux (1990: 2), stel dat "*tegnologie 'n innovasie kan word as daar 'n behoefte is aan 'n nuwe produk of proses en beskou die beskikbaarstelling van inligting en tegnologie as noodsaaklike voorvereistes vir innovasie*". Le Roux (1990: 2) haal ook vir Drucker aan wat voel dat innovasie 'n proses is waar "*hulpmiddels sodanig aangewend word dat die voordeel wat daaruit verkry word, verander en waarskynlik verbeter word*".

Deur die samevoeging van hierdie twee terme en die genoemde definisies en omskrywings, kan ons tot die gevolgtrekking kom dat tegnologiese innovasie 'n nuwe produk of proses is wat met betrekking tot kennis en tegniese metodes vir praktiese doeleindes toegepas word en voorwerpe verskaf wat nodig is vir die menslike bestaan en gerief.

2.1.3.3 Wetenskap

"Dit word algemeen aanvaar dat wetenskap te doen het met die beskrywing, verduideliking en voorspelling van natuurlike verskynsels. Teoretiese kennis word daargestel binne 'n bepaalde dissipline deur 'n gemeenskap van wetenskaplikes, aan die hand van gedeelde metodologie en waardes. Dit gaan uiteindelik om kennis ter wille van kennis" (Alberts, 1989: 411).

"Die meeste wetenskappe word daardeur gekenmerk dat hulle die werklikheid indirek beskryf aan die hand van teoretiese veralgemenings" (Suid-Afrika..., 1988: 14).

"Science is made up of a number of disciplines, where each discipline constitutes a collection of knowledge which can be processed and organized logically by means of a uniform methodology. Each discipline has its own largely independent paradigms, thus dividing science into a number of largely independent fields, each with its characteristic contact points with reality" (Geldenhuys, 1985: 8-9).

Vir die doel van hierdie studie word wetenskap dus gedefinieer as teoretiese kennis, daargestel deur wetenskaplikes, waar dit gaan om kennis ter wille van kennis. Tegnologie kan gedefinieer word as dit wat deur die mens ontwerp en vervaardig is - dus kennis vir praktiese doeleindes. Dit stem ooreen met die Departement van Nasionale Opvoeding se stelling in afdeling 2.1.3.1, naamlik dat die twee begrippe 'n duidelike onderskeid aandui tussen die terreine van die technikon en die universiteit.

2.1.4 MISSIE VAN DIE TECHNIKONWESE

Die doelstellings en funksies van 'n instelling is basies 'n uitvloeisel van die missie van so 'n instelling. 'n Oorsig van die missie, asook die doelstellings en funksies van die technikonwese, sal vervolgens in oënskou geneem word.

Die missie van 'n instelling is primêr sy doelstelling. Volgens Dobie en Greyling (1986: 37) behoort die missie van 'n tersiêre instelling in ses

basiere areas ingedeel te word wat verteenwoordigend van die hele organisasie is. Hulle is:

1. Opleiding
2. Navorsing
3. Dienslewering aan die gemeenskap
4. Akademiese ondersteuning
5. Ondersteuning van studente
6. Ondersteuning van die instelling

Die doelstellings van 'n tersiêre instelling word gebaseer op hierdie ses areas.

Burger (1987: 32) haal die Minister van Nasionale Opvoeding, dr. G. Viljoen aan, wat die missie van 'n technikon in 'n toespraak op die volgende wyse beskryf het: *"The primary mission of a technikon is to offer the essential practical and vocational education and training needed by its students to succeed in their work situations"*.

Die missie en doelstellings van verskillende teknikons verskil uiteraard van mekaar, maar 'n breë, algemene missiestelling vir teknikons mag soos volg daar uitsien:

Om koste-effektiewe steun aan onderrigprogramme te lewer, asook die voorsiening van aktuele inligting aan tegnologie-beoefenaars om sodoende optimale vooruitgang te bewerkstellig.

2.1.5 DOELSTELLINGS EN FUNKSIES VAN DIE TECHNIKON

2.1.5.1 Doelstelling van teknikons

Willemse (1983: 2) voer aan dat die doelstelling van die technikon, as een van die tersiêre onderwysinstellings in die Suid-Afrikaanse onderwysbestel, is om opleiding te verskaf wat voldoen aan die eise van die tyd. Hy haal die woorde van dieselfde Minister van Nasionale Opvoeding (G. Viljoen) aan ten opsigte van die spesifieke taak van die technikon, nl. om *"mense op te lei vir die direkte toepassing van hul kennis in die ekonomiese lewe. Die produkte van die teknikons ontvang*

'n akademies-praktiese skoling wat hulle in staat stel om vir talle rigtings 'n direkte bydrae tot die ekonomiese lewe te maak. Vir dié doel is daar op talle vlakke noue skakeling tussen teknikons en verskillende nywerheidsektore".

Die belangrikheid van skakeling tussen teknikons en die nywerheid word vervat in die Van Wyk de Vries-Kommissie van 1974, soos aangehaal deur Burger (1987: 31) : *"Ons land het mense nodig met 'n redelike goeie kennis van die wetenskap en tegnologie, maar wat met altwee voete in die nywerheid staan sodat hulle in staat sal wees om die moontlike toepassings van die wetenskap vinnig te visualiseer en om die middele te ontwikkel en die produksie daar te stel vir hierdie toepassing".*

Die verbetering en uitbouing van die land se tegnologiese mannekrag is, onder andere, 'n uitvloeisel van die onderrig wat deur teknikons verskaf word.

In die publikasie van die Departement van Nasionale Opvoeding (Suid-Afrika..., 1988: 32-35) word verwys na drie basiese doelstellings van die technikonwese, naamlik opvoeding, beroepsgerigtheid en tegnologiebevordering en -onderrig. Van Rensburg (1989: 25) wys daarop dat dit opvallend is dat die woord "navorsing" nie in hierdie drie basiese doelstellings voorkom nie, en gaan voort deur te sê dat die technikon tegnologie bevorder deur *"onderrig, navorsing, ontwikkeling en dienslewering. Alle onderrig moet uitloop op 'n verdieping en verbreding van die land se tegnologiese mannekrag"*.

Technikons beskou navorsing wel as 'n baie belangrike deel van hul opdrag in die bevordering van tegnologie.

Die doelstellings van die technikonwese word soos volg deur Erasmus (1989: 13) opgesom :

- (a) Technikonopleiding is tersiêre opleiding.
- (b) Die opleiding moet voldoen aan die eise van die tyd.
- (c) Mannekrag moet opgelei word vir die direkte toepassing van kennis.
- (d) Die opleiding moet akademies-prakties (tegnologies) van aard wees.

- (e) Diplomandi (deesdae ook gegradueerdes by dié teknikons waar grade toegeken word) moet 'n bydrae tot die ekonomiese lewe van die RSA maak.
- (f) Daar moet noue skakeling tussen teknikons en verskillende nywerheidsektore en die handel wees.

Burger (1987: 32) formuleer die doelstelling van teknikons soos volg:

"Om deur middel- en hoëvlakmannekragopleiding die strewe na optimale tegniese prestasie in die RSA te help bevorder".

Die technikon vorm 'n skakel tussen die akademie en die tegnologie of die werksituasie. Die technikon is enersyds afhanklik van tegnologiese inligting en kennis uit bronne wat buite die technikon gesetel is, met ander woorde uit voorskrifte wat deur die handel en nywerheid gestel word en van belang is vir die beroepsgerigte opleiding wat deur teknikons verskaf word. Andersyds moet die belangrike rol wat die technikon speel in die verskaffing van mannekrag, nie onderskat word nie. Die verhouding tussen die technikon en die nywerheid moet dus, volgens Van Rensburg (1989: 26), *"gekenmerk word deur deurlopende kontak en wedersydse oordrag van tegnologiese kundigheid"*.

Alhoewel die spesifieke doelstellings van verskillende teknikons van mekaar mag verskil, is daar tog doelstellings wat eie is aan die technikonwese, en mag soos volg geformuleer word:

Die primêre opdrag van 'n technikon is om tegnologiese en beroepsopleiding aan sy studente te verskaf wat direk by die praktiese werksituasie aansluit, met die strewe om optimale tegnologiese prestasie in die land te help bevorder.

2.1.5.2 Funksies van teknikons

Burger (1987: 32) wys daarop dat die funksies van die technikon aanvanklik net op die onderrigtaak berus het, maar dat die Minister van Nasionale Opvoeding in 1977 beslis het dat toegepaste navorsing ook deel uitmaak van die basiese funksies van die technikon.

Burger (1987: 33) formuleer die funksies van teknikons kortliks soos volg:

- Tersiere onderrig met 'n beroepsgeoriënteerde inslag.
- Die breë opvoeding, vorming en ontwikkeling van studente.
- Dienslewering aan die gemeenskap.
- Ontwikkeling van toegepaste navorsing op tegniese gebied.

2.2 TECHNIKONWETGEWING EN -OWERHEIDSVERSLAE

2.2.1 HISTORIESE ONTWIKKELING VAN TECHNIKONS IN SUID-AFRIKA

"Technikons het 'n onlosmaaklike verbondenheid met die geskiedenis van tegniese onderwys in Suid-Afrika. Voor die ontdekking van diamante in 1867 en die ontwikkeling van die goudmyne aan die Witwatersrand het daar eintlik min tegniese ontwikkeling in die land plaasgevind, met die gevolg dat daar nie voorheen 'n behoefte aan tegniese onderwys ontwikkel het nie" (Beukes et al., 1987: 2).

Die ontwikkeling van industrieë in Suid-Afrika in die laat 19de eeu het egter meegebring dat 'n vraag na tegniese onderwys ontstaan het. Tegniese opleiding is in 1884 begin deur staatsondersteuning van tegniese spoorweginstitute, onder andere, in Durban waar aandklasse opleiding aan vakmanne verskaf het. Soortgelyke spoorwegwerkwinkels is daarna dwarsdeur die land daargestel, met die Oranje-Vrystaat wat in 1902 volg met opleiding aan vakmanne.

Ook die mynwese het 'n aandeel aan die ontwikkeling van tegniese onderwys gehad. Myningenieurs word sedert 1894 by die De Beersmaatskappy opgelei, asook aan die South African School of Mines wat in 1896 in Kimberley tot stand gekom het. Hierdie skool is ná die Anglo-Boereoorlog na Johannesburg verskuif, waaruit die Universiteit van die Witwatersrand ontstaan het (Burger, 1987: 21; Suid-Afrika..., 1988: 5).

Burger (1987: 22) haal McKerron aan wat beweer dat tegniese onderwys uit industriële behoeftes gegroei het, maar dat industriële beroepsonderwys ontstaan het om armblankes te help.

Dit is eers sedert die begin van die 20ste eeu dat daar owerheidsbelangstelling gekom het in die voorsiening van tegniese onderwys. Die meeste instellings wat tegniese opleiding verskaf het, was privaatondernemings en daar is toe begin met subsidiëring van inrigtings wat hierdie tipe onderwys verskaf het. Tegniese kolleges het vinnig gegroei as gevolg van wetgewing wat in 1922 ingestel is - die Vakleerlingen Wet (Wet 26 van 1922) wat tegniese kolleges verplig het om die teoretiese deel van vakleerlingopleiding dwarsdeur die land aan te bied (Beukes et al., 1987: 3).

Verskeie wette het die verdere ontwikkeling van tegniese en beroepsonderwys beïnvloed. Kragtens die Hoger Onderwys Wet, 1923, (Wet 30 van 1923) word inrigtings vir tegniese en beroepsonderwys tot inrigtings vir hoër onderwys verklaar en onder die gesag van die sentrale onderwysdepartement geplaas. Dit lei ook tot die naamsverandering van hierdie inrigtings tot Tegniese Kolleges. Hierdie kolleges het ook later, benewens vakleerlingopleiding, kursusse in mynbou en onderwysersopleiding aangebied (Burger, 1987: 24; Suid-Afrika..., 1988: 6).

Kragtens die Beroepsonderwyswet van 1955 (Wet 70 van 1955) word die tegniese kolleges in 1955 tot staatsinstansies verklaar en word so onder staatsbeheer geplaas. In 1968 word die vier grootste tegniese kolleges te Durban, Johannesburg, Kaapstad en Pretoria ingevolge die Wet op Gevorderde Tegniese Onderwys van 1967 (Wet 40 van 1967) tot Kolleges vir Gevorderde Tegniese Onderwys (KGTO's) verklaar.

Die KGTO's het op tersiêre onderwysvlak 'n ondergeskikte status geniet. *"Hulle is oor die algemeen as minderwaardig gesien in verhouding tot universiteite en hulle hoogste akademiese vlak is beskou as min of meer gelyk aan 'n eerste universiteitsgraad"* (Beukes et al., 1987: 3).

Suid-Afrika is 'n moderne geïndustrialiseerde land en daar bestaan veral 'n groot aanvraag na mannekrag met praktiese opleiding wat 'n daadwerklike bydrae tot die nywerheid, handel en tegnologie kan lewer.

"Aangesien die opleiding beroepsgerig is en aan die behoeftes van die nywerheid moet voldoen - wat van tyd tot tyd mag verander - het die Wet op Gevorderde Tegnieese Onderwys, 1967 (Wet 40 van 1967) klaarblyklik ook voorsiening gemaak dat die opvoedkundige doelwitte van teknikons mettertyd kan verander ten einde by veranderde omstandighede aan te pas" (Willemse, 1983: 2).

Die KGTO's word later ingevolge die Wysigingswet op Gevorderde Tegnieese Onderwys van 1979 (Wet 43 van 1979) tot teknikons verklaar, en is by name Natalse Technikon (Durban), Witwatersrandse Technikon (Johannesburg), Kaapse Technikon (Kaapstad) en Pretoriase Technikon. Twee ander instansies wat ook tot teknikons verklaar word is Port Elizabethse Technikon en Vaaldriehoekse Technikon (Vanderbijlpark). Vandag is daar vyftien teknikons in Suid-Afrika.

2.2.2 DIE TECHNIKON VIS-A-VIS DIE UNIVERSITEIT

Om die huidige rol en plek van die technikon binne die tersiêre onderwysraamwerk te plaas, behoort 'n vergelyking met die universiteit gemaak te word, aangesien die technikon uit die staanspoor 'n ondergeskikte rol teenoor die universiteit ingeneem het. *"Die universiteit word beskou as dié inrigting wat tersiêre onderwys aanbied met teorie as uitgangspunt en is ook die gevestigste en mees aanvaarde onderwysinrigting op hierdie vlak in die RSA"* (Burger, 1987: 26).

"Sedertdien het daar egter heelwat denke rondom die technikonwese plaasgevind en het die gedagterigting ontwikkel dat teknikons nie gesien behoort te word as deel van 'n reglynige struktuur met die universiteit aan die bopunt nie" (Beukes et al., 1987: 3).

Hierdie stelling sal in die volgende afdeling (2.2.2.1) in meer detail bespreek word. Die Van Wyk de Vries-kommissie het baie met hierdie denke te doen gehad. Die onderskeiding van onderwysinrigtings op tersiêre vlak (na St 10) is horisontaal en elke soort inrigting behoort die geleentheid gegun te word om in eie reg te ontwikkel volgens die bepaalde funksies wat aan die onderskeie tipes inrigtings toegesê is (Burger, 1987: 26). Beukes et al. (1987: 6) beweer dat onder die totale bevolking baie meer mense hulle opleiding aan 'n universiteit eerder as

aan 'n technikon ontvang en noem dat vir elke student wat in 1986 aan 'n technikon ingeskryf het, daar ongeveer vyf studente aan 'n universiteit geregistreer het (UNISA uitgesluit).

Om 'n mate van 'n vergelyking te tref, is daar navraag gedoen oor die studentegetalle van die Technikon Pretoria en die Universiteit van die Oranje-Vrystaat. Gedurende 1994 het ongeveer 13,047 (1993: 12,440) studente aan die Technikon Pretoria geregistreer, terwyl daar ongeveer 9,257 (1993: 9,049) studente aan die UOVS geregistreer het. Dié syfers toon dat studentegetalle aan teknikons besig is om toe te neem en dat Beukes et al. se stelling van 1986 nie meer vandag van toepassing is nie.

2.2.2.1 Die Van Wyk de Vries-kommissie

"Die verslag van die Kommissie van Ondersoek na die Universiteitswese, die Van Wyk de Vries-verslag, het 'n nuwe tydvak in tersiêre onderwys ingelui. In hierdie verslag is gewys op Suid-Afrika se dringende behoefte aan hoëvlak mannekrag en die belangrike maar eiesoortige rol wat die universiteite, die kolleges en die destydse kolleges vir gevorderde tegniese onderwys - die hedendaagse teknikons - speel in die opleiding van hierdie mannekrag" (Willemse, 1983: 1).

Die Kommissie het in 1974 aanbevelings gemaak oor die rol van die KGTO's teenoor dié van universiteite. Die gedagte dat die KGTO's ondergeskik is aan die universiteite en bestem is vir diegene met mindere aanleg, is deur die Kommissie weêrlê. Die Kommissie het bepaal dat die universiteit en die technikon vertikaal kon ontwikkel, maar met verskil in fokus - elkeen kon dus sy bepaalde spesifieke funksie uitoefen. Die universiteite is egter steeds gesien as die akademiese leier op onderwysgebied (Suid-Afrika..., 1988: 8).

Burger (1987: 26) haal Coetzee & Geggus aan wat spesifiseer dat dit nie die funksie van die universiteit is om vir 'n beroep af te rig nie, maar wel om die kandidaat op te lei vir uiteindelijke beroepsbeoefening. Die technikon daarenteen wil van die student 'n praktiese mens maak wat sy kennis ten volle kan toepas.

"Die ontwikkelingsfase wat nou deur die teknikons betree word, word gekenmerk deur:

- (a) die instelling van gevorderde kwalifikasies; en*
- (b) 'n navorsingskomponent wat tot die funksies van die teknikons gevoeg word"* (Burger, 1987: 2).

Die groot behoefte wat Suid-Afrika aan praktiese ingenieurs en hoëgraadse tegnisi het, word deur die Kommissie beklemtoon.

2.2.2.2 Die Goode-komitee

'n Komitee onder voorsitterskap van mnr. R.C.J. Goode is gedurende 1975 deur die Minister van Nasionale Opvoeding aangestel om verslag te doen oor die onderwys, opleiding, benutting en status van die ingenieurstechnikus in die RSA. Die verslag is in 1978 gepubliseer en die aanbevelings is grootliks aanvaar. Die Komitee het, onder andere, aanbevelings gemaak ten opsigte van definisies van die tegnikus en tegnoloog; en, onderwys en opleiding van tegnisi en tegnoloë (Engela, 1987: 28-29).

Die Goode-komitee se werk kan as 'n verbesondering van die Van Wyk de Vries-kommissie se uitsprake gesien word. Die Komitee het ten opsigte van die opleiding van ingenieurstechnisi, die halfjaarlikse stapelkursus-idee aanbeveel en met die struktuur van hoëre sertifisering vorendag gekom (Suid-Afrika..., 1988: 10).

Volgens Engela (1987: 36) het die Goode-komitee 'n belangrike bydrae gemaak tot

- (1) die verstewiging en uitbreiding van die bestaande raamwerk vir tegniese onderwys om die groeiende sofistikasie van die moderne nywerheid te ondersteun;
- (2) die verhoging in status van die tegnikus en die tegnoloog;
- (3) die registrasie van tegnisi en tegnoloë.

2.2.3 POSISIE EN ROL VAN DIE TECHNIKON IN DIE TOEKOMS

"Die dringende en steeds groeiende vraag na tegniese opgeleide mannekrag vir Suid-Afrika laat geen ruimte dat die tegniese werkkragpotensiaal [sic] nie tot sy reg kom nie weens vooroordele en wanopvattinge oor tegniese onderwys in die algemeen en verdraaide en verwronge persepsies van teknikons in die besonder" (Beukes et al., 1987: 2).

Beukes sê verder dat die tempo waarteen studentetalle aan teknikons in die laaste jaar of meer toegeneem het, gelukkig alreeds die elemente van 'n positiewe houding en gepaardgaande groeiende belangstelling in dié vorm van opleiding weerspieël.

Die groei van studentetalle aan die Technikon Vrystaat oor die afgelope tien jaar bevestig die bogenoemde stelling. In 1984 was daar 1 027 geregistreerde studente aan die Technikon Vrystaat, en in 1994 was daar 6 724 studente, met ander woorde, 'n groei van 5 697 studente binne tien jaar.

2.2.3.1 Beleidstandpunte van die Komitee van Technikonhoofde

"In 1989 het die KTH 'n intensiewe navorsingsprojek onderneem ten einde die posisie en rol van die technikon in die toekoms te bepaal. ... Die KTH het ernstig bewus geword van die tekortkomings en skeefheid van die bestaande strukture en stelsels van onderwys oor die algemeen en loopbaan-/beroeps onderwys in die besonder" (KTH, 1991: 5).

Die Komitee van Technikonhoofde (KTH) het die toename in studentetalle in beroeps-/loopbaanonderwys en probleme met die snelle groei as 'n hoofuitdaging geïdentifiseer. Volgens die wêreldtendens betreffende onderwysinstellings, behoort loopbaangerigte onderwysinstellings baie meer studente te hê. 'n Verhouding van 1:4 tussen universiteite en gevorderde loopbaangerigte inrigtings word as "normaal" beskou. Ongeveer 1 miljoen studiekeleenthede in loopbaangerigte inrigtings soos teknikons en tegniese kolleges is noodsaaklik. Die huidige gekombineerde 100 000 studiekeleenthede

tussen die genoemde twee inrigtings voorspel 'n massale groei (KTH, 1991: 6).

In Paragraaf 12 van die KTH se minute (1991: 11) word die kwessie van tegniese kolleges aangespreek, en die verwarring wat tans bestaan oor die toekomstige rol van hierdie inrigtings. Die rol van tegniese kolleges word waarskynlik ernstig ondermyn deur "tegniese" opleiding (vakmanopleiding) wat deur opleidingsrade oorgeneem word en private besigheidskolleges, wat meer handelstudente lok.

Daar bestaan 'n sterk gevoel dat tegniese kolleges sommige van die bestaande aktiwiteite van teknikons behoort oor te neem. *"Die 'natuurlike' piramidale verspreiding van potensiële werkers volgens vaardighede en kennis veronderstel logieserwys dat groter getalle studente in die pre-tersiêre beroepsinrigtings - tegniese kolleges, opleidingsrade, ensovoorts - behoort te wees as aan teknikons en universiteite"* (KTH, 1991: 6). Nouer samewerking tussen teknikons en tegniese kolleges is dus nodig.

In Paragraaf 4 van die Minute (KTH, 1991: 7) word die toekomstige ontwikkeling van loopbaanonderwys gesien as 'n noodsaaklike skakel tussen verskillende onderwysinrigtings om die mobiliteit van studente te fasiliteer. Dit kan dus beteken dat studente van kolleges en ander spesifieke opvoedingsinstansies wat gepaste standaarde handhaaf, deur teknikons aanvaar word deur, byvoorbeeld, kwalifikasies van so 'n kollege te akkrediteer. *"n Behoorlik georganiseerde en geadministreerde akkrediteringstelsel soorgelyk aan dié van die akademiese vrystellingstelsel moet ingestel word met die oog op die neerlê en evaluering van standaarde wat noodsaaklik is vir die beweeglikheid tussen hierdie inrigtings"* (KTH, 1991: 7).

Die verskillende kategorieë van inrigtings is tans geïsoleer en behoort aangespreek te word. Die belangrikste inrigtings wat hier ter sprake is, is teknikons, tegniese kolleges en sekondêre skole (veral dié wat in loopbaangerigte vakke spesialiseer).

Indien mobiliteit van studente tussen inrigtings moontlik gemaak kan word, kan die enigste beperkende faktor die student se eie vermoëns

wees. So 'n stelsel sal verhoed dat 'n student se opvoedkundige agtergrond 'n hindernis vir sy vordering word.

Dit is veral van belang in 'n nuwe Suid-Afrika. Studente, miskien meer spesifiek anderskleurige studente met 'n moontlike agterstand in onderwys en opleiding, wat die vermoë het om te presteer, ongeag opvoedkundige agtergrond, kan baat vind by so 'n stelsel. Dit sal dus vir so 'n student moontlik wees om akademies te vorder op grond van sy vermoëns.

2.2.3.2 Wetgewing

Volgens die KTH word die technikonstelsel steeds beheer deur 'n verskeidenheid wette. Daar bestaan 'n gebrek aan 'n enkele, algemene wet. 'n Enkele wet behoort aangeleenthede soos die volgende aan te spreek:

- private of gesamentlike statute;
- regulasies en Raadsreëls;
- terminologie : konsensus moet bereik word oor terme soos:
 - "gevoorderde tegniese onderwys";
 - die titel/benaming van die seremoniële hoof van 'n technikon;
 - "skool" as 'n stukturele [sic] eenheid van die technikon;
 - die titel/benaming van senior akademiese personeel;
 - "akademiese raad" en ander strukturele entiteite; en
 - "diploma" as die oorwegende kwalifikasie" (KTH, 1991: 14).

In die Staatskoerant van 1 Januarie 1994 word die Wet op Technikons (Onderwys en Opleiding), 1981 (Wet no. 27 van 1981) ingevolge artikel 40 (1) van die Wet op Technikons, 1993 (Wet no. 125 van 1993) deur die Minister van Onderwys en Opleiding, mnr. S.J. de Beer, herroep.

Die volgende wette hieronder genoem word ook herroep met ingang van 'n datum wat die Minister by kennisgewing in die Staatskoerant bepaal (Staatskoerant, 1994: 148) :

- (a) Die Wet op Technikons, 1967 (Wet no. 40 van 1967);
- (b) die Wet op Gevoorderde Tegniese Onderwys vir Indiërs, 1968 (Wet no. 12 van 1968);
- (c) die Wet op die Technikon Skiereiland, 1982 (Wet no. 52 van 1982).

Soos die KTH dit in Paragraaf 7 van sy Minute stel (KTH, 1991: 9), is dit van kritieke belang dat 'n duidelik geformuleerde staatsbeleid oor die ontwikkeling van die tegnologie en die mannekrag wat nodig is om 'n gesonde ekonomie te verseker, die gevolg sal wees van die verskillende ondersoeke na en strategiese beplanning ten opsigte van onderwys wat tans onderneem word. Dit is belangrik dat so 'n beleid gerugsteun word deur die nodige finansiële en wetlike basis.

2.3 DIE INLIGTINGSDIENS VAN DIE TECHNIKON AS DIENSVERSKAFFER

2.3.1 INLEIDING

Van Rensburg (1989: 24) stel die vraag: "*Wat is 'n ideale technikonbiblioteek?*" Hy gaan verder deur te sê dat dit 'n moeilike vraag is, aangesien die antwoord mag verskil van technikon tot technikon. "*Elke technikon bepaal, vanweë sy eiesoortigheid, die prioriteite en doelstellings vir sy biblioteek en bepaal ook die tipe en vlak van dienste en uitsette wat dit as gewens en as ideaal beskou*".

Die inligtingsdiens van 'n technikon het 'n besondere rol te vervul in die ondersteuning en bevordering van tegnologie-oordrag, eerstens binne studie-, onderrig-, en navorsingsprogramme van die technikon en tweedens tussen die technikon en die handel en nywerheid (Van der Klashorst, 1989: 9).

Die inligtingsdiens van 'n technikon moet hom laat lei deur die missie en opvoedkundige beleid van die technikon, insette van kundige inligtingwerkers en sekere eksterne faktore (soos die ekonomiese situasie van die omgewing, eise wat die handel en nywerheid stel, en die ontwikkeling van tegnologie, beide eerste-wêrelds en derde-wêrelds) wat as belangrik beskou word (Van Rensburg, 1989: 24).

Een van die belangrike funksies van die inligtingsdiens van 'n technikon vandag is dienslewering aan die gemeenskap. Die doel waarna gestreef moet word, is om inligting aan die gemeenskap te verskaf wat aan sy behoeftes binne werksverband sal voldoen. Volgens King (1980: 229) het elke onderneming 'n persoonlike belang daarby om hierdie doel te

verweselik, aangesien almal gebruikers van produkte en dienste is soos wat dit deur die ekonomie van 'n land voorsien word. Met die strewende na 'n bevredigende inligtingsomgewing, behoort die resultaat hiervan veiliger produkte, meer effektiewe dienste, persoonlik bevredigende werksomstandighede en 'n toename in ekonomiese produktiwiteit te wees.

Alle inligtingsdienste, mediasentrums en inligtingsentrums kom egter te staan voor dieselfde probleme en struikelblokke, naamlik: die hoë koste van selektering, aanskaffing, prosessering en bewaring van inligtingsbronne; die hantering van die snelle ontwikkeling van tegniese en wetenskaplike kennis; die voorsiening van koste-effektiewe dienste aan kliënte; en die vaardigheid om gedrukte en nie-gedrukte inligtingsbronne, sowel as rekenaar-gegenereerde inligting en rekenaarstelsels te hanteer (King, 1980: 229).

Volgens Geldenhuys (1985: 19) is inligtingsdienste van teknikons daartoe geneig om inligtingsbronne in sy voorraad te hê ter ondersteuning van opleiding van studente soos deur die handel en nywerheid vereis. 'n Poging behoort aangewend te word om inligtingsdienste so te ontwikkel dat die versameling ook tegnologiese navorsing en onderrig sal ondersteun. 'n Inligtingsdiens wat hom op die tegnologie toespits, sal uit die aard van die saak anders daar uitsien as 'n tradisionele akademiese inligtingsdiens.

Sekere basiese beginsels vir die teknikon-inligtingsdienswese word soos volg deur Van der Klashorst (1989: 9-10) uiteengesit. Hierdie beginsels is bepaal tydens 'n werkgroep wat op 11 April 1989 in opdrag van die Komitee van Teknikonhoofde (KTH) saamgeroep is:

1. erkenning dat die inligtingsdienste van die teknikon essensieel 'n deel is van en opereer binne die groter raamwerk van die teknikon. Dit beteken dat die inligtingsdiens hom volkome moet vereenselwig met die unieke onderrig-, navorsing- en gemeenskapsdiensbeginsels voortspruitend uit die koöperatiewe onderwysfilosofie van teknikons en dienooreenkomstig funksioneer;
2. om die teknikonverbondenheid tot instellings buite sy grense te steun;

3. erkenning dat geen inligtingsdiens selfvoorsienend is nie en daarom moet deelneem aan interbiblioteeksamewerking beide as gebruiker en voorsiener;
4. om op te tree as 'n meganisme vir tegnologie-oordrag en as sodanig gebruikers op te lei tot selfstandige vinders van inligting;
5. om die inligtingsdiens te beskou as 'n dinamiese sisteem wat voortdurende evaluering, innovasie en aanpassing vereis, ten einde die nodige soepelheid te voorsien om veranderende omgewings- en gebruikerseise te akkommodeer;
6. om te streef na die hoogs moontlike effektiwiteit deur die optimale aanwending van beskikbare bronne;
7. om streng vertroulikheid met betrekking tot gebruikers se privaatheid te handhaaf;
8. om opgetekende inligting wat nodig is om die teknikon se missie te ondersteun, te verkry en beskikbaar te stel, asook om die nodige middele vir toegang tot hierdie inligting te voorsien;
9. om gebruikersbehoefes te antisipeer en daaraan te voldoen - mag dit wees die beplanning van dienste, die toepassing van regulasies, interpretering van beleid of die voorsiening van bronne;
10. erkenning dat dienslewering aan gebruikers die einddoel van alle inligtingsdiensaktiwiteite is en gevolglik moet maksimale toegang tot inligting voorsien word.

2.3.2 DOELSTELLINGS EN MOTIVERING VAN DIENSVERSKAFFING

2.3.2.1 Doelstellings

Seah (1989: 34) vat die doelstellings van 'n inligtingsdiens soos volg saam:

- * om effektiewe en betroubare toegang tot sake- en nywerheidsinligting te verleen.
- * om 'n vinnige, eerstegraadse diens aan die handel en nywerheid te verskaf
- * om die beprysing van dienste te ontwikkel om sodoende hulpbronne en vakkundigheid ten beste te benut.

2.3.2.2 Motivering

Daar is sekere redes wat dien ter motivering vir 'n akademiese inligtingsdiens wat inligtingsdienste aan die gemeenskap beskikbaar wil stel. Volgens Seah (1989: 27) kan die steeds groeiende ontwikkeling van dienste aan eksterne gebruikers deur akademiese inligtingsdienste en inligtingsdienste wat deur die gemeenskap befonds word, aan die volgende redes toegeskryf word:

1. 'n Beter inligtingsdiensprofiel binne die instelling self

Wanneer die inligtingsdiens 'n beeld van dienslewering wat dinamies en vol ondernemingsgees is, kan demonstreer, kan die inligtingsdiens 'n groter bewustheid onder sy primêre gebruikers laat ontstaan en sy status by die instelling se administrateurs verbeter. 'n Verbeterde beeld kan die steun aan die inligtingsdiens vergroot, veral indien dit ooreenstem met die doel en behoeftes van die instelling.

2. Verbetering van die instelling se beeld binne die gemeenskap

Deur die beskikbaarstelling van sy hulpbronne aan die gemeenskap - d.w.s. sakelui, handel en nywerheid en opvoedkundige instansies - kan die inligtingsdiens 'n belangriker rol binne die gemeenskap speel.

3. Inkomstegenerering

Akademiese inligtingsdienste is nie gevrywaar van ekonomiese druk nie, wat veroorsaak dat uitgawes ingekort (moet) word, personeel verminder (moet) word en steeds 'n bevredigende standaard van dienslewering behou moet word. Die lewering van 'n diens aan eksterne gebruikers wat bereid is om te betaal vir hierdie diens, bied 'n oplossing vir die probleme wat ekonomiese druk bring. Dit behoort egter die doel te wees om slegs kosteverhalend te wees en nie om werklik wins uit so 'n diens te maak nie. Wanneer 'n werklike inkomste gegenereer word, kan die verhouding daarvan tot die begroting moontlik te klein wees om so 'n diens aan eksterne gebruikers te regverdig.

4. Respons op 'n vereiste wat uitgespreek is of 'n behoefte wat waargeneem is

Dienste mag gelewer word nadat 'n behoefte deur 'n spesifieke gebruikersgroep uitgespreek is (met ander woorde, 'n reaktiewe benadering). Dit beteken dat die inligtingsdiens reeds 'n mark het aan wie

hy sy dienste kan verkoop. Die ander benadering sal wees waar die inligtingsdiens 'n behoefte antisipeer (met ander woorde, 'n pro-aktiewe benadering), alhoewel dit miskien nie duidelik is wat die presiese behoefte is of wat die metode van voorsiening in die behoefte mag wees nie. In hierdie geval moet die instelling bereid wees om te investeer in studies om die uitvoerbaarheid van 'n diens te toets en te verseker dat die voorgenome diens relevant vir potensiële gebruikers sal wees.

5. Beter benutting van bestaande hulpbronne

Hierdie is 'n sterk motiveringsfaktor in die meeste inligtingsdienste, aangesien dit sinneloos sou wees om nie die bestaande versameling te ontgin nie. Die beskikbaarstelling van bestaande voorraad deur middel van gemeenskaplike ondernemings of vir beprysing van dienste, sal van baie meer waarde wees as wanneer hulpbronne uitsluitlik vir die inligtingsdiens se primêre gebruikers (studente en dosente) aangewend sou word. In werklikheid kan die inkomste wat op dié manier gegenereer word, aangewend word om die basiese dienste van die inligtingsdiens te subsidieer en aan te vul. Die voordele wat hieruit verkry word, soos byvoorbeeld bykomende personeel of personeel wat vakkundig beter opgelei is, behoort akademiese inligtingsdienste aan te spoor om hierdie weg in te slaan.

6. Beskikbaarstelling van dienste as deel van die wyer verbondenheid aan die instelling

Hierdie tipe diens ontstaan baie maal met die stigting (vestiging) van 'n handelsvleuel binne die moederorganisasie. Dit sal dan die verantwoordelikheid van die inligtingsdiens wees om inligtingsdienste aan die organisasie se handelskliënte te voorsien.

2.3.3 DIE TECHNIKON EN DIE GEMEENSKAP

Die inligtingsdiens van die teknikon, wat hom op dieselfde tersiêre vlak as die inligtingsdiens van die universiteit bevind, se doelstellings en funksies behoort nie veel van laasgenoemde inrigting te verskil nie. Die teknikon onderskryf dan ook die meeste van die universiteit se doelstellings ten opsigte van gemeenskapsdiens.

Indien daar gekyk word na die rol van die inligtingsdiens van die universiteit ten opsigte van gemeenskapsdiens, word dit soos volg deur Van Rensburg (1989: 25) uiteengesit en soos deur die Komitee van Universiteitshoofde (KUH) in 1984 beskryf:

1. Die inligtingsdiens verleen ondersteuning aan formele gemeenskapsdiensprojekte van die universiteit;
2. Ooreenkomstig die universiteit se beleid ten opsigte van gemeenskapsdiens, stel die inligtingsdiens dienste en fasiliteite beskikbaar aan individue, groepe en instansies wat nie aan die universiteit verbonde is nie - met dien verstande egter dat dit nie tot nadeel van sy eie gebruikers moet geskied nie. Dit impliseer dus dat hulpbronne soos personeel, voorraad, ens. ook nie ten koste of tot nadeel van die inligtingsdiens se eie gebruikers aangewend mag word nie.

Swanepoel (1986: 86) voer aan dat die bestudering van die SANSO- (Suid-Afrikaanse Na-Sekondêre Onderwys) handleidings, asook die menings van die KUH (Komitee van Universiteitshoofde) toon dat die lewering van dienste aan die gemeenskap as 'n definitiewe funksie van die universiteit beskou word - dit sal dus ook vir die inligtingsdiens van die universiteit geld. Die inligtingsdiens van die universiteit het 'n tweeledige rol met betrekking tot gemeenskapsdiens, naamlik 'n indirekte betrokkenheid en 'n direkte betrokkenheid.

Die indirekte betrokkenheid impliseer die inligtingsdiens van die universiteit se kundigheid, dienste en voorraad (wat gebruik word ter opleiding van sy studente), wat uiteindelik 'n bepaalde diens aan die gemeenskap lewer.

Hierdie funksie is ook belangrik sover dit die inligtingsdiens van die teknikon aangaan, aangesien die teknikon hom juis op beroepsgerigte opleiding toespits.

Die direkte betrokkenheid impliseer dat die universiteits-inligtingsdiens oor 'n eiesoortige kundigheid, dienste en voorraad beskik wat in gemeenskapsbehoefte kan voorsien, en direk aangewend kan word deur

middel van dienslewering aan die gemeenskap (Swanepoel, 1986: 87). Ook hierdie funksie is geldig vir die inligtingsdiens van die teknikon.

Deur die bogenoemde vergelyking met die inligtingsdiens van die universiteit te tref, kan gesien word dat die inligtingsdiens van die teknikon hom dus kan vereenselwig met die inligtingsdiens van die universiteit se rol ten opsigte van gemeenskapsdiens. Die teknikon moet egter sy eie karakter ontwikkel ten opsigte van die verwagtinge wat aan hom gestel word, en hieroor bestaan nog redelik onduidelikheid.

Volgens Geldenhuys (1985: 5) is dit so dat teknikonopleiding op beroepsvoorligting gefokus word met dié ideaal dat studente feitlik onmiddellik beroepsgereed is. Dit is egter *"onbetwisbaar nog die taak van die Handel en Nywerheid om die aard wat teknikon opleiding [sic] moet aanneem te bepaal. Die sakewêreld is hoofsaaklik 'n kennisbedryf met 'n besliste behoefte aan toepaslike kennis wat so gou moontlik benut moet word"*.

Van Rensburg (1989: 29) sluit hierby aan deur te beweer dat daar toenemend na die teknikon gekyk gaan word om sekere bedryfsprobleme op te los of produksieprosesse en tegnieke te ontwikkel. *"Konsultasies met die handel en nywerheid gaan noodwendig toeneem asook die aard en omvang van kort-kursusse en simposia wat die teknikon gaan aanbied ('n belangrike vorm van tegnologie-oordrag)"*.

Inligtingsvoorsieners, veral groot openbare biblioteke en akademiese inligtingsdienste, begin die behoeftes wat in die handel en nywerheid na inligting bestaan, besef en erken. Daar word reeds op verskeie vlakke begin met die voorsiening van dienste om aan hierdie behoeftes te voldoen. Daar word nog redelik in die donker rondgetas, aangesien daar tot dusver nog nie veel direkte navorsing gedoen is ten opsigte van die gebruik of instandhouding van inligtingshulpbronne in die privaatsektor nie, of die waarneembare behoeftes wat in hierdie verband bestaan nie. Rickards, Linn en Best (1989: 63) het tot hierdie gevolgtrekking gekom ten opsigte van toestande in Australië in 1989.

Wat Suid-Afrika betref, is die enigste omvattende opname wat gemaak is ten opsigte van behoeftebepaling in die handel en nywerheid, die studie van Schnugh wat in 1986 gepubliseer is. Sommige van hierdie

bevindinge sal in hoofstuk 6 met die bevindinge van die empiriese studie vergelyk word.

Dit word al hoe duideliker dat voorsiening gemaak moet word vir die verskaffing van inligting aan besighede en sakelui. Akademiese inligtingsdienste en openbare biblioteke sal al hoe meer hierdie veld moet betree, soos wat die geval in die buiteland is. Kennington (1990: 2) sit die faktore uiteen wat die aandag vestig op die ontwikkeling in die voorsiening van besigheidsinligting in Engeland:

1. Substansiële groei in die vraag na inligting wat gestimuleer word deur die algemene ekonomiese groei gedurende 1992. Die bykomende vraag na inligting word nie alles gekanaliseer na openbare-sektorinligtingsdienste nie, maar groot dienslewers soos HATRICS ondervind 'n toename in die aanvraag na inligting en die Birmingham Business Information Department het sy personeel in die afgelope twaalf jaar vergroot van 8 na 24. Hulle verkeer gedurende 1990 steeds onder druk en hierdie diens word uitgebrei na 'n koste-gebaseerde diens met 'n personeel van 4.
2. Die groei van openbare-sektor-entrepreneurs, waar meer instansies in die openbare sektor hulle dienste wil verkoop eerder as om dit kosteloos aan te bied. Daar word al hoe meer druk geplaas op instansies om inkomste te genereer, wat ook inligtingsdienste insluit wat gerig is op die sakegemeenskap. Aanvanklike teenstand het ook nou verander en hierdie gedagte word tans as onvermydelik aanvaar.
3. Die daarstelling van vennootskappe in die inligtingwêreld, waar saamgewerk word om sekere inligtingsdienste te lewer. Sekere bestaande samewerkingsooreenkomste word ook nou in heroorweging geneem om te voldoen aan die verandering in behoeftes en die verskillende metodes om dienste te finansier.

Voorbeelde van die vernaamste veranderinge wat tans aan die gang is, sluit die volgende in:

- die oordrag van die verantwoordelikheid vir die voorsiening van inligtingsdienste aan die sakebedryf vanaf plaaslike owerheids-inligtingsdienste na teknikons (tegniese inligtingsdienste).
- die uitbreiding van bestaande samewerkingsprogramme om sodoende 'n wyer geografiese area te dek.
- die ontwikkeling van beter verhoudings tussen die British Library en plaaslike sake-inligtings-inisiatiewe. Die moontlikheid om groot provinsiale inligtingsdienste 'n rol te laat speel in die verskaffing van inligtingsdienste aan die handel en nywerheid, word ook nou in oorweging geneem. Die praktiese implikasies van so 'n besluit word ondersoek.
- die vestiging van 'n koste-gebaseerde inligtingsdiens aan teknikons waar ook die openbare-sektor- inligtingsdienste 'n rol speel.
- die vestiging van openbare-/privaatsektor ooreenkomste waar inligtingsmakelaars in die privaatsektor plaaslik dienste aan besighede verskaf deur die gebruikmaking van inligtingshulpbronne van groot en bestaande inligtingsdienste.

2.3.4 STRATEGIESE BEPLANNING VAN 'N INLIGTINGS-DIENS

Die vraag kan eerstens gestel word : Wat is strategiese beplanning of strategiese bestuur? Du Toit (1991: 182) haal Aaker aan deur te sê dat strategiese bestuur die hele besluitnemingsproses behels wat strategieformulering en -implementering rugsteun, dit wil sê waar alle moontlike insette versamel en geëvalueer word en, voortspruitend daaruit, die beste strategiese besluite uiteindelik geneem word. Die hoofsaak van bestuur sou dus wees om die rigting te bepaal waarin die onderneming moet beweeg, met inagneming van die omgewingsinvloede wat daarop inwerk.

Sy gaan verder deur daarop te wys dat strategiese bestuur uit drie hoofkomponente bestaan, naamlik

- 'n omvattende omgewingsontleding;
- doelwitformulering; en
- strategieformulering en -implementering.

Hierdie basiese formulering vir strategiese bestuur sal ook geld vir enige instansie of inligtingsdiens wat dit in die vooruitsig stel om entrepreneurs te word in 'n veld waar tot op datum nog nie veel ontginning plaasgevind het nie, naamlik die verskaffing van inligting aan die handel en nywerheid. Indien 'n inligtingsdiens, hetsy akademies of openbaar, daaraan sou dink om so 'n nuwe diens daar te stel, sou strategiese beplanning en omgewingsverkenning van uiterste belang wees voordat so 'n diens in werking gestel kan word.

Volgens Du Toit (1991: 184) kan strategiese bestuur nie plaasvind sonder inligting oor die eksterne omgewing nie. Belangrike inligtingsbehoeftegebiede is *"dié wat 'n pertinente impak op die onderneming se aktiwiteite sal hê en wat 'n hoë waarskynlikheid toon om in die toekoms te realiseer. By die implementering van 'n formele stelsel is dit noodsaaklik dat die gebruikers die behoefte aan so 'n stelsel verstaan en dat hulle direk by die ontwikkeling betrokke is"*.

Die volgende riglyne kan ook van toepassing gemaak word by die beplanning van 'n inligtingsdiens vir 'n akademiese inligtingsdiens soos dié van 'n technikon. Vir strategiese beplanning is dit nodig om:

- die ondersteuning van die topbestuur te verkry;
- aan die topbestuur bewyse te gee van die waarde van so 'n stelsel;
- die stelsel so te ontwerp dat dit veral in die topbestuur se behoeftes voorsien;
- billike doelwitte en standaarde te stel (die stelsel kan altyd van 'n eenvoudige na 'n gesofistikeerde stelsel ontwikkel, maar nie andersom nie); en
- gebruikersbetrokkenheid te verkry (Du Toit, 1991: 184).

Gooskens (1990: 196) verklaar in 1990 dat Nederlandse inligtingsdienste - openbaar sowel as wetenskaplik - hulle aarselend op die terrein van inligting aan die sakegemeenskap begin begeef. Hy voel dat die bedryfslewe 'n moeilik bereikbare doelgroep is en dat inligtingsdienste meer aandag moet skenk aan hul beeld, die opleiding van personeel, die

bereikbaarheid van personeel, 'n bemarkingstrategie, en nog vele ander aspekte. Dit stel die inligtingsdiensbestuurder dus voor 'n aantal keuses wat die toets van die mark moet deurstaan.

Voordat strategiese besluite egter geneem kan word om 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid beskikbaar te stel, is dit van kardinale belang dat genoegsaam tyd toegelaat word vir die bestudering van die lewensvatbaarheid in die daarstelling en implementering van 'n inligtingsdiens. Seah (1989: 36) maak die volgende aanbevelings:

1. Marknavorsing moet gedoen word om vas te stel wat die inligtingsbehoefte van die handel en nywerheid in die omgewing is (vir hierdie studie sal dit Bloemfontein wees).
2. 'n Omvattende plan moet opgetrek word om finansiële en politieke steun vir die voorgename inligtingsdiens te verkry en te verseker dat alle betrokke partye verstaan wat die implikasies van so 'n onderneming mag wees.

Die volgende faktore moet hierby ingesluit word:

- * wat is die doel van die voorgename diens?
- * wat is die bestaande en potensiële mark vir die voorgename diens?
- * hoe behoort die voorgename diens georganiseer en bestuur te word wat betref personeel en hulpbronne?
- * wat sal die geskikte bemarkings- en promosie-aktiwiteite wees wat aangewend kan word ter bewusmaking van die voorgename diens?
- * wat gaan die kostefaktor behels - wat gaan die finansiële mikpunt wees en hoe gaan dit gemonitor word?
- * personeel van 'n inligtingsdiens behoort geheel en al toegewy te wees aan die diens. Dit is 'n goeie manier om vertrouwe en 'n goeie verstandhouding tussen die nywerheidsgebruikers en die inligtingsdiens te bewerkstellig.

Duret et al. (1990: 3) het bevind dat inligting 'n noodsaaklikheid vir ondernemings is, en dat gekonsentreer moet word op twee aspekte van strategiese beplanning, naamlik metodologie en bemarking.

Die bemerking van 'n inligtingsdiens sal breedvoerig in Hoofstuk 5 behandel word. Wat die metodologie betref, voer Duret et al. (1990: 3) aan dat om doeltreffendheid te verbeter, dit noodsaaklik is om nie die prosedures wat reeds as doeltreffend bewys is, weer van voor af te herontdek nie. Doelwitformulering en strategieformulering is dus belangrik. 'n Onderneming wat 'n industriële probleem moet oplos, is oor die algemeen nie bewus van bestaande wetenskaplike en tegniese inligtingswerktuie nie, en ook nie van die geweldige veld van navorsing waarheen dit kan lei nie. Diegene wat hierdie probleem moet oplos, (met ander woorde, die diensleweraars) behoort twee vrae te stel, naamlik

1. watter tipe inligting ("*class of information*") word verlang, met ander woorde, in watter velde behoort oplossings gesoek te word? 'n Hele aantal antwoorde sal gevind word, en hieruit behoort die beste oplossings gevind te word met inagneming van al die feite wat beskikbaar is.
2. watter soort inligting ("*species of information*") word verlang, met ander woorde, hoe moet die voor- en nadele van die verskillende oplossings benader word? Op hierdie stadium moet die verskillende oplossings wat gedurende die eerste stadium verkry is, met mekaar vergelyk word om sodoende 'n objektiewe kriterium in die keuse wat gemaak moet word te bekom.

Wanneer 'n akademiese inligtingsdiens hom dus as entrepreneur op 'n onbekende terrein wil begewe, is dit noodsaaklik dat strategiese beplanning soos uiteengesit, gedoen word om struikelblokke betyds te identifiseer en uit die weg te ruim.

2.3.5 DIE INLIGTINGSDIENS VAN DIE TECHNIKON AS ENTREPRENEUR

Nicholson (1992: 9) stel dit baie goed wanneer hy sê dat enige inligtingsdiens wat entrepreneursprojekte beplan, se voorland "*blood, toil, tears and sweat*" gaan wees. Dit maak nie saak hoe goed so 'n nuwe projek beplan word nie, die bestuurder van die inligtingsdiens en senior personeel sal beslis ly onder die toenemende druk van die bestuurslas wat

op hulle geplaas gaan word, asook die spanning wat met waagstukke gepaard gaan.

Hy stel egter 'n paar vereistes voor wat op enige akademiese inligtingsdiens wat 'n diens aan die handel en nywerheid beplan, van toepassing gemaak kan word:

1. Enige entrepreneursprojek behoort versoenbaar te wees met die inligtingsdiens en die instelling se doelwitte.
2. Entrepreneursprojekte behoort op so 'n manier bestuur te word dat dit nie belangrike aktiwiteite van die inligtingsdiens en sy dienste sal ondermyn of in gevaar stel nie.
3. Die steun en bystand van die instelling is van uiterste belang, selfs ook vir die geringste inisiatiewe wat in die vooruitsig gestel word.
4. Almal moet van die begin af besef wat die risiko's aan 'n nuwe projek mag wees, en moet aanvaar dat daar mislukkings mag wees wat beide finansiële en menslike hulpbronne betref.

Dit is belangrik dat 'n beleid gevorm word ten opsigte van 'n beoogde diens aan die gemeenskap. So 'n beleid word voorgestel deur Van Houten (1983: 58) wat Hodgson aanhaal:

- positiewe maatstawwe wat voorsiening maak vir toereikende fasiliteite vir loopbaangerigte onderwys en opleiding.
- maatstawwe wat navorsing en ontwikkeling in die handel en nywerheid in sleutelgebiede stimuleer, en
- voldoende maatstawwe wat tegnologie-oordrag moontlik maak met sterk finansiële rugsteun van die regering.

Die teknikon se inligtingsdiens, wat deel uitmaak van 'n instelling wat met navorsing en ontwikkeling gemoeid is, het 'n sekere rol te speel in die gemeenskap. Maddock wat deur Van Houten (1983: 58) aangehaal word, sien die belangrikste funksie van 'n navorsings- en ontwikkelingsinstansie as dié van 'n skakel in die innovasieketting om sodoende te verseker dat daar 'n effektiewe vloeï van innovering plaasvind. Die rol van so 'n instelling word soos volg uiteengesit:

1. dit behoort in noue kontak te wees met relevante gevorderde wetenskap en tegnologie,
2. dit behoort 'n geleentheid te bied om relevante maar verskillende dissiplines byeen te bring
3. dit behoort wetenskap en tegnologie toe te pas met die minste koste in tyd en inspanning,
4. dit behoort aktief te wees in tegnologie-oordrag en behoort dus so na as moontlik aan sy gebruikers geleë te wees,
5. dit behoort in staat daartoe te wees om die lewensvatbaarheid van 'n nuwe projek objektief te beoordeel.

Dit is veral die laasgenoemde punt wat vir hierdie studie van belang is. Die inligtingsdiens van die technikon as entrepreneur moet 'n studie maak van die lewensvatbaarheid van nuwe projekte, in hierdie geval 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in die Technikon Vrystaat se onmiddellike omgewing. Dit bring ons ook weer terug by strategiese beplanning en omgewingsverkenning wat in afdeling 2.3.4 bespreek is.

2.4 VERHOUDING MET ANDER INLIGTINGSDIENSTE

2.4.1 INLEIDING

Die samewerking wat behoort te bestaan tussen akademiese inligtingsdienste kan nie genoeg beklemtoon word nie, veral gesien in die lig van ekonomiese druk wat oral voelbaar is, ook in inligtingsdienste dwarsoor die wêreld. In Suid-Afrika is daar egter nog nie 'n werkbare, praktiese samewerkingsooreenkoms getref tussen inligtingsdienste nie (buiten die interbiblioteekleestelsel) - in elk geval nie wat die Vrystaat op streeksvlak betref nie - en hier word gepraat van universiteits-, technikon- en openbare biblioteke.

King (1980: 229) beweer met reg dat geen inligtingsdiens, al is hy hoe gespesialiseerd, al die inligting wat hy benodig, kan versamel nie. Aangesien spesiale inligtingsdienste en inligtingsentrums dikwels die mees resente inligting wat op 'n gegewe tyd beskikbaar is, benodig, is dit noodsaaklik dat inligting van buite af (met ander woorde, van ander inligtingsdienste) verkry word om aan sy gebruikers se behoeftes te voldoen.

King praat hier van spesiale inligtingsdienste en inligtingsentrums wat binne 'n besigheidsorganisasie gesetel is en slegs die funksie het om inligting vir die organisasie beskikbaar te stel. Hierdie funksie kan egter ook op die akademiese inligtingsdiens, wat 'n spesiale inligtingsdiens aan die handel en nywerheid beskikbaar stel, van toepassing gemaak word.

King gaan verder deur te sê dat spesiale inligtingsdienste en inligtingsentrums nog altyd hulpbronne met mekaar gedeel het, asook met 'n ander groep inligtingsdienste, naamlik groot navorsingsinligtingsdienste en gespesialiseerde afdelings van openbare biblioteke en universiteitsinligtingsdienste. Hierdie samewerking het 'n informele netwerk laat ontstaan wat gebaseer is op professionele hoflikheid en persoonlike kontak, wat 'n goeie basis vorm vir die toetrede tot geformaliseerde stelsels en netwerke wat in baie state in die VSA bestaan (King, 1980: 230).

Inisiatiewe

Daar behoort sekere inisiatiewe te wees om inligtingsdienste aan te spoor om saam te werk. Dit word soos volg deur Webber (1990: 228-229) uiteengesit:

- databasisse wat gerugsteun word deur 'n stelsel wat byvoorbeeld 'n inligtingwerker in Engeland toelaat om 'n inligtingwerker in Spanje te kontak vir meer inligting aangaande die beste Spaanse sakedatabasis wat gebruik kan word.
- inligtingspakkette of brosjures vir promosie wat mense bewus maak van die spektrum van dienste wat beskikbaar is by verskillende tipes inligtingsdienste en inligtingsentrums.
- die identifisering van sleutelareas waar inligtingsdienste mekaar kan ondersteun, om sodoende 'n wyer spektrum van dienste te kan lewer (op dieselfde manier wat verskillende takke van 'n onderneming hulle gespesialiseerde inligting beskikbaar sal stel).
- die identifisering van maniere waar mense van verskillende Europese lande byeen gebring kan word om hulle ondervindinge te deel en kontakte op te bou (persoonlik of elektronies).

Samewerking van hierdie aard tussen biblioteke en inligtingsdienste in Suid-Afrika kan tot groot voordeel van almal strek.

As gevolg van die noue interaksie wat bestaan met die handel en nywerheid, het teknikons 'n belangrike rol te speel in die voorsiening van ondersteunende tegnologie en die aanpassing van gevorderde tegnologie om by plaaslike omstandighede aan te pas. Die funksie van universiteite, teknikons, navorsingsinstitute, nasionale laboratoriums en industriële navorsings- en ontwikkelingslaboratoriums het duidelik baie in gemeen. Samewerking tussen hierdie instansies kan onnodige duplisering voorkom en beter spanwerk kan daargestel word (Bester, 1988: 78).

Om 'n beter insig te verkry in die moontlikheid van teknikonsamewerking met ander inligtingsdienste, sal 'n vergelyking getref word met die inligtingsdiens van die universiteit en die openbare biblioteek.

2.4.2 DIE INLIGTINGSDIENS VAN DIE UNIVERSITEIT

2.4.2.1 Navorsing

Volgens Geldenhuys (1985: 18) is navorsing een van die redes waarom universiteite en teknikons nouer behoort saam te werk. Teknikons begin hulle al hoe meer toespits op navorsing en heelwat praktiese probleme vereis 'n verskeidenheid wetenskaplike insette om sodoende 'n multi-dissiplinêre prosedure te kan implementeer. Die tegnologie-navorsers moet weet wanneer wetenskaplike insette nodig is en sal wetenskaplikes in sy navorsingspan wil betrek. Wetenskaplikes sal hierdeur die geleentheid gebied word om toegepaste navorsing te doen.

2.4.2.2 Gemeenskapsdiens

Beukes et al. (1987: 6) voel dat teknikons nog in 'n ontwikkelings stadium is wat gemeenskapsbetrokkenheid betref, maar dat daar bo alle twyfel bevestig is dat die vraag na tegniese hoogs gekoolde persone van kritieke belang vir die land in sy geheel is. Die status van die technikon as inrigting is dus van strategiese belang en die technikonwese is 'n strategiese belangrike hulpbron. Die universiteit, daarenteen, se betrokkenheid by die gemeenskap is gevestig, veral in die vorm van regstreekse dienslewering, byvoorbeeld mediese hulpverlening by

opleidingshospitale, dienste wat gepaard gaan met die daarstel en implementering van gemeenskapsontwikkelingsprogramme, ens.

Daar bestaan dus 'n gemeenskaplike doel by die universiteit en die technikon, naamlik navorsing en dienslewering aan die gemeenskap. 'n Goeie gesindheid en samewerking tussen hierdie twee instansies sal die gemeenskap dien, en behoort dus tot voordeel te strek vir beide die inligtingsdienste van die universiteit en die technikon, asook die gemeenskap wat uiteindelik sal baat by 'n goeie verhouding tussen akademiese inligtingsdienste.

2.4.3 DIE OPENBARE BIBLIOTEEK

Alhoewel die openbare biblioteek nie 'n akademiese biblioteek is nie, word dit tog hierby ingesluit, aangesien dit tradisioneel gesien word as dié biblioteek wat diens aan die gemeenskap lewer. 'n Goeie verhouding en samewerking met die openbare biblioteek sou dus gesien kon word as 'n aanvaarbare situasie, aangesien beide die inligtingsdiens van die technikon en openbare biblioteek gerig is op diens aan die gemeenskap.

In 'n konsep-navorsingsvoorstel berig Lubbe (198- : 5) egter dat *"uit gesprekke met lede van verskeie gemeenskappe en talle gemeenskapleiers in die Oranje-Vrystaat, afgelei [is] dat dié persone die openbare biblioteek bloot beskou as 'n plek waarheen lede van die publiek kan gaan om leesstof te bekom. ... Die mening word oor die algemeen gehuldig dat die openbare biblioteek 'n onbeduidende rol te vervul het in die verskaffing van inligtingsdienste"*.

Lubbe gaan verder deur te sê dat die literatuur deurgaans die belangrikheid van die lewering van inligtingsdienste deur die openbare biblioteek beklemtoon. Die afwesigheid van literatuur oor die verhouding tussen die openbare biblioteek as inligtingsbron, en ander inligtingsbronne in die gemeenskap, is egter opmerklik. *"Daar word bykans geen melding gemaak van die rol wat die openbare biblioteek te speel het in die koördinerings van alle inligtingsbronne in die gemeenskap nie"*.

Volgens Lubbe (198- : 5) is 'n kenmerk van resente openbare biblioteekontwikkeling, die feit dat toegelaat is dat ander instellings en

inligtingmakelaars die verskaffing van inligting in 'n groot mate oorgeneem het. Volgens hom het die openbare biblioteek weinig ontwikkeling getoon wat die verskaffing van inligting betref.

Leipoldt het alreeds in 1967 (1967: 4) gesê dat openbare biblioteke 'n uitstekende geleentheid het om iets te skep wat ons dorpe en nywerhede sal laat floreer, wat saam met hulle sal groei en op 'n indirekte wyse meer sal bydra tot die finansiële hulpbronne van die dorp slegs deur die verwesenliking van sy doelstellings, as wat dit die gemeenskap sou kos om die hele biblioteekdiens te ondersteun.

Dit is vandag meer as ooit tevore waar. Met die samewerking van die inligtingsdienste van die teknikon en openbare biblioteek kan 'n gesonde ekonomiese klimaat geskep word waar groei aan die kant van nywerhede, sowel as aan die kant van inligtingsdienste, tot ekonomiese voordeel van die streek en die land sal strek.

Die koördinerings van inligtingsdienste wat deur teknikon-, universiteits- en openbare biblioteke gelever word, het 'n noodsaaklikheid geword.

2.4.4 SAMEWERKING IN SISTEEMVERBAND

Gerryts (1987: 260) bespreek in sy artikel die samewerking tussen inligtingsdienste van die universiteit, en wys daarop dat daar in Suid-Afrika 'n totaal van ± 1 100 biblioteke en inligtingsdienste is wat ingestel is op hul eie gebruikers se behoeftes. Die inligtingsdienste wat in hierdie behoeftes moet voorsien, vertoon net so 'n wye verskeidenheid soos die verskeidenheid van gebruikers se inligtingsbehoefte. Inligtingsdienste kan egter nie in isolasie bedryf word nie. Biblioteek- en inligtingsdienste wat deel vorm van 'n moederorganisasie, funksioneer as onafhanklike eenhede wat die belange van die moederorganisasie moet dien. Die inligtingsdienste vorm egter ook 'n losse nasionale sisteem. *"Deur hulle onderlinge samewerking vorm die universiteitsbiblioteke 'n subsisteem van 'n nasionale sisteem wat op sy beurt weer as 'n subsisteem by 'n internasionale sisteem inskakel"*.

Inligtingsdienste van teknikons vorm deel van dieselfde nasionale sisteem - met ander woorde 'n subsisteem van 'n breër sisteem van

biblioteek- en inligtingsdienste - maar het hulle eie tipe gebruikers aan wie se inligtingsbehoefte voldoen moet word. Soos reeds gesien, verskil dit in essensie nie soveel van die dienste wat deur inligtingsdienste van die universiteit gelewer word nie, veral nie wat inligtingsdienste aan die gemeenskap betref nie.

Gerryts (1987: 261) wys daarop dat wetenskaplike rade soos die Mediese Navorsingsraad (MNR), die Wetenskaplike en Nywerheidsnavorsingsraad (WNNR) en die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (RGN) ten nouste met universiteite saamwerk, en voel dat dit voor-die-hand-liggend is dat die inligtingsdienste van hierdie instellings ook baie nouer met mekaar behoort saam te werk.

Dit bewys dus weereens dat samewerking van inligtingsdienste op nasionale vlak dringend aandag behoort te geniet.

2.4.4.1 Samewerking met ander tipes inligtingsdienste

Die Interuniversitêre Biblioteekkomitee (IBK) het tydens streekbesoeke in 1986 onder die indruk gekom van die belangrikheid van samewerking van inligtingsdienste van die universiteit met ander biblioteektipes. Gerryts en De Bruin (1988: 274) wys daarop dat verskillende biblioteektipes gemeenskaplike probleme ondervind wat aangespreek behoort te word. *"Dit hou onder andere verband met die oopstelling van geriewe vir gebruikers onderling; die druk op openbare biblioteke deur studente en die behoefte aan die ontwikkeling en toepassing van gemeenskaplike beleid; die koördinasie van dienste aan bepaalde beroepsgroepe (bv. medici en verpleegkundiges) [hierby kan ander beroepsgroepe wat vir die technikonwese van belang is, ingesluit word, bv. ingenieurs, hoteliers, paramedici, en ander]; die berging van minder-gebruikte materiaal; die benutting van dieselfde interne rekenaarstelsels, ensomeer [sic]"*.

Volgens Gerryts (1987: 265) behoort die kwessie van samewerking tussen inligtingsdienste van universiteite verkieslik in struktuurverband sistematies aandag te geniet, en noem drie sleutelareas, by name versamelingsbestuur, dokumentlewering en infrastruktuur.

Vir die doel van hierdie studie sal daar slegs aan die een sleutelarea, naamlik infrastruktuur, aandag geskenk word.

2.4.4.2 Infrastruktuur

Hooper (1989: 126) verduidelik wat met die term 'infrastruktuur' bedoel word, naamlik dat 'n formele ooreenkoms tussen die deelnemers in die Suid-Afrikaanse biblioteek en inligtingstelsel bereik word wat 'n raamwerk vir samewerking op plaaslike, streeks-, nasionale en internasionale vlak sal daarstel.

Hooper haal verder vir Walters aan wat 'n biblioteekkonsortium soos volg beskryf: 'n kombinasie van meer as twee biblioteke wat min of meer dieselfde oortuigings en doelstellings deel, biblioteek- en inligtingsaktiwiteite het wat met mekaar ooreenstem, wat op 'n permanente basis georganiseer word, sodat aan inligtingsbehoefte van sekere groepe binne 'n geografiese gebied voldoen kan word. Volgens Hooper is hierdie definisie wyd genoeg om alle biblioteektipes en -groottes in te sluit.

Gerryts (1987: 266) voel dat die belangrikste leemtes in die Suid-Afrikaanse infrastruktuur van inligtingsdienste eerstens lê by die huidige onderontwikkeldeheid van instansies wat op nasionale vlak binne enige biblioteek- en inligtingsstelsel 'n belangrike rol te speel het, en tweedens, die gebrek aan 'n toereikende bestuursmeganisme vir Suid-Afrikaanse biblioteek- en inligtingsstelsels.

2.4.4.3 Rasionalisasie

Oor rasionalisasie binne die Suid-Afrikaanse biblioteekwese, sê Gerryts en De Bruin (1988: 266) dat dit duidelike implikasies inhou, nie net vir inligtingsdienste van universiteite nie, maar ook vir die Suid-Afrikaanse biblioteek- en inligtingwese.

Hulle wys verder daarop dat dit belangrik is dat rasionalisasie en samewerking onder inligtingsdienste van die universiteit ook wyer onder die Suid-Afrikaanse biblioteek- en inligtingwese bekend gestel sal word.

Inligtingsdienste van teknikons maak 'n belangrike onderdeel hiervan uit.

Gemeenskaplike biblioteekaangeleenthede word in die doelstellings van die IBK weergegee en die volgende doelwitte word genoem (Gerryts, 1987: 259):

"Die ondersoek van moontlikhede van interbiblioteeksamewerking en die rasionalisasie en koördinasie van biblioteekvoorrade en -dienste met die oog op:

- (a) *Uitskakeling van die onnodige duplikasie van duur, gespesialiseerde en min-gebruikte materiaal;*
- (b) *beter benutting van bestaande boekevoorrade veral deur nabygeleë inligtingsdienste ten einde beter dienste aan gebruikers te verskaf en groter beskikbaarheid van materiaal moontlik te maak;*
- (c) *die rasionalisering van die inskrywing op duur en min-gebruikte tydskifte;*
- (d) *'n afleweringstelsel van boeke en tydskrifte tussen nabygeleë inligtingsdienste; en*
- (e) *die gebruik van fotografiese en elektroniese hulpmiddele in die opbou van 'n landwye netwerk vir die uitruiling van biblioteekmateriaal; en*
- (f) *die uitvoer van spesifieke opdragte en ondersoeke wat deur die KUH gelas is en waarin die advies van die IBK benodig word; asook*
- (g) *die uitruil van inligting en kennis betreffende sake van gemeenskaplike belang vir die universiteits-biblioteekwese in Suid-Afrika".*

2.5 GEVOLGTREKKING

In hierdie hoofstuk is die kenmerke van teknikons as verskaffers van inligting bespreek. Daar is gekyk na die filosofie en wetgewing van die teknikonwese, asook die moontlike rol wat die teknikon se inligtingsdiens as entrepreneur in 'n onbekende veld, nl. as dié van diensverskaffer aan die gemeenskap, te speel het.

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat teknikons 'n bydrae tot die ontwikkeling van die gemeenskap kan lewer op grond van sy praktykgerigte opleiding, deur middel van 'n strategies beplande inligtingsdiens, met die hulp en samewerking van ander (akademiese) inligtingsdienste wat dieselfde oogmerke het.

Voordat daar van 'n inligtingsdiens gepraat kan word, en die lewering van inligting om in die gemeenskap se behoeftes te voorsien, moet die volgende vrae eers beantwoord word, naamlik wat is inligting en hoe kan dit aangewend word tot (ekonomiese) voordeel van die gemeenskap? Hierdie kwessie sal in die volgende hoofstuk bespreek word.

HOOFSTUK 3

INLIGTING AS HULPBRON VIR BESTUUR

3.1 DEFINISIES EN EIENSKAPPE VAN INLIGTING

3.1.1 INLEIDING

Svoboda (1991: 239) haal Drucker aan wat reeds meer as twintig jaar gelede geskryf het dat kennis gedurende die laaste paar dekades 'n kritieke en beslissende hulpmiddel vir die ekonomie geword het... "*the productivity of knowledge has already become the key to productivity, competitive strength and economic achievement*". Sy gaan verder deur te sê dat indien ondernemings in vandag se sakewêreld wil oorleef en sukses wil behaal, hul bestuurders besluitneming moet baseer op kennis van die mededingende omgewing waarin hul ondernemings funksioneer, en dit vereis 'n aansienlike toevoer van verskillende tipes inligting.

In hierdie hoofstuk sal die volgende aspekte bespreek word:

1. Die definisie en eienskappe van inligting, waarin die basiese begrippe van inligting, asook verwante terme bespreek word. 'n Vergelyking sal ook getref word tussen die begrippe 'inligting' en 'intelligensie'.
2. Die kwessie van inligting as ekonomiese hulpbron, en 'n vergelyking met tradisionele hulpbronne, sal vervolgens bespreek word. Daar sal ook gekyk word na bedryfsintelligensie as strategiese hulpmiddel en die rol wat inligting in bestuur speel.
3. Die beprysing van inligting, eerstens uit die inligtingsdiens se oogpunt, en tweedens uit die gebruiker se oogpunt.

3.1.2 WAT IS INLIGTING?

- * "*Inligting is enige inset wat intellektueel of kognitief verwerk kan word, tot die ontwikkeling van betekenis*" (Blom, 1987: 154).

- * *"Information are facts irrespective of the way they are collected, what purpose they have and how they are organised"* (Hamrefors, 1989: 219).
- * *"Information is data that have been evaluated in a specific situation...information is that which is conveyed in a state of having been processed... information only has value when it is used - information per se has no value at all, but...the creative use of information has value"* (Le Roux, 1985: 146-147).

Volgens Abell (1992: 3) word inligting al hoe meer gesien as 'n belangrike hulpbron vir ondernemings. Inligting word beskryf as noodsaaklik vir besluitneming, bemarking en produksie. Daar bestaan egter nie konsensus oor wat 'inligting' werklik is nie. Vir sommige beteken dit tegnologie, d.w.s. rekenaars en databasisse; vir ander beteken dit advies van kollegas, bankiers of konsultante; of anders word dit gesien as 'n antwoord op 'n spesifieke vraag. Abell (1992: 3) interpreteer inligting soos volg en stel drie kategorieë voor:

1. Inligting as ruwe data (feite, syfers, navorsingsresultate, ens.) - word binne die onderneming voorsien; deur die onderneming gegeneer; of van 'n bron buite die onderneming verkry.
2. Inligting as data wat binne die konteks van die onderneming versamel, vergelyk en geïnterpreteer is - dit kan data wees wat binne of buite die onderneming versamel is; geïnterpreteer deur interne personeel, of eksterne kenners.
3. Inligting as advies vir aksie, gebaseer op resultate van 1 & 2.

Tradisioneel het bibliotekarisse en inligtingspesialiste hulle primêr met die eerste kategorie bemoei, maar gedurende die afgelope dekade was daar 'n verskuiwing na kategorie 2, veral in spesiale en nywerheids-inligtingsdienste.

Mason (1982: 43) deel inligting hoofsaaklik in twee kategorieë in, naamlik eksterne inligting en interne inligting.

1. Eksterne inligting is die inligting wat vanaf die omgewing na die onderneming kom. Dit het veral te doen met die marksituasie, d.w.s. behoeftes van kliënte, aktiwiteite van mededingers, ekonomiese ontwikkeling, ens.
2. Interne inligting is die inligting wat binne die onderneming self gegeneer word. Interne inligting bestaan uit data wat te doen het met funksionele aktiwiteite, bestuursinligting wat van die data verkry is, en verskeie formele dokumente wat deur die personeel voorberei is, insluitend verslae wat wettig aangevra is, literatuur wat met die handel te doen het, en navorsings- en ontwikkelingsverslae.

Svoboda (1991: 239) noem ook interne en eksterne inligting wat aangewend word vir bestuur. Interne inligting het te doen met die dag-tot-dag werkverrigting van die onderneming, terwyl eksterne inligting sosiale, ekonomiese, bestuur, finansiële, tegnologiese en politieke tendense - wat 'n impak op die industriële sektor mag hê - insluit.

Mason (1982: 44) noem ook twee ander kategorieë van inligting, naamlik operasionele en strategiese inligting. Operasionele inligting word gebruik vir funksionele aktiwiteite, en strategiese inligting vir korporatiewe beplanning en hoëvlakbesluitneming.

Vinken (1982: 331-333) definieer inligting kortliks as "*information is something that can be communicated*", maar wys daarop dat dit 'n baie simplistiese definisie is. Hy beskryf inligting uit 'n ekonomiese oogpunt, en voel dat inligting 'n hulpbron is, net soos kos en energie. Hy staaf sy argument deur daarop te wys, dat alhoewel inligting nie 'n skaars hulpbron is nie, die waarde daarvan lê in die 'relevansie' of toepaslikheid van inligting. Inligting sal van geen waarde wees nie, indien dit nie georden en gestruktureer is nie, met ander woorde as dit nie gekatalogiseer word deur middel van lewering, prosessering, stoor en rangskikking nie.

Le Roux (1985: 148) beskou inligting ook as 'n hulpbron, en wys sekere karaktereenskappe van inligting uit, naamlik die invloed wat dit het op die personeel van 'n onderneming, asook op die onderneming self. Inligting beïnvloed werkers om meer effektief op te tree, en as 'n resultaat

van hul besluite word die gedrag van die onderneming beïnvloed of selfs vasgestel.

Vir die doel van hierdie studie word die beskouinge van Vincken en Le Roux ten opsigte van inligting aanvaar, omdat inligting uit 'n ekonomiese oogpunt beskou, as 'n belangrike hulpbron vir enige onderneming gesien word. Inligting as hulpbron kan produktiwiteit verbeter, en soos kos en energie die mens se welstand bevorder, kan 'n onderneming se ekonomiese vooruitgang deur middel van inligting bevorder word.

3.1.3 WAT IS INTELLIGENSIE?

- * *"Intelligence is defined as the organizational capability of a social actor to acquire and use information in a creative way for action"* (Radosevic, 1991: 55). Radosevic haal ook Willensky aan wat intelligensie soos volg omskryf: *"To gather, process, interpret, and communicate the technical and political information needed in decision making is to fulfill the intelligence function"*.
- * *"Intelligence are facts collected in a way that gives you an understanding of a connection and an action readiness"* (Hamrefors, 1989: 219).

Die term "bedryfsintelligensie" ("*business intelligence*") het 'n hele aantal sinonieme, naamlik korporatiewe intelligensie ("*corporate intelligence*"), mededingende intelligensie ("*competitive intelligence*"), strategiese intelligensie ("*strategic intelligence*"), en tegno-ekonomiese intelligensie ("*techno-economic intelligence*").

- * *"Bedrijfsinformatie wordt wel eens omschreven als alles wat de ondernemer nodig heeft bij de dagelijkse leiding van zijn bedrijf"* (Gooskens, 1990: 197).
- * *"Corporate or competitor information or intelligence ...is usually used to refer to highly specific and timely information on corporations or competitors acquired from public sources. In this context public does not necessarily mean published"* (Lea, 1988: 132).

- * *"Competitive intelligence, also called strategic intelligence, business intelligence, or corporate intelligence, can be defined as the monitoring, gathering, analysing, synthesis and dissemination of strategic and tactical information in a systematic and timely manner"* (Svoboda, 1991: 239).
- * *"Competitive intelligence - this is the largest single application of online business information. Every company needs to know who its competitors are and what they are doing"* (Sharp, 1989: 84).

Vir die doel van hierdie studie sal die term 'bedryfsintelligensie' voortaan gebruik word met inag neming van die betekenis van al die bogenoemde sinonieme.

Die eerste voorbeeld van 'n intelligensiediens het sy oorsprong in 'n Oosterse militêre strategie gehad. 'n Welbekende Chinese militêre strateeg, Sun Tzu, het in 500 vC die volgende verklaring gemaak: *"Get to know your enemy and yourself and you will survive 100 battles. If you only care about getting to know yourself and not your enemy, then your chance to win is small. If you also don't know your own abilities you can be sure of walking towards your own defeat"* (Hamrefors, 1989: 217).

Die bogenoemde aanhaling is vandag nog baie waar en is belangrik vir enige onderneming wat sy bestuurstaak ten beste wil uitvoer. Die term wat vir hierdie tipe intelligensie gebruik word binne die konteks van 'n onderneming, is "bedryfsintelligensie" of "bedryfsinligting".

Hierdie aspek van die studie word volledig in afdeling 3.2.3 beskryf onder die hoof "Bedryfsintelligensie as strategiese hulpbron".

Radosevic (1991: 55) haal Agrell aan wat voorstel dat die intelligensiefunksie uit drie aktiwiteite bestaan, naamlik:

- die soeke na kennis aangaande die omgewing;
- die prosessering en samestelling van hierdie kennis; en
- die toepassing van die resultate in die besluitnemingsproses.

Tradisioneel was die intelligensiefunksie slegs van belang binne die professionele regeringsintelligensiedienste, maar het algaande belangrik

geword vir bestuurskundiges. Hierdie tendens kan toegeskryf word aan die toenemende probleme wat binne 'n onderneming ondervind word wat betref die hantering van die 'inligtingsontploffing' en die gevolglike behoefte aan 'n analitiese ontleding van probleme. Die rol wat inligtingsaktiwiteite in die bestuur van suksesvolle ondernemings en lande speel, word wêreldwyd erken (Radosevic, 1991: 56).

3.1.3.1 Inligting en intelligensie: die verskil

Die verskil tussen inligting en intelligensie is baie belangrik. Soos in die bogenoemde definisies uiteengesit (3.1.2 en 3.1.3), blyk inligting slegs feite te wees wat versamel is, ongeag van die wyse waarop dit versamel is, wat die doel daarvan is, of hoe dit georganiseer is. Intelligensie daarenteen is die versameling van feite wat 'n begrip gee van 'n verband binne die inligting en die gereedheid om tot aksie oor te gaan. "*The purpose of business intelligence is to create an understanding of the causalities within business - why things happen*" (Hamrefors, 1989: 219).

Volgens Agrell, soos aangehaal deur Radosevic (1991: 55), is die verskil tussen inligting en intelligensie dat intelligensie nie net inligting as sodanig is wat deur middel van geheime of klandestiene kanale bekom is nie, maar wel die aktiewe gebruik van inligting ten opsigte van die omgewing "*to guide decision-making in such a way that the goals of a man, a company or a nation are being forwarded*".

3.1.3.2 Nywerheidspioenasie versus Bedryfsintelligensie

Die insameling van inligting vir 'n sake-onderneming, wat bedryfsintelligensie genoem word, word op 'n wettige manier gedoen, waar gebruik gemaak word van algemene inligtingsbronne en soms ook nie-tradisionele tegnieke, maar daar word steeds van etiese metodes gebruik gemaak om die inligting in te samel. Bedryfsintelligensie se doelwit behoort op intelligensie gebaseer te word: "*a wish to understand a connection*", wat niks met spioenasie te doen het nie (Hamrefors, 1989: 219).

Nywerheidspioenasie, daarenteen, word gebruik om inligting deur middel van onwettige metodes in te samel. Die doel is waarskynlik om inligting in te samel wat op geen ander manier verkry kan word nie, maar die doelwit hier is nie noodwendig intelligensie nie. Die rede mag slegs die verkryging van geheime inligting wees, en nie om die verband ('*connection*') binne die inligting te verstaan nie (Hamrefors, 1989: 219).

3.1.4 TEGNOLOGIE-OORDRAG

Inligtingtegnologie is die gebruik van inligting wat ondernemings in staat stel om kompetend te bly en wat innovasie in die hand werk. Ondernemings begin al hoe meer gebruik maak van inligtingtegnologie vir bestuurs- en besluitnemingsprosesse.

Sharp (1989: 87) haal Porter aan wat in 1985 in 'n artikel getiteld "*How information gives you competitive advantage*" die "*corporate value chain such as planning and designing a product, producing the product, and selling and distributing the product*" beskryf. Hy sê verder: "*Information is used at every link in this chain. Companies are using information technology in all aspects of their business and in many cases spawning entirely new kinds of businesses based on the information. ... The main theme is that information technology is being used increasingly by modern corporations for a number of applications*".

Tegnologie ontwikkel bykans daaglik. Tomlin (1992: 25) stel dit soos volg: "*Technology is still improving by about 25 per cent a year. This means that on a compound basis the same rate of technological innovation and improvement experienced over the last 30 years will occur again before the year 2000*".

Tomlin (1992: 21) gaan verder deur te sê dat ondernemings 'n kultuur kan skep wat suksesvolle verandering teweeg kan bring, alhoewel dit lank kan neem. Ondernemings het egter, volgens hom, al die kansen tot hul beskikking om die voortou teenoor hulle mededingers te neem deur op hoogte te bly met gevorderde inligtingtegnologie-idees.

In hoofstuk 2 (afdeling 2.1.3) is die terme "tegnologie, tegnologiese innovasie en wetenskap" bespreek. As 'n uitvloeisel daarvan en omdat dit

direk verband hou met die bogenoemde terme, sowel as met inligting, sal die term 'tegnologie-oordrag' kortliks beskryf word.

Volgens Le Roux (1990: 3) is die 'produk' van die wetenskap gewoonlik die **publikasie** van resultate. Daarteenoor is die 'produk' van tegnologiese aktiwiteite 'n produk, proses of materiaal waarvan die waarde bepaal word deur die mate waarin dit beantwoord aan die gebruiker se behoefte.

"Tegnologie-oordrag is die toepassing van tegnologie vir 'n nuwe gebruik of die toepassing van tegnologie deur 'n nuwe gebruiker". Le Roux (1990: 3) haal Gee soos volg aan: "It is the process by which technology developed for one purpose is employed either in a different application or by a different user".

Van Houten (1983: 57) beskryf die situasie in geïndustrialiseerde lande, waar tegnologie-oordrag aanvanklik die volgende beteken het: *"optimization of the commercial value of innovation based on scientific technology"* - met ander woorde, dat die resultate van navorsing of nuwe uitvindings na die mark oorgedra word, en wat as tegnologiese innovasie gesien kan word.

Van Houten (1983: 57) haal Richardson aan wat 'n poging aanwend om die verwarrende aantal definisies vir tegnologie-oordrag soos volg te probeer vereenvoudig: *"...that the transfer of basic scientific knowledge and technical know-how involves a combination of the learning-to-know process with that of learning-to-do"*.

Le Roux (1990: 3) wys daarop dat inligtingoordrag en tegnologie-oordrag nie sinoniem is nie, na aanleiding van en in teenstelling met die Presidentsraad se Komitee vir Ekonomiese Aangeleenthede se verklaring dat *"tegnologie-oordrag plaasvind deurdat inligting in 'n goed 'verpakte' formaat beskikbaar gestel word"*, asook dat *"inligting en tegnologie as noodsaaklike voorvereistes vir innovasie [beskou kan] word"* (soos gedefinieer in afdeling 2.1.3.2).

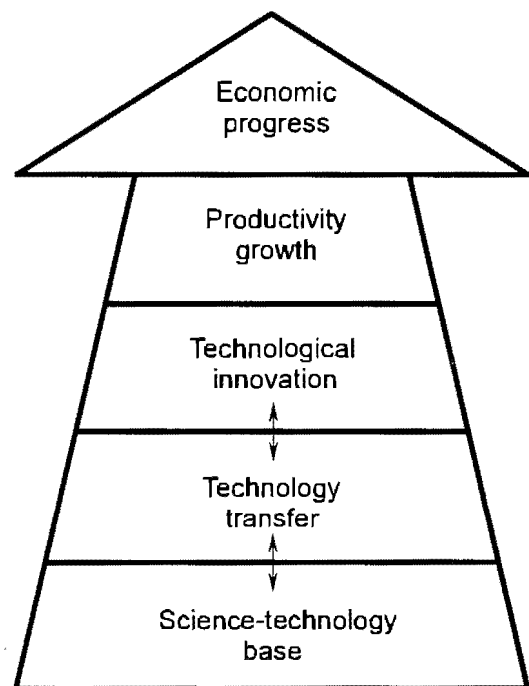
Le Roux haal Murdock aan (1990: 3) wat tegnologie-oordrag sien as die verbintenis van nywerheidsprosesse van 'n onderneming of land tot die gebruik van dit wat oorgedra is. Inligtingoordrag stel nie dieselfde

vereistes om nywerheidsprosesse te aktiveer nie, wat noodsaaklik sou wees vir tegnologie-oordrag. Volgens Gee (soos aangehaal deur Le Roux, 1990: 3) moet tegnologie-oordrag voorafgegaan word deur die vloeï van toepaslike inligting. Inligtingoordrag is dus slegs 'n stap in die proses van tegnologie-oordrag.

Wat innovasie betref, voel Le Roux (1990: 6) dat inligting-oordrag en tegnologie-oordrag twee belangrike faktore is wat innovasie moontlik maak, maar dat nie een van die twee as krities-bepalend bestempel kan word nie. *"Innovasie is ook nie 'n noodwendige gevolg van enigeen van die twee prosesse nie, omdat innovasie ook bepaal word deur faktore intern aan die organisasie en deur eksterne ekonomiese en ander faktore"*.

Hierdie wisselwerking word soos volg in Figuur 1 uitgebeeld.

Figuur 1 Wisselwerking tussen inligting- en tegnologie-oordrag



Een van die maniere waarop inligting, en miskien ook uiteindelik tegnologie, oorgedra word, is deur middel van inligtingsdienste, wat waarskynlik hul bestaan en voortbestaan grond op die behoeftes van hul gebruikers. Hierdie aspek van die studie word in hoofstuk 5 bespreek.

3.2 INLIGTING AS EKONOMIESE HULPBRON

Omdat 'n onderneming vinnig moet reageer op verandering in die ekonomiese en marksituasie, ontstaan daar noodwendig 'n ernstige behoefte aan bedryfsinligting, en die sukses of nie van 'n onderneming sal grootliks afhang van die effektiewe organisering van die insameling en disseminasie van inligting (Mason: 1982: 44).

Inligting kan dus as een van die hulpbronne beskou word wat deur 'n onderneming aangewend word, soos wat die geval is met tradisionele hulpbronne soos kapitaal, natuurlike hulpbronne, arbeid en ondernemerskap. Die vraag wat eerstens gestel kan word, is of inligting 'n hulpbron is, en tweedens, hoe vergelyk dit met die ander genoemde hulpbronne?

3.2.1 INLIGTING AS HULPBRON

Daar bestaan genoeg argumente in die literatuur oor die kwessie of inligting 'n hulpbron of 'n kommoditeit (verbruiksartikel) is, soos onder andere deur Blom, Vinken en Le Roux aangehaal in afdeling 3.1.2. Daar sal vir die doel van hierdie studie aanvaar word dat daar genoeg argumente gelewer is vir inligting as hulpbron, en die volgende bespreking sal op hierdie standpunt gegrond word.

Volgens Le Roux (1990: 2) word die denkfout steeds begaan deur die bron of die draer van inligting gelyk te stel aan die inhoud daarvan. 'n Boek of tydskrif is wel 'n ekonomiese kommoditeit, maar daar moet gewaak word teen die gevaar om die inhoud daarvan ook as 'n kommoditeit te sien. Dit wat aangewend of benut word is die hulpbron, en nie die draer daarvan of 'n verwysing daarna nie.

Le Roux (1990: 2) haal Nosek aan wat 'n ondernemings-hulpbron ('n hulpbron wat in ondernemings gebruik word) soos volg beskryf:

- *"a source of supply or support: an available means;*
- *a natural source of wealth or revenue;*
- *a source of expertise;*
- *something one turns to in the absence of a usual means or source of supply".*

Le Roux kom tot die gevolgtrekking dat inligting as hulpbron aangewend moet word om iets mee te bereik, en aan die volgende vereistes moet voldoen:

- a. die inligting moet beskikbaar wees
- b. dit moet intellektueel besit en verwerk wees, of kan word
- c. dit moet toegepas word, of kan word.

Volgens Vinken (1982: 333) is inligting 'n hulpbron omdat dieselfde reëls van aanbod en aanvraag ook vir inligting geld. 'n Sekere denkrigting impliseer dat inligting volop en redelik beskikbaar is, en dus geen waarde kan hê nie, daarom kan dit nie as ekonomiese hulpbron gesien word nie. Vinken voel egter dat inligting as hulpbron wel ekonomiese waarde het, omdat dit aan die fundamentele ekonomiese wette (aanbod en aanvraag) voldoen. Die waarde van inligting lê daarin dat dit georganiseer en gestruktureer moet wees.

Shaw (1987: 1) sluit hierby aan deur te sê dat ongestruktureerde inligting die eienskappe van openbare besit het, terwyl gestruktureerde inligting bemarkbare verbruiksware kan wees. Gestruktureerde inligting het dus waarde.

Vinken (1982: 333) tref 'n vergelyking tussen inligting en water, wat 'n natuurlike hulpbron is. Water is in oorfloed beskikbaar in die wêreld, maar kan nie gebruik word voordat dit nie eers gesuiwer of verryk is nie. Dieselfde basiese begrip word op inligting van toepassing gemaak - dit kom daarop neer dat inligting wat nie gestruktureer en beskikbaar is vir onmiddellike gebruik nie, skaars is en dus van groot waarde is.

Daar kan tot die gevolgtrekking gekom word dat inligting beide 'n hulpbron en 'n bemarkbare verbruikersartikel is wat, indien die inligting gestruktureer is, wel van ekonomiese waarde kan wees.

Om inligting as hulpbron in perspektief te sien, behoort 'n vergelyking met tradisionele hulpbronne getref te word.

3.2.2 TRADISIONELE HULPBRONNE

Wanneer daar van tradisionele hulpbronne gepraat word, dink ons aan kapitaal, natuurlike hulpbronne, arbeid en ondernemerskap (entrepreneurskap).

* Kapitaal

Met kapitaal word daar verwys na geboue, toerusting en materiaal wat gebruik word in die produksieproses. In teenstelling met natuurlike hulpbronne, wat deur die natuur aan ons gegee is, is kapitaal iets wat geproduseer is (Wonnacott, 1986: 28).

Scott (1982: 350) stel dit dat kapitaal geskei word van arbeid en natuurlike hulpbronne, deurdat dit mensgemaak is: "*capital is not endowed by nature but produced by man*". Arbeid, natuurlike hulpbronne en kapitaal word deur die sakewêreld aangewend om kapitaalgoedere te produseer, net soos wat dit aangewend word om verbruikersgoedere te produseer.

Volgens Samuelson en Samuelson (1980: 44) berus moderne gevorderde nywerheidstechnologie op geweldige hoeveelhede kapitaal: ingewikkelde masjienerie, grootskaalse fabriekke en installasies, pakhuse en voorrade met voltooide en onvoltooide materiaal. Hulle som dit op deur te sê: "*capital goods, then, represent produced goods that can be used as factor inputs for further production, whereas labor and land are primary factor inputs not usefully thought of as being themselves produced by the economic system*".

Kapitaal word deur Beardshaw (1992: 28) gedefinieer "*as the stock of wealth existing at any one time...capital is all those goods which are used in the production of further wealth*".

Onder kapitaal word ook menslike kapitaal of menslike hulpbronne ingesluit. Samuelson en Samuelson (1980: 751) sê dat "*human skills, achieved by education and on-the-job training, also constitute the productive capital of a country*". Die kapitaal van 'n nasie is dus nie net gegrond op sy masjiene en ander produkte nie, maar menslike kapitaal speel 'n uiters belangrike rol in die ekonomie van 'n land.

* Natuurlike hulpbronne

Met natuurlike hulpbronne word alles bedoel wat deur die natuur aan die mens gegee word soos metale, vis, water, olie, gas en hout.

Wonnacott (1986: 598) stel dit dat natuurlike hulpbronne 'n belangrike faktor is vir produksie, maar uiteraard baie verskil van 'n ander essensiële faktor van produksie, naamlik arbeid. Die arbeid wat volgende jaar beskikbaar gaan wees sal nie geaffekteer word deur die feit of dit vandag aangewend word of nie. Dit is egter nie die geval by natuurlike hulpbronne nie - dit is wel belangrik hoe vandag se natuurlike hulpbronne, soos ystererts of hout aangewend word, sodat dit volgende jaar nog beskikbaar is.

Volgens Beardshaw (1992: 27) kos die produsering van natuurlike hulpbronne niks - dit is iets wat die natuur daarstel. Die ontginning en gebruik daarvan kos wel iets.

* Arbeid

Met die term "arbeid" word verwys na die fisiese en verstandelike talente van die mens met toepassing op die produksie van goedere en dienste. Die konstruksiewerker verskaf arbeid, so ook die universiteitsprofessor en die medikus (Wonnacott, 1986: 28).

Hierdie term vind aansluiting by die term "menslike kapitaal", asook by "entrepreneurskap", wat later bespreek sal word.

Volgens Samuelson en Samuelson (1980: 45) word arbeid en natuurlike hulpbronne as primêre faktore van produksie gesien, aangesien nie een van die twee vandag as die resultaat van 'n ekonomiese proses gesien word nie, maar wel bestaan as gevolg van fisiese en biologiese faktore. Kapitaal verskil van die primêre faktore van produksie, aangesien dit wel uit 'n ekonomiese proses ontstaan.

Beardshaw (1992: 27) definieer arbeid soos volg: "*labour may be defined as the exercise of human mental and physical effort in the production of goods and services*".

* Entrepreneurskap

Een aspek van die menslike hulpbron is die entrepreneur.

Volgens Wonnacott (1986: 28) is die entrepreneur die persoon wat:

1. produksie organiseer, die faktore van produksie - natuurlike hulpbronne, arbeid en kapitaal - byeenbring om goedere en dienste daar te stel.
2. sakebesluite neem, wat uitwerk watter goedere om te produseer en hoe om hulle te produseer.
3. kanse waag (daar is geen versekering dat sakebesluite wat geneem is, die korrekte besluite is nie).
4. innoveer, wat nuwe produkte, nuwe tegnologieë en nuwe organisasie-metodes bekendstel.

Om suksesvol te wees, moet die entrepreneur van veranderings in die ekonomie bewus wees. Entrepreneurs is die mense wat die produksie van nuwe goedere onderneem, en speel 'n strategiese rol in die bepaling van die dinamika en groei van die ekonomie. (Die Franse woord 'entrepreneur' beteken letterlik "*someone who undertakes a task*") (Wonnacott, 1986: 29).

Volgens Beardshaw (1992: 28) vervul die entrepreneur twee belangrike funksies, naamlik:

1. hy huur en kombineer die ander faktore van produksie;
2. hy neem 'n waagstuk deurdat goedere geproduseer word voordat die aanvraag bestaan.

Die rol van die entrepreneur is van die allergrootste belang vir die ekonomiese proses omdat dit die besluitnemingsfaktor is.

Uit die bogenoemde bespreking kan afgelei word dat inligting as hulpbron verskil van die ander tradisionele hulpbronne. Nosek, wat deur Le Roux

(1990: 2) aangehaal word, sê dat inligting as 'n hulpbron anders as die tradisionele hulpbronne bestuur moet word. Inligting is 'n intellektuele hulpbron, en word uiteraard anders aangewend as ander hulpbronne. "*Dit moet naamlik eers **intellektueel** besit en verwerk word voordat dit enige nut het en inderdaad as 'n hulpbron bestempel kan word*".

3.2.3 BEDRYFSINTELLIGENSIE AS STRATEGIESE HULPBRON

Die stragegiese waarde van inligting vir 'n onderneming ontvang toenemende belangstelling in literatuur oor bestuur, die sakepraktyk en inligting. Ondernemings funksioneer vandag binne 'n wêreldmark en moet die mededingende druk van ander produsente en nuwe alternatiewe tegnologieë en produkte weerstaan. Korporatiewe bestuur benodig dus tegno-ekonomiese en bedryfsinligting, plaaslik sowel as internasionaal, en moet in staat wees om hierdie inligting aan te wend en te benut (Svoboda, 1991: 239).

Bedryfsintelligensie word om verskillende redes in die sakewêreld aangewend, en het nie altyd dieselfde betekenis vir almal nie.

Watter tipe inligting word gesien as maatskappy/ bedryfsintelligensie? Lea (1988: 132) identifiseer dit as die volgende:

- * Agtergrondinligting
- * Finansiële inligting
- * Produkinligting
- * Nywerheidsinligting
- * Bedryfsinligting

Sy wys ook daarop dat intelligensie al hoe meer by ondernemings in aanvraag kom, en dat die inligtingspesialis en inligtingpersoneel se bronne en siening daaromtrent verbreed behoort te word om in hierdie behoefte te kan voorsien.

Svoboda (1991: 239) haal Stanat aan wat inligting oor die volgende onderwerpe by stragegiese inligting (bedryfsintelligensie) insluit:

- internasionale ontwikkeling en tendense in produksie-tegnologie en nuwe produkte;
- die verbruik van produkte en verbruikerstendense;
- produksievolume en -kapasiteit;
- wêreldmarkte en tendense vir pryse van spesifieke produkte;
- investeringstendense;
- mededingers, hul resultate en bemarkingstrategieë;
- omgewingsaspekte van bruikbare tegnologie en produkte;
- internasionale politiek en sakebedrywighede; en
- algemene ekonomiese inligting.

Volgens Sharp (1989: 84) speel elektroniese bedryfsintelligensie in die sakewêreld in die VSA 'n baie belangrike rol en word aangewend as:

- Mededingende intelligensie - 'n onderneming behoort te weet wie sy mededingers is en wat hulle doen. Dit vereis toegang tot 'n aantal verskillende tipes databasisse, bv. 'n omvattende gids van privaatondernemings, 'n gids met finansiële state vir openbare ondernemings, databasisse met nuus wat reserant is, en 'n versameling van handelstydskrifte in ekserp- of volteksworm.
- Produkontwikkeling - inligtingsdienste is noodsaaklik vir die lewensiklus van 'n produk: vir die aanvanklike markbeplanning, ontwerp, en lewering en verkope van die produk. Databasisse wat hiervoor van waarde kan wees, is 'n gids van produkte, en databasisse oor tegnologie en die nywerheid.
- Bemarking en Verkope - bemarkingsafdelings maak baie gebruik van intydse bedryfsintelligensie en gebruik databasisse vir marknavorsing ten opsigte van die grootte van die mark, verbruikershouding en -tendense. Verkoopsbestuurders maak minder gebruik van inligting wat deur die inligtingsdiens verkry is, maar kan voordeel trek uit databasisse, soos gidse van die onderneming vir verkoopvooruitskouings en verkoopsbestuur.

Die kwessie van eksterne en interne inligting is kortliks in afdeling 3.1.2 bespreek.

Eksterne inligting het veral met die besluitnemingsproses van senior bestuurders te doen en word ook "mededingende" of "bedryfsintelligensie" genoem. Dit is die inligting wat belangrik is vir die onderneming, aangesien dit tesame met interne data, die werkverrigtinge van die onderneming kan evalueer. Nuwe strategieë kan daargestel word met die kennis wat verkry word van die onmiddellike, asook die globale omgewing waarin 'n spesifieke besigheid hom bevind (Svoboda, 1991: 239).

Dit is egter 'n feit dat bestuurders nie tyd wil bestee aan die lees van inligting nie: soos Gooskens (1990: 197) dit stel "*ondernemers willen niet eens lekker gaan lezen, maar zoeken oplossingen voor acute problemen*".

Dit is dus die taak van die inligtingspesialis om 'n uittreksel te maak van die toepaslike inligting uit die primêre en sekondêre bronne, dit te analiseer en dit aan die bestuurder deur te gee in 'n saamgevatte, gekondenseerde vorm, wat vir hom van waarde sal wees. Indien die bestuur vind dat die onderneming nie genoeg bronne tot sy beskikking het nie, kan 'n persoon (of instansie) buite die onderneming aangestel word om die toepaslike inligting op te spoor (Svoboda, 1991: 240).

Hierdie taak kan dus deur 'n inligtingsdiens, soos dié wat deur die Technikon Vrystaat in die vooruitsig gestel word, onderneem word.

3.2.3.1 Tipe vrae wat gestel word

'n Voorbeeld van die tipe inligting wat deur gebruikers verlang word, word hier aangedui om die kompleksiteit van die inligtingsoeke te toon:

- wat is die tendense gedurende die laaste jare vir bioskoopbesoek?
- hoeveel brandstofpompe is daar in Nederland en hoe het die betaling per kredietkaart by hierdie pompe ontwikkel?
- hoe kan 'n kaggel ontwikkel word vir afvalhout met min of geen skadelike rookgasse?

- 'n bemarkingskonsultant vra hoe die mark vir motorbande gedurende die afgelope vyf jaar in 'n aantal Europese lande ontwikkel het (Gooskens, 1990: 197).

3.2.3.2 Bronne van inligting

Om sukses te behaal, moet 'n inligtingsdiens ondersteun word deur inligtingtegnologie met intydse skakeling tot internasionale databasisse, sowel as 'n kwaliteitsversameling van gedrukte inligtingsbronne.

3.2.3.2.1 Gedrukte inligtingsbronne

Die voorraad bronne behoort die volgende in te sluit (Svoboda, 1991: 240) :

- * nywerheidstydskrifte
- * professionele tydskrifte
- * finansiële tydskrifte
- * koerante
- * besigheidsnuusbriewe
- * jaarverslae
- * navorsingsverslae
- * aankondigings van nuwe produkte
- * markanalise

3.2.3.2.2 Databasisse

Toegang tot elektroniese bedryfsintelligensie deur middel van databasisse is belangrik in die verskaffing van inligting aan besighede. Dit sluit die volgende in (Sharp, 1989: 85) :

Plaaslike Bronne

- Korporatiewe gidse - privaat besigheidsdata
- Openbare besigheidsgidse - finansiële state
- Sake- en finansiële nuus
- Wette - Regering - Patentdata

Internasionale Bronne

Internasionale besigheidsgidse
 Handelstydskrifte - ekserpte en volteks
 Handelsdata
 Internasionale Patente en Handelsmerke
 Produkte, Tegnologieë, en Nywerhede
 Aankondigings van produkte

Ander voorbeelde van databasisse wat 'n spesifieke soort inligting voorsien, is, volgens Lea (1988: 133), die volgende:

- Indekse en ekserpte (intyds of gedruk)
- Volteks intydse dienste
- Numeriese intydse dienste
- Jaarverslae, prospektusse, makelaarsverslae, ens.
- Gidse
- Ander inligtingsdienste
- Die pers, tydskrifte, en ander bronne

3.2.3.2.3 Ander Bronne

Die volgende bronne van inligting is, volgens Lea (1988: 133), dié soort wat nie gewoonlik deur inligtingspesialiste gebruik word nie, maar is 'n goeie voorbeeld van intelligensie, of "*creative sources*" soos sy dit noem:

- * Lugfoto's van 'n terrein
- * Waarneming (bv. die tel van parkeerplekke of werkers wat 'n skof begin werk)
- * Die bywoon van handelstentoonstellings (om pamflette oor mededingers te versamel, of vas te stel of mededingers nuwe produkte bemark)
- * Onderhoude met kundiges op 'n gebied
- * Die geel bladsye
- * Kredietverslae
- * Eiendomsagente (waarde van grond)
- * Universiteitsnavorsing
- * Handelsverenigings

3.2.4 DIE ROL VAN INLIGTING IN BESTUUR

Navorsing het bevind dat die veranderende rol wat inligtingtegnologie gedurende die laaste paar jaar binne die meeste ondernemings gespeel het, baie sterk na vore getree het en 'n baie meer dinamiese rol in die toekoms gaan speel (Tomlin, 1992: 21).

Wat presies is die rol wat inligting in bestuur speel?

Volgens Kalseth (1989: 15) is inligting binne 'n onderneming belangrik ten opsigte van:

- die produksieproses
- die ekonomie van produksie
- tegniese kwaliteit
- produksiekapasiteit
- mark en markverwante behoeftes
- navorsing en produkontwikkeling
- mark- en mededingende intelligensie

Hierdie aspekte van inligting speel 'n belangrike rol in die verbetering van mededinging in die sakebedryf.

Le Roux (1985: 148) noem 'n aantal redes waarom inligting binne 'n onderneming aangewend behoort te word, naamlik:

- om kostes laag te hou
- om die vervaardiging van nuwe produkte te bevorder
- om nuwe geleenthede vir kapitaalinvestering te vind
- vir navorsing en ontwikkeling
- om produktiwiteit te bevorder
- om die effektiwiteit van masjienkapasiteit te bevorder
- om die kwaliteit en kwantiteit van produkte te verbeter
- om beleid te bepaal
- om die toepassing van bestaande beleid te monitor

Le Roux sê verder dat dit 'n vasstaande feit is dat inligting betrokke is in elke enkele aspek van die onderneming, vanaf beleidsbesluitneming ten opsigte van die vervaardiging en bemarking van produkte, tot menslike en

ander hulpbronne soos masjiene en geld. Hy wys egter daarop dat sekere funksies minder gebruik maak van gepubliseerde inligting as ander.

Voordele

Die voordele wat die gebruik van inligting as hulpbron in bestuur vir die onderneming mag inhou, is volgens Kalseth (1989: 15) wat Farkas-Conn aanhaal, die volgende:

1. nuwe tegnologieë kan die waarde van bestaande korporatiewe inligtingsbronne verhoog
2. inligtingsprodukte as sodanig moet gesien word as hulpbronne wat van strategiese waarde is
3. nuwe tegnologieë kan die inspirasie wees vir fundamentele veranderinge binne die onderneming.

3.3 BEPRYSING VAN INLIGTING

3.3.1 INLEIDING

Dit is so dat in enige gemeenskap, die koste van die voorsiening van goedere en dienste deur daardie gemeenskap gedra moet word. Inligting is geen uitsondering nie, aangesien daar direkte koste of geleentheidskoste aan die versameling en beskikbaarstelling van inligting verbonde is. Uiteindelik is dit die algemene publiek wat hierdie koste moet dra, hetsy in die vorm van belasting om inligting- en navorsingsaktiwiteite van die owerhede in die vorm van subsidies te ondersteun, of deur die prys wat direk betaal word vir goedere en dienste wat deur die gemeenskap benut word (Aylward, 1982: 106).

Volgens Shaw (1987: 1) dwing vinnig-stygende kostes en krimpende staatsbegrotings verskaffers van inligtingsdienste om sorgvuldige oorweging te skenk aan die finansiering van sulke dienste. Van Dalsen (1989: 176) stel dit dat alle diensinstellings probleme ondervind om koste-effektief te wees. Sy haal Glazer aan wat sê dat die kwaliteit van

dienslewering en die toereikendheid van die voorraad direk verband hou met sy fondse, maar voeg by dat die bepaling van 'n prys vir dienste egter 'n komplekse taak is.

Hoe word die prys van inligting bepaal? Met hierdie vraag word daar tot die besef gekom dat 'n prys nie op goedere of diens geplaas kan word, sonder die inagneming van die waarde en koste van die item, in hierdie geval inligting, nie. Hunter (1984: 217) stel dit soos volg: "*...the perceived value of the information received will determine in large part what price the market will bear, while the costs of production and delivery will determine the minimum price which one must charge*".

3.3.2 KOSTEFAKTOR UIT 'N INLIGTINGSDIENSOOGPUNT

Hoe word die koste, en uiteindelik die prys van inligting bepaal? Hierdie vraag sal vanuit twee oogpunte, naamlik vanuit 'n inligtingsdiensoogpunt, veral die akademiese inligtingsdiens, en vanuit die gebruiker se oogpunt bespreek word.

Twee aspekte van prysbepaling, naamlik waarde en koste van 'n item, in hierdie geval inligting, is hierbo genoem.

Wat die waarde van inligting betref, word verwys na die bespreking van inligting as ekonomiese hulpbron (3.2.1), waar daar tot die gevolgtrekking gekom is dat inligting in 'n gestruktureerde vorm 'n definitiewe waarde het en 'n bemerkbare verbruiksartikel kan wees (dus nie openbare besit waarop geen waarde geplaas kan word nie). Volgens hierdie argument kan daar dus 'n prys op inligting geplaas word, soos wat die geval met enige ander verbruiksartikel is. Daar sal dus hiermee volstaan word wat betref die beprysing van inligting op grond van waarde.

3.3.2.1 Gratis Dienste versus Dienste teen Betaling

Die lang tradisie van gratis inligtingsdienste word gedeel deur beide akademiese inligtingsdienste en openbare-biblioteekpersoneel, en die gevoel bestaan steeds by heelwat inligtingsdienswerkers dat inligtingsdiensverskaffers steeds dienste gratis moet voorsien. Daar is egter heelwat argumente in die literatuur wat die teendeel uitspreek, naamlik dat inligtingsdienste dienste teen betaling behoort aan te bied.

Gratis Dienste

'n Paar voorbeelde van die argumente vir die behoud van gratis dienste is die volgende:

Die onwilligheid om 'n diens teen betaling in te stel, berus op beide die ideaal van 'n gratis diens, sowel as die besef van die administrasie wat verbonde is aan die instelling van 'n diens teen betaling, waar 'n boekhoustelsel soos by dié van enige besigheid, in stand gehou moet word (Allen & Corley, 1990: 597).

Die volgende fokus is op die sosiale rol van die inligtingsdiens. 'n Diens teen betaling is tot voordeel van diegene wat dit kan bekostig. Daar word geargumenteer dat vasgestelde gelde 'n bykomende versperring tot inligting laat ontstaan, en kan ook daartoe lei dat verskillende groepe, nl. inligting-ryk en inligting-arm in 'n gemeenskap kan ontstaan. Daar word ook gesê dat dienste teen betaling 'n mededingende voordeel aan gevestigde ondernemings verleen wat dit kan bekostig om vir die diens te betaal, terwyl dit tot nadeel kan strek vir nuwe of sukkelende ondernemings (Allen & Corley, 1990: 597).

Keren (1981: 249) voel dat die waarde van inligting nie gekwalifiseer en gekwantifiseer kan word nie, en koste-effektiwiteit en voordele kan dus nie gemeet word aan die reëls en standaarde wat aanvaarbaar vir ekonome sou wees nie. Hy voel dat 'n inligtingsdiens normaalweg 'n deel uitmaak van 'n groter stelsel (of instelling), en enige eise wat gestel sou word aan die lewering van inligting, sal die sosiale doelwitte van hierdie instelling benadeel.

Poole en St. Clair (1986: 227) stel voor dat databasis-soektogte uit die begroting vir voorraad van die inligtingsdiens befonds word, en dat die diens en inligting gratis aan die gebruiker verskaf word. Die argument is dat die toegang tot inligting wat deur middel van intydse soektogte verkry word, 'n wettige gebruik van die inligtingsdiensfondse is, soos wat die normale prosessering van materiaal is. 'n Intydse soektog is op versoek van 'n gebruiker wat presies weet waarna hy soek, en nie soos die boekevoorraad wat vir almal aangekoop word en nie altyd ten volle gebruik word nie.

Poole en St. Clair (1986: 229) stel egter voor dat befondsing van intydse soektogte uit die begroting vir voorraad slegs 'n tydelike maatreël moet wees. Indien dit 'n toename in gebruikerstevredenheid tot gevolg het, behoort intydse soektogte op 'n permanente grondslag in die toekoms apart befonds te word.

Dienste teen betaling

Die bogenoemde argumente word beveg deur 'n hele aantal skrywers.

Skrzeszewski (1985: 137) wys daarop dat daar geen aanduiding is dat die behoeftege lede van die samelewing na inligtingsdienste stroom nie. Die teendeel is egter waar - opnames het getoon dat die tipiese inligtingsdiensgebruiker die middelklas of redelik welaf persoon is. Inligtingspesialiste besef dat benadeelde groepe nie van inligtingsdienste gebruik maak nie en wend 'n poging aan om deur middel van inligtingsprogramme hierdie mense te betrek.

Skrzeszewski sê verder dat met die huidige inligtingsgebruikspatroon, dit moeilik sou wees om toegang tot die inligtingsdiens te beperk vir dié deel van die gemeenskap wat in elk geval nie van die inligtingsdiens gebruik maak nie.

Allen en Corley (1990: 597) argumenteer dat dit beter is dat sommige besighede toegang tot die inligting wat in akademiese inligtingsdienste is, sal hê eerder as dat geen besigheid toegang tot hierdie waardevolle bron van inligting het nie. Na aanleiding van hierdie argument, voel hulle dat dienste teen betaling 'n inligtingsversperring sal afbreek deurdat 'n meganisme voorsien word wat 'n nuwe tipe gebruiker in staat sal stel om hierdie bron van inligting te benut. Dit mag ook wees dat regerings toegang tot inligting aan nuwe of sukkelende ondernemings sal subsidieer ter ondersteuning van die nywerheidsbeleid.

'n Ander argument ter ondersteuning van betaalbare dienste, is volgens Hunter (1984: 219) die kwessie van die toename in die volume van 'n wye verskeidenheid inligting, 'n toename in die koste van disseminasie van inligting, en die inkorting van fondse beskikbaar aan gebruikers. Dit is volgens hom ironies dat die koms van intydse stelsels, wat dit vir inligtingspesialiste moontlik gemaak het om meer en beter

inligtingsdienste te lewer, hulle ook opgesaal het met groter uitgawes en onkoste "..." *at a time when cutting the library budget has become a popular blood sport*".

Volgens Allen en Corley (1990: 597) voel heelwat inligtingspesialiste dat kosteherwinning vir sommige dienste noodsaaklik is. Hierdie dienste sal op die een of ander manier spesiale dienste wees. Dit mag 'n nuwe wyse van inligtingvoorsiening wees, of 'n nuwe gebruikersgroep betrek. Hierdie oorwegings het gelei tot 'n kompromis tussen dienste teen betaling en gratis dienste, wat die gratis voorsiening van basiese dienste aan kerngebruikers, asook dienste teen betaling aan uitgebreide of nuwe dienste aan nuwe markte, behels.

Favret (1994: 16) se uitgangspunt is dat geen plaaslike diens gratis is nie - iemand betaal uiteindelik. 'Gratis' dienste beteken slegs dat daar nie direkte koste vir die gebruiker is nie.

Diens aan die akademiese gemeenskap

Dienste teen betaling word gewoonlik verskaf aan individuele persone en ondernemings wat nie deel uitmaak van die primêre gebruikers van akademiese inligtingsdienste, naamlik studente, dosente en personeel van die universiteit of teknikon nie. Volgens Allen en Corley (1990: 598) bestaan die kommer dat dienste teen betaling die oorsaak sal wees dat daar nie in die behoeftes van prioriteitsgebruikers voldoen kan word nie, deurdat hulpbronne beskikbaar gestel word aan gebruikers wat as sekondêr beskou word. Die gevaar bestaan verder dat inligtingsdiensversamelings en kundige inligtingspesialiste wat daargestel is om hoër onderwys te bevorder, aangewend word om die behoeftes van die handel en nywerheid te bevredig.

'n Argument teen die bogenoemde standpunt (en 'n moontlike oplossing vir die probleem) is dat aktiwiteite ten opsigte van dienste teen betaling geïnkorporeer word in die algemene fondsinsamelingsaktiwiteite van die universiteit (en teknikon). Hierdeur kan die invloed van besigheidsfondse na die universiteit vergroot word en terselfdertyd kan die beeld van die universiteit in die sakegemeenskap verbeter word. Die meeste universiteitsadministrateurs sal dit in 'n positiewe lig beskou (Allen & Corley, 1990: 598).

Volgens Seah (1989: 31) behoort akademiese inligtingsdienste wat 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid lewer, 'n prys te plaas op dienste gelewer, behalwe waar dit die beleid van die instelling is om dienste aan die handel te subsidieer. Die doel hiervan is om die ligsinnige gebruik of misbruik van die diens in toom te hou, om die uitgawes verbonde aan so 'n diens te herwin, en om inkomste te genereer en die surplus aan te wend om bestaande fasiliteite en hulpbronne te verbeter of te vergroot. Hy stel dit egter duidelik dat 'n paar voorvereistes vir 'n betaalbare diens noodsaaklik is, naamlik die vermoë om die diens te lewer, 'n duidelike begrip van onkoste, 'n toereikende boekhoustelsel, en 'n ooreenkoms en finansiële steun van wie ook al in hierdie aktiwiteite investeer.

Grant en Ungarelli (1987: 254) berig dat 'n akademiese inligtingsdiens navorsing vir die sakebedryf kan doen en dat daar vir hulle 'n diens teen betaling ingestel kan word, tesame met die primêre funksie van akademiese ondersteuning. Dit word gebaseer op die redenasie dat beprysing van inligting kompensasie aan die universiteit verskaf, omdat daar afgewyk word van die primêre funksie van die instelling. Daar word nie ekstra kostes gehef om 'n wins te maak nie, aangesien die universiteit se inligtingsdiens 'n nie-winsgewende en privaat-ondersteunde instelling is wat professionele dienste lewer. Hierdie strategie word gevolg in teenstelling met dié van 'n inligtingsmakelaar wat werk om 'n wins te toon.

3.3.2.2 Kosteregverdiging vir inligtingsdienste

Uit die bogenoemde bespreking van standpunte vir of teen dienste teen betaling, blyk dit dat daar beslis regverdiging bestaan vir die instelling van dienste teen betaling deur 'n inligtingsdiens.

Volgens Aylward (1982: 111) kan die kwaliteit en bestuur van inligting binne die gemeenskap baie verbeter word, maar die inligting wat beskikbaar is van beide die openbare en privaatsektor, kan nie effektief of koste-effektief wees voordat die ware koste en waarde van inligting geïdentifiseer is nie. Wanneer inligting dus vir die handel en nywerheid van waarde is, behoort 'n markverwante prys vasgestel te word wat die

werklike onkoste wat die insameling van die inligting beloop het, te reflekteer. Meer later oor die bepaling van onkoste van inligting.

McLean (1987: 293) wys daarop dat die grootte van die inligtingsdiens se versameling tot onlangs 'n maatstaf was waarvolgens 'n inligtingsdiens se sukses gemeet is, beide vanuit mede-professionele lede en die moederorganisasie se oogpunt gesien. Die versameling en instandhouding van hierdie versamelings is gebaseer op vasgestelde onkoste en is geregverdig op grond van aanpassings wat gemaak moes word vir stygende inflasiekoste of die behoefte aan 'n uitgebreide en groter voorraad. Dit is egter deesdae nie meer die enigste kostes soos wat tradisionele biblioteke dit geken het nie, en McLean skryf dit aan die volgende redes toe:

- Die mededinging vir hulpbronne het dramaties toegeneem, beide in die openbare en privaatsektor. Inligtingsdienste kan nie langer staat maak op konvensionele regverdiging vir die instandhouding en ontwikkeling van hul dienste nie.
- Ontwikkelende lande (soos Suid-Afrika) het probleme eie aan hul inligtingsituasie. Inligtingsdienste word nie as 'n belangrike prioriteit beskou wanneer ontwikkelingsplanne opgestel word nie, en min geld word dus hiervoor begroot. Die voordele wat uit inligtingsdienste verkry word, is grootliks ontasbaar en die waarde kan nie maklik gemeet word nie.
- Die toepassing van inligtingtegnologie het die moontlikhede van die toeganklikheid na inligting laat toeneem, 'n uitdaging gestel aan die tradisionele wyses waarop inligting beskikbaar gestel kan word, en het die organisatoriese strukture in die meeste ondernemings verander.
- As gevolg van hierdie ontwikkelings, word inligtingsdienste gedwing om op gelyke terme vir hulpbronne met ander afdelings van hul afsonderlike ondernemings mee te ding. Dit beteken dat ten minste sommige van die besigheidstegnieke wat elders in die onderneming gebruik word, aangewend moet word.

Volgens Nicholson (1992: 10) is dit nie vir inligtingsdienste nodig om geld te maak om vir die instelling van finansiële waarde te wees nie. Enigiets wat die omset vergroot, met 'n goed-georganiseerde kontantvloei, sal die instelling se finansies versterk, ongeag of daar werklike wins is al dan nie. Nicholson wys ook op die voordele wat dienste teen betaling vir die instelling inhou, en wat hy 'benefits in kind' of 'invisible earnings' noem. Dit kom daarop neer dat 'n diens aan die gemeenskap vaardighede en vakkundigheid na die inligtingsdiens kan bring, wat andersins nie moontlik sou wees nie. 'n Aantal indirekte voordele kan ook uit entrepreneurskap verkry word wat in die inligtingsdiens terugvoer sal vind. Een voorbeeld hiervan is dat 'n sekere aktiwiteit borgskappe of donasies mag genereer, bv. die vooruitsig van 'n kliënt wat ingesluit word in 'n bibliografie wat deur die inligtingsdiens gepubliseer word. 'n Donasie kan miskien boeke of tydskrifte wees wat andersins deur die inligtingsdiens aangekoop sou moes word.

Voordat daar na 'n koste-bewuste omgewing binne die wêreld van inligtingsdienste beweeg kan word, behoort die volgende voorveronderstellings gemaak te word (McLean, 1987: 296) :

1. Dat inligtingsdienste byna geen alternatief het as om in die elektroniese inligtingsomgewing mee te ding nie.
2. Dat mededinging in openbare belang 'n belangrike element sal wees in die verkryging van hulpbronne.
3. Dat daar onvermydelike gevaar vir bestaande tradisionele dienste sal wees wanneer 'n strategie van dienste teen betaling aanvaar sou word.
4. Dat dit noodsaaklik sal wees vir die inligtingsdiens om 'n integreerende deel uit te maak van die inligtingstelsels van die moederorganisasie, en sodoende 'n deel te hê aan tegniese toegang tot interne en eksterne inligtingsbronne.
5. Dat groter klem gelê sal word op die segmentering en analisering van die potensiële behoeftes van gebruikers wat van inligting voorsien word.

6. Dat strategieë baie nou moet aansluit by die doelstellings en doelwitte van die moederorganisasie, om sodoende besluitnemers van die samehang en geloofwaardigheid te verseker.
7. Dat 'n deurlopende analise van bestuursoogmerke noodsaaklik is om te verseker dat die inligtingsdiens op 'n openlike wyse kan meeding.
8. Dat suksesvolle mededinging sal berus op die vermoë van die inligtingsdiens om meetbare data op produkte en dienste te lewer wat ten minste net so goed soos ander afdelings van die instelling is.
9. Dat hierdie werk binne die instelling se finansiële analisestelsel uitgevoer sal word en nie as 'n aparte oefening om tyd en moeite te bespaar en sodoende vervreemd te raak nie.

3.3.2.3 Identifisering van direkte en indirekte koste

Een van die sleutelvrae wat gestel kan word by die instelling van dienste teen betaling, is of inligtingspesialiste weet wat die koste van inkomstegenerering in sekere areas is. Opnames het getoon "*...that there is no discernible pattern nationally as to which income raising activities are:*

- (a) *profitable*
- (b) *self-financing*
- (c) *partially self-financing; and*
- (d) *loss making*".

Favret (1994: 16) het tot hierdie gevolgtrekking gekom nadat 'n opname in Engeland en Wallis gedoen is om te bepaal watter inligtingsdiensverskaffers dienste teen betaling lewer. Dit blyk ook dat daar nie effektiewe kostestelsels vir inligtingsdienste bestaan nie.

Dit wil dus voorkom of daar geen spesifieke basis is waarvolgens koste vir die lewering van inligtingsdienste bereken kan word nie. Dit sou dus van elke individuele inligtingsdiens afhang hoe en waarop hy sy dienste teen betaling gaan baseer.

Een voorstel is dié van Line (1985: 99), waar 'n inligtingsdiens kan besluit om koste te hef vir enige diens wat meer behels as bloot konsultasie of basiese naslaanwerk (wat gratis vir almal sal wees). 'n Rekenaarsoektog sal beprys word, asook enige persoonlike bystand wat meer as vyf of tien minute van 'n personeellid se tyd in beslag sou neem. 'n Standaardkosteverhaling kan ingestel word vir spesiale dienste, met afslag vir enigeen wat nie die diens vir eie gewin of wins gebruik nie.

Daar bestaan egter wel twee definitiewe elemente wat koste betref, wanneer daar aan 'n diens teen betaling gedink word, naamlik direkte koste en indirekte koste. Eersgenoemde het direk met die diens te doen en sou nie daar wees, indien die diens nie gelewer is nie. Indirekte koste het met ondersteuningsdienste en die koste van die perseel te doen (Favret, 1994: 16).

Direkte Koste

- personeel
- voorraad en dienste
- aankoop van materiaal
- intydse databasisse

Webber (1990: 222) noem ook:

- bemarking
- opstel van rekeninge
- toerusting

Indirekte Koste

- perseel
- lopende uitgawes van die sentrale inligtingsdiens
- sentrale ondersteuningsdienste
- bibliografiese ondersteuningsdienste

(Favret, 1994: 16)

'n Ander uitgangspunt vir die berekening van koste is vaste koste en veranderlike koste. Ovens en Fokker (1986: 145) haal Boyce aan wat koste in die volgende komponente verdeel:

Direkte vaste koste

- instandhouding en waardevermindering van die perseel
- aanskaffing en instandhouding van versameling
- opleiding
- telefoonkoste

Indirekte vaste koste

- toesig en administrasie
- boukoste, insluitend versekering, waardevermindering, instandhouding, nutsdienste en huurgeld

Direkte veranderlike koste

- verskafferskoste ("*vendor charges*")
- kommunikasiekoste
- salaris van die analis of persoon wat die soektog doen

Die laasgenoemde indeling verskil van die indeling van direkte en indirekte koste, maar is begrippe wat baie in die ekonomiese wetenskappe gebruik word.

Shaw (1987: 2) sit koste soos volg uiteen:

'Gewese' koste ("*sunk or past costs*")

Dit is koste soos bv. aangegaan vir die gebou waarin 'n inligtingsdiens gevestig is en wat nie verhaal kan word nie; die versameling wat oor die jare opgebou is; vir toerusting binne hierdie geboue; vir die infrastruktuur van die inligtingsdiens soos rekenaartoerusting en data-kommunikasienetwerke, ens.

Lopende koste ("*current non-specific costs*")

Dit is koste wat aangegaan is, en sodra dit gebeur het, word dit 'gewese' koste en kan nie verhaal word deur 'n spesifieke diens of van 'n spesifieke kliënt (gebruiker) nie. Voorbeelde hiervan is jaarlikse intekening op tydskrifte; die koste verbonde aan die 'herrangskikking' van inligting; die aanvanklike subskripsie vir toegang tot 'n databasis; die jaarlikse koste van voorraauditbouing.

Spesifieke marginale koste ("*specific marginal costs*")

Dit sluit inligtingsoektogte in, die opstel van 'n gebruikersprofiel of die verkryging van 'n dokument, en is 'n diens direk gerig op 'n spesifieke gebruiker.

Onvermoë-om-te-voorsien koste ("*failure to provide costs*")

Dit is ontasbare koste wat deur die gebruiker aangegaan word, nl. wanneer daar 'n oponthoud in die opsporing en lewering van 'n dokument is, ook die onvermoë om toegang tot potensieel beskikbare inligting te kry.

Marvin (1988: 146) sê met die instelling van 'n inligtingsdiens (by name ExeLS) was die probleem wat die maklikste opgelos is, dié van beprysing van inligting. Oorhoofse uitgawes was die eerste oorweging, waar die totale begroting van die hele inligtingsdiens gedeel is deur die salarisbegroting. 'n Syfer is verkry wat vermenigvuldig kon word met dienste soos soektogte op databasisse en koste te doen met verhitting, beligting, toerusting, materiaal, ens. Alle indirekte koste ten opsigte van die voorsiening van die diens, en direkte koste ten opsigte van die werklike uitgawes aangegaan om resultate te verkry, word by die totale koste in aanmerking geneem. Hy noem dat koste hoog is, maar 'n kursus in bemarking het hom oortuig dat 'n hoër prys die waarneembare waarde van die produk laat styg.

Die Purdue Universiteit in Wes-Lafayette, Indiana, se tegniese inligtingsdiens deel hul dienste teen betaling op in twee komponente:

1. die tyd wat die inligtings spesialis bestee aan 'n projek, en
2. die koste van die intydse soektog.

Wanneer daar heelwat langafstand-telefoonoproepe betrokke is, word die koste hiervan bygevoeg (Rogers, 1992: 36).

Om 'n indeling ten opsigte van koste te probeer maak wat aan die voorwaardes van ekonomiese beginsels sal voldoen, word daar tot die volgende gevolgtrekking gekom:

Direkte koste het te doen met, onder andere, uitgawes vir personeel, voorraad, aankope, bemarking, ens. Dit is koste wat nie konstant bly nie - personeel kan wissel, en aankope en bemarking kan van dag tot dag

verander. Hierdie koste is dus veranderlik, en kan onder "Veranderlike" koste gegroepeer word.

Indirekte koste het te doen met, onder andere, die perseel, lopende uitgawes en ondersteuningsdienste. Dit is koste wat altyd daar sal wees wanneer 'n inligtingsdiens of soortgelyke diens in stand gehou moet word, en kan onder "Vaste koste" (hetsy direk of indirek) gegroepeer word.

3.3.2.4 Evaluering van dienste teen betaling

By die oorweging van vlakke of grade van beprysing van inligting, behoort 'n paar vrae volgens Coopers & Lybrand, soos aangehaal deur Favret (1994: 16-17), in oorweging geneem te word:

- (a) wat is die doel en teikengroep van die diens?
- (b) is kosteverhaling inherent onvanpas, en indien nie, waarom nie?
- (c) behoort die doel te wees om meer as net die volle onkoste te dek?

Die antwoorde op hierdie vrae sal deur die ideologiese oriëntasie van 'n land beïnvloed word. Suid-Afrika het 'n vryemark oriëntering. Coopers & Lybrand (Favret, 1994: 17) gaan van die standpunt uit dat alle dienste ten volle betaalbaar moet wees, behalwe wanneer daar goeie redes bestaan om dit nie te doen nie, soos bv.:

* Uitvoerbaarheid

Dit is waarskynlik nie moontlik om toegangsgelde tot 'n park te vra wat 'n hele aantal toegangspunte vanaf openbare paaie het nie.

* Eksterne waardes

Deur die gebruikmaking van 'n diens, word die kliënt (as individu) sowel as die gemeenskap bevoordeel.

Skrzeszewski (1985: 138) stel dit dat die opvoedkundige funksie van inligtingsdienste vir die individuele persoon sowel as die gemeenskap van waarde is. Inligtingsdienste wat bydra tot die opvoeding van die mensdom wat nodig is vir die funksionering van 'n demokrasie, verskaf eksterne waarde.

* Gebruikers uit 'n lae inkomstegroep

Verkose lede mag verkies om subsidies aan sekere gebruikersgroepe te voorsien.

* Benutting van kapasiteit

Koste gebaseer op volle kosteverhaling mag lei tot 'n lae gebruik van fasiliteite wat hoë bedryfskoste tot gevolg het.

* Ondersteuning van ander doelwitte

'n Gesaghebbende mag verkies om toerisme of plaaslike besighede te bevorder.

Behalwe kosteverhaling, is ander kriteria wat gebruik word om die sukses van 'n diens teen betaling te evalueer, die volgende (Webber, 1990:223) :

- Meer effektiewe ontginning van inligtingshulpbronne vir sleutelgebruikersgroepe. Dit haal die beste uit dit wat die inligtingsdiens in sy voorraad en personeel belê het. Vir sommige inligtingsdienste is die alternatief van 'n diens teen betaling om op te hou met 'n gedetailleerde navraediens (hetsy materiaal- of intydse soektogte), omdat daar net nie meer fondse beskikbaar is om personeel vir hierdie doel te betaal nie.
- Die uitbouing van die inligtingsdiens se beeld in die gemeenskap. Deur 'n goeie reputasie op te bou met behulp van 'n goedgevestigde inligtingsdiens, kan die inligtingsdiens deur sy gemeenskap gesien word vir die waardevolle instelling wat hy is.
- Aanvulling van dienste wat deur ander afdelings van die instelling aangebied word. Dit is hoofsaaklik op akademiese inligtingsdienste van toepassing, wat dienste kan lewer om die raadplegende/navorsingsdienste wat deur die teknikon of universiteit aangebied word, aan te vul en te ondersteun.
- Verdere gebruikmaking van die kundigheid wat vir die diens teen betaling ontwikkel (en befonds) is. Inligtingspersoneel ontwikkel toenemend hul bemerkings- en sakebeplanningsvaardighede. Dit kan voordelig ingespan word vir sowel gratis as dienste teen betaling.

3.3.2.5 Gesubsidieerde/Geborgde Dienste

Akademiese inligtingspesialiste moet, soos universiteits-administrateurs en fakulteite, besluit of die afhanklikheid van korporatiewe fondse vir inligtingsdienste meer kwaad as goed gaan inhou. Inligtingspesialiste is baie goed daarvan bewus dat 'n bestendige vloeï van fondse nooit gewaarborg kan word nie. Hierdie probleem is veral kritiek omdat inligtingspesialiste sonder ophou veg om gebalanseerde, ononderbroke versamelings in stand te hou, nieteenstaande die sekerheid dat finansiële steun nie altyd daar sal wees nie (McDonald, 1985: 86).

Volgens Shaw (1987: 3) is daar 'n ekonomiese beperking op die verhaling van koste wat van 'n gebruiker verwag kan word, en is dit onmoontlik om koste op hierdie manier te verhaal. Hy stel voor dat subsidiëring en borgskappe as alternatiewe of bykomende hulpmiddel ingespan word vir die verhaling van koste.

"Subsidie" beteken: *"Financial aid given by government towards expenses of an undertaking held to be of public utility; money paid to producers of a commodity so that it can be sold to consumers at a low price"*.

"Borg" beteken: *"Person making himself responsible for another"*.

Shaw wys egter verder daarop dat *"The idea that Central Government must be the universal provider is becoming more and more of a myth"* (Shaw, 1987: 3).

Hierdie stelling is 'n weerspreking van Shaw se aanvanklike stelling, naamlik dat subsidie as 'n bykomende hulpmiddel ingespan kan word om koste te verhaal.

Gesien in die lig van die eerste paragraaf, en Shaw se laaste verklaring, wil dit dus lyk asof staatsubsidie nie iets is waarin inligtingspesialiste hulle vertrou moet plaas nie. Daar bestaan heelwat onsekerheid wat hierdie inkomste betref - subsidie kan ingekort of gestaak word en die inligtingsdiens sal weer aangewys wees op ander maniere om koste te delg.

Borgskappe is wel iets waaraan aandag geskenk kan word. 'n Geskikte borg moet geïdentifiseer word, en die bemerking van 'n inligtingsdiens sal uiteraard 'n baie belangrike rol speel in die verkryging van borge.

Wat die situasie in Suid-Afrika ten opsigte van staatsubsidie vir universiteite en teknikons betref, word Swanepoel en Boon (1986: 87) aangehaal, wat na 'n bestudering van die Departement van Nasionale Opvoeding se Suid-Afrikaanse Na-Sekondêre Onderwys (SANSO) se handleiding daarop wys dat gemeenskapsdiensprogramme nie subsidieerbaar is nie, "*...aangesien die voordele wat sodanige dienste meebring, normaalweg regstreeks deur die ontvangers van die dienste benut word, en daarom deur die ontvangers self betaal behoort te word*". (SANSO-110) Dit is ook SANSO-110 se standpunt dat gemeenskapsdiensprogramme volgens markprys aangebied word, met ander woorde, ten volle kosteverhalend.

Die Departement van Nasionale Opvoeding (SANSO-002) se standpunt sluit grootliks hierby aan. Wat duidelik gestel word, is die voorskrifte ten opsigte van 'kontraknavorsing' en 'buitedienste', en dat hierdie tipes gemeenskapsdienste teen vergoeding met 'n buite-instansie uitgevoer word. "*Buitedienste...sluit in konsult- en raadgewende dienste (teen vergoeding), of die beskikbaarstelling van institusionele geriewe en toerusting of dienste (teen vergoeding) op enige van die inrigting se onderrig- of navorsingsterreine*" (Suid-Afrika, 1983: 16-17).

Volgens Swanepoel en Boon (1986: 88) kan 'n omsendskrywe van die Komitee van Universiteitshoofde (KUH) van 1984 geïnterpreteer word dat subsidies wat die inligtingsdienste van universiteite ontvang, ter ondersteuning van hul onderrig- en navorsingsprogramme aangewend word, en nie vir gemeenskapsdiensprogramme nie, aangesien dit tot die 'vermindering' van voorraad, dienste en fasiliteite - wat met subsidiegeld vir studente en personeel aangekoop is - sal lei.

In die Minute oor Beroepsonderwys en Tegnologie van die Komitee van Technikonhoofde (KTH) se beleidstandpunte kon geen spesifieke verwysing na gemeenskapsdiens gevind word nie - dit kan egter aanvaar word dat die standpunte van die KUH en die KTH grootliks ooreen behoort te stem wat gemeenskapsake betref.

Afgelei uit die bogenoemde, kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat teknikons en universiteite (en hulle inligtingsdienste, wat die doelstellings en funksies van die moederorganisasie deel) verbind is tot gemeenskapsdiens, maar dat die koste nie uit staatsubsidie of die teknikon/universiteit se eie fondse verhaalbaar is nie. 'n Inligtingsdiens aan die handel en nywerheid behoort dus deur die ontvangers van hierdie diens gefinansier te word. 'n Inligtingsdiens teen betaling blyk dus onvermydelik te wees by die verskaffing van so 'n diens aan sakelui.

Soos Favret (1994: 17) dit stel: 'n keuse moet gemaak word of 'n diens teen betaling ingestel word, en of daar geen diens beskikbaar gestel word nie (as gevolg van 'n tekort aan fondse). Die sakesektor sien inligting as 'n kommoditeit, en hulle is bereid om daarvoor te betaal indien dit op die regte tyd en in die regte formaat gelewer word. Inligting word aangewend om 'n onderneming se wins te verhoog en "*...there seems to be no reason for providing companies with hidden subsidies from local authority funds*".

3.3.3 KOSTEFAKTOR UIT 'N GEBRUIKERSOOGPUNT

Volgens Hunter (1984: 218) is dit vir gebruikers maklik om die waarde van 'n sekere tipe inligting in te sien, bv. wenke vir perdewedrenne of die aandelemark, of navorsing en analise wat deur prokureurs- of finansieringsfirmas uitgevoer word. Hulle aanvaar ook dat 'n sekere prys op hierdie inligting geplaas word. Dit is egter vir baie gebruikers moeilik om sekere dienste, soos dié wat deur 'n inligtingsdiens gelewer word, in dieselfde lig te sien. Hulle wil nie graag toegee dat hierdie inligting geld werd is nie, dat dit geld kos om hierdie inligting te voorsien nie, en dat dit ten minste argumenteerbaar is dat diegene wat inligting verlang, daarvoor moet betaal nie.

Hierdie houding kan grootliks daaraan toegeskryf word dat gebruikers van inligtingsdienste deur die jare heen daaraan gewoond geraak het dat inligtingsdienste gratis aangebied word. Dit kan ook daaraan toegeskryf word dat min gebruikers "*...are accustomed to thinking of what they gain from library use in terms of value added*", in die sin dat tyd bespaar word en foute vermy word, en dat die kennis wat hulle opgedoen het, nie net vir

hulle self van groot waarde is nie, maar uiteindelik tot voordeel kan strek vir die gemeenskap (Hunter, 1984: 218).

Daar word in die literatuur gepraat van "*value added*" of "*added value services*", wat toenemend in die openbare sektor gebruik word. "*This phrase...is being used...to distinguish services which could be charged for*" (Webber, 1990: 221). Indien 'n inligtingsdiens dus inligting wil verkoop, moet waarde tot die inligting toegevoeg word.

Dienste teen betaling gesien uit die gebruiker se oogpunt, bring ons terug na die waarde van inligting. Wat is die waarde wat inligting vir 'n gebruiker inhou? Volgens Le Roux (1985: 144) het die waarde van inligting te doen met tyd wat bespaar word, die voorkoming van duplisering van werk, ens. Die geldwaarde van inligting word deur die gebruiker bepaal. Dit kan gebeur dat die waarde van 'n diens van tyd tot tyd verskil soos wat dit deur individuele gebruikers ondervind word.

Elias (1982: 354) verskil van Le Roux deur te sê dat gebruikers nie die geldwaarde van inligting bepaal nie, maar dat hulle die ontvangers van prysstrategieë is, en hul persepsie van die strategieë van verskaffers en 'verkopers' van inligting het 'n invloed op wat en hoe hulle koop en hoe hulle inligting gebruik en weer gebruik. Daar bestaan blykbaar 'n persepsie onder gebruikers dat verskaffers van inligting 'n geweldige wins maak uit gebruikersfooie. Indien 'n databasis gesien word as 'n totale neweproduk, kan enige geld wat dit verdien as "*gravity*" gesien word, met ander woorde, as wins beskou word.

Daar bestaan 'n tendens by mense om te glo dat iets wat gratis aangebied word, van min waarde is en dat dit min gekos het om te voorsien. Hulle is dan onwillig om daarvoor te betaal. Die werklike onkoste wat 'n inligtingsdiens het, word nie deur gebruikers gesien nie, maar hulle kan tot ander insigte kom, indien onkoste aan hulle uitgewys word. "*So libraries are caught between users and funders both of whom may be unconscious of, or underestimate, the value of the service provided*" (Hunter, 1984: 218).

3.4 GEVOLGTREKKING

In hierdie hoofstuk is inligting as hulpbron vir bestuur bespreek. Daar is gekyk na die eienskappe van inligting, en inligting as ekonomiese hulpbron is bespreek. Die kwessie van beprysing van inligting is ook ondersoek.

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat inligting 'n definitiewe waarde het, sowel as hulpbron as bemarkbare verbruikersartikel. Gestruktureerde inligting, met ander woorde, inligting wat in die regte vorm en op die regte tyd beskikbaar gestel word, is iets waarop 'n prys geplaas kan word. Dit blyk dat, met die huidige ekonomiese tendense wêreldwyd, dit noodsaaklik geword het vir akademiese inligtingsdienste om dienste teen betaling in te stel, veral waar dit gaan om dienste aan die handel en nywerheid, wat tot voordeel vir die hele gemeenskap strek.

Die vraag wat nou ontstaan, is wat is die inligtingsbehoefte van bestuur in die handel en nywerheid, en hoe kan 'n (akademiese) inligtingsdiens en die handel en nywerheid samewerking bewerkstellig wat tot voordeel van albei sal strek? Hierdie vrae sal in die volgende hoofstuk aandag geniet.

HOOFSTUK 4

INLIGTINGSBEHOEFTE VAN BESTUUR IN DIE HANDEL EN NYWERHEID

4.1 TEORETIESE BESPREKING VAN INLIGTINGSBEHOEFTE

4.1.1 INLEIDING

In hoofstuk 3 is 'n literatuurondersoek ten opsigte van die eienskappe van inligting, inligting as ekonomiese hulpbron, en die beprysing van inligting gedoen. Maar vir wie is hierdie inligting van waarde? Vir die doel van hierdie studie sal die inligtingsbehoefte van bestuur in die handel en nywerheid ondersoek word.

'n Teoretiese bespreking van die inligtingsbehoefte sal onderneem word, en daar sal gekyk word na die tipes inligting wat deur die sakewêreld verlang word, met ander woorde, 'n definiering van spesifieke behoeftes, asook die houding van gebruikers in die sakewêreld ten opsigte van inligtingsdienste. Die redes vir swak gebruik van beskikbare inligting deur sakelui sal ook in oënskou geneem word.

Voorts sal samewerking tussen inligtingsdienste en die nywerheid van nader beskou word, en die implikasies van samewerking vanuit beide die nywerheid en die akademiese instelling se oogpunt bespreek word. Voordele wat samewerking vir beide groepe inhou, sal ten laaste bespreek word.

Inligtingsbehoefte in die sakewêreld, veral in die kleinsakebedryf, verskil aansienlik van dié van navorsers en akademië. Die eiesoortige inligtingsbehoefte van sakemanne en nyweraars veroorsaak bepaalde probleme by die verkryging van inligting, en indien 'n inligtingsdiens aan hierdie gebruikersgroep beskikbaar gestel word, moet bestaande behoeftes en probleme deeglik ondersoek word in die beplanning en bedryf van sodanige diens (Pistorius, 1989: 166).

Die verskaffing van goedere en dienste word direk gemeet aan die ekonomiese welvarendheid van 'n land, en berus grotendeels by die kwaliteit van inligting wat in die sakewêreld aangewend word ter bevordering van die beplanning, produsering en distribusie van hul goedere en dienste. Binne hierdie ondernemings word gesofistikeerde bestuursbesluite daagliks geneem, beplanning en projeksies vir die toekoms word onderneem, navorsing word gedoen en bemerkingsbesluite en strategieë word uitgevoer. Hierdie en soortgelyke aktiwiteite kan slegs suksesvol uitgevoer word "... *in an atmosphere which is rich with timely and accurate information*" (King, 1980: 228).

4.1.2 INLIGTINGSBEHOEFTE IN DIE SAKEWÊRELD

Die term 'inligtingsbehoefte' word soos volg deur Blom (1987: 154) omskryf:

"Inligtingsbehoefte verwys na die inligtingsinsette wat die gebruiker benodig om sy taak te verrig. Dit stem ooreen met die voorgestelde definisie van die International Standards Organization van 'information need: requirements for information as they are necessary to fulfill a task'".

Literatuur aangaande die inligtingsbehoefte van die sakewêreld identifiseer twee oënskynlik teenstrydige tendense. Eerstens word die groeiende behoefte aan bedryfsintelligensie (wat bestaan as gevolg van 'n toenemende bewustheid van die strategiese waarde daarvan vir alle tipes ondernemings wat daarop uit is om die huidige ekonomiese klimaat te oorleef) en die toenemende mededinging in die sakewêreld, goed gedokumenteer. Tweedens is die inligtingsbehoefte van klein en medium grootte ondernemings deur vele skrywers bespreek, en daar is tot die slotsom gekom dat daar 'n swak bewustheid van inligting bestaan en 'n tendens om persoonlike kontak in plaas van tradisionele gepubliseerde inligtingsbronne te gebruik. 'n Studie deur die Aston Universiteit in Engeland het getoon dat die aanvraag na inligting deur klein ondernemings nie genoegsaam is om 'n inligtingsdiens teen betaling te ondersteun nie (Moon & Robinson, 1993: 8).

Hierdie stelling sal getoets word deur bevindinge van hierdie studie van 'n behoeftebepaling wat in Bloemfontein onder sakelui gedoen sal word, in hoofstuk 6 weer te gee.

Bestuurders van ondernemings kom daaglik voor sekere uitdagings te staan, en inligting kan 'n strategiese hulpbron wees in die mededingende wêreld waarin hulle hul bevind. Volgens Kalseth (1989: 15) is die uitdagings aan sakeleiers die volgende:

1. Die vermoë om aan te pas by veranderende omstandighede wat o.a. meegebring word deur veranderinge in die handel, nuwe produkte, wetgewing, ekonomiese verliese, ens.
2. Bereidheid om aan te pas by nuwe tegnologieë, verandering in werksprosedures, en die implementering van verandering weens eie ondervindinge.
3. Die vermoë om kennis aktief aan te wend tot ekonomiese voordeel van die onderneming. Hierdie kwessie verwys na eie en verworwe kennis.
4. Om 'n effektiewe organisasiesistelsel binne die onderneming te ontwikkel wat die direkte doelstellings van die onderneming ondersteun.

Wat baie duidelik in die literatuur na vore kom, is die feit dat bestuurders nie tyd het om na inligting te soek nie. Hulle wil dit so gou en eenvoudig as moontlik beskikbaar hê, met so min moeite aan hulle kant as moontlik. White (1980: 7) verwys na "*Mooer's Law*" wat bewys het dat dit vir 'n persoon makliker is om veronderstellings en raaiskote te maak, eerder as om na inligting - wat hulle weet wel bestaan - te gaan soek. Indien dit moeite is om die inligting te kry, is die maklike uitweg om voor te gee dat daar geen inligting bestaan nie.

Pilkington (1980: 15) sê ook dat die "verteerde" vorm of herverpakte vorm van inligting baie belangrik is. Hy voel dat die meeste ondernemings bereid sal wees om vir inligting te betaal om sodoende te verseker dat die regte inligting senior bestuurders sal bereik in 'n vorm wat nie tot hul werkswaarde sal bydra nie. Dit is ook nodig dat

inligtinggebruikers binne 'n onderneming moet weet hoe om inligting te bekom, en dat beskikbare inligting vinnig vanaf eksterne inligtingsbronne verkry kan word, indien dit nie in die onderneming se eie versameling beskikbaar is nie.

Volgens Mason (1982: 44-45) is bestuurders van klein ondernemings naby aan die aktiwiteite en behoort te weet wat aangaan. Die afleiding is dat hulle nie van inligting van buite gebruik maak nie, maar op persoonlike kontak binne die (klein) onderneming steun om beheer uit te oefen. Dit sluit aan by die siening van Moon en Robinson (1993: 8) wat vroeër aangehaal is. Bestuurders van groter ondernemings daarenteen, kan nie van dag tot dag beheer uitoefen nie en benodig bedryfsintelligensie om in beheer te bly. In die verlede was daar 'n tendens dat bestuurders eksterne inligting uit 'n verskeidenheid bronne verkry het, dit vanuit 'n persoonlike basis geprosesseer het en nie werklik aandag geskenk het aan die uitwerking van hul besluite op ander departemente in die onderneming nie. Ondernemings word egter vandag strategies bestuur, en die ontwikkeling van gerekenariseerde bestuursinligtingstelsels het daartoe bygedra dat inligting gerangskik, geanaliseer en aangebied word op so 'n wyse dat dit 'n hulpmiddel vir bestuur is in die besluitnemingsproses, beplanning en beheer van die onderneming. Die doel van gestruktureerde inligting is dus om die bestuurder te ondersteun om veral op die lang termyn besluite te neem.

4.1.3 TIPE INLIGTING BENODIG

Wat is die 'tipes' inligting wat deur die sakewêreld verlang word? Dit is 'n redelik komplekse vraag om te beantwoord, aangesien die sakewêreld uit verskillende komponente bestaan.

Retief (1967: 98) wys daarop dat bestuur nie net inligting oor bestuursaangeleenthede nodig het nie, maar ook tegniese inligting. Hierdie inligting verskil weer van die inligting wat tegnoloë verlang. Die bestuurder van 'n onderneming wat handel dryf, stel nie belang in hoe 'n masjien of apparaat werk nie. *"Hulle wil weet wat die implikasies van ekonomie en doeltreffendheid is; wat dit sal kos en watter winste hul onderneming daaruit sal put; wat die voor- en nadele van hierdie apparaat teenoor dié van soortgelyke apparate is; m.a.w. hulle wil weet*

wat die globale betekenis vir hul nywerheid is. Daarenteen wil die tegnoloë spesifiek weet hoe die apparaat werk. Daar is dus 'n duidelike verskil in die inligting wat aan elk verskaf word, al gaan dit oor dieselfde onderwerp".

4.1.3.1 Inligtingstipes

Onlangse navorsing het getoon dat sakelui oor die algemeen nie daarin slaag om hul inligtingsbehoefte te artikuleer en ernstig aan te spreek nie (Seah 1989: 26).

Uit die literatuur kon egter 'n paar tendense opgespoor word, en op grond hiervan word 'n paar tipes inligting wat deur die sakewêreld verlang word, soos volg geïdentifiseer:

Resente Inligting

Dit beteken om inligting so vinnig as moontlik te kry en blyk belangriker te wees as om inligting so absoluut korrek as moontlik te kry (Mintzberg, 1973: 149).

Handelsinligting

Inligting aangaande die handel, insluitend 'n voortdurende beraming van die stand en grootte van die mark, m.a.w. markanalise, sowel as aktiwiteite van kliënte en mededingers. Inligting wat verlang word, is dus sowel kwalitatief as kwantitatief, en persoonlike kontak speel 'n belangrike rol. Inligting aangaande in- en uitvoer - dokumentasievereistes en bewustheid van veranderinge van prosedures - is ook belangrik (Seah, 1989: 26).

Tegniese Inligting

Tegniese inligting beteken vernuwing, nuwe tegnieke, prosesse, produkontwikkeling, of enigiets wat die onderneming in staat stel om voor te bly in 'n wêreld van mededinging (Kennington, 1990: 1).

Van Houten (1983: 59) spesifiseer die volgende bronne van wetenskaplike en tegniese inligting wat vir die nywerheid in Suid-Afrika van belang is (in volgorde van prioriteit):

- tegniese publikasies in Engels
- leweransiers van produksietoerusting
- verwante maatskappye
- navorsingsorganisasies en universiteite
- inligtingsdienste van navorsingsorganisasies en universiteite

Regsinligting

Regsinligting sluit inligting aangaande algemene wetgewing in, asook inligting ten opsigte van bou- en beplanningsregulasies, standaarde, gesondheids- en veiligheidsregulasies, en enigiets wat 'n beperking op 'n onderneming se werksaamhede mag plaas (Kennington, 1990: 1).

Die inligtingsbehoefte van personeelbestuurders kan ook hieronder geklassifiseer word. Inligting ten opsigte van wetgewing en salarisskale word verlang ten einde die ontwikkeling van die personeel se rol en die bestuurder se eie professionele status te bevestig (Seah, 1989: 26).

Kliënte-inligting

Dit handel hier oor potensiële en bestaande inligting aangaande 'n onderneming, soos behoeftes van kliënte en waar hulle hul bevind, die grootte en aard van ondernemings wat van belang is vir verkope, hetsy wat betref hul werksaamhede of strategiese beplanning (Seah, 1989: 26).

Inligting aangaande mededingers

Dit handel hier oor mededingers se aktiwiteite - dit is noodsaaklike intelligensie vir taktiese en strategiese beplanning van die onderneming. Beide gepubliseerde materiaal en informele kontak is hier belangrik (Seah, 1989: 27).

Funksionele Inligting

Hierdie tipe inligting is belangrik in finansiële bestuur waar inligting ten opsigte van wisselkoerse, veranderings in regulasies en wetgewing en inligting oor krediet verlang word (Seah, 1989: 26), en wat ook vir die bestuur van personeel en hulpbronne, beskikbaarheid van persele, ens. aangewend kan word (Kennington, 1990: 1).

Agtergrondinligting

Dit is inligting oor die politieke, ekonomiese, omgewings- en sosiale klimaat van 'n sake-onderneming (Kennington, 1990: 1).

'Aan die gang sit inligting'

Dit is spesifieke inligting ("*trigger information*") wat deur 'n bestuurder verlang word. Hy soek nie algemene inligting nie, maar wil bewus wees van spesifieke gebeure, idees en probleme (Mintzberg, 1973: 149).

4.1.3.2 Grys Literatuur

Volgens Eklund (1990: 79) kan ondernemings wat industriële en sake-inligting benodig, van inligtingsmakelaars gebruik maak vir die lewering van dokumente en spesifieke raadgevende dienste.

Hierdie stelling kan egter ook van toepassing gemaak word op 'n akademiese inligtingsdiens wat 'n professionele diens aan die handel en nywerheid lewer. 'n Inligtingsdiens wat 'n diens aan die genoemde sektor wil lewer, moet egter aan sekere kriteria voldoen - wat in hoofstuk 5 van hierdie studie bespreek sal word.

Dokumentlewering het, volgens Eklund, te doen met gewone literatuur, maar veral met 'grys literatuur'. Dit beteken dokumente wat moeilik bekombaar is en nie deur gewone kanale soos boekhandelaars verkry kan word nie. Hulle is moeilik identifiseerbaar en moeilik verkrygbaar. Voorbeelde van grys literatuur is navorsingsverslae, dokumente aangaande besprekings, beleid en konferensies, marknavorsingsverslae, verhandelings, amptelike publikasies en verslae van banke en makelaars.

Cooper en Behrens (1994: 20) noem ook patente, standarde, handelsliteratuur, vertalings en manuskripte as voorbeelde van grys literatuur.

Bronne waaruit grys literatuur verkry word en wat deur inligtingsdienste aangewend kan word, is die volgende :

- databasisse soos SIGLE (System for Information on Grey Literature in Europe), NTIS (National Technical Information Service), the American Findex and MSI (Marketing Surveys Index)
- BLDSC (British Library Document Supply Centre) (Eklund, 1990: 79).
- plaaslike databasisse soos SABINET en KOVSIDEX. In Suid-Afrika bestaan daar nie databasisse wat spesifiek vir die opspoor van grys literatuur daargestel is nie. Die genoemde databasisse het ernstige leemtes.

Die rede hiervoor is dat grys literatuur nie deur kommersiële uitgewers gepubliseer word nie, die dokumente is nie onderhewig aan pliglewering nie, en word dus nie deur nasionale bibliografieë opgeneem nie. 'n Ander rede is dat hierdie publikasies nie in die media bekend gemaak word nie - trouens, heelwat van hierdie publikasies is hoogs vertroulik en toegang tot hierdie tipe materiaal word opsetlik beperk (Cooper & Behrens, 1994: 21-22).

Grys literatuur moet dus meestal vanaf die instansies of persone wat vir die publisering daarvan verantwoordelik was, bv. privaat of openbare ondernemings, regeringsinstansies, opvoedkundige instansies, verenigings en statutêre liggame, verkry word.

4.1.4 HOUDING VAN GEBRUIKERS TEN OPSIGTE VAN INLIGTINGSDIENSTE

'n Probleem wat blykbaar bestaan by professionele persone as gebruikers van inligtingsdienste, is die feit dat hulle met 'n inligtingsdiens identifiseer in terme van hul kinderdae. Hulle was oorweldig deur die

magtige instelling en is onderwerp aan allerlei reëls wat nagekom moes word. Noudat hulle self gesag en invloed besit, met 'n salaris wat waarskynlik twee keer soveel is as dié van die personeel van die inligtingsdiens, voel hulle ongeneë om hul onkunde ten opsigte van inligtingsoeke openbaar te maak en toe te gee dat daar werktuie in die inligtingsdiens is wat hulle nie kan gebruik nie. Die uiteinde is dat hulle wegbly en voorgee dat hulle nie inligting nodig het nie (White, 1980: 7).

Die ander sy van die saak is dat ontvangers van inligting, hetsy ingenieurs, ekonome of uitvoerende bestuurders, oorlaai word met inligting. Die gevolg is dat hulle rasionaliseer dat dít waarvoor hulle tyd vind, genoeg is om aan hulle behoeftes te voldoen. Wanneer nodig, sal hulle hulself en andere om die bos lei, deur voor te gee dat hulle al die inligting wat hulle nodig het, tot hulle beskikking het.

Die groei van inligting en gepaardgaande stelsels waardeur inligting opgespoor en gedissemineer word, kan bydra tot die gebruiker se angste. White (1980: 9) stel dit soos volg: "*They don't need more information services. They already have more than they can possibly cope with. They want, if anything, less information, but they need answers to their problems*".

Dit is 'n belangrike punt om in gedagte te hou wanneer 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid beskikbaar gestel word. Sakelui soek oplossings vir hul probleme en het nie die tyd om deur 'n geweldige hoeveelheid literatuur te sif om te probeer vind waarna hulle soek nie.

4.1.5 REDES VIR SWAK GEBRUIKERSGEDRAG

Volgens Gooskens (1990: 198) het dit uit 'n verskeidenheid navorsingsprojekte in Nederland geblyk dat bestuurders nie sistematies te werk gaan om hulself van inligting te voorsien nie. Dit geld veral vir die klein- en mediumsakebedryf. Slegs 10% van hierdie ondernemings beskik oor 'n eie inligtingsdiens, en in meer as 90% van die gevalle word dokumentêre inligting nie vir belangrike besluite aangewend nie. Hierdie gedrag laat veel te wense oor, en volgens Gooskens is dit aan 'n aantal faktore te wyte:

- Hul kennisvlak is oor die algemeen te laag en dit lei tot swak geformuleerde probleemstellings.
- 'n Gebrek aan tyd. Bedryfsprobleme vereis vinnige oplossings, en gewoonlik is daar dan nie genoeg tyd om inligting te soek nie.
- Mondelinge inligtingsoeke. Die omgewing word ingeskakel by die oplossing van 'n probleem, waar telefoongesprekke 'n belangrike rol speel. Die bestuurder ken meestal net een inligtingsoektogtegniek, en dit is die telefoon.

Dit blyk dat groter ondernemings meer dinamies is in hul inligtingsoektogte. In die Verenigde State van Amerika het opnames getoon dat groot ondernemings hul inligtingsoektogte deur middel van inligtingsdienste of inligtingsmakelaars doen. Hulle besef die waarde van inligting en deins nie terug vir die koste verbonde aan die verkryging van inligting nie. Besigheidsdiensorganisasies soos rekenmeesters, ingenieurs en prokureurs is potensieel goeie gebruikers van inligtingsdienste.

Volgens De Stricker (1986: 22) bestaan daar twee hoofgroepe persone wat inligtingsdienste gebruik: professionele persone (m.a.w. dié wie se werk dit is om intydse soektogte beskikbaar te stel) en nie-professionele persone (m.a.w. die gewone gebruiker van 'n inligtingsdiens).

Die eersgenoemde groep het opleiding ontvang in die gebruik van verskillende stelsels en het deur die jare ondervinding opgedoen in die opspoor van inligting. Dit geld nie vir die laasgenoemde groep nie. Alhoewel hierdie gebruikers gewoonlik rekenaargeletterd is, verlang hulle inligting met die druk van 'n knoppie. Inligtingsoektogte is gewoonlik meer gekompliseerd. Wanneer die gebruiker nie kry wat hy soek nie, is die gevolg dat hy teleurgestel word en voel dat intydse soektogte 'nie werk' nie. Sakelui en ander gebruikers het nie die tyd of deursettingsvermoë om die gebruik van verskillende databasisse aan te leer nie, en gee dus moed op, of is tevrede met die resultate van 'n soektog, terwyl 90% van die relevante inligting in die databasis nie deur sy soektog ontdek is nie.

'n Goed georganiseerde inligtingsdiens kan hierdie probleme vir 'n gebruiker oplos. Dit is nie vir hom nodig om self soektogte te doen nie,

en indien sy probleem duidelik gestel word - en 'n inligtingspesialis die soektogte doen - behoort hy 'n bevredigende antwoord op sy probleem te kry deur middel van doelgerigte, gestruktureerde inligting wat vinnig aan hom beskikbaar gestel word.

4.2 SAMEWERKING: INLIGTINGSDIENSTE EN DIE NYWERHEID

4.2.1 AGTERGROND

"Historically, universities and industry...did not have a close coupling. Now that we are seeing a much better environment in which companies are sponsoring various university programs, the university activities will become much more relevant to our business. There's a tremendous technology resource at the universities, which if we do our job right, will do a lot of good for the whole industry".

Só het McDonald (p.83) die senior vise-president van Intel Corporation, Santa Clara, California, in 1985 aangehaal.

Daar word in Suid-Afrika al hoe meer tot die besef gekom, soos lank reeds in die buiteland, dat die noodsaaklikheid van samewerking tussen akademiese instellings en die handel en nywerheid 'n belangrike komponent in die ekonomiese voorspoed van 'n land geword het. Dit geld veral vir die technikonwese, wat so direk ingestel is op die tegnologie en skakeling met verskillende bedrywe.

Burger (1987: 29-30) sê dat die beroepsgerigtheid van technikonkursusse 'n noue samewerking met die industrie, handel en nywerheid vereis. Die bedryf word geken by die saamstel van kurríkula en die beplanning van die inhoud van kursusse. Teknikons moet ook toesien dat voorsiening gemaak word vir toekomstige behoeftes van die bedryf. Doserende personeel moet dus aktief betrokke wees by die praktyk *"en nou te skakel met die bedryf ten einde sy huidige en toekomstige behoeftes te kan bepaal"*.

Van Rensburg (1989: 28) sluit hierby aan deur te sê dat die ideale technikonbiblioteek (of inligtingsdiens) in die toekoms sal moet

konsentreer om as sentra van tegnologiese kundigheid te ontwikkel, wat deur die handel en nywerheid as noodsaaklike inligtingsentra erken en ondersteun word. Die akademiese of tradisionele benadering en werkswyse van 'n inligtingsdiens binne 'n akademiese instelling moet aangepas word om 'n redelik onbekende terrein te betree. Daar sal ook tot die besef gekom moet word "*dat dit nie goed genoeg is om slegs oor belangrike tegnologiese inligting te beskik en bereid te wees om dit aan die gemeenskap beskikbaar te stel nie, ons sal aktief by die handel en nywerheid betrokke moet raak en hulle moet oortuig van die waarde van die inligting en diens wat ons kan voorsien*".

Dié oortuiging van die waarde wat 'n akademiese inligtingsdiens vir die handel en nywerheid kan inhou, impliseer 'n dinamiese bemarkingsaksie aan die kant van die inligtingsdiens om sodoende skakeling te bewerkstellig.

Volgens Seah (1989: 27) kan inligtingspesialiste 'n belangrike rol speel in die ontwikkeling van skakeling tussen die akademie en die buitewêreld. Hy haal Borovansky aan wat inligtingspesialiste aanspoor "*to take the leadership role...to leave the walls of our institutions and share the market place with other professions*". Hy gaan verder deur te sê dat dit noodsaaklik is om inligtingsdienste en hulpbronne te adverteer (ook in nywerheidspublikasies) om sodoende ook die ingenieurs en tegnoloë in die nywerheid te bereik en hulle te oortuig van die voordele verbonde aan die verkenning van 'n beskikbare inligtingsdiens. Inligtingstelsels moet ook verbeter word sodat minder, maar meer relevante, inligting beskikbaar gestel kan word.

Wanneer die inligtingsdiens van 'n technikon daarin geslaag het om sy hulpbronne in terme van onderwerpsareas en kundige inligtingspesialiste op te bou, behoort dit 'n aansienlike voorraad van hulpbronne soos tydskrifte, grys literatuur en kennis te besit wat van groot belang vir die handel en nywerheid behoort te wees. Die technikon, gesien vanuit sy loopbaangerigte onderrigmissie en gevestigde konsulerende en aksiekomitees, behoort reeds 'n goeie verhouding met die bedryf opgebou het. Hierdie verhouding kan deur inligtingspesialiste aangewend word om 'n wedersydse vloei van inligting tussen die nywerheid en die technikon te verseker. Dit is die standpunt van Pittendrigh (1983: 7) ten opsigte van toekomstige eise wat aan teknikons gestel gaan word.

4.2.2 IMPLIKASIES VAN SAMEWERKING

Van Rensburg (1989: 26) se gevoel ten opsigte van samewerking tussen die handel en nywerheid en teknikons is dat dit essensieel is dat Suid-Afrika se nywerheid van relevante inligting voorsien moet word, om op hoogte van tegnologiese vooruitgang te bly. Terselfdertyd behoort teknikons in Suid-Afrika, indien hulle hul optimale funksie, nl. dié van beroepsgerigte onderwys, wil uitvoer, van relevante inligting vanaf die handel en nywerheid voorsien te word. Relevante inligting sal die nywerheid in staat stel om beter besluite tot voordeel van die onderneming te neem, en sal die teknikon in staat stel om hul opvoedkundige programme en navorsing só aan te pas dat dit aan die bedryfswêreld se behoeftes sal voldoen.

'n Ander uitgangspunt is dié van Bester (1988: 86) wat Blandin soos volg ten opsigte van samewerking tussen opvoedkundige instansies en die handel en nywerheid aanhaal:

"Higher education and business are basically interdependent. One needs money to produce educated people, and the other needs educated people to produce money".

Die bogenoemde stellings is baie goeie redes waarom akademiese instellings - en uit die aard van die saak hulle inligtingsdienste - samewerking met die handel en nywerheid moet bewerkstellig.

Alhoewel bande met die nywerheid in 'n sekere mate finansiële voordele vir instellings inhou, is baie skrywers dit eens dat hierdie bron van inkomste nie die inkomste van die regering sal vervang nie (Bester, 1988: 86).

Soos in hoofstuk 3 (afdeling 3.3.2.5) bespreek, is daar egter tot die slotsom gekom dat staatsubsidie 'n netelige kwessie is en dat daar nie op staatgemaak kan word nie. Dit is dus noodsaaklik dat akademiese instellings bande met die handel en nywerheid moet versterk, om sodoende 'n groter inspraak op borge en skenkings te kry.

Soos afgelei kan word uit die voorafgaande, bestaan daar twee duidelike oogpunte vir samewerking, nl. uit 'n nywerheidsoogpunt, en uit 'n

akademiese instelling se oogpunt. Hierdie twee oogpunte sal vervolgens bespreek word.

4.2.2.1 Samewerking uit die nywerheid se oogpunt

Vroeër was korporatiewe donasies gedoen uit 'n filantropiese oogmerk, maar vandag besit hierdie donasies die karakter van 'n belegging vir aandeelhouders. Hierdie fondse vir navorsing word voorsien vir die oplos van spesifieke nywerheidsprobleme. Finansiële voordele is vir diegene beskore wat die voortou neem in tegnologiese ontwikkeling. Die instandhouding van bande met universiteitslaboratoriums is 'n manier om kennis van navorsingsontwikkelings te verseker. "*Research talent and skilled future employees are among the riches for those businesses willing to invest in universities*" (McDonald, 1985: 83).

Die bogenoemde stelling en aanhaling ten opsigte van universiteite is ook waar vir teknikons. Navorsing wat aan teknikons gedoen word, kan vir die nywerheid groot finansiële voordele inhou indien hulle bereid is om in teknikons te investeer.

Bester (1988: 86) het met 'n studie in die VSA bevind dat daar nie 'n reëlmatige verspreiding van samewerking tussen akademiese instellings en die handel en nywerheid bestaan nie. So word byvoorbeeld nywerheidsnavorsing en -ontwikkeling gekonsentreer in die velde van ingenieurswese, mediese wetenskappe en landbou. Alle nywerhede is as gevolg hiervan nie geïnteresseerd in bande met opvoedkundige instellings nie. Hy noem egter 'n paar redes waarom bande met akademiese instellings vir die nywerheid van waarde is:

1. Om toegang tot mannekrag te verkry (studente en dosente)
2. Om toegang tot wetenskap en tegnologie te verkry
3. Om 'n probleem op te los of inligting te verkry wat nêrens anders beskikbaar is nie
4. Om prestige te verkry of die onderneming se beeld te verbeter
5. Om van 'n ekonomiese hulpbron gebruik te maak
6. Om algemene ondersteuning vir tegniese uitmuntendheid te voorsien

7. Om goeie burgers te wees of goeie betrekkinge met die gemeenskap te bevorder
8. Om toegang tot die fasiliteite van 'n universiteit te verkry.

Indien 'n akademiese instelling 'n diens in spesifieke aktiwiteitsvelde aan klein industrieë en handelondernemings wat nie oor navorsings- en ontwikkelingsfasiliteite beskik nie, kan lewer, en indien hierdie dienste bemark word en koste-effektief is, kan dit op sigself as aansporing tot samewerking dien (Bester, 1988: 87).

4.2.2.2 Samewerking uit 'n akademiese instelling se oogpunt

Soos in die bogenoemde beskrywing, is daar ook by akademiese instellings redes waarom hulle samewerking met die handel en nywerheid verlang. Volgens Bester (1988: 88) is die redes die volgende:

1. Die nywerheid voorsien 'n nuwe bron van inkomste. Dit help om die universiteit en technikon se befondsing te diversifiseer.
2. Geld vanaf die nywerheid vereis minder rompslomp as geld vanaf die staat, en verslaglewering daaroor is nie so tydrowend nie.
3. Navorsing wat deur die nywerheid geborg word, stel die student aan die "werklike" wêreld se navorsingsprobleme bloot.
4. Navorsing wat deur die nywerheid geborg word, verskaf die geleentheid om in 'n intellektueel uitdagende navorsingsprogram werksaam te wees wat van onmiddellike belang vir die gemeenskap kan wees.
5. Daar bestaan regeringsfondse wat vir toegepaste navorsing beskikbaar is, gebaseer op die gesamentlike poging van 'n universiteit en die nywerheid.
6. Beter opleiding aan studente wat toenemend tot die nywerheidswêreld toetree.

Bester wys daarop dat hierdie studie aan universiteite in die VSA gedoen is. Dit kan Suid-Afrikaanse teknikons egter bewus maak van geleenthede soos die volgende:

- * om deskundiges uit die nywerheid op 'n voltydse of deelydse basis te lok
- * om 'n omgewing met uitdagings aan personeel te voorsien
- * om 'n aanvraag na technikonopleiding en sy studente te skep
- * regeringssubsidie vir koöperatiewe navorsing.

McDonald (1985: 83) voel ook dat samewerking met die nywerheid al hoe belangriker word. Die groei in studentegetalle wat in beroepsgerigte onderrig belangstel, stel hoë eise aan wetenskaplike/tegnologiese en besigheidsonderrig. *"There is great pressure to push funds in the direction of high technology. It's difficult to retain a commitment to the humanities at a time when the hot ticket is science and technology"*. Baie universiteite sien samewerkingsprogramme as 'n manier om die uittog oor die laaste jare van goed gekwalifiseerde studente na groeiende hoëtegnologie-industrieë, te beveg. Hierdie studente word aangewend om hul dissiplinêre kundigheid vir die universiteit aan te wend deur bv. probleme in nywerheidsontwerp op te los.

4.2.2.2.1 Betrokkenheid van inligtingsdienste

Aangesien die inligtingsdiens van 'n akademiese instelling baie nou betrokke is by die funksies en doelstellings van die instelling, is dit noodwendig dat die inligtingsdiens ook by samewerking met die nywerheid betrokke sal wees.

Volgens Pilkington (1980: 12-13) berus die inisiatief vir samewerking met die handel en nywerheid by die inligtingspesialis. Hierdie persoon moet die behoeftes van gebruikers identifiseer en alles moontlik doen om daarin te voorsien. Deur in oefening te bly hiermee, kan die waarde van inligting verstaan word, en kan 'n vennootskap opgebou word. Kommunikasie is baie belangrik, en ondernemings wat inligting ontvang het, moet gemonitor word om sodoende die effektiwiteit van die inligting te bepaal.

Vir die inligtingsdiens beteken samewerking met die nywerheid dat ondernemings wat van dienste teen betaling gebruik maak en fondse skenk, 'n betrokkenheid ten opsigte van opvoedkundige ideale en filosofieë beklemtoon, terwyl ondernemings 'n ingeligte selfbelang as die

basis vir hul ondersteuning beklemtoon. Hulle wil graag sien dat hul onderneming en personeel voordeel trek uit die onderrigprogramme van akademiese instellings (McDonald, 1985: 83).

McDonald wys verder ook daarop dat akademiese inligtingsdienste wat nie fondse hef vir gebruikers uit die sakewêreld nie, ontdek dat die ondersteuning van hierdie nuwe gebruikersgroep, indien dit sonder kompensasië plaasvind, 'n swaar las op die begroting van die inligtingsdiens plaas. Hy berig dat sommige inligtingsdienste in die VSA verkies om aparte fasiliteite vir hierdie dienste daar te stel wat óf onafhanklik funksioneer, óf deel van 'n departement vorm. Ander verskaf dienste vanaf bestaande inligtings- en dienseenhede. Die fokus van inligtingsdienste aan die sakewêreld val op inligting - algemene inligtingsbronne, raadpleging van kundiges, kopiëring en intydse soektogte op databasisse - eerder as op materiaal.

4.2.3 VOORDELE VAN SAMEWERKING

Rawles en Wessells (1986: 113-114) bespreek die rol wat 'n inligtingkonsultant (in die handel en nywerheid) te speel het, en die voordele wat konsultering vir beide die konsultant en die nywerheid inhou. Hulle haal Lippitt en Lippitt soos volg aan: "*Consultation is a two-way interaction - a process of seeking, giving, and receiving help. Consulting is aimed at aiding a person, group, organization, or larger system in mobilizing internal and external resources to deal with problem confrontations and change efforts*".

Hierdie eienskappe van 'n konsultant kan egter ook op die inligtingspesialis van 'n akademiese instelling van toepassing gemaak word, en dieselfde voordele geld ook hier.

'n Vennootskap ontstaan tussen die inligtingspesialis en die kliënt (met ander woorde die sakeman). Die kliënt verskaf inligting aangaande sy onderneming en die aard van die probleem. Die inligtingspesialis verskaf kundigheid ten opsigte van probleemoplossing en gespesialiseerde kennis van die veld wat bestudeer moet word. Daar word stap vir stap saamgewerk met die doel om resultate te verkry deur middel van uitruil van gedagtes, vergelyking van gevolgtrekkings, die uitwerk van

alternatiewe en die vooropstelling van prioriteite. Die inligtingspesialis voorsien analitiese en diagnostiese kundigheid, 'n breë veld van ondervinding en 'n objektiwiteit ten opsigte van die vennootskap. Die inligtingspesialis kan moontlik verandering teweeg bring, alhoewel hy nie besluite vir die onderneming kan neem nie. Die kliënt kan egter gehelp word om sy besluitnemingsvaardighede te ontwikkel (Rawles & Wessells, 1986: 114).

Die teenwoordigheid van die handel en nywerheid op 'n kampus, bied ook genoegsaam geleentheid aan die student om aan loopbaanverwante aktiwiteite deel te neem. Interaksie van ondernemings op die kampus sluit uitruiling van personeel, deelname in adviesrade, navorsingskonsortia, konsultering, gesamentlike besit van fasiliteite, innoveringsentrums en raadpleging van die instelling in (McDonald, 1985: 85).

Volgens Burger (1987: 30) kan toegepaste navorsing by 'n akademiese instelling, soos die teknikon, vir die nywerheid gedoen word. Dit sal veral vir dié maatskappye wat nie oor die nodige laboratoriumtoerusting, geriewe en navorsingspersoneel beskik nie, of probleme ondervind waarvoor die nywerhede nie oplossings kan vind nie, tot voordeel strek.

Wat spesifiek navorsing betref, het dit ook die voordeel dat samewerking met 'n inligtingspesialis duplisering van werk kan uitskakel, deur vas te stel of 'n sekere navorsingsprojek nie reeds iewers gedoen is nie. Heel dikwels besef persone wat hierdie inligting kan gebruik, nie dat die inligting wel bestaan nie. Dikwels is resultate van navorsingsprojekte beskikbaar sonder dat 'n maatskappy daarvan bewus is. Koste word onnodig aangegaan en tyd word verspil (Leipoldt, 1967: 3).

Samewerking tussen die handel en nywerheid van ontwikkelende areas met inligtingsdienste van ontwikkelde areas is 'n komplekse sosio-kulturele aangeleentheid, maar kan van groot nut vir die ontwikkelende area wees. Volgens Van Houten (1983: 60) kan regerings van ontwikkelende lande bystand verleen aan ondernemings in die privaatsektor, sodat hul eie navorsings- en ontwikkelingsprogramme ontwikkel kan word.

In Suid-Afrika, met sy dualistiese ekonomie en beide eerste- en derde-wêreldse samestelling, kan ontwikkeling en ekonomiese vooruitgang

bewerkstellig word deur samewerking op inligtingsgebied en deur middel van tegnologie-oordrag.

Pilkington (1980: 14) stel die voordele wat die nywerheid uit samewerking met 'n inligtingsdiens kan verkry soos volg:

Indien sakelui in 'n vervaardigingsomgewing oorreed moet word dat 'n nuwe proses belangrik geword het, moet hierdie vervaardigers ook die rede verstaan waarom hul produkte en prosesse nie meer mededingend is nie. Terselfdertyd moet mense binne 'n inligtingskonteks verstaan hoe elektroniese prosessering 'n voordeel het bo vorige prosesse in terme van die verskaffing van inligting, wat aan hulle behoeftes sal voldoen.

Twee ander areas waar samewerking met 'n akademiese instelling vir die nywerheid voordele kan inhou, is, eerstens, die inskakeling op internasionale databasisse, en, tweedens, 'n pro-aktiewe diens wat gelewer kan word.

Inligtingsdienste wat poog om 'n uitmuntende diens aan die gemeenskap te lewer, sal toesien dat inskakeling op al die belangrike internasionale databasisse verkry word. Dit kan in 'n baie wye behoefte voorsien, en inligting, wat nie andersins maklik bekombaar sou wees nie, aan sakelui verskaf.

'n Profiel kan van elke individuele gebruiker se spesifieke inligtingsbehoefte opgestel word, en inligting kan onmiddellik aan die gebruiker voorsien word, sodra dit op die mark verskyn. Hierdie tipe pro-aktiewe diens kan uiters waardevol wees vir sakelui in die handel en nywerheid wat daagliks op hoogte van gebeure en ontwikkelings in die sakewêreld gehou wil word.

Uit die voorafgaande blyk dit dus dat samewerking, beide uit die nywerheid, asook die akademiese instelling se oogpunte, tot voordeel van albei, asook tot voordeel van 'n land se ekonomiese en opvoedkundige vooruitgang, kan wees.

4.3 GEVOLGTREKKING

In hierdie hoofstuk is 'n teoretiese bespreking van die bestuurder in die handel en nywerheid se inligtingsbehoefte gedoen. Daar is gekyk na die eienskappe wat bestuursinligting besit, die spesifieke behoeftes van die handel en nywerheid, asook die klein sakeman. Samewerking tussen die handel en nywerheid en inligtingsdienste is bespreek, en spesifiek die standpunte wat beide die nywerheid en inligtingsdienste hieromtrent huldig. Die voordele wat samewerking vir beide inhou, is ondersoek.

Daar kan tot die gevolgtrekking gekom word dat inligting noodsaaklik is vir die voortbestaan en vooruitgang van ondernemings en hul bestuurders, sowel as die ekonomiese welstand van 'n land. Indien 'n onderneming op hoogte wil bly van tegnologiese ontwikkelinge en veranderinge, is relevante inligting 'n onontbeerlike komponent van sy bestuursaktiwiteite. "*Your decisions are as good as your information*" is 'n bekende slagspreuk in die sakewêreld. Indien samewerking tussen die nywerheid en 'n inligtingsdiens bewerkstellig kan word, kan dit slegs tot voordeel van beide strek. Die verskaffing van inligting deur akademiese inligtingsdienste aan buitegebruikers (in hierdie geval die handel en nywerheid) is 'n komplekse situasie met 'n wye verskeidenheid van behoeftes wat bevredig moet word, maar samewerking kan 'n bevredigende vennootskap vir beide daarstel.

In die volgende hoofstuk sal behoeftegerigte inligtingsdienste bespreek word, asook die bemerking van inligtingsdienste, wat moontlik van die bemerking van goedere of produkte kan verskil. Die toereikendheid van personeel en toerusting van 'n inligtingsdiens sal ook in oënskou geneem word.

HOOFSTUK 5

BEHOEFTEGERIGTE INLIGTINGSDIENSTE

5.1 INLIGTINGSDIENSTE

5.1.1 INLEIDING

In hoofstuk 4 is 'n teoretiese bespreking van inligtingsbehoefte in die handel en nywerheid onderneem. Die moontlikhede van samewerking tussen die handel en nywerheid en inligtingsdienste is uit beide oogpunte beskou, en die voordele wat samewerking vir beide inhou, is bespreek.

In hierdie hoofstuk word 'n behoeftegerigte inligtingsdiens bespreek, wat, onder andere, die doelwitte en kriteria van so 'n diens insluit, asook die tipes dienste wat gelewer kan word en die voordele wat dit vir die gemeenskap inhou.

Verder sal die bemarking van 'n inligtingsdiens bespreek word, wat 'n belangrike aspek is veral wanneer 'n nuwe diens ontwikkel en daargestel word.

Indien 'n nuwe inligtingsdiens beplan word, is die toereikendheid van bestaande dienste van uiterste belang. Daar moet, onder andere, gekyk word na personeel en toerusting, en watter aankope en uitbreidings gedoen moet word om 'n uitmuntende diens te lewer. Hierdie aspekte sal vervolgens in oënskou geneem word.

Om 'n uitstekende diens, wat onder andere, 'n pro-aktiewe diens beteken, daar te stel, moet kennis aangaande die onderneming wat met inligting bedien moet word, opgebou word. Dit beteken, onder andere, die grootte van die onderneming, wat sy algemene doelwitte is, die aard van werksaamhede, en die hoofonderwerpsareas wat betrekking op sy aktiwiteite het. Hierdie profiel kan dan as vertrekpunt dien in 'n verstandhouding met 'n onderneming en die identifisering van sy inligtingsbehoefte vergemaklik (Odini, 1993: 32).

5.1.2 REDES VIR DIE DAARSTEL VAN 'N INLIGTINGSDIENS

Een van die redes vir die daarstel van 'n inligtingsdiens (teen betaling) kan 'n ekonomiese oorweging wees, soos wat die geval met die British Library en vele ander inligtingsdienste was. Line (1985: 97) berig dat die British Library 'n afname in befondsing ondervind het en aan die regering en die volk moes demonstreer dat sy geweldige voorraad bronne tot die maksimum benut word, en dat hy 'n groter bydra tot sy eie onderhoud kan maak. Gedurende 1984/85 het die uitgawes ongeveer £60,000,000 beloop, terwyl die inkomste meer as £12,000,000 beloop het. Dit is teweeg gebring deur 'n diens teen betaling in te stel. Veral die uitleenafdeling het bygedra tot hierdie groot inkomste.

Ander redes waarom 'n inligtingsdiens (teen betaling) in Bromley, London, ingestel is, is volgens Favret (1994: 15) die volgende:

- 'n groeiende bewuswording van inligtingsbehoefte in die sakewêreld;
- die ontbreking van voldoende inligtingsbronne vir lede van die Handelskamer, na wie se behoeftes spesifiek omgesien word;
- die afwesigheid van 'n gepubliseerde sakegids vir die spesifieke area.

Hierdie is baie spesifieke redes vir 'n spesifieke area, maar kan ook plaaslik die oorweging wees vir die ontwikkeling van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid.

Daehli Martins (1988: 171) beskryf die voorsiening van inligting aan nywerheidsgebruikers deur middel van 'n netwerk van vyf inligtingsdienste wat inligting aan meer as 'n honderd biblioteke verskaf. Samewerking van inligtingsdienste op nasionale en internasionale vlak kan noodsaaklik word, aangesien dit al hoe moeiliker word vir een inligtingsdiens om uit die bronne wat hy in sy voorraad het, in die behoeftes van die sakewêreld te voldoen. 'n Paar faktore wat tot hierdie situasie bygedra het, is:

1. die toename in gebruik van rekenaargebaseerde inligtingstelsels, wat dit makliker gemaak het om verwysings na publikasies vanaf ander lande te bekom;
2. die toenemende hoeveelheid gepubliseerde literatuur, wat dit vir individuele inligtingsdienste onmoontlik maak om alles wat bestaan, aan te koop;
3. die styging van pryse van literatuur, wat nie ge-ewenaar word deur die ekonomiese middele wat die meerderheid van inligtingsdienste tot hul beskikking het nie.

5.1.3 KRITERIA WAARAAN 'N INLIGTINGSDIENS MOET VOLDOEN

Die gedagte aan 'n inligtingsdiens wat 'n diens aan die gemeenskap kan lewer, mag baie edel wees, maar nie eenvoudig nie. Wat is die kriteria waaraan so 'n diens moet voldoen?

'n Verslag van Margery Hyde van 'n opname wat in 1988 in Brittanje gemaak is, soos aangehaal deur Abell (1992: 4), dui die resultate van onderhoude met sakelui aan waarin verwagtinge vir die ideale inligtingsdiens opgeteken is. Die kriteria word in volgorde van belangrikheid genoem, en sien soos volg daar uit:

1. 'n Diens wat navrae baie vinnig kan beantwoord - dit beteken 'n respons van binne 30 minute.
2. Maklike toegang.
3. Verskaffing van inligtingsbronne (vir uitleen of om te hou).
4. 'n Een-stop inligtingsentrum (m.a.w. die vermoë om 'n navraag te rig met die wete dat alle moontlike bronne ten volle ontgin sal word).
5. Akkurate verwysings na ander inligtingsbronne.

6. 'n Volledige versameling van handels- en tegniese inligtingsbronne.
7. Voorsiening van die inligting in die sakeman se kantoor (deur middel van pos, courier of faks).
8. Die diens moet vertroulik wees.
9. Inligtingspesialiste met gespesialiseerde kennis van die sakebedryf en tegnologie wat uitsluitlik vir die handel en nywerheid daargestel is.
10. Personeel wat geïnteresseerd is en belang stel in die onderneming wat van inligting voorsien word.
11. Identifisering van toepaslike bronne in antwoord op 'n gebruiker se navraag.
12. Werk moet gedoen kan word vir vooropgestelde en individuele tydgrense.
13. Die byeenbring van relevante bronne vir gebruik in die inligtingsdiens of kantoor.
14. Toegang tot die onderwerpspesialis.

Dit kom daarop neer dat daar 'n behoefte na inligting is wat deur 'n kundige span voorsien moet word, wat toegang tot 'n wye verskeidenheid inligtingsbronne het. Dit is die ideale situasie, maar die voorsiening van so 'n diens is beide arbeidsintensief en duur.

Duret et al. (1990: 9) sluit hierby aan deur die volgende voorwaardes te noem waaraan 'n inligtingsdiens in die sakewêreld moet voldoen:

- * Analise van die probleem en konteks daarvan om sodoende 'n verwerkte antwoord te verseker.
- * Die sekerheid dat inligting betroubaar is, deurdat 'n verskeidenheid moontlike dubbele kontroles gedoen is. Dit beteken die absolute

noodsaaklikheid van 'n verspreiding van 'n verskeidenheid bronne oor 'n groot geografiese area.

- * Relevansie van die voorgestelde oplossing in verhouding tot die probleem. Dit vereis konstante dialoog met die kliënt (gebruiker) sodat samewerking bewerkstellig kan word en die projek weer in fokus geplaas te kry, indien nodig, en ook om daartoe in staat te wees om die moontlike afwykings in die gebruiker se behoeftes te volg.
- * Advies moet gegee of aanbevelings moet gemaak kan word.

'n Inligtingsdiens moet dus aan heelwat eise of kriteria voldoen, voordat dit as effektief beskou kan word.

5.1.4 DOELWITTE

Dit is belangrik dat 'n inligtingsdiens vir homself 'n aantal doelwitte stel om aan die behoeftes van sy gebruikers te voldoen. Dit is egter geen eenvoudige taak nie en die beplanning daarvan mag heelwat tyd in beslag neem. Gedurende die proses van ontwikkeling, kan verwag word dat daar heelwat veranderinge en herorganisasie in die opstel van doelwitte mag plaasvind. Beide lang- sowel as korttermyn doelwitte moet gestel word. Die beplanning daarvan behoort buigbaar te wees, sodat aanpassings gemaak kan word, indien bevind word dat dit nie uitvoerbaar is nie (Odini, 1993: 33).

Blom (1987: 154) redeneer dat 'n inligtingsdiens wat dit ten doel het om die gebruiker se persoonlike behoeftes te bevredig, ook die groei van kennis of die taakverrigting van die gebruiker sal bevorder. In die praktyk word egter gevind dat inligtingsbehoefte van gebruiker tot gebruiker wissel. Dit berus op verskeie eienskappe, bv. opleiding, ervaring en motivering van elke individuele gebruiker en die verwagtinge wat daar van 'n inligtingsdiens gekoester word. Sommige gebruikers is met min tevrede, terwyl ander gebruikers hoë eise stel.

Indien die oogmerke en doelwitte van die inligtingsdiens buigbaar en aanpasbaar is, behoort daar wel aan elke gebruiker se inligtingsbehoefte voldoen kan word, sover dit binne die vermoë van die inligtingsdiens val.

Odini (1993: 33) gee voorbeelde van 'n aantal oogmerke en doelwitte wat deur 'n inligtingsdiens gestel mag word:

Doel of oogmerke

- * die voorsiening van gespesialiseerde inligting aan die handel en nywerheid ten opsigte van nywerheidstendense, bemarking en bestuur;
- * om bestuurpersoneel op hoogte te hou van regeringsregulasies en aktiwiteite wat die onderneming mag affekteer.

Favret (1994: 15) sien oogmerke as die voorsiening in behoeftes van ondernemings ten opsigte van gespesialiseerde inligting aangaande ander ondernemings, produkte en markte.

Doelwitte

'n Aantal doelwitte mag so daar uitsien (Odini, 1993: 43) :

- * die ontwikkeling van 'n versameling wat boeke, tydskrifte en ander items insluit;
- * die voorsiening van aktualiteitsdienste - resente inligting word deur middel van persoonlike kennisgewing en verspreiding van inligtingbulletins onder die gebruiker se aandag gebring;
- * instandhouding van geïndekseerde rekords of geselekteerde naslaanbronne;
- * liassering en indeksering van interne verslae en tegniese korrespondensie;
- * instandhouding van 'n naslaandiens om onmiddellik antwoorde te veskaf;

- * saamstel van bibliografieë;
- * voorsiening van addisionele bystand met interne publikasies;
- * verskaffing van ekserpdienste;
- * gereelde voorraadopname om te verseker dat dit nog aan gebruikers se behoeftes voldoen;
- * persoonlike bystand in opspoor en disseminasie van inligting.

Favret (1994: 15) noem 'n paar ander doelwitte, naamlik:

- die voorsiening van inligtingsdienste aan die onmiddellike sakegemeenskap;
- die uitbreiding in voorsiening van bedryfsinligting aan die publiek;
- die generering van inkomste (deur middel van 'n diens teen betaling).

5.1.5 RAAMWERK VIR DIE ONTWERP VAN 'N INLIGTINGSDIENS

Daar is heelwat opsies beskikbaar wanneer 'n inligtingsdiens ontwerp word. Verskillende aspekte by die voorsiening van inligting moet oorweeg word. 'n Moontlike raamwerk word soos volg deur Moon en Robinson (1993: 10) voorgestel:

- rol: verwysingsagentskap/inligtingsmakelaar vs bewaarplek;
- die omvang van tipes en formaat (gedruk vs rekenaargebaseer) van inligting wat gedek moet word;
- die skeidingsvlak van verskaffer/gebruiker: persoonlike kontak, die telefoon of rekenaar as bemiddelaar;
- befondsing: vlak waarop inkomste gegenerer word.

Die keuses hierbo genoem, het direkte implikasies vir die vlak van personeel wat nodig gaan word, toegang vir gebruikers en responstyd, en sal die tipe navrae wat beantwoord kan word, bepaal. Dit sal ook deur heelwat ander perke beïnvloed word, soos die beskikbaarheid van eksterne fondse en bestaande bronne.

Kennington (1990: 6) tref deur middel van 'n figuur 'n vergelyking tussen basiese inligtingsdienste aan die sakewêreld (wat oor die algemeen gratis is) en 'n premie- inligtingsdiens (wat gewoonlik teen betaling gelewer word). Die raamwerk van die twee dienste sien soos volg daar uit:

Figuur 2 Basiese en premie-inligtingsdienste

Basiese Diens	Premiediens
Toegang d.m.v. persoonlike besoeke aan die inligtingsdiens	Persoonlike besoeke aan die inligtingsdiens
Telefoondiens	Bespreking van tyd, ruimte, bronne
Konsultasie van personeel	Uitleen van naslaanbronne
	Gratis telefoondiens
	24 uur antwoordmasjien
	Toegewyde lyne (gewese gids nommers)
	Besoeke van personeel aan ondernemings
Aanbieding van inligting in formaat wat beskikbaarheid van personeel pas	Aanbieding van inligting in formaat wat gebruiker se behoefte pas
Nie-prioriteitdiens	Prioriteitdiens

5.1.6 Tipes DIENSTE

Tipes dienste wat aan die handel en nywerheid gelewer word, wissel van instelling tot instelling. 'n Paar voorbeelde van tipes dienste wat gelewer kan word, word kortliks bespreek.

5.1.6.1 Die uitleen van bronne

Die uitleen van bronne is een van die basiese dienste wat deur inligtingsdienste van universiteite aan buitegebruikers aangebied word. Hierdie gebruikers bring persoonlik besoek aan die inligtingsdiens, vind self die materiaal wat benodig word en neem die bronne uit nadat 'n vasgestelde bedrag betaal is (Pretorius, 1989: 33).

Eklund (1990: 52) noem ook die uitleenfunksie as een van die basiese dienste wat gelewer word.

5.1.6.2 Dokumentleweringdiens

Alle inligtingsdienste van akademiese instellings lewer relevante bronne aan gebruikers, hetsy op uitleen, of om te behou in die vorm van fotokopieë of verkope. Dit beteken dus die verskaffing van fisiese inligtingsmateriaal. Versoeke vir die lewering van dokumente kan persoonlik, telefonies, per pos, per telefaks of per elektroniese pos gedoen word (Seah, 1989: 34; Van der Klashorst, 1992: 6).

Effektiewe dokumentlewering impliseer ook dat kontrolering van bibliografiese besonderhede vir die gebruiker gedoen word, en dat 'n dokument wat nie by die inligtingsdiens self beskikbaar is nie, elders opgespoor word (Pretorius, 1989: 34).

5.1.6.3 Aktualiteitsdienste

Aktualiteitsdienste "is daarop gemik om die gebruiker op hoogte van ontwikkeling op sy belangstellingsterrein te hou...en word in samewerking met die kliënt afgebaken. Die diens behels byvoorbeeld die verskaffing van alle nuwe verwysings oor die onderwerp of fotokopieë van die inhoudsopgawes van die jongste nommers van toepaslike tydskrifte" (Pretorius, 1989: 36).

Die selektiewe disseminasie van inligting vorm 'n belangrike deel van hierdie diens. Dit word normaalweg geassosieer met gerekenariseerde inligtingsdienste, waar inligting aangaande 'n spesifieke gebruiker op die rekenaar ingevoer word om 'n profiel aangaande sy navosingsbehoefes

op te bou. Sodra nuwe inligting in sy spesifieke veld gepubliseer word, word hy daarvan in kennis gestel (Odini, 1993: 38).

5.1.6.4 Literatuur- en Inligtingsoektogte

Die resultaat van literatuur- en inligtingsoektogte is 'n inligtingsdiens wat antwoorde, inligting of data aan die gebruiker verskaf (Van der Klashorst, 1992: 6).

Die verskaffing van inligting word voorafgegaan deur byvoorbeeld indekse met die hand deur te gaan en 'n bibliografie saam te stel, of 'n rekenaarmatige soektog kan gedoen word, wat waarskynlik 'n meer in-diepte soektog sal wees. 'n Kombinasie van hierdie twee metodes kan soms die beste resultate lewer. Die inligtingspesialis kan die kliënt ook na 'n kenner of ander instansie verwys wat meer inligting kan verskaf (Pretorius, 1989: 35-36).

In die sakewêreld is inligting oor ondernemings, nywerhede of produkte die meeste in aanvraag. 'n Inligtingsdiens kan gelewer word deur van jaarverslae, kredietverslae, statistiese versamelings, verslae aangaande werkverrigting en nuus oor ondernemings gebruik te maak (Seah, 1989: 35).

5.1.6.5 Spoednavraagdiens

'n Spoednavraagdiens ("*quick enquiry service*") is 'n basiese diens wat veral vir die sakewêreld, waar tyd van kardinale belang is, van waarde is. Respons word gewoonlik binne 'n sekere tydslimiet gewaarborg. Hierdie diens kan beteken dat die gebruiker na relevante literatuur verwys word, of dat dit 'n eenvoudige navraag ten opsigte van die inligtingsdiens se versameling of beskikbaarheid van voorraad is. Indien die inligtingsdiens nie in staat is om self 'n antwoord te verskaf nie, word aan die gebruiker 'n positiewe verwysing verskaf, wat hom in aanraking met alternatiewe bronne of ander instansies kan bring (Seah, 1989: 34).

Volgens Gooskens (1990: 197) is 'n spoednavraagdiens een wat binne 15 minute 'n antwoord op 'n navraag kan lewer. Dit word veral telefonies

afgehandel. Die Openbare Biblioteek in Manchester, Engeland, hanteer jaarliks 35,000 telefoonnavrae van gebruikers.

5.1.6.6 Konsultasiediens

"Opleidings- en konsultasiedienste - assisteer met en oordra van inligtingspraktyke en -vaardighede" (Van der Klashorst, 1992: 6).

Konsultasiedienste word gesien as dienste met toegevoegde waarde waar daar 'n werklike moontlikheid bestaan om inkomste vanuit sekere aktiwiteite te genereer. Die instandhouding van 'n kliënt se eie inligtingsdiens of rekords, asook die voorsiening van seminare, opleidingskursusse of konferensies is 'n voorbeeld van hierdie aktiwiteite (Seah, 1989: 35).

5.1.6.7 Interbiblioteeklenings

Interbiblioteeklenings kan wissel van roetine-uitgifte via die inligtingsdiens se interbiblioteekleningstelsel tot spesiale aflewering van materiaal aan die gebruiker. Beprysing van hierdie dienste wissel, maar dit is belangrik dat 'n vasgestelde skaal vir beprysing gehandhaaf word (Seah, 1989: 34).

5.1.6.8 Seminare en werksinkels

Die hou van seminare kan 'n bemarkingstegniek van 'n inligtingsdiens wees wanneer die doel daarvan is om die kliënt op hoogte van nuwe dienste te bring. Dit kan egter duur wees as gevolg van hoë advertensiekoste (Pretorius, 1989: 38).

5.1.6.9 Intydse dienste

Die gebruik van gerekenariseerde databasisse is 'n uitstekende hulpbron vir 'n diens wat spoednavrae hanteer. Dit kan ook aangewend word in soektogte na meer gedetailleerde inligting of in die opstel van adreslyste en etikette (Seah, 1989: 35).

5.1.7 VOORDELE VAN 'N INLIGTINGSDIENS

Om 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid tot stand te bring verg baie tyd en onkoste. Daar is egter voordele aan verbonde, veral vir 'n akademiese instelling wat so 'n diens aan sakelui aanbied. 'n Paar van die voordele is die volgende:

- * Daar vind heelwat veranderinge in die inligtingswêreld plaas, en inligtingsdienste van akademiese instellings kan maklik oor die hoof gesien word indien hulle nie aktief betrokke raak nie. Hierdie veranderinge vind plaas waar daar geld is, en dit is nie in die inligtingsdiens- en inligtingwêreld nie. Dit beteken dat daar na die behoeftes van die sakewêreld omgesien moet word.
- * 'n Inligtingsdiens met 'n uitgebreide versameling wat op die nywerheid gemik is, is ook beskikbaar vir die akademiese instelling se eie gebruikers. Uiteindelik is dit 'n voordeel en nie 'n nadeel nie.
- * 'n Natuurlike uitvloeisel van die bogenoemde voordeel is dat heelwat studente wat hul studies voltooi het, hulle tot die handel en nywerheid wend. Indien goeie betrekkinge tussen die teknikon/universiteit en die handel en nywerheid bestaan, behoort die gewese studente hierdie tradisie voort te sit tot voordeel van beide die handel en nywerheid en die akademiese instelling.
- * Dit is oorbekend dat daar 'n geweldige hoeveelheid inligting beskikbaar is, en inligtingspesialiste, wat kundiges op die gebied van verkryging en hantering van inligting is, kan deur die voorsiening in die behoeftes van die handel en nywerheid, uiteindelik ook in die land se behoeftes voorsien (Forsey & Lamble, 1985: 130).
- * Die skakel wat 'n akademiese inligtingsdiens met die buitewêreld het, beteken dat die diens voortdurend op hoogte gehou word van sakelui se belangstellingsvelde (Marvin: 1988: 155).

5.2 BEMARKING VAN INLIGTINGSDIENSTE

5.2.1 INLEIDING

'n Inligtingsdiens wat 'n uitstekende diens aan die gemeenskap wil lewer, ondervind egter sekere probleme, soos deur Pistorius (1989: 167) opgesom:

Sakemanne is dikwels nie bewus van die bestaan van formele inligtingsdienste wat hulle tot nut kan wees nie en maak gevolglik spontaan gebruik van alternatiewe bronne van inligting, onder andere van kennisse en kollegas, kundiges in die eie onderneming en inligting wat van mededingers bekom word. Hulle mag ook van mening wees dat 'n bepaalde inligtingsdiens hulle nie kan help nie, al sou hulle wel bewus wees van die bestaan van so 'n diens, of hulle weet nie hoe so 'n diens hulle wel kan help nie, en maak dan nie gebruik daarvan nie.

Hierdie feite kan gesien word as 'n uitdaging aan enige inligtingsdiens, ook spesifiek dié van 'n akademiese instelling, wat 'n diens aan die gemeenskap wil lewer. Die latente behoefte wat wel onder voornemende gebruikers mag bestaan, moet ontgin word deur middel van 'n dinamiese bemarkingsaksie deur die inligtingsdiens.

Volgens Kennington (1990: 6) behoort klem gelê te word op die volgende aspekte voordat daar op die veld van bedryfsinligting inbeweeg kan word:

- 'n beter bemarkingsveldtog
- 'n groter bewuswording van mededinging
- 'n meer buigbare kliëntgeoriënteerde werkswyse

Volgens Simpson (1981: 120) het die bemarking van 'n inligtingsdiens ook 'n rol te speel in die opvoeding van lede van die handel en nywerheid, en dit sal identifisering van behoeftes vergemaklik.

5.2.2 WAT IS BEMARKING?

Voordat daar spesifiek na die bemarking van inligtingsdienste gekyk kan word, is dit nodig om kortliks 'n verduideliking van die begrip "bemarking" te gee.

Terblanche (1989: 179) noem bemarking 'n bestuurstyl wat gebaseer word op 'n diensfilosofie wat

- "gebruikergeoriënteer is eerder as diens/produk-gesentreer;
- gemoeid is met kwaliteit eerder as kwantiteit;
- effektiwiteit van die diens beklemtoon; en
- die voordele wat die diens vir die gebruiker inhou, beklemtoon".

Sy haal ook Cowell aan (p. 183) wat bemarking definieer as 'n "*attitude of mind*" en 'n manier om 'n onderneming te organiseer. Dit is 'n aantal aktiwiteite wat werktuie en tegnieke aanwend om kliënte (gebruikers) se behoeftes te identifiseer, antisipeer en daaraan te voldoen.

Volgens Van Dalsen (1989: 173) is die spil waarom die begrip "bemarking" draai, die

1. "*bepaling van die behoeftes en verwagtings van die doelmark; en*
2. "*lewering van daardie produkte/dienste wat hierdie behoeftes bevredig op 'n meer effektiewe wyse as mededingers*".

Bemarking het te doen met die komplekse interaksie tussen produsent en gebruiker, en in die geval van 'n inligtingsdiens, sal die interaksie tussen die verskaffer en gebruiker van inligting plaasvind.

5.2.3 BEMARKING VAN INLIGTINGSDIENSTE

Inligtingsdiens is tradisioneel ondernemings sonder 'n winsoogmerk en het hulle deur die jare nie veel gesteur aan die bemarking van hulle dienste nie. Tradisioneel was dit ondernemings wat winsgerig is wat hul produkte bemark het. "*Die bemarkingsproses word [egter] deesdae deur sowel winsgerigte as nie-winsgerigte ondernemings as deel van die bestuurspraktyk erken. Dit het noodsaaklik geword om die basiese bemarkingsbeginsels ook op biblioteke en inligtingsdiens toe te pas*" (Van Dalsen, 1989: 172).

In hoofstuk 3 (afdeling 3.2) is die kwessie bespreek of inligting 'n verkoopbare gebruiksartikel is al dan nie, en daar is tot die gevolgtrekking gekom dat daar wel 'n definitiewe waarde aan geheg kan word. Inligting kan dus gesien word as 'n produk wat bemark en verkoop kan word.

'n Produk is meestal tasbaar. Die term "produk" is sedert 1969 uitgebrei om ook ontasbare produkte soos dienste in te sluit. Dienste word gebruik en nie besit nie, maar word wel ondersteun deur tasbare produkte (Van Dalsen, 1989: 174). Beide dienste en produkte is dus bemerkbaar.

5.2.3.1 Doel van bemarking

Die doel van bemarking is primêr om die publiek oor 'n onderneming se produkte in te lig. Sommige ondernemings kan waardelose produkte bemark - volgens Dragon wat deur Van Dalsen (1986: 51) aangehaal word, is die produk wat deur inligtingsdienste aangebied word, onder die waardevolste in die wêreld en hoef daar nie gehuiwer te word om dit te bemark nie. Ander doelstellings van bemarking wat deur Van Dalsen genoem word, is:

- *"om die onderneming te help om 'n wins te toon of koste-effektief te wees"*. Wat inligtingsdienste betref, sal veral die laasgenoemde aspek van toepassing wees, aangesien veral akademiese instellings nie meer op staatsubsidie kan staatmaak nie, en hul dienste sal bemark om koste-effektief te wees en nie soseer om wins te toon nie.
- *"om daardie produkte of dienste te lewer wat in spesifieke behoeftes sal voorsien"*. Vir 'n inligtingsdiens van 'n akademiese instelling wat 'n diens aan die handel en nywerheid wil lewer, is bemarking van sy dienste belangrik, nie slegs om beskikbare dienste te adverteer nie, maar ook om langs hierdie weg waardevolle inligting in te win oor wat die spesifieke behoeftes van die gemeenskap behels.

Die doel van bemarking is ook, volgens Gallimore (1988: 240) :

- om 'n toename te bewerkstellig in die aantal gebruikers wat die inligtingsdiens besoek en self inligting opspoor; en
- om te konsentreer op spesifieke potensiële gebruikers (individue en ondernemings) wat baie min of glad nie van die inligtingsdiens se dienste gebruik maak nie.

5.2.3.2 Redes vir bemarking van inligtingsdienste

Daar bestaan 'n aantal redes waarom dit vir 'n inligtingsdiens nodig is om 'n bemarkingstrategie te implementeer (Gallimore, 1988: 236) :

1. Die mark is gedurig aan die verander. Daar is veranderinge wat in die ligging van ondernemings en personeel plaasvind, en in studentegetalle en die bevolking oor die algemeen. Baie gebruikers van inligtingsdienste is slegs geleentheidsgebruikers.
2. Die potensiële mark vir bedryfsinligting is baie groot en word net gedeeltelik benut deur inligtingsdienste in die openbare sektor.
3. Daar bestaan 'n behoefte om bestaande en potensiële gebruikers aangaande die totaliteit van beskikbare inligting in te lig. Heelwat nuwe inligtingsbronne word ook daaglik beskikbaar gestel. Bedryfsinligting se groei is ook waarskynlik vinniger as inligting in enige ander sektor.
4. Mededinging in die mark is groot. Potensiële gebruikers mag inligtingsdienste oor die hoof sien.

Terblanche (1989: 180) noem ander redes waarom inligtingsdienste by 'n tipiese bemarkingsituasie betrokke is, naamlik:

1. Toegang tot inligting, en inligting self, is 'n waardevolle en nuttige produk om aan te bied.
2. Daar is 'n mark vir inligting.
3. Deelname aan die mark is vrywillig.
4. Die mark is mededingend.
5. Die bevordering van die gebruik van die dienste is essensieel.
6. Daar is 'n makro-ekonomiese omgewing waarbinne inligtingsdienste funksioneer.

Nicholson (1992: 10) noem ook prestige en publisiteit wat as beloning verkry word vir 'n goed ontwerpte bemarkingsaksie. 'n Suksesvolle inligtingsdiens kan die prestige en publisiteit tot voordeel van die akademiese instelling waaraan hy behoort, aanwend. Die korporatiewe beeld word uitgebou, en hulpbronne en studente word op hierdie wyse na die instelling gelok. Die beloning vir uitstekende diens aan die gemeenskap beteken op die ou einde ondersteuning aan die instelling se primêre doel, naamlik akademiese uitmuntendheid.

5.2.3.3 Beplanning van 'n bemarkingstrategie

Volgens Du Toit (1992: 154) bestaan strategiese bemarkingsbeplanning uit vier opeenvolgende stappe, naamlik:

- *"analise van die bemarkingsomgewing, asook hulpbronne van die onderneming;*
- *missieformulering en doelwitvasstelling;*
- *strategieformulering; en*
- *organisasiestruktuurvaslegging en organisasiestelsel-ontwerp".*

Nadat die bemarkingsomgewing geanaliseer en doelwitte vasgestel is, moet die strategie wat gevolg gaan word, geformuleer en vasgelê word. Hierdie tegniek staan bekend as die bemarkingsresep.

5.2.4 DIE BEMARKINGSRESEP

Die bemarkingsresep ("*marketing mix*") is 'n bemarkingstegniek wat deel vorm van die bemarkingstrategie en wat uit verskillende kontroleerbare veranderlikes bestaan.

Die tradisionele bemarkingsresep bestaan uit vier elemente, die sogenaamde vier P's, naamlik produk, prys, plek en promosie. Vir die doel van bemarking van dienste word drie elemente bygevoeg, naamlik personeel, prosesse en sigbaarheid van die diens.

Aangesien daar in die literatuur heelwat inligting verkry kan word aangaande die bemarkingsresep, gaan daar vir die doel van hierdie studie kortliks gekyk word na die elemente produk, prys, plek, personeel, prosesse en sigbaarheid van die diens, en meer breedvoerig na promosie- of bemarkingskommunikasie.

Produk

"In die konteks van die biblioteek- en inligtingsdiens word die produk beskou as die lewering van alle vorms van biblioteekrekords en alle moontlike dienste wat aangebied word" (Terblanche, 1989: 181).

Prys

Die kwessie van beprysing van inligting is breedvoering in hoofstuk 3 (afdeling 3.3) bespreek, maar ter opsomming kan gesê word dat die prys die ruilwaarde van 'n diens of produk is, en die waarde daarvan word bepaal deur die bruikbaarheid wat dit vir die gebruiker inhou (Terblanche, 1989: 181).

Plek

Die plek en verspreiding van die produk moet op so 'n wyse beskikbaar gestel word dat dit die gebruiker sal pas en moet langs geskikte kanale na die mark geneem word om groter gebruikerstevredenheid te verseker (Van Dalsen, 1989: 176).

Promosie of bemarkingskommunikasie

Die promosie van dienste aan eksterne gebruikers van 'n akademiese instelling mag skrikwekkend klink vir inligtingspesialiste wat gewoon daaraan is om 'n redelik roetine-tipe diens aan sy studente en dosente te lewer. 'n Bemarkingsaksie kan egter eers begin nadat die inligtings-

behoefte van die sakeman en nyweraar vasgestel is, en die enigste manier waarop dit kan plaasvind, is deur middel van marknavorsing. Die suksesvolle bemerking van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid vereis die aktiewe bevordering, handel dryf en verkoop van die diens. Persoonlike kontak is van die uiterste belang in die bemerking van professionele dienste (Seah, 1989: 30).

Die promosie van inligtingsdienste het baie met kommunikasie te doen, soos die newetitel hierbo aandui. 'n Paar maniere waarop met die gemeenskap gekommunikeer kan word, is volgens Webber (1990: 228), die volgende:

- * Die investering van geld in pamflette, blaadjies en nuusbriewe wat 'n positiewe beeld van die diens uitdra, ook die opdatering van poslyste en om nuwe ontwikkelinge onder gebruikers (en potensiële gebruikers) se aandag te bring.
- * Die uitbou van bestaande skakeling met die sakewêreld (bv. sakelui wat in die akademiese instelling se raad dien, en studente wat 'n skakel is tussen die akademie en die werkplek).
- * Die gebruikmaking van gratis publisiteit, naamlik die inligtingsdiens self (binne en buite), plaaslike koerante en die plaaslike handelskamers.
- * Inligtingspakkette of reklamebrosjures wat die spektrum van beskikbare dienste aan die publiek sal bekendstel.

Venett (1981: 45-46) stem nie met die bogenoemde voorstelle van Webber saam nie. Daar is met die PENNTAP- program (Pennsylvania Technical Assistance Program) bevind dat met soortgelyke bemerkingstegnieke soos hierbo genoem, baie swak resultate verkry is. Reaksie wat op grond hiervan verkry is, was minder as 5%. Daar was egter twee vorms van reklame wat meer effektief was, naamlik:

1. Mondelinge oordrag binne 'n onderneming (in hierdie geval ingenieursfirmas) wat die uitbreiding van die inligtingsdiens tot gevolg gehad het.

2. Persoonlike kontak met potensiële gebruikers (wat ooreenstem met Seah se stelling van vroeër), wat tydrowend was maar die beste resultate gelever het.

Daar moet in gedagte gehou word dat hierdie stelling in 1981 gemaak is. Bemarkingstegnieke het sedertdien waarskynlik heelwat verander en verbeter, en die publiek se gesindheid teenoor inligtingsdienste en die bemarking daarvan kan ook 'n rol speel om 'n positiewer beeld te bewerkstellig.

Ander tegnieke wat aangewend word om inligtingsdienste te bemark, is onder andere seminare, ontbyt vir uitvoerende bestuurders van ondernemings en die publikasie van bibliografieë (Grant & Ungarelli, 1987: 253).

Oдини (1993: 37) noem ook die uitstuur van lyste aan gebruikers waarin nuwe toevoegings in die voorraad aangedui word, asook ekserp-bulletins wat nie net 'n lys van outeurs en titels van nuwe tydskrifartikels bevat nie, maar ook 'n opsomming van die inhoud van die artikels. Hierdie praktyk sluit aan by die bespreking van aktualiteitsdienste wat onder afdeling 6.1.6.3 bespreek is.

Ander promosietegnieke wat genoem word, is toesprake wat deur die personeel van die inligtingsdiens aan verskeie groepe gelever kan word, insluitend aan handelskamers en bestuurders van klein sake-ondernemings. Geselekteerde artikels kan vir publikasie in vaktydskrifte van 'n paar professionele verenigings geskryf word, en hulp kan deur middel van seminare aan entrepreneurs verleen word wat nuwe ondernemings wil begin (Richards & Widdicombe, 1985: 62).

Om saam te vat in die woorde van Terblanche (1989: 181), is "*bemarkingskommunikasie ... die bewusmakings-, herinnerings- en oorredingsproses waarmee daar met die gebruikers geskakel word*".

Personeel

Personeel en diensorganisasies is onskeibaar, aangesien personeel 'n kardinale rol vervul in die verskaffing van dienste. Die verhouding tussen die personeel en die gebruiker raak dienslewering en bemarkingsbestuur

het dus belang by die keuring, opleiding, motivering en beheer van die personeel (Van Dalsen, 1989: 177).

Prosesse

Inligtingsdienste behoort toe te sien "*dat sy personeel se prestasie van dienslewering kan kompeteer met markte daarbuite...die selektering van teikenmarkte en die bemarkingsresep [is] geïntegreerde prosesse wat nie onafhanklik van mekaar kan geskied nie*" (Terblanche, 1989: 182).

Prosesse sluit, onder andere, beleid en prosedures, administratiewe prosedures en vloei van inligting en diens in (Van Dalsen, 1989: 177).

Sigbaarheid van die diens

Die produk van inligtingsdienste is ontasbaar, en daarom speel die fisiese omgewing en fasiliteite waarbinne die dienste aangebied word, 'n belangrike rol. Beide moet aantreklik vir die gebruiker wees, en ook die beeld van die instelling positief na buite uitbou.

5.2.5 'N BEMARKINGSMODEL

Bemarking is nie eenvoudig 'n manier waarop dienste onder potensiële gebruikers se aandag gebring word nie, maar behoort deel van die bestuursproses te wees. Soos reeds gesê, moet daar 'n bemarkingstrategie wees, en die volgende model (volgens Gallimore, 1988: 237) is 'n goeie basis waarop strategie gebaseer kan word. Dit kan aangepas word vir 'n nuwe diens of die herstrukturering van 'n bestaande diens.

1. Ontleding van die missie - dit beteken analise van die oogmerke en doelwitte. Vrae wat hier gestel kan word is watter tipe onderneming word bedryf, wie is die kliënte, wat is die behoeftes wat bevredig moet word, op watter segmente wil gefokus word, en wie is die belangrikste mededingers?
2. Ontleding van die mark - dit beteken die afbakening van die mark en die bepaling van gebruikersbehoefte (ook potensiële gebruikers). Die afbakening van die mark sluit die bepaling van

die primêre mark in wat geografies bepaal kan word, asook marksegmentering, wat sal bepaal of daar aan klein of groot ondernemings se behoeftes voldoen kan word. Dit sluit ook 'n bepaling van die ondernemings se verskillende aktiwiteite in.

Die bepaling van gebruikersbehoefte behels belangrike navorsing ten opsigte van nie-gebruikers van inligtingsdienste, om sodoende behoeftes van potensiële gebruikers te bepaal. Dit sluit ook die bewusmaking van dienste in wat gelewer kan word, asook die beeld van die instelling wat na buite uitgedra moet word.

3. Ontleding van hulpbronne - dit beteken die voorsiening van hulpbronne en dienste om aan behoeftes te voldoen. Daar behoort geen beperking te wees wat betref die tipe inligting wat aan gebruikers verskaf word nie - die enigste voorbehoud wat inligting aan die handel en nywerheid betref, is dat dit reserwê moet wees. Die beantwoording van telefoonnavrae behoort ook 'n prioriteit te wees. Die beskikbaarheid van dienste (plasing en fasiliteite) is 'n ander belangrike aspek.
4. Promosie - hierdie aspek is reeds bespreek, maar samevattend kan gesê word dat dit onmoontlik is om alle beskikbare inligting onder almal wat dit moontlik mag benodig, se aandag te bring. Die doel van 'n bemarkingsstrategie sou dus wees om te hoop op maksimum terugvoer as beloning vir die poging wat aangewend is om dienste onder die publiek se aandag te bring.
5. Evaluering - mate waaraan die sukses van die onderneming gemeet kan word. Met die instelling van 'n nuwe diens, kan die toename in gebruik en navrae redelik gemeet word.
6. Terugvoer - aanpassing van die strategie nadat evaluering plaasgevind het. Die inligtingsdiens sowel as die bemarkingsstrategie kan aangepas word, nadat terugvoer vanaf gebruikers verkry is.

5.2.6 VOORDELE VAN BEMARKING

Die bemarking van inligtingsdienste kan gesien word as 'n kontroversiële saak. Tradisioneel word produkte, en nie dienste nie, bemark. Die bemarking van dienste maak dus nie normaalweg deel uit van die bestuursproses van inligtingsdienste nie. Gedurende die voorafgaande bespreking het dit egter geblyk dat dit wel vir inligtingsdienste wat 'n diens aan die handel en nywerheid wil lewer, tot voordeel sal strek indien 'n goed beplande bemarkingsaksie onderneem sou word.

'n Paar voordele van bemarking word kortliks genoem soos deur Van Dalsen (1986: 52-54) weergegee:

- inligtingsdienste kan deur middel van bemarking gebruikers-behoeftes akkuraat bepaal;
- bemarking kan inligtingsdienste help om meer koste-effektief te wees. Daar bestaan normaalweg nie 'n winsmotief nie, maar fondse kan op hierdie wyse bekom word;
- personeel van inligtingsdienste sal dienste so effektief moontlik lewer en meer begaan oor produktiwiteit wees, indien die besef daar is dat gebruikers vir dienste betaal;
- bemarking stimuleer aanvraag en laat uitdagings ontstaan, en dit verhoog uiteindelik werksbevrediging by personeel;
- 'n effektiewe bestuursinligtingstelsel kan as gevolg van bemarking in werking tree, waarin bemarkingsinligting ook opgeneem kan word;
- 'n groter verband sal tussen gebruikerstevredenheid, koste en dienslewering gevind kan word;
- bemarking kan aanleiding gee tot houdingsverandering by personeel;
- bemarking kan die beeld van die inligtingsdiens gunstig beïnvloed;

- bemarking kan inligtingsdienste help om 'n nuwe plek te vind binne die inligtingsindustrie.

Die suksesvolle bemarking van 'n inligtingsdiens kan egter nie 'n aanvang neem voordat ondersoek ingestel is na 'n ander belangrike aspek van dienslewering nie, naamlik die toereikendheid van bestaande personeel en toerusting.

5.3 TOEREIKENDHEID VAN DIENSTE EN FASILITEITE

"Inligtingsdienste in Suid-Afrika funksioneer vandag binne die raamwerk van veranderings wat deur die eksterne omgewing daargestel word. Die vermoë van 'n onderneming in 'n vryemarkstelsel om te groei en ontwikkel word grootliks bepaal deur die vermoë om by die veranderende eksterne omgewing aan te pas en voortdurend die verbruiker se behoeftes met produkte en/of dienste te bevredig" (Du Toit, 1992: 154).

Hierdie vermoë om die verbruiker se behoeftes te bevredig, hang baie nou saam met die toereikendheid van dienste en fasiliteite wat deur 'n inligtingsdiens verskaf kan word. Die inligtingsbehoefte van die sakeman is reeds breedvoerig beskryf, maar sonder die nodige personeel en toerusting kan geen inligtingsdiens effektief funksioneer nie.

5.3.1 PERSONEEL

Soos reeds genoem, vorm die personeel van enige diens 'n onafskeidbare deel van dienslewering, en is dus 'n uiters belangrike komponent daarvan.

Pilkington (1980: 10) stel dit dat 'n inligtingsdiens effektief sal wees, slegs indien die inligtingspesialiste wat daar werk by hul gebruikers betrokke raak. 'n Goeie diens kan gelewer word indien 'n vennootskap met gebruikers daargestel word om sodoende hul behoeftes te identifiseer, te verstaan en daarin te voorsien. Die personeel moet aktief wees, sodat gebruikers nie vergeet dat daar 'n diens bestaan nie en dalk elders na inligting soek nie. Inligtingwerkers behoort baie nou betrokke te wees by

hul gebruikers en seker te maak of hulle mededingend is, en of dit wel te danke is aan die inligting wat aan hulle verskaf is.

Dit kan aanvaar word dat personeel wat suksesvol is as inligtingspesialiste, ook op ander gebiede waar intelligensie, goeie oordeel en die vermoë om met bestuurders van ondernemings om te gaan 'n vereiste is, suksesvol behoort te wees. Inligtingverskaffing het direk met mense - die gebruikers van inligting - te doen, en vereis inligtingwerkers wat intelligent en innoverend is, en 'n belangstelling in mense toon (White, 1980: 10-11).

Persoonlike betrokkenheid van personeel van 'n inligtingsdiens by gebruikers in die handel en nywerheid is dus 'n belangrike komponent van dienslewering, en daar sal sekerlik 'n paar vereistes gestel kan word aan sodanige personeel. Daar bestaan waarskynlik ook probleme wat 'n uitvloeisel van persoonlike kontak is. Beide stellings sal vervolgens bespreek word.

5.3.1.1 Vereistes vir 'n inligtingspesialis

In die voorsiening van 'n uitstaande diens aan gebruikers van 'n inligtingsdiens, behoort die inligtingspesialis, behalwe dat hy hoogs gekwalifiseer moet wees en baie ondervindig moet hê, oor 'n spesifieke kombinasie van persoonlikheid, professionele vakkundigheid en veelsydigheid te beskik. Die inligtingspesialis moet mens-georiënteer wees, buigbaar ten opsigte van wisselende behoeftes, 'n sin vir verantwoordelikheid, asook 'n goeie sin vir humor hê (Seah, 1989: 29).

Volgens Eklund (1990: 80) behoort die inligtingspesialis aan die volgende eise te voldoen:

- professionele bekwaamheid, wat 'n uitgebreide kennis van beskikbare inligting en inligtingsbronne behels;
- goeie persoonlike eienskappe, wat die gewilligheid om te dien en sy/haar samewerking te gee, sowel as die vermoë om verskillende situasies teen mekaar op te weeg, insluit. Om suksesvol te wees, moet intrepreneurskap ook 'n deel vorm van hierdie eienskappe.

- daar moet maklik met hierdie persoon in aanraking gekom kan word.
- 'n uitstekende persoonlike diens moet gelewer word, wat samewerking, buigsaamheid en betroubaarheid insluit.
- vertroulikheid in die hantering van navrae, indien die gebruiker dit sou verkies.

Wat die persoonlikheid van die inligtingspesialis betref, voel Rawles en Wessells (1986: 13) dat hierdie persoon die vermoë moet besit om gebruikers op hul gemak te stel; om hulle aan die praat te kry deur toepaslike vrae te stel; om met begrip te luister; om probleme op 'n onpersoonlike wyse te bespreek om verleentheid te vermy; om die vaardigheid om probleme op te los aan die gebruiker oor te dra; en om die vermoë te besit om 'n verskil in opinies by te lê deur op die doelwitte te bly fokus. Die resultaat van 'n konsultasie tussen die inligtingwerker en die gebruiker moet uiteindelik tot die oplossing van 'n probleem lei.

Die inligtingwerker moet ook 'n deeglike kennis hê rakende die inligtingsbehoefte van die gebruiker ten opsigte van sy taakverrigting. Volgens Blom (1987: 155) behels dit onder meer die volgende:

- * *"'n Deeglike kennis van die probleemgebiede en doelwitte van die werkgewende onderneming en 'n begrip van die spesifieke take waarvoor inligtinginsette benodig word;*
- * *die vermoë om die toepaslikheid van die inligting in terme van die betrokke probleem, besluit, beplanning, of handeling te evalueer;*
- * *die vermoë om die inligting wat opgespoor is só te redigeer en te verwerk dat dit direk vir taakverrigting aangewend kan word".*

Dit impliseer dat die inligtingspesialis kennis moet dra van die spesifieke inligtingsbehoefte van die gebruiker, en veral die doel waarvoor die inligting benodig word.

Forsey en Lamble (1985: 130) voel dat inligtingwerkers van akademiese instellings nie oor al die bogenoemde eienskappe of vaardighede kan beskik nie. Die rede hiervoor is dat hulle aandag moet skenk aan hulle

primêre gebruikers, en nie soveel tyd en energie aan buitegebruikers kan afstaan nie.

Hierdie probleem kan waarskynlik opgelos word deur addisionele personeel spesifiek vir buitegebruikers aan te stel, wat 'n ekonomiese las op die instelling se begroting sal plaas. Beprysing van inligting, waar inligting self, asook uitgawes verbonde aan inligtingwerkers bereken word, kan koste-effektiwiteit bewerkstellig, en die probleem kan dalk langs hierdie weg opgelos word.

Die kwessie van bedryfsintelligensie - inligting wat vir 'n sake-onderneming ingesamel word - is in hoofstuk 3 (afdeling 3.1.3) bespreek. Omdat die basiese eienskappe van 'n intelligensiewerker ook op 'n inligtingwerker van toepassing gemaak kan word, word hierdie aspek kortliks bespreek.

Volgens Hamrefors (1989: 223) bestaan daar sekere basiese kriteria waarvolgens intelligensiewerkers gekies behoort te word, naamlik:

- Hulle behoort bevoeg te wees vir die take wat hulle opgelê word. Die vrae wat aan hulle gestel word, vereis normaalweg 'n hoë kundigheidsgraad. Die intelligensiewerker behoort dus bevoeg te wees om die vrae te verstaan en ook om die inligting wat uit die verskillende inligtingsbronne verkry is, korrek te interpreteer.
- Die intelligensiewerker behoort goeie plaaslike kontakte te hê. Hulle moet op hoogte wees van die omgewing waarin die inligtingsnavorsing gedoen word.
- Dit is belangrik dat die intelligensiewerker wetlike en etiese metodes gebruik om inligting in te samel. Die huur van 'n nywerheidspioen is gevaarlik en nie effektief vir 'n diens wat intelligensie verskaf nie.

Personeel moet 'n sake-agtergrond hê, wat gekombineer word met 'n kennis van inligtingstelsels en 'n aanvoeling om die regte inligting uit die omgewing te monitor. Inligtingwerkers moet baie inisiatief hê en voortdurend pro-aktief optree. Die inligtingwerker moet kreatiwiteit en kennis van spesiale tegnieke hê (byvoorbeeld vooruitskattingstegnieke).

"Dit is noodsaaklik dat inligting geïnterpreteer, geëvalueer en herverpak word voordat dit vir bestuur van waarde kan wees" (Du Toit, 1990: 280).

Probleme

Volgens Pistorius (1989: 168-169) bestaan daar 'n aantal probleme ten opsigte van inligtingverskaffing aan sakemanne, waarvan sommige direk te doen het met die personeel wat die diens voorsien. 'n Paar probleme word kortliks uitgelig:

- * Afwysende houding van inligtingwerkers - sommige inligtingwerkers het 'n negatiewe of passiewe ingesteldheid, en navrae word so aktief ontmoedig. Sommige gebruikers het ook bedenkinge oor 'n gebrek aan kennis by personeel, asook 'n atmosfeer wat nie verwelkomend is nie.
- * Gebrek aan persoonlike kontak en hulp. Persoonlike kontak, veral in ontwikkelende lande, word as baie belangrik beskou, en persoonlike besoeke aan kliënte in 'n nywerheidsmilieu kan van kardinale belang wees in die sukses van 'n inligtingsdiens.
- * Gebrek aan begrip vir behoeftes - skakeling met 'n gebruiker of potensiële gebruiker sou bydra tot 'n beter begrip van sy behoeftes. Gebruikersbehoefte word nie altyd goed gedefinieer nie en begrip van behoeftes is noodsaaklik om in behoeftes te voorsien.

5.3.1.2 Vakspesialiste

Indien die inligtingsdiens van 'n akademiese instelling inligting aan die handel en nywerheid wil verskaf, sal daar waarskynlik aanpassings gemaak moet word wat die personeel betref. Soos hierbo aangedui, kan dit problematies wees, aangesien die bestaande personeel waarskynlik nie opgewasse vir die taak is nie, enersyds as gevolg van werkdruk ten opsigte van eie studente en dosente, en andersyds as gevolg van die afwesigheid van spesialisasie in sekere vakrigtings.

Die laasgenoemde aspek is 'n belangrike komponent by dienslewering aan die handel en nywerheid, en word deur 'n hele aantal skrywers beklemtoon.

Retief (1967: 99) noem dat inligtingsdienste aan tegnoloë 'n baie spesifieke diens is en dat dit veral hier is waar die dienste van die vakspesialis 'n vereiste is. Dit is nutteloos om vir die tegnoloog 'n literatuurlys te stuur as sy apparaat of prosesse onklaar is en groot geldelike verlies vir sy onderneming 'n gevolg hiervan kan wees. Die inligtingspesialis moet dus 'n deeglike vakkennis hê en moet kan oordeel of die inligting van toepassing en van belang vir die navorser, sakeman of tegnoloog is.

Volgens Le Roux (1990: 9) het studies aangetoon dat ingenieurs swak gebruikers van gepubliseerde inligting is. Die rede hiervoor is dat soektogte deur ongekwalifiseerdes gedoen is en dat die rekenaar nie kan aantoon watter toepaslike inligting nie gevind is nie. Inligting aan die vervaardigingsbedryf behoort deur gekwalifiseerdes gedoen te word wat in staat is om die inligting te evalueer.

Die enigste manier waarop inligting geëvalueer kan word, is deur inligtingspesialiste aan te stel wat ook oor vakkundige kwalifikasies beskik. Venett (1981: 47) noem as voorbeeld vakkundiges wat gespesialiseer het in petroleumingenieurswese, elektriese ingenieurswese, energie en omgewingsake, chemiese ingenieurswese en myningeniieurswese. Al hierdie vakkundiges was voorheen aan die nywerheid verbonde voordat hulle as inligtingspesialiste aan 'n akademiese instelling (in hierdie geval PENNTAP, Pennsylvania, VSA) aangewend is.

Retief (1967: 100) sluit hierby aan deur daarop te wys dat Yskor se inligtingspaneel voorsiening maak vir ingenieurs, metallurge en chemici, en dat hulle verkieslik mense moet wees wat hulle reeds in die praktyk as suksesvol bewys het.

Om 'n oplossing vir hierdie probleem te probeer vind, stel Pittendrigh (1983: 8) voor dat inligtingspesialiste, veral dié verbonde aan 'n teknikon met sterk bande met die handel en nywerheid, oor 'n tweeledige kwalifikasie moet beskik, te wete 'n kwalifikasie in biblioteek- en

inligtingkunde en 'n Nasionale Diploma of graad in 'n spesifieke vakrigting.

Spesialisasie op sekere vakgebiede word dus noodsaaklik, aangesien geen inligtingsdiens 'n spesialiteitsdiens op alle vakgebiede kan lewer nie. In die geval van 'n teknikon sal hy hom byvoorbeeld laat lei deur die akademiese programme wat aan dié instelling aangebied word.

5.3.2 TOERUSTING

Wanneer daar van die toerusting of fasiliteite van 'n inligtingsdiens gepraat word, word daar hoofsaaklik aan inligtingsbronne gedink, wat onder andere boeke, tydskrifte en elektroniese databasisse insluit. Sonder die nodige inligtingsbronne sou dit nie moontlik wees om 'n inligtingsdiens aan die gemeenskap te lewer nie. Ander aspekte soos toeganklikheid en uitleg van die gebou (binne en buite), fotostaatsdienste en veral hantering van telefoonnavrae speel 'n belangrike rol in dienslewering.

Wat 'n akademiese inligtingsdiens se eie voorraad betref, kan aanvaar word dat dit ontwerp en uitgebou is om die behoeftes van studente en dosente te bevredig. Dit sal uiteraard nie voldoende wees om aan die behoeftes van die handel en nywerheid te voldoen nie, veral indien dit 'n jong, ontwikkelende diens is.

Hier sal spesialisering op sekere vakgebiede weereens noodsaaklik wees, soos Seah (1989: 31) dit stel: "*A good stock in specific areas is essential and an area of specialisation in some particular subject area that a library has would help immeasurably in promoting their services to specific clients*".

Volgens Pistorius (1989: 169) speel 'n swak versameling 'n betekenisvolle rol in die sukses al dan nie van 'n inligtingsdiens. Uit 'n ondersoek wat in 1984 gedoen is aangaande dienste vir sakelui, is bevind dat slegs ses deelnemers (biblioteke of inligtingsdienste) soveel as 50% van die 161 standaardnaslaanwerke waarvoor gekontroleer is, besit.

Met die ontwikkeling van nuwe tegnologieë, is groot eie versamelings (of sekere areas daarvan) egter nie meer uiters noodsaaklik nie. Tydskrifte kan hier as voorbeeld dien: die onderhoud en instandhouding van tydskrifte vereis geweldig baie aandag, nie net sover dit die berging daarvan betref nie, maar ook die ontsluiting en disseminasie van inligting wat daarin vervat is. In plaas daarvan dat op enige toepaslike tydskrif ingeteken word, is dit nou moontlik om deur middel van intekening op 'n diens soos dié wat deur "Swetscan" in Holland, en "Sabinet" hier ter plaatse aangebied word, tydskrifartikels te bekom. Daar word dus slegs vir die diens, asook die artikel self betaal, en die probleem van tydskrifte wat ongebruik op die rak lê, word uitgeskakel.

Gerekenariseerde databasisse vorm vandag 'n onlosmaakbare deel van inligtingverskaffing. Inligting word op interne databasisse gestoor en word deur eksterne databasisse, sowel as interne inligting, aangevul (Pilkington, 1980: 14).

'n Alternatiewe en uitstekende inligtingshulpbron is kompakte leeskywe (of alleengeheueskywe), waarvan "Bookfind" (op CD-ROM) 'n goeie voorbeeld is. "Bookfind" bevat ongeveer 1.5 miljoen titels wat verteenwoordigend van publikasies van oor die hele wêreld is. Publikasies en uitgewers kan op hierdie wyse geïdentifiseer word.

5.4 GEVOLGTREKKING

In hierdie hoofstuk is die redes vir die daarstel van 'n inligtingsdiens, die kriteria, doelwitte en voordele van 'n inligtingsdiens, asook die bemerking van 'n inligtingsdiens in oënskou geneem. Die toereikendheid van dienste en fasiliteite is ook bespreek.

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat dit noodsaaklik vir 'n entrepreneur op die gebied van inligtingverskaffing is om duidelike doelwitte vir die ontwerp van 'n inligtingsdiens te stel. Daar is ook sekere kriteria waaraan 'n inligtingsdiens behoort te voldoen, voordat 'n effektiewe diens aan die gemeenskap gelewer kan word. Die bemerking van so 'n diens is ook belangrik, behoort as deel van die bestuursproses aangewend te word en sal tot voordeel van entrepreneurs, bestaande

dienste, sowel as gebruikers van die diens strek. Wat dienste en fasiliteite betref, behoort die diensverskaffer toereikend te wees in hierdie opsig, aangesien geen inligtingsdiens sonder personeel en toerusting effektief kan funksioneer nie.

In die volgende hoofstuk sal daar gepoog word om die teoretiese bespreking van inligtingsbehoefte en behoeftegerigte inligtingsdienste, op sakelui in Bloemfontein van toepassing te maak. Die metodologie van die empiriese studie wat onderneem is, en die gegewens wat ingewin is van vraelyste wat aan 'n aantal verteenwoordigende ondernemings van die handel en nywerheid in Bloemfontein gestuur is, sal ontleed en bespreek word.

HOOFSTUK 6

METODOLOGIE EN ANALISE VAN DIE EMPIRIESE STUDIE

6.1 INLEIDING

In die voorafgaande hoofstukke is 'n literatuurondersoek gedoen waarvan die uitvloeisel 'n teoretiese bespreking was. Aspekte wat bespreek is, is inligting as 'n bestuurshulpmiddel, die inligtingsbehoefte van sakelui in die handel en nywerheid, behoeftegerigte inligtingsdienste, en die rol wat teknikons as verskaffers van inligting kan speel.

Onkunde oor die verskaffing van inligtingsdienste deur teknikons aan die handel en nywerheid in Bloemfontein bestaan egter, aangesien geen empiriese werk nog oor hierdie groep se inligtingsbehoefte uitgevoer is nie. In die lig hiervan is besluit om 'n omvattende vraelys (kyk bylae A) aan sakelui in die handel en nywerheid in Bloemfontein te stuur.

Die doel van hierdie hoofstuk is eerstens om die metodologie van die empiriese studie en die ontwikkeling van die vraelys wat as meetmiddel gebruik is, uiteen te sit.

Tweedens sal daar gepoog word om 'n analise en interpretasie van die data wat deur middel van die vraelys ingesamel is, weer te gee.

6.2 METODOLOGIE VAN DIE EMPIRIESE STUDIE

6.2.1 DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van die ondersoek is reeds in Hoofstuk 1 (afdeling 1.3) uiteengesit, maar kan kortliks soos volg saamgevat word:

Daar is gepoog om:

- * deur middel van vraelyste aan ondernemings in Bloemfontein vas te stel wat die inligtingsbehoefte van bestuurders in verskillende sektore van die handel en nywerheid is, met ander woorde die tipes inligting wat benodig word om die bestuurstaak te vergemaklik.
- * indien sakemanne wel 'n behoefte aan inligting ondervind, vas te stel waar hulle hul inligting vandaan kry, dit wil sê deur middel van formele en informele inligtingsbronne en/of kommunikasiemiddele;
- * te bepaal of die Technikon Vrystaat daartoe in staat sal wees om 'n behoeftegerigte inligtingsdiens aan sakelui in Bloemfontein te lewer met inagneming van die inligtingsbehoefte van werklike en potensiële gebruikers, asook die toereikendheid van bestaande toerusting en personeel aan die genoemde technikon.

6.2.2 METODE VAN ONDERSOEK

6.2.2.1 Bepaling van die data-insamelingsmetode

a) Die individuele onderhoud

Aanvanklik is beplan dat individuele onderhoude met bestuurders van ondernemings gevoer sou word, aangesien die teikengroep in Bloemfontein nie so groot is nie en redelik gesentreer is. Daar is egter mettertyd tot die gevolgtrekking gekom dat onderhoudvoering te veel tyd in beslag sal neem. 'n Onderhoudvoerder kan slegs 'n beperkte aantal onderhoude per dag hanteer, en die kwaliteit werk kan daaronder ly.

'n Ander probleem wat aan die lig gekom het, is die feit dat onderhoude met bestuurders van ondernemings gedoen word, wat impliseer dat dit binne werksure moet geskied. Dit het 'n probleem vir die onderhoudvoerder geskep. Die tyd van die jaar waarin die onderhoude gevoer sou word, naamlik Oktober, sou ook negatief kon inwerk op die respons, aangesien ondernemings 'n toename in aktiwiteite ondervind, soos bv. tenders wat voor 'n sekere datum aan die einde van die jaar

ingedien moet word, en bestuurders dus nie tyd kan afstaan vir persoonlike onderhoude nie.

'n Alternatiewe data-insamelingsmetode is oorweeg, naamlik die posopname, dit is die vraelys.

b) Die posopname

Volgens Dixon (1989: 18) het die vraelys as opnamemetode 'n aantal voordele, onder andere 'n relatiewe lae eenheidskoste, die bereikbaarheid van die teikengroep, die anonimiteit van die respondent, en die vinnige en maklike verwerking van inligting.

Daar is egter ook 'n aantal beperkinge by die vraelysmetode. 'n Hoë nie-reponskoers is een van die grootste besware teen die posvraelys, en 'n swak teruglewering wat sydigheid in die data kan inbou, moet in gedagte gehou word. Verder word die onpersoonlikheid van die vraelys, die negatiewiteit van die publiek teenoor vraelyste en die gebrek aan kontrole oor wie die vraelys invul, as nadele genoem (Dixon, 1989: 19-20).

Nieteenstaande die besware geopper, is daar besluit om vir die doel van hierdie studie die posopname as data-insamelingsmetode te gebruik.

c) Die telefoonopname

Soos reeds in punt b) genoem, het die vraelys 'n aantal beperkinge, en meer spesifiek die potensiele swak responskoers, wat dit mag noodsaak dat ander metodes aangewend word om die responskoers op te stoot. Een van hierdie metodes is die telefoonopname.

Soos van die naam afgelei kan word, word die onderhoud telefonies met die respondent gevoer. Voordele van hierdie metode is, volgens Dixon (1989: 26), dat die opname vinnig afgehandel kan word, dat die eenheidskoste relatief laag is, dat persoonlike kontak bewerkstellig word, dat die responskoers goed is en dat doeltreffende kontrole moontlik is.

Die telefoonopname moes ná die afhandeling van die posopname in hierdie studie ingespan word om 'n beter respons te verkry. Die genoemde voordele het ook hierdie taak vergemaklik, aangesien die teikengroep tot

Bloemfontein beperk is, en die opname vinnig en teen 'n lae koste afgehandel kon word.

6.2.2.2 Bepaling van die ondersoekgroep

Aangesien ondernemings wat binne die milieu van die handel en nywerheid in Bloemfontein val 'n redelike wye veld dek, kon die totale populasie nie as ondersoekgroep gebruik word nie.

Vir die verdeling van die ondersoekgroep binne die handel en nywerheid is riglyne van Unisa se Buro vir Marknavorsing ontvang. Die indelings wat vir hierdie studie van belang was, was die nywerheid (vervaardigingsondernemings), die handel (groot- en kleinhandelaars), en besigheidsdienste (professionele ondernemings).

- Uit die indeling **nywerheid** is vraelyste aan ingenieurs- en bourekenaarsfirmas gestuur.
- Uit die indeling **handel** is vraelyste onder andere aan eiendomsagentskappe, motorhandelaars, meubelwinkels, boekhandelaars, aptekers, algemene handelaars, bloemistes en finansiële instellings gestuur.
- Uit die indeling **besigheidsdienste** is vraelyste aan prokureurs, argitekte en rekenmeesters gestuur.

Name en adresse van ondernemings aan wie vraelyste gestuur is, is van die Afrikaanse Sakekamer in Bloemfontein verkry. Adreslyste is ook persoonlik by nywerheids-ondernemings en besigheidsdienste afgehaal, aangesien hierdie ondernemings se name nie op die Afrikaanse Sakekamer se lys voorkom nie, of slegs in 'n baie beperkte mate aangedui word. Voorbeelde van hierdie ondernemings is, onder andere, prokureurs-, ingenieurs- en argiteksfirmas. Die plaaslike telefoongids is ook gebruik om leemtes aan te vul. Hierdie lys te het as universum vir die vraelyste wat as meetinstrumente gebruik is, gedien.

Die teikengroep is afgebaken deurdat elke tweede onderneming op die beskikbare lys vir die steekproefopname uitgekies is. Hiermee is

gepoog om inligting in te win wat 'n redelik getroue weergawe van die teikengroep se behoeftes in sy geheel sou weerspieël.

'n Totaal van 170 vraelyste is uitgestuur met sperdatum 15 November 1994. 'n Geadresseerde koevert is ingesluit om die terugpos van die vraelys aan die ondersoeker te vergemaklik.

'n Respons van 35% (60 ondernemings) is aanvanklik ontvang. Ongeveer 22 ondernemings is daarna telefonies geskakel. Die keuse van ondernemings wat geskakel moes word, het lukraak geskied, aangesien die vraelyste anoniem was en dit dus onmoontlik was om te bepaal wie nie gereageer het nie. Sommige bestuurders het nie die vraelys ontvang nie, en sommige bestuurders het erken dat die vraelys in die snippermandjie beland het. Opvolgvraelyste is aan hierdie ondernemings gestuur, waarvan die repons nog steeds nie goed was nie. Daarna is telefoniese onderhoude met 23 bestuurders gevoer, wat uiteindelik 'n totale respons van 50.0% (85 ondernemings) gelewer het.

6.2.2.3 Ontwerp van die vraelys

'n Vraelys is 'n algemene metode van markopname doen, maar besit ook soos reeds genoem, heelwat nadele en is moeiliker om saam te stel as wat algemeen aanvaar word. Schnetler (1989: 40) haal Berdie en Anderson aan wat van mening is dat 'n swak ontwerpte vraelys heelwat nadele inhou, en dat die gebruik van vraelyste as sodanig nie soseer nadele inhou nie.

'n Literatuurstudie oor die ontwerp van vraelyste is gedoen, en kundiges op die gebied is geraadpleeg voordat daar met die opstel van die vraelys begin is.

In die ontwerp van die vraelys is, onder andere, gepoog om data in te samel ten opsigte van informele kommunikasiemetodes wat deur bestuurders aangewend word om inligting vir die uitvoering van hul bestuurstaak in te win.

Verder is sekere vrae gestel ten opsigte van die aanwending van formele inligtingskanale en -bronne om inligting in te samel, en wat die

inligtingsbehoefte van bestuurders in die handel en nywerheid behoort aan te dui. Houding is ook getoets met 'n aantal vrae oor die beprysing van inligting, en die geskatte waarde wat inligtingsdienste vir sakemanne behoort te hê. (Vraelys: Bylae A)

In die vraelys is die term 'biblioteek' gebruik omdat respondente waarskynlik meer vertrouwd met hierdie term is. Die term 'inligtingsdiens' is egter deurgaans in hierdie studie gebruik, behalwe in gevalle van direkte aanhalings, asook vir die openbare biblioteek.

6.2.2.3.1 Skaalmetodiek

Volgens Schnetler (1989: 60) wat De Vaus aanhaal, is 'n skaal 'n saamgestelde meting van 'n konsep, en inligting word afgelei van 'n aantal vrae of stellings. Daar bestaan heelwat verskillende skale, waarvan die bekendste die Likert-, Thurstone-, Guttman- en die Semantiese Differensiaal-skale is.

Vir die doel van hierdie studie is 'n skaal ontwerp wat 'n kombinasie van beide die Likert- en die Semantiese Differensiaalskale is, en daarom sal hierdie twee soorte skale kortliks bespreek word.

Likert-skaal

Die Likert-skaal is 'n algemene houdingskaal, waar persone moet aandui in watter mate hulle met 'n stelling saamstem of nie. Normaalweg word 'n vyfpunt skaal gebruik, maar drie- en sewepuntskale kan ook gebruik word (Van Dalsen, 1986; Schnetler, 1989).

'n Voorbeeld van die vyf responskategorieë van die Likert-skaal is:

stem beslis saam

stem saam

onseker

stem nie saam nie

stem beslis nie saam nie

Van Dalsen (1986: 192) noem dat die Likert-skaal 'n baie eenvoudige en buigsame metode is om items te kombineer, en dat dit meer betroubaar en minder tydrowend as sommige ander skale is.

Na 'n bespreking met kundiges oor hierdie onderwerp, het die ondersoeker besluit om deurgaans 'n vierpuntskaal te implementeer, en ander kategorieë as die bogenoemde te gebruik. Die rede vir die gebruik van 'n vierpuntskaal was dat respondente blykbaar geneig is om met 'n vyfpuntskaal die middelpunt te kies en dat daar op dié manier 'n opeenhoping in die middel ontstaan. 'n Voorbeeld van hierdie skaal wat in die studie gebruik is, is:

1	2	3	4
Glad nie belangrik			Baie belangrik

Tellings 2 en 3 lê tussen die positiewe en negatiewe items, wat 'n meer gematigde houding teenoor die vraag weerspieël.

Semantiese Differensiaalskaal

Volgens Van Dalsen (1986: 194) is hierdie skaal die belangrikste multi-dimensionele skaal. Die oorspronklike skaal het bestaan uit 'n sewepunt bi-polêre skaal, maar Schnetler [mondeling gedurende 'n seminar oorgedra] dui aan dat 'n vyfpuntskaal meer aanvaarbaar is. Die tipiese semantiese differensiaalskaal word in 'n horisontale formaat aangebied, en is 'n goeie hulpmiddel om 'n persoon se positiewe of negatiewe gevoelens teenoor 'n objek te bepaal of te meet. Hierdie skaal kan maklik deur navorsers aangepas word vir hul eie navorsingsprojekte.

Soos hierbo genoem, is die besluit deurgaans deurgevoer om 'n vierpuntskaal vir hierdie studie te gebruik (behalwe waar 'n `ja-' of `nee-' antwoord verlang is). 'n Voorbeeld van 'n vierpunt-semantiese differensiaalskaal sien soos volg daar uit:

Glad nie	1	2	3	4	Ten volle
Byna altyd	1	2	3	4	Byna nooit
Swak	1	2	3	4	Baie goed

Bogenoemde twee tipes skale is gebruik omdat nie slegs houding gemeet is nie, maar daar ook feitelike vrae ten opsigte van behoeftes en ervaring gestel is.

6.2.2.4 Indeling van die vraelys

Die doel van die vraelys was hoofsaaklik om data in te samel ten opsigte van vier belangrike aspekte rakende die inligtingsbehoefte van ondernemings in Bloemfontein. Daar is gepoog om die volgende data in te samel:

- Metodes en bronne wat aangewend word om inligting in te samel
Items 1, 2, 7, 8 en 9
- Die toereikendheid van die onderneming se eie inligtingstelsel of die afwesigheid daarvan
Items 3, 4, 5, 6
- Die houding van respondente ten opsigte van inligting en inligtingsdienste
Items 10, 14 en 17
- Die respondent se ervaring ten opsigte van inwinning van inligting
Items 11, 12, 13, 15 en 16

6.2.2.5 Dekkingsbrief

Die dekkingsbrief vorm 'n belangrike deel van die posvraelys, en kan as die inleidende gedeelte van die vraelys beskou word. Volgens Van Dalsen (1986: 207-208) behoort die volgende aspekte in die dekkingsbrief ingesluit te word:

- * *"die verduideliking van die doelwitte van die ondersoek;*
- * *beklemtone van die belangrikheid van die bydrae van die respondent;*
- * *versekering van die vertroulike hantering van inligting;*
- * *uitleg van die nut wat die navorsingsprojek moontlik vir die respondent kan hê, byvoorbeeld insae in navorsingsresultate;*
- * *waardering en dank vir die bydrae van die respondent;*
- * *ondertekening deur 'n persoon so hoog binne die hiërargiese struktuur as moontlik".*

(Dekkingsbrief: Bylae B)

6.2.2.6 Voltooiingsinstruksies

Voltooiingsinstruksies word normaalweg aan die begin van die vraelys geplaas, maar verdere instruksies kan ook by spesifieke vrae voorkom (vergelyk items 2 en 8).

6.2.2.7 Vooraftoetsing en verifiëring

Van Dalsen (1986: 211) haal 'n aantal skrywers aan wat die vooraftoetsing van vraelyste aanbeveel, aangesien dit feitlik altyd leemtes sal uitwys, nieëtaande die sorgvuldige saamstel daarvan. Tydens die saamstel van die vraelys vir hierdie studie, is die vraelys informeel getoets deur kundiges deuretyd te raadpleeg, en aanpassings en veranderings is

aangebring. Na voltooiing is die vraelyste formeel by 'n aantal ondernemings in Bloemfontein getoets, waarna 'n paar geringe veranderinge aangebring is. Die vraelyste is daarna deur die navorser uitgestuur.

6.2.2.8 Insameling van data

Daar is tydens die empiriese studie gepoog om so 'n hoë responskoers as moontlik te handhaaf. Aangesien die vraelys anoniem was, kon respondente wat nie gereageer het nie, nie geïdentifiseer word nie. Verskeie telefoonoproepe is egter na 'n verskeidenheid ondernemings gemaak, en sodoende kon vasgestel word wie nie die vraelys beantwoord en teruggestuur het nie. In sulke gevalle is 'n tweede vraelys aan geïdentifiseerde ondernemings gestuur. Aangesien die responskoers steeds laag was, is daar telefonies met 32 ondernemings geskakel, en uiteindelik met 23 bestuurders suksesvolle telefoononderhoude gevoer. Dit het 'n meer suksesvolle respons tot gevolg gehad.

6.2.2.9 Verwerking van die gegewens

Die voltooide vraelyste is gekontroleer ten einde te bepaal of al die vrae beantwoord is en of hulle korrek voltooi is. Nadat die redigering voltooi en die nodige regstellings gemaak is, is die rekenaaromatige verwerking deur die Buro vir Marknavorsing aan Unisa gedoen.

6.3 ANALISE VAN DATA

Die bespreking van hierdie deel van die hoofstuk is op die respons van die 85 deelnemende ondernemings van die vraelys gebaseer. Die vraelys is noukeurig opgestel, maar daar moet in gedagte gehou word dat moontlike foute in die data kon insluip. Redes hiervoor kan, onder andere, 'n gevolg wees van vrae wat nie korrek verstaan is nie, die moontlikheid dat die verkeerde persoon die vraelys voltooi het, of 'n teensinnigheid om die vrae te beantwoord en dit dus nie korrek beantwoord is nie.

Daar moet ook in gedagte gehou word dat 85 ondernemings (50%) nie die vraelys beantwoord het nie en dat dit by die bespreking en waardebeplanning van die bevindinge van hierdie opname in berekening gebring moet word.

Die term 'handel en nywerheid' word in hierdie afdeling gebruik, maar sluit die sektor 'besigheidsdienste' in.

6.3.1 VOLGORDE VAN BESPREKING

Die volgende indeling sal gevolg word by die bespreking van hierdie deel van die hoofstuk:

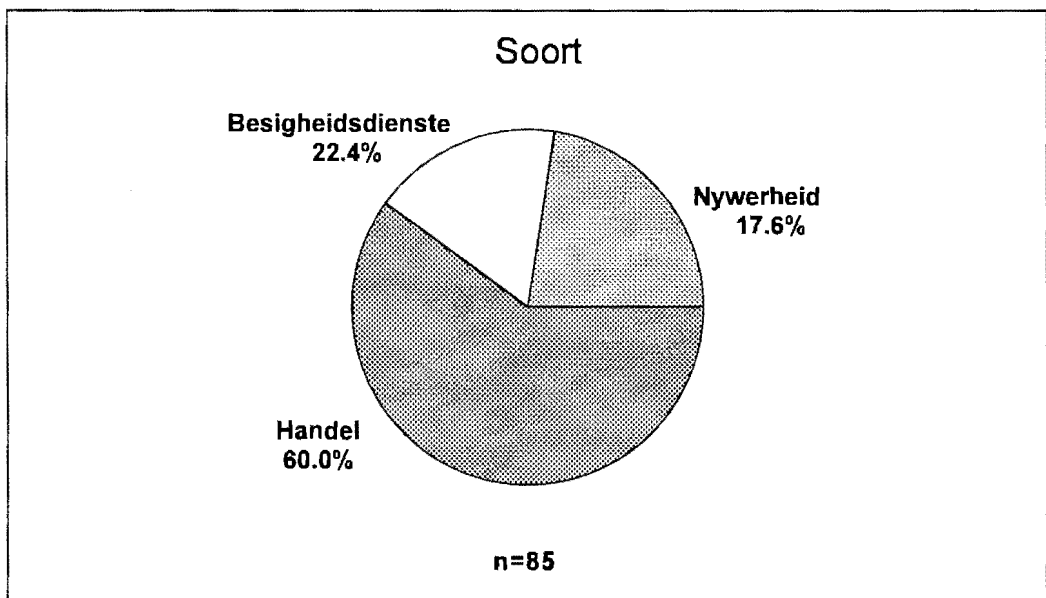
- profiel van respondente
- gebruikmaking van vakpublikasies;
- kommunikasiemetodes wat aangewend word om inligting in te samel;
- die onderneming se eie inligtingsdiens en effektiwiteit daarvan;
- frekwensie van gebruik van verskillende inligtingsdienste;
- frekwensie van gebruik van inligtingsbronne;
- houding ten opsigte van beprysing van inligting;
- beskikbaarheid van plaaslike inligting;
- houding ten opsigte van 'n plaaslike inligtingsdiens.

Tabelle, figure en statistiek sal, waar nodig, gebruik word om die bevindinge toe te lig.

6.3.2 Profiel van respondente

Soos reeds vroeër bespreek (6.2.2.2), is 170 vraelyste aan sakelui in Bloemfontein uitgestuur. Die probleme ten opsigte van 'n lae respons is ook uiteengesit. 'n Totaal van 85 vraelyste is terugontvang wat 'n responskoers van 50% verteenwoordig. Die persentasie verteenwoordiging uit die sektore handel, nywerheid en besigheidsdienste van wie vraelyste terugontvang is, word soos volg grafies in figuur 3 weergegee:

Figuur 3 Tipe/soort onderneming



Dit blyk dus uit voorafgaande figuur dat die handel die hoogste respons (60.0%) opgelewer het, met besigheidsdienste in die tweede plek (22.4%), en derdens die nywerheid (17.6%). Die handel is die grootste sektor aan wie vraelyste gestuur is, en 'n hoër responskoers is dus logies.

6.3.3 Gebruikmaking van vakpublikasies

In hierdie afdeling is daar gepoog om vas te stel in watter mate sakelui oor die algemeen van tegniese of vakpublikasies gebruik maak om hul

onderneming se aktiwiteite doeltreffend te bestuur (vergelyk item 1 van die vraelys).

Die resultate van hierdie ondersoek sien soos volg daar uit:

TABEL 1 Gebruikmaking van vakpublikasies

Maak van vakpublikasies gebruik:

	%
Handel	45.88
Nywerheid	17.65
Besigheidsdienste	21.18
	<hr/>
	84.71
	<hr/>

Maak nie van vakpublikasies gebruik nie:

	%
Handel	14.12
Nywerheid	0.00
Besigheidsdienste	1.18
	<hr/>
	15.29
	<hr/>
TOTAAL	100.00

Tabel 1 toon dat die handel in 'n redelike mate (45.88%) van vakpublikasies gebruik maak om die onderneming se aktiwiteite doeltreffend te bestuur. Besigheidsdienste en die nywerheid maak in 'n mindere mate van vakpublikasies gebruik. 'n Totaal van 84.71% van die respondente gebruik vakpublikasies gereeld. Dit behoort dus 'n aanduiding te wees dat die inligtingsdiens van die Technikon Vrystaat vakpublikasies moet versamel, indien 'n diens aan die handel en nywerheid gelewer wil word.

6.3.4 Kommunikasiemetodes wat aangewend word om inligting in te samel

In hierdie afdeling (vergelyk item 2 van die vraelys) sal die kommunikasiemetodes wat deur ondernemings aangewend word om inligting in te samel, bespreek word. Hierdie kommunikasiemetodes is grotendeels informeel van aard, in teenstelling met die gebruikmaking van vakpublikasies (item 1), wat meer formeel van aard is.

TABEL 2 Bespreking met kollegas

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Nie belangrik	0.00	13.33	21.05
Baie belangrik	100.00	86.67	78.95
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 3 Korrespondensie met kollegas

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Nie belangrik	37.25	42.86	57.89
Baie belangrik	62.75	57.14	42.11
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 4 Raadpleging van ondergeskiktes

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Nie belangrik	25.49	40.00	52.63
Baie belangrik	74.51	60.00	47.37
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 5 Raadpleging van toesighouer

Nie belangrik	8.00	15.38	17.65
Baie belangrik	92.00	84.62	82.35
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 6 Raadpleging van verskaffers

Nie belangrik	23.53	13.33	38.89
Baie belangrik	76.47	86.67	61.11
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 7 Raadpleging van kontakpersone buite die onderneming

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Nie belangrik	28.57	42.86	16.67
Baie belangrik	71.43	57.14	83.33
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 8 Vra die inligtingwerker

Nie belangrik	77.55	64.29	55.56
Baie belangrik	22.45	35.71	44.44
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 9 Telefoongesprekke

Nie belangrik	20.41	21.43	0.00
Baie belangrik	79.59	78.57	100.00
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 10 Vergaderings

Nie belangrik	28.57	28.57	22.22
Baie belangrik	71.43	71.43	77.78
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 11 Interne konferensies

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Nie belangrik	20.00	28.57	22.22
Baie belangrik	80.00	71.43	77.78
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 12 Nasionale konferensies

Nie belangrik	38.78	38.46	47.37
Baie belangrik	61.22	61.54	52.63
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 13 Internasionale konferensies

Nie belangrik	65.96	66.67	77.78
Baie belangrik	34.04	33.33	22.22
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

TABEL 14 Gerekenariseerde inligtingsdienste

Nie belangrik	32.61	38.46	27.78
Baie belangrik	67.39	61.54	72.22
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Uit die gegewens in Tabele 2 tot 14 is die volgende duidelik:

- bespreking met kollegas word as 'n baie belangrike kommunikasiemetode gesien. Vir 100% van die respondente in die handel is dit baie belangrik, terwyl die ander sektore se aanduiding ook sterk positief is. (Tabel 2)

Hierdie gegewens word deur Moon en Robinson (1993: 8) in hoofstuk 4 (kyk afdeling 4.1.2) gestaaf, waar hulle tot die slotsom gekom het dat daar 'n tendens onder bestuurders van klein en mediumgrootte ondernemings bestaan om eerder persoonlike kontak, in plaas van tradisionele gepubliseerde inligtingsbronne, te gebruik om inligting in te win. Hierdie tendens word toegeskryf aan 'n swak bewustheid van inligting. Mason (1982: 44-45) sluit hierby aan deur te sê dat bestuurders van klein ondernemings nie van inligting van buite gebruik maak nie, maar op persoonlike kontak binne die (klein) onderneming steun om beheer uit te oefen.

- korrespondensie met kollegas word nie so belangrik soos bespreking met kollegas gesien nie, maar word as redelik belangrik geag. (Tabel 3)

- raadpleging van ondergeskiktes word as minder belangrik geag teenoor raadpleging van 'n toesighouer of meerdere, wat oor die algemeen as baie belangrik gesien word. In die handel het 92% van die respondente aangedui dat raadpleging van 'n toesighouer baie belangrik is, en beide die nywerheid en besigheidsdienste het 'n belangrikheid van meer as 80% aangedui. (Tabelle 4 en 5)

- die raadpleging van verskaffers is in die nywerheid hoog aangeslaan (86.67%), en word oor die algemeen as 'n belangrike kommunikasiemetode beskou. (Tabel 6). Van Houten (1983: 59) (kyk afdeling 4.1.3.1) het ook bevind dat die nywerheid in Suid-Afrika baie van leweransiers van produksietoerusting gebruik maak.

- besigheidsdienste beskou die raadpleging van kontakpersone buite die onderneming as baie belangrik (83.33%), en die handel en die nywerheid in 'n mindere mate, alhoewel 71% ondernemings uit die handel ook hierdie kontak as belangrik beskou. (Tabel 7)

- die raadpleging van 'n inligtingwerker is oorwegend as nie belangrik aangedui. 'n Afleiding hieroor kan dalk gemaak word, en sal in afdeling 6.3.6 aangespreek word, waar die frekwensie van gebruik van verskillende inligtingsdienste bekyk sal word.
- telefoongesprekke word as 'n baie belangrike kommunikasiemetode beskou. Besigheidsdienste dui dit as 100% belangrik aan, en die handel en nywerheid se aanduiding van belangrikheid is in die 70%. (Tabel 9) Hierdie bevindinge staaf wat voorheen deur Gooskens (1990: 198 - kyk afdeling 4.1.5) gesê is, naamlik dat mondelinge inligtingsoektogte gebruik word om die omgewing by die oplossing van 'n probleem in te skakel, en dat telefoongesprekke 'n belangrike rol speel. Hy voer aan dat bestuurders meestal net een inligtingsoektogtegniek ken, naamlik die telefoon.
- dit blyk dat professionele vergaderings as kommunikasiemetode as redelik belangrik beskou word - al drie sektore se aanduiding hiervan was in die sewentig persent. Interne konferensies hierteenoor, word 'n rapsie belangriker geag deur die handel (80%). (Tabelle 10 en 11)
- wat nasionale en internasionale konferensies betref, word nasionale konferensies (59.26%) belangriker as internasionale konferensies (31.17%) beskou. Uit telefoononderhoude wat met sommige bestuurders gevoer is, het dit geblyk dat internasionale konferensies wel as belangrik beskou word, maar dat nasionale konferensies eenvoudig goedkoper en makliker bereikbaar as internasionale konferensies is, en daarom hoër aangeslaan word. (Tabelle 12 en 13)
- gerekenariseerde inligtingsdienste word oor die algemeen as baie belangrik beskou. 'n Gemiddeld van 67.53% respondente het dit as baie belangrik aangedui, teenoor 32.47% wat dit as nie belangrik aangedui het nie. (Tabel 14) Hierdie bevindinge stem nie heeltemal ooreen met die gegewens wat uit Tabel 27 verkry is nie, en sal onder afdeling 6.3.7 aangespreek word.

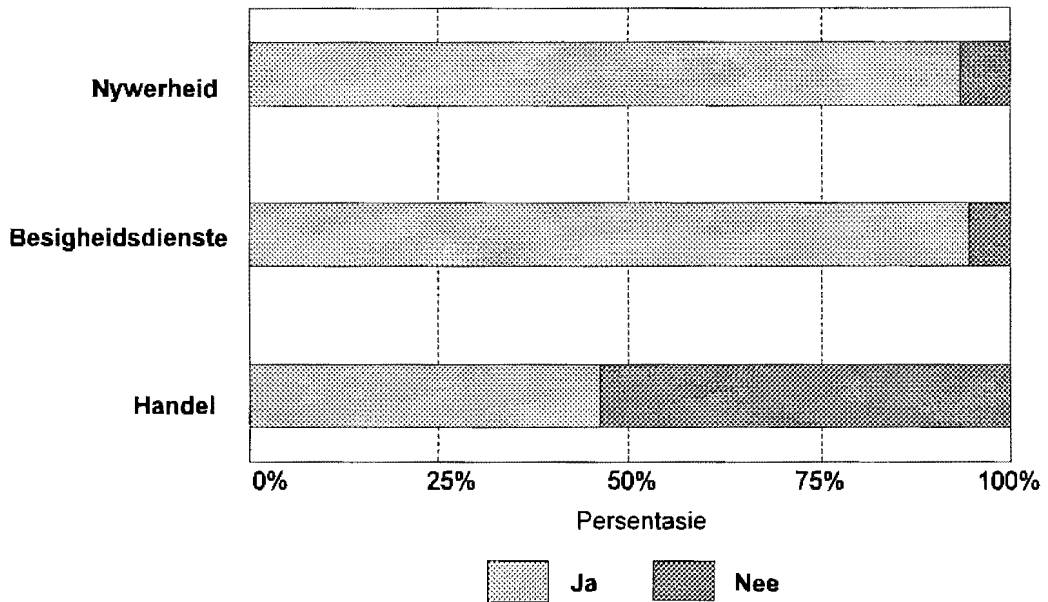
6.3.5 Die onderneming se eie inligtingsdiens en effektiwiteit daarvan

In hierdie afdeling word 'n uiteensetting gegee van die beskikbaarheid van 'n eie inligtingsdiens of naslaanversameling binne die onderneming, 'n persoonlike inligtingherwinningstelsel om hierdie inligting weer op te spoor, en die effektiwiteit daarvan indien daar wel so 'n stelsel bestaan (items 3 - 6 van die vraelys).

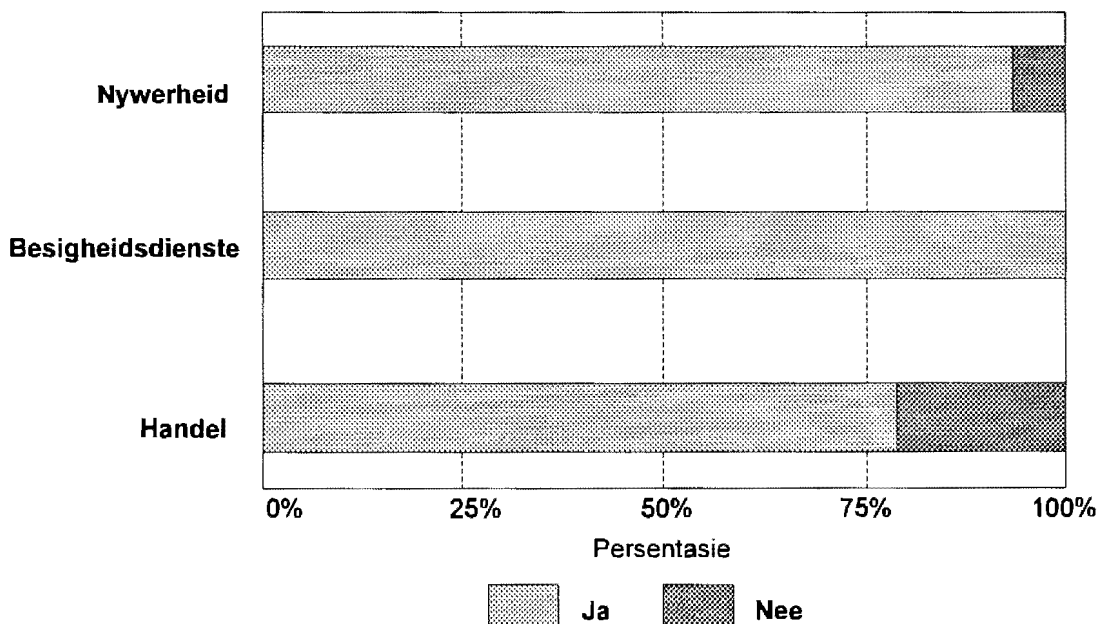
Eerstens is vasgestel dat die grootste persentasie ondernemings (65.50%) wel oor 'n eie inligtingsdiens of naslaanversameling beskik, soos in figuur 4 gesien kan word. Die grootste persentasie ondernemings wat oor 'n eie naslaanversameling beskik, naamlik 94.44%, kom in die sektor "besigheidsdienste" voor. In die nywerheid is daar 93.33% ondernemings en in die handel 47.06% ondernemings wat oor 'n naslaanversameling beskik. Dit dui dus daarop dat die handel nie soveel eie naslaanversamelings besit soos bv. besigheidsdienste nie, en dat ongeveer die helfte van die ondernemings in die handel wel 'n eie naslaanversameling besit.

Uit telefoononderhoude wat met verskeie bestuurders gevoer is, het dit geblyk dat veral argiteks- en bourekenaarsfirmas se naslaanversamelings hoofsaaklik uit 'Specifile' bestaan (inligtingstukke vir die boubedryf wat gereeld deur die verskaffers opgedateer word).

Wanneer hierdie inligting met die inligting in Tabel 8 vergelyk word, waar dit blyk dat die meerderheid ondernemings (70.37%) dit nie belangrik ag om die inligtingwerker om inligting te vra nie, kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat die personeel van die genoemde ondernemings op hoogte met die inhoud van Specifile is, hulle eie soektogte doen, en 'n inligtingkundige dus nie van veel hulp sal wees nie.

Figuur 4 Ondernemings se eie inligtingsdiens of naslaanversameling

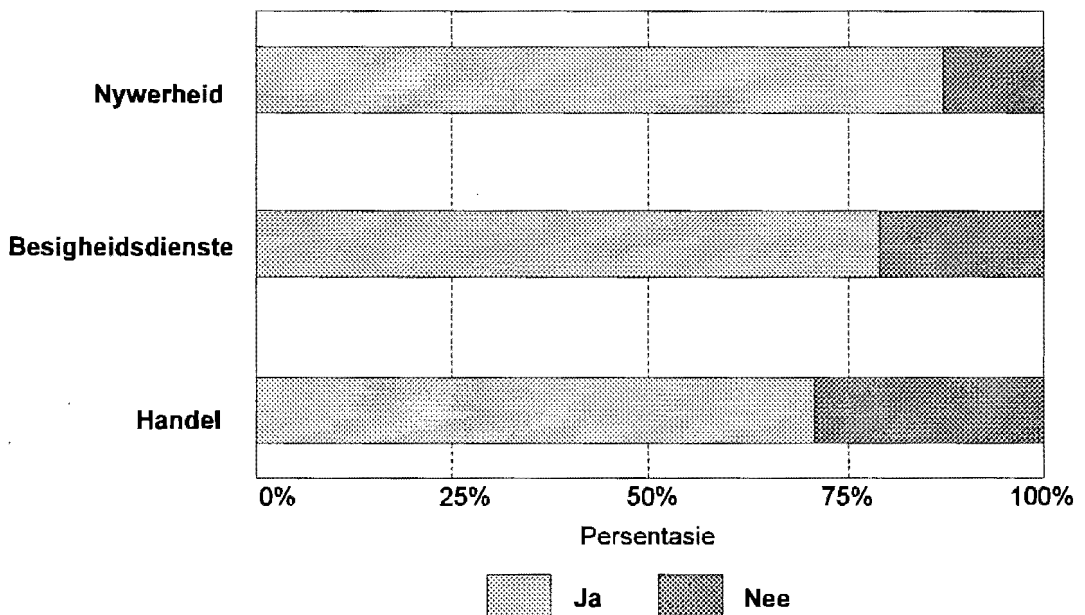
Van die bogenoemde ondernemings wat wel oor 'n eie naslaanversameling beskik, blyk dit dat besigheidsdienste hul versamelings op 'n 100% grondslag aanvul, terwyl die nywerheid dit baie gereeld doen met 92.86%, en die handel met 78.57%, soos in figuur 5 aangetoon word. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat ondernemings wat wel oor 'n eie naslaanversameling beskik, dit op 'n gereelde basis aanvul.

Figuur 5 Frekwensie van aanvulling van eie naslaan versameling

Die vraag of daar by hierdie ondernemings 'n persoonlike inligtingherwinningstelsel bestaan om inligting wat bekom is, weer te raadpleeg, het respondente wat wel 'n eie naslaanversameling besit, soos volg bevestigend geantwoord (vergelyk ook figuur 6):

	%
Nywerheid	86.67
Besigheidsdienste	78.95
Handel	71.11

Figuur 6 Persoonlike inligtingherwinningstelsel



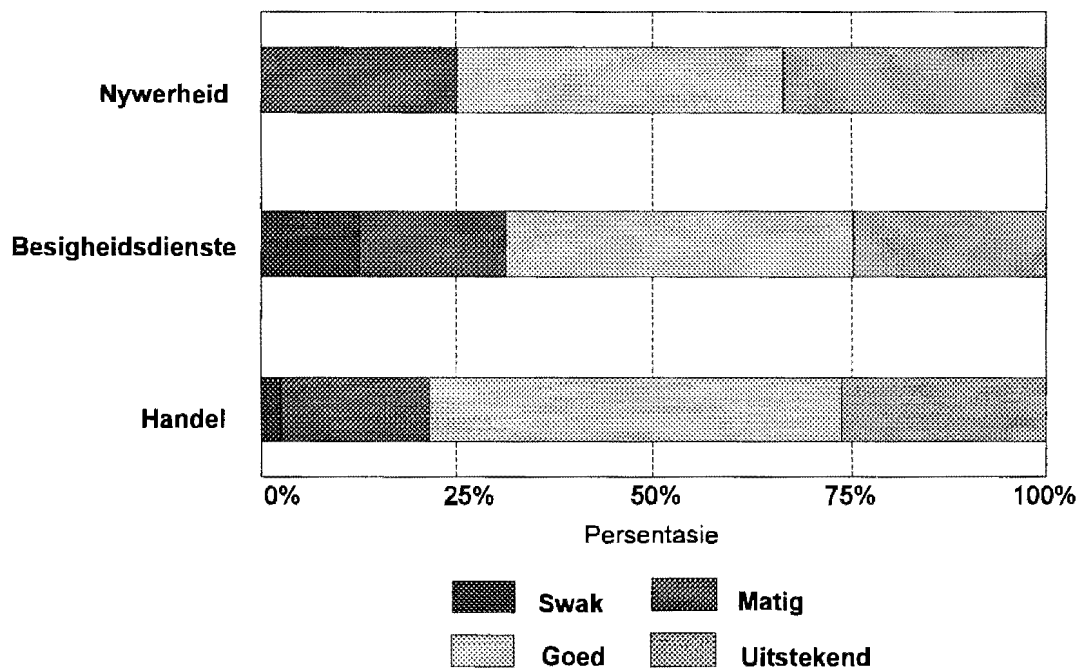
Die ondernemings wat bevestigend geantwoord het op die vorige vraag, moes die effektiwiteit van hierdie stelsel aantoon deur dit op 'n skaal van 1 tot 4 (1 = swak, 4 = uitstekend) te beoordeel. Die persentasies word in figuur 7 weergegee. Om kortliks saam te vat, was die bevindinge dat die effektiwiteit van hierdie stelsel as 'swak' deur 2.94% ondernemings in die handel, 0.00% ondernemings in die nywerheid en 12.50% ondernemings

in besigheidsdienste aangedui is. Daarteenoor was die bevindinge dat die stelsel deur die meeste ondernemings as 'goed' beoordeel is, as volg:

	%
Handel	52.94
Nywerheid	41.67
Besigheidsdienste	43.75

Die stelsel is as 'uitstekend' deur 33.33% ondernemings in die nywerheid, 25.00% ondernemings in die besigheidsdienste, en 26.47% ondernemings in die handel aangedui. Die meerderheid ondernemings (gemiddeld 46.12%) het dus die effektiwiteit van die stelsel as 'goed' bestempel, teenoor 'n gemiddeld van 28.26% wat die stelsel as 'uitstekend' bestempel het.

Figuur 7 Effektiwiteit van die persoonlike inligtingherwinningstelsel



6.3.6 Frekwensie van gebruik van verskillende inligtingsdienste

Daar is gepoog om inligting in te win ten opsigte van die gereelde gebruik, al dan nie, van sekere tipes inligtingsdienste deur die handel en

nywerheid (item 7 van die vraelys). Die bevindinge word soos volg in Tabelle 15 tot 21 uiteengesit.

Tabel 15 Gebruikmaking van die onderneming se eie inligtingsdiens

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Baie selde	50.00	14.28	5.56
Maandeliks	11.11	28.57	0.00
Weekliks	13.89	14.29	38.88
Daagliks	25.00	42.86	55.56
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Tabel 16 Gebruikmaking van 'n inligtingsdiens van 'n universiteit

Baie selde	87.18	92.86	88.24
Maandeliks	10.26	7.14	11.76
Weekliks	2.56	0.00	0.00
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Tabel 17 Gebruikmaking van 'n inligtingsdiens van 'n teknikon

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Baie selde	94.74	100.00	100.00
Maandeliks	5.26	0.00	0.00
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Tabel 18 Gebruikmaking van 'n openbare biblioteek

Baie selde	85.72	93.33	94.12
Maandeliks	9.52	0.00	5.88
Weekliks	4.76	6.67	0.00
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Tabel 19 Gebruikmaking van konsultante

Baie selde	50.00	25.00	47.37
Maandeliks	41.67	33.33	42.11
Weekliks	8.33	33.33	5.26
Daagliks	0.00	8.34	5.26
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Tabel 20 Gebruikmaking van navorsingsorganisasies

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Baie selde	70.22	28.57	88.88
Maandeliks	23.40	64.29	5.56
Weekliks	6.38	7.14	5.56
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Tabel 21 Inligtingsdienste van ander ondernemings

Baie selde	84.61	91.67	100.00
Maandeliks	10.26	0.00	0.00
Weekliks	5.13	8.33	0.00
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Uit die gegewens in Tabelle 15 tot 21 is die volgende duidelik:

- die handel maak baie selde van die onderneming se eie inligtingsdiens gebruik, teenoor ongeveer die helfte van die respondente uit die nywerheid en besigheidsdienste, wat hul inligtingsdiens daaglik gebruik. (Tabel 15)
- die drie tipes inligtingsdienste, buiten die onderneming se eie inligtingsdiens, naamlik die inligtingsdiens van 'n universiteit en technikon, en 'n openbare biblioteek, asook inligtingsdienste van ander ondernemings, word baie selde gebruik. (Tabelle 16, 17, 18 en 21)

- daar word in 'n redelike mate van konsultante (gemiddeld op 'n maandelikse basis) gebruik gemaak, maar selde van navorsingsorganisasies, met die uitsondering van die nywerheid, waarvan 64.29% hierdie organisasies op 'n maandelikse basis gebruik. (Tabelle 19 en 20). Van Houten (1983: 59) het in afdeling 4.1.3.1 van hierdie studie aangedui dat die gebruik van navorsingsorganisasies en universiteite vierde op die prioriteitslys is as bronne waarvandaan tegniese inligting verkry word. Alhoewel hierdie stelling reeds in 1983 gemaak is, blyk dit dat die situasie intussen nie verander het nie en staaf dit wel die gegewens ten opsigte van die nywerheid se gebruik van navorsingsorganisasies.

Uit bostaande is dit duidelik dat die handel en nywerheid in Bloemfontein oor die algemeen baie selde van inligtingsdienste (met die uitsondering van die onderneming se eie inligtingsdiens) gebruik maak om inligting in te win. Dit is ook duidelik dat die inligtingsdienste van teknikons en universiteite baie selde gebruik word.

Die rede hiervoor kan wees dat die dienste nie aan hulle bekend is nie, dat die voorraad nie aan hul behoeftes voldoen nie, of dat daar nie vertrou in die vakkennis van die personeel bestaan nie.

'n Ander rede hiervoor mag die volgende wees: Seah (1989: 26) is in hoofstuk 4 (afdeling 4.1.3.1) aangehaal, waar hy aanvoer dat onlangse navorsing getoon het dat sakelui oor die algemeen nie daarin slaag om hul inligtingsbehoefte te artikuleer en aan te spreek nie. Gooskens (1990: 198 - kyk afdeling 4.1.5) sluit hierby aan deur te sê dat navorsing in Nederland getoon het dat meer as 90% van klein en medium sake-ondernemings nie van dokumentêre inligtingsbronne gebruik maak om belangrike besluite te neem nie, en dit is, onder andere, te wyte aan bestuurders se kennisvlak wat te laag is en lei tot swak geformuleerde probleemstellings.

Hierdie gedagte sluit aan by die bespreking in hoofstuk 1 (afdelings 1.1 en 1.2) ten opsigte van die gebrekkige gebruikmaking van inligting deur sakelui. Daar bestaan verskeie redes waarom sakelui nie van beskikbare inligtingsdienste gebruik maak nie, en die bogenoemde probleme staaf die uitsprake van, onder andere, Pistorius en Schnugh wat in hoofstuk 1 bespreek is. Schnugh (1986: 197) stel dit dat daar wel 'n behoefte aan inligting bestaan, maar ook 'n mate van vrees, wantroue en onkunde oor die beskikbaarheid daarvan.

Dit is dus belangrik vir die technikon om seker te maak dat sy dienste aan die handel en nywerheid bekendgemaak word deur middel van 'n dinamiese bemarkingsaksie soos in hoofstuk 5 (afdeling 5.2) bespreek is. Dit is ook noodsaaklik dat die inligtingsdiens se voorraad aan die behoeftes van sakelui sal voldoen (vergelyk hoofstuk 5, afdeling 5.1), en dat die dienste en fasiliteite, waarvan die personeel 'n baie belangrike komponent is, aan die nodige vereistes sal voldoen (kyk afdeling 5.3.1).

Op die vraag hoe die kwaliteit diens van ander inligtingsdienste beskryf kan word, het weinig ondernemings geantwoord, bloot om die feit dat hierdie dienste so selde gebruik word, soos dit uit Tabela 16, 17 en 18 afgelei kan word. Die implikasie hier is dat ander inligtingsdienste, soos in die geval van die inligtingsdiens van die technikon, die bemarking van hul dienste behoort te verbeter.

Die ondernemings wat wel (selde) van hierdie dienste gebruik gemaak het, het aangetoon dat die dienste wat gelewer is, goed was.

Tabel 22 Kwaliteit diens gelewer deur 'n inligtingsdiens van 'n universiteit

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Matig	12.50	14.29	28.57
Goed	75.00	85.71	42.86
Uitstekend	12.50	0.00	28.57

Tabel 23 Kwaliteit diens gelewer deur 'n inligtingsdiens van 'n teknikon

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Matig	15.38	0.00	66.67
Goed	69.23	100.00	16.67
Uitstekend	7.69	0.00	16.67

Dit is interessant om te merk dat wat die handel betref, beide die universiteit en die teknikon se inligtingsdienste min of meer op dieselfde vlak van kwaliteitsdiens beoordeel word. Wat die nywerheid betref, bestaan daar 'n beduidende verskil in die beoordeling van die universiteit en die teknikon se inligtingsdienste deurdat 'n 100% van die respondente uit die nywerheid wat hierdie deel beantwoord het, die teknikon se diens as goed beoordeel het. Die teknikon se inligtingsdiens behoort dalk hierdie feit in ag te neem en ter aansporing sy diens eerste aan die nywerheid te bemark.

Wat betref die kwaliteit diens wat deur die onderneming se eie inligtingsdiens/naslaanversameling gelewer word, het die volgende inligting, soos in Tabel 24 aangedui, na vore gekom.

Tabel 24 Kwaliteit diens deur die onderneming se eie inligtingsdiens/
naslaanversameling gelewer

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Swak	20.00	0.00	0.00
Matig	4.00	16.67	5.56
Goed	52.00	41.67	72.22
Uitstekend	24.00	41.66	22.22
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Die meerderheid respondente, 'n totaal van 56.36%, het die diens wat deur hul onderneming se eie inligtingsdiens gelewer word, dus as goed beskryf.

Tabel 25 Kwaliteit diens deur konsultante gelewer

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Swak	0.00	0.00	7.69
Matig	11.11	11.11	23.08
Goed	66.67	88.89	53.85
Uitstekend	22.22	0.00	15.38
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Die meerderheid respondente, 67.24%, het die kwaliteit diens wat deur konsultante gelewer word, dus as goed bestempel.

Tabel 26 Kwaliteit diens deur navorsingsorganisasies gelewer

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Matig	19.23	18.18	33.33
Goed	53.85	54.55	55.56
Uitstekend	26.92	27.27	11.11
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Die kwaliteit diens wat deur navorsingsorganisasies gelewer word, word deur die meerderheid respondente (54.35%) as goed bestempel.

Uit die voorafgaande blyk dit dus dat die eie inligtingsdiens van respondente se ondernemings oor die algemeen 'n goeie diens lewer. Die handel maak egter baie selde van die onderneming se eie inligtingsdiens gebruik, en in die nywerheid en besigheidsdienste maak slegs 50% van respondente baie gereeld van die eie inligtingsdiens gebruik. Die technikon se inligtingsdiens kan dus die onderneming se eie inligtingsdiens bystaan, deur dienste uit te bou en aan te vul om sodoende aan inligtingsbehoefte te voldoen.

Response op item 8 in die vraelys is vir die gegewens in Tabelle 22 - 26 gebruik.

6.3.7 Frekwensie van gebruik van inligtingsbronne

Om te bepaal watter tipe materiaal en inligtingsbronne deur ondernemings aangewend word om inligting in te win, is 'n lys van moontlike bronne saamgestel. In hierdie afdeling is die drie verskillende sektore (handel, nywerheid en besigheidsdienste) as 'n eenheid behandel en nie afsonderlik soos in die voorafgaande afdelings nie.

Hierdie inligting word in Tabel 27 weergegee en is 'n samevatting van die response op item 9 in die vraelys.

Tabel 27 Frekwensie van gebruik van inligtingsbronne

	Nooit	Selde	Dikwels	Baie gereeld
	%	%	%	%
a Koerante	9.76	24.38	35.37	30.49
b Vaktydskrifte	5.88	16.47	35.29	42.36
c Algemene tydskrifte	9.52	27.38	32.15	30.95
d Tegnieuse publikasies	15.85	26.83	21.95	35.37
e Handelspublikasies	21.52	39.24	25.32	13.92
f Teksboeke	19.27	26.51	30.12	24.10
g Handboeke	11.90	28.58	32.14	27.38
h Naslaanwerke	16.25	32.50	27.50	23.75
i Persoonlike rekords	7.32	10.98	32.92	48.78
j Eie maatskappyverslae	5.00	12.50	37.50	45.00
k Ander maatskappyverslae	21.52	44.31	22.78	11.39
l Moederorganisasie- publikasies	34.25	20.55	27.40	17.80
m Professionele verslae	10.00	26.25	45.00	18.75
n Handelsverenigings- verslae	18.67	41.33	29.33	10.67
o Gerekenariseerde databasisse, intern	16.00	14.67	21.33	48.00
p Gerekenariseerde databasisse, ekstern	31.82	40.91	18.18	9.09
q Patente, standarde	34.62	30.77	12.82	21.79
r Statistiese bronne	20.00	42.67	22.66	14.67
s Konferensieverslae	16.88	49.35	24.68	9.09

Tabel 27 toon watter inligtingsbronne deur die handel en nywerheid aangewend word, asook die frekwensie van gebruik van hierdie bronne.

Die volgende afleidings kan uit die gegewens in Tabel 27 gemaak word:

- Die eerste gedeelte van Tabel 27 (a - h) het te doen met vakpublikasies of bibliografiese naslaanwerke. Die gegewens toon dat die meerderheid ondernemings dikwels van hierdie publikasies gebruik maak, met die uitsondering van handelspublikasies en naslaanwerke, wat selde deur 'n derde van die respondente gebruik word. Wat handelspublikasies betref, word hierdie bevindinge in die literatuur weerspreek. Sharp (1989: 85) noem byvoorbeeld in afdeling 3.2.3.2.2 van hierdie studie dat handelstydskrifte en handelsdata (op elektroniese databasisse) 'n belangrike bron van inligting vir ondernemings is. Seah (1989: 26 - kyk afdeling 4.1.3.1) noem ook handelsinligting as 'n belangrike inligtingstipe. In Bloemfontein word die gebruik van handelsinligting nie hoog aangeslaan nie.

Vaktydskrifte en tegniese publikasies daarenteen, word baie gereeld aangewend om inligting in te win en die belangrikheid daarvan word in die literatuur gestaaf. Svoboda (1991: 240) (vergelyk afdeling 3.2.3.2.1 van hierdie studie) beveel aan dat die voorraad van 'n inligtingsdiens nywerheids-, professionele en finansiële tydskrifte behoort in te sluit. Volgens Kennington (1990: 1) (kyk afdeling 4.1.3.1) beteken tegniese inligting vir die handel en nywerheid vernuwing, nuwe tegnieke, prosesse, produkontwikkeling, of enigiets wat die onderneming in staat stel om voor te bly in 'n wêreld van mededinging.

- Die volgende gedeelte van Tabel 27 (i - n en s) lê klem op die belangrikheid van sekere tipes verslae. Uit die gegewens blyk dit dat die meerderheid ondernemings baie gereeld gebruik maak van persoonlike rekords en verslae van die eie maatskappy. Svoboda (1991: 240) (kyk afdeling 3.2.3.2.1) noem ook jaarverslae en navorsingsverslae as 'n belangrike deel van die voorraad.

Ander ondernemings se verslae, handelsverenigings se verslae en konferensieverslae word selde deur meer as 'n derde van die ondernemings gebruik. 'n Derde van die respondente het aangedui dat hulle nooit publikasies van die moederorganisasie gebruik nie. Die rede

hiervoor is dat hierdie ondernemings onafhanklik funksioneer en nie deel van 'n moederorganisasie uitmaak nie.

- Die gebruik van gerekenariseerde databasisse is vervolgens getoets (o - p). Soos gesien kan word, het bykans die helfte van die respondente aangetoon dat interne databasisse baie gereeld gebruik word. Daar word selde van eksterne databasisse gebruik gemaak (40.91%).

Wanneer die laasgenoemde persentasie met Tabel 14 (afdeling 6.3.4 van hierdie studie) se gegewens vergelyk word, blyk dit dat daar 'n teenstrydigheid bestaan tussen wat as belangrik beskou word, en wat werklik die geval blyk te wees. Uit Tabel 14 blyk dit dat gerekenariseerde inligtingsdienste oor die algemeen as baie belangrik (67.53%) beskou word. Die persentasie van 40.91% toon egter dat eksterne databasisse selde gebruik word.

De Stricker (1986: 22) noem in afdeling 4.1.5 van hierdie studie dat heelwat gebruikers met die druk van 'n knoppie inligting verlang. Wanneer die gebruiker nie kry wat hy verlang nie, word hy teleurgestel en voel dat intydse soektogte 'nie werk' nie. Hulle gee dus moed op of is tevrede met 'n soektog wat slegs 10% van die potensiaal dek. Die feit dat inligting dus nie slegs met die druk van 'n knoppie verkry kan word nie, is waarskynlik die rede waarom eksterne databasisse selde gebruik word.

Volgens Sharp (1989: 85) (vergeelyk afdeling 3.2.3.2.2 van hierdie studie) behoort toegang tot elektroniese bedryfsintelligensie deur middel van databasisse baie belangrik te wees in die verskaffing van inligting aan ondernemings. Soos uit die gegewens in o - p afgelei kan word, word eksterne databasisse egter baie selde gebruik. Ook Schnugh (1986: 199) het in haar studie bevind dat gerekenariseerde inligtingsdienste (eksterne databasisse) baie selde gebruik word (gemiddeld 76%).

'n Inligtingsdiens kan egter 'n belangrike rol vervul deur aan ondernemings toegang te bied tot databasisse wat, onder andere, gidse van privaatmaatskappye en finansiële state van openbare maatskappye, asook resente nuus en 'n versameling van tegniese publikasies in ekserp- of volteksvorms, insluit. Die oplossing vir die probleem van gebrekkige gebruik van eksterne databasisse deur ondernemings, kan waarskynlik verbeter word, soos in vorige voorbeelde genoem, deur die inligtingsdiens

baie goed te bemark. Die vrees vir en wantroue in hierdie onbekende inligtingsbron kan waarskynlik ook hierdeur verminder word.

- Patente, standarde en statistiese bronne (q - r) speel in sekere sektore 'n belangrike rol by die verkryging van inligting. In die nywerheid het 57.14% respondente aangedui dat patente en standarde baie gereeld gebruik word, terwyl die ander sektore minder dikwels van hierdie bronne gebruik maak. Die meerderheid ondernemings in die nywerheid (46.15%) het ook aangedui dat statistiese bronne dikwels gebruik word. Dit blyk dus uit hierdie gegewens dat die nywerheid meer as die ander sektore van hierdie tipe bronne gebruik maak om inligting in te win.

Die bevindinge ten opsigte van patente word in die literatuur gestaaf. In Schnugh (1986: 199) se studie is vasgestel dat die handel en nywerheid baie selde van patente gebruik maak - veral van die kleiner ondernemings het soveel as 87% 'nee' geantwoord op die vraag of daar van patente gebruik gemaak word.

6.3.8 Houding ten opsigte van beprysing van inligting

In item 10 van die vraelys is die vraag gestel of die konsep van 'n inligtingsdiens waar koste gehef word vir die beskikbaarstelling van inligting, vir die respondent aanvaarbaar is.

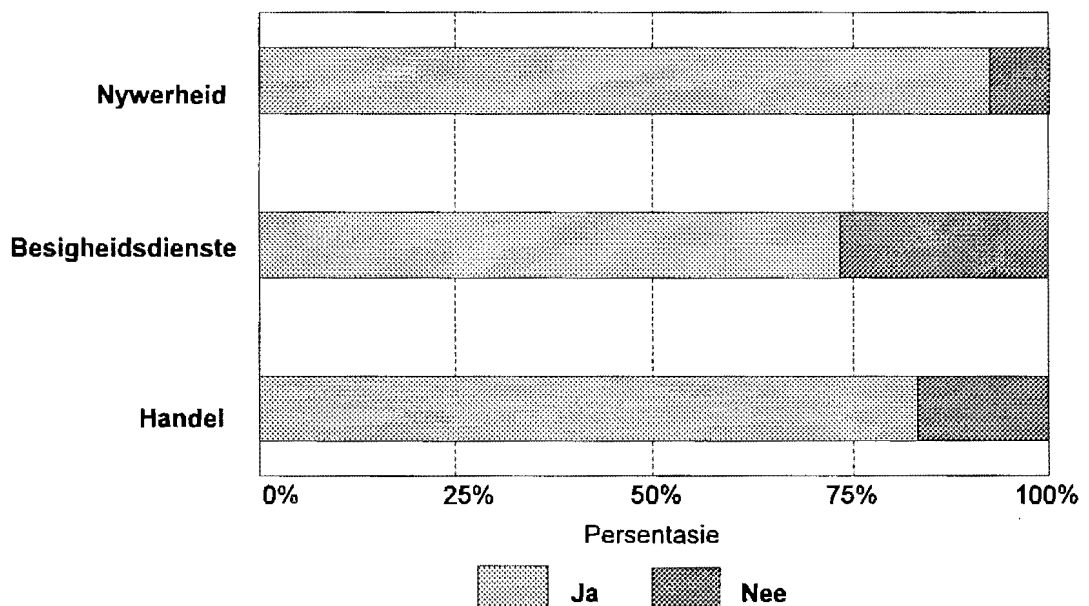
Soos in figuur 8 aangetoon word, het die meerderheid respondente bevestigend geantwoord, en wel soos volg: handel - 84.00%, nywerheid - 92.86% en besigheidsdienste - 73.68%. Die bestuurders met wie telefoononderhoude gevoer is, het sonder uitsondering met sekere voorbehoude 'ja' geantwoord, naamlik dat die kwaliteit diens wat gelewer sou word, die koste moes regverdig en sou bepaal of daar deelname aan so 'n diens sou wees al dan nie. Dit kan aanvaar word dat respondente oor die algemeen hierdie standpunt huldig.

Hierdie bevindinge staaf wat Pilkington (1980: 15) in hoofstuk 4 (kyk afdeling 4.1.2) beweer het, naamlik dat die meeste ondernemings bereid sal wees om vir inligting in die 'verteerde' of herverpakte vorm te betaal om sodoende die senior bestuurder se werkslas te verlig.

'n Bewering wat egter kommer wek, is dié van Moon en Robinson (1993: 8) in afdeling 4.1.2 van hierdie studie. Daar is met 'n studie deur die Aston Universiteit in Engeland bevind dat die aanvraag na inligting deur klein ondernemings nie genoegsaam is om 'n inligtingsdiens teen betaling te ondersteun nie. Hierdie bevindinge word deur Gooskens (1990: 198) onderskryf (vergelyk afdeling 4.1.5 van hierdie studie). Opnames in die Verenigde State van Amerika het getoon dat groot ondernemings hul inligtingsoektogte deur middel van inligtingsdienste of inligtingsmakelaars doen. Hulle besef die waarde van inligting en deins nie terug vir die koste verbonde aan die verkryging daarvan nie.

Die genoemde bekommernis lê in die feit dat ondernemings in Bloemfontein oor die algemeen van 'n klein of medium grootte is, en indien bogenoemde stellings ook hier plaaslik korrek blyk te wees, mag probleme ondervind word om 'n inligtingsdiens teen betaling te vestig.

Figuur 8 Houding ten opsigte van beprysing van inligting

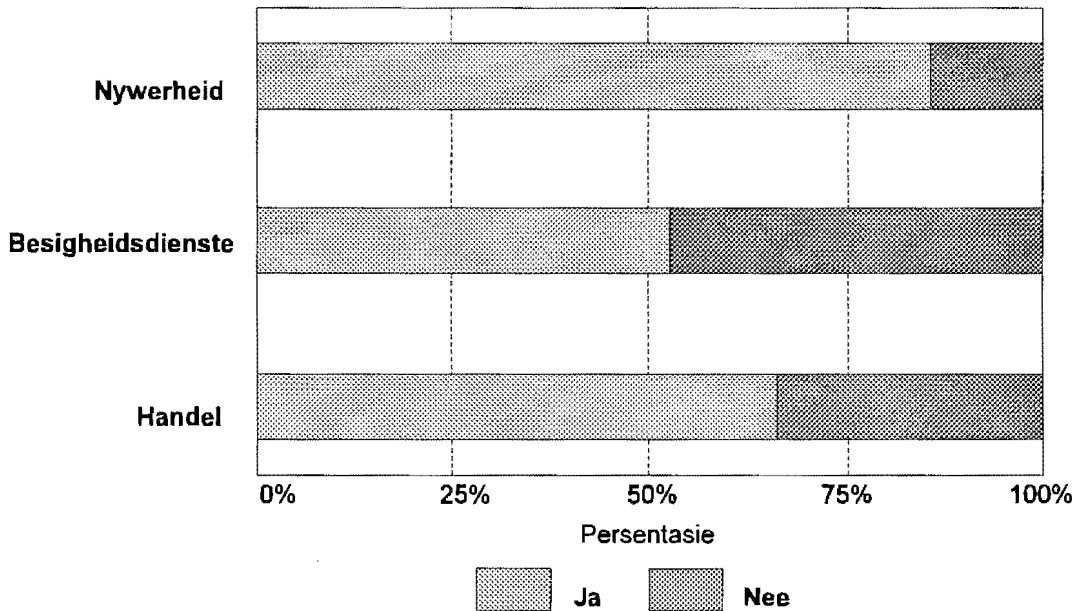


Ter aansluiting by die vorige vraag, moes daar bepaal word of die respondente al in die posisie was waar hulle vir inligting moes betaal

(item 11 van die vraelys). Dit sou moontlik 'n aanduiding kon gee van hetsy 'n positiewe of negatiewe houding jeens die beprysing van inligting.

Dit blyk uit figuur 9 dat die meerderheid respondente wel al in 'n posisie was om vir inligting te betaal. In die handel het 66.67% van die ondernemings bevestigend geantwoord, in die nywerheid 86.67% en in die besigheidsdienste 52.63%.

Figuur 9 Betaal vir inligting

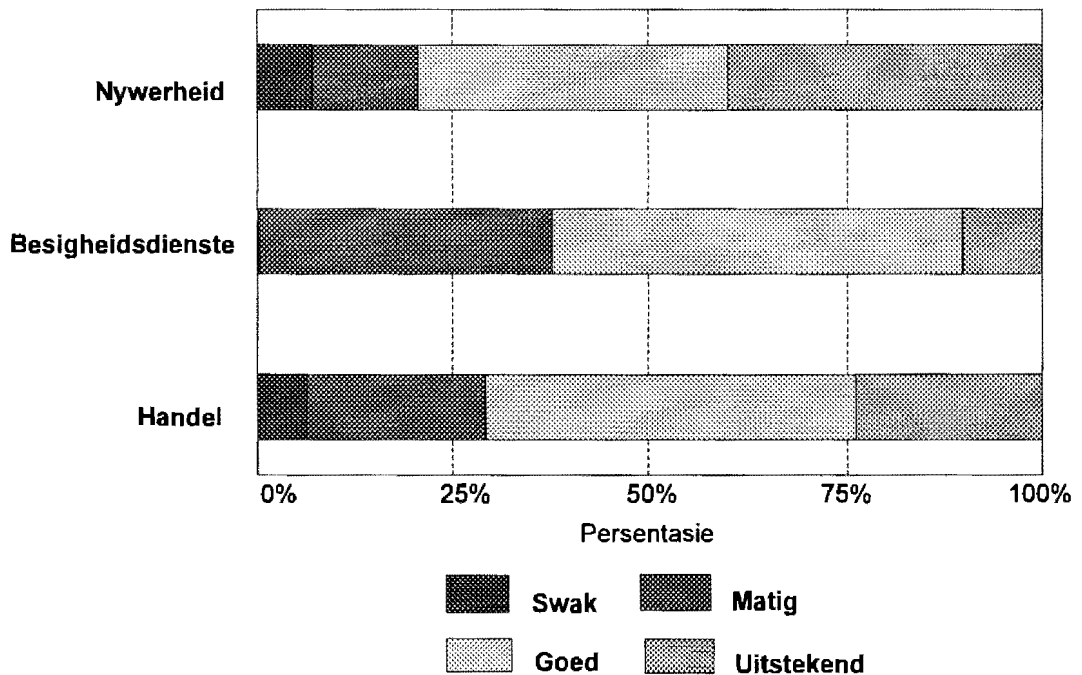


Die implikasies wat hierdie bevindinge vir die Technikon Vrystaat inhou, is in afdeling 3.3.2.3 van hierdie studie bespreek, naamlik dat daar 'n sekere waarde op inligting geplaas moet word, en dat onkoste aan gebruikers uitgewys moet word. Die handel en nywerheid moet tot die besef gebring word dat daar werklike koste verbonde is aan die voorsiening van inligting, dat inligting 'n hulpbron is wat vir die ekonomiese vooruitgang van die onderneming waardevol kan wees, en dat tyd bespaar en duplisering voorkom kan word deur die gebruik van gestruktureerde inligting.

Respondente wat wel al in 'n posisie was om vir inligting te betaal, moes aandui wat hul ervaring ten opsigte daarvan was, naamlik: swak, matig, goed en uitstekend (item 12 van die vraelys).

Dit blyk dat die meeste respondente se ervaring goed was. 'n Totaal van 5.26% respondente het aangedui dat hul ervaring swak was, 24.56% het aangedui dat hul ervaring matig was, 49.12% het aangedui dat hul ervaring goed was, en 21.05% het aangedui dat hul ervaring uitstekend was. Hierdie persentasies word grafies in figuur 10 aangedui.

Figuur 10 Ervaring ten opsigte van betaling vir inligting



In item 13 van die vraelys moes die respondente wie se ervaring van betaling van inligting swak was, 'n aanduiding van die rede vir die swak ervaring gee. Die persentasie ondernemings wie se ervaring swak was, was slegs 5.26%, soos in figuur 10 aangedui. Die rede vir die swak ervaring is deurgaans aangedui as dat die inligting ontoereikend was.

Met verwysing na afdeling 3.2.3.1 in die studie, waar die kompleksiteit van inligtingsbehoefte en die tipes vrae wat gestel mag word, uitgelig

word, is dit duidelik dat die verskaffing van ontoereikende inligting tot geen voordeel van 'n inligtingsdiens sal strek nie. Die sekerheid moet dus bestaan dat daar in die inligtingsbehoefte van die teikengroep voldoen kan word, voordat 'n inligtingsdiens gevestig kan word.

6.3.9 Beskikbaarheid van plaaslike inligting

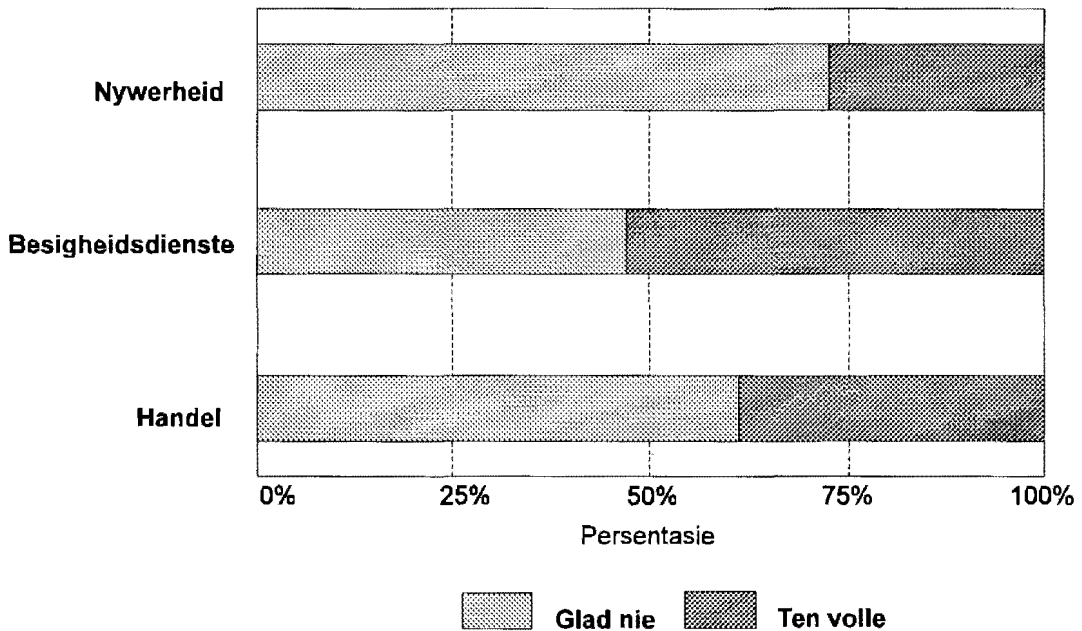
Die doel van items 15 en 16 in die vraelys was om vas te stel of daar aan die handel en nywerheid in Bloemfontein se inligtingsbehoefte voldoen word. Hierdie vrae vorm 'n baie belangrike deel van die ondersoek, en kan 'n bepalende invloed hê op die besluit om 'n inligtingsdiens in Bloemfontein te vestig, al dan nie.

Die oorgrote meerderheid ondernemings (60.24%) het aangedui dat hul inligtingsbehoefte glad nie plaaslik bevredig word nie, soos in Tabel 28 weergegee word:

Tabel 28 Voldoening plaaslik aan inligtingsbehoefte

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Glad nie	61.22	73.33	47.37
Ten volle	38.78	26.67	52.63
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

'n Grafiese voorstelling van hierdie bevindinge word in figuur 11 weergegee.

Figuur 11 Voldoening plaaslik aan inligtingsbehoefes

(Vergelyk item 15 in die vraelys).

In antwoord op die vraag in watter mate inligting van elders bekom moet word (item 16), wat by die vorige vraag aansluiting vind, het die meerderheid respondente (64.29%) weereens aangedui dat inligting byna altyd van elders verkry moet word. Hierdie bevindinge word in Tabel 29 aangedui.

Uit Tabel 28 kan gesien word dat die oorgrote meerderheid respondente uit die handel en nywerheid (gemiddeld 67.27%) voel dat daar glad nie plaaslik aan hulle inligtingsbehoefes voldoen word nie. Ter aansluiting hierby, kom daar uit Tabel 29 na vore dat 'n gemiddeld van 64.14% van alle respondente altyd inligting van elders bekom.

Indien hierdie gegewens met die gegewens van afdeling 6.3.6 in hierdie studie vergelyk word, kom 'n interessante feit na vore. In Tabelle 15 tot 18 word aangedui dat daar baie selde van (plaaslike) inligtingsdienste, wat inligtingsdienste van die universiteit en technikon, asook openbare biblioteke insluit, se inligtingsdienste gebruik gemaak word. Hierdie gegewens is dus teenstrydig: enersyds word daar nie van beskikbare plaaslike biblioteke of inligtingsdienste gebruik gemaak nie, en andersyds

word aangedui dat daar nie plaaslik aan inligtingsbehoefes voldoen word nie en dat inligting altyd van elders bekom moet word.

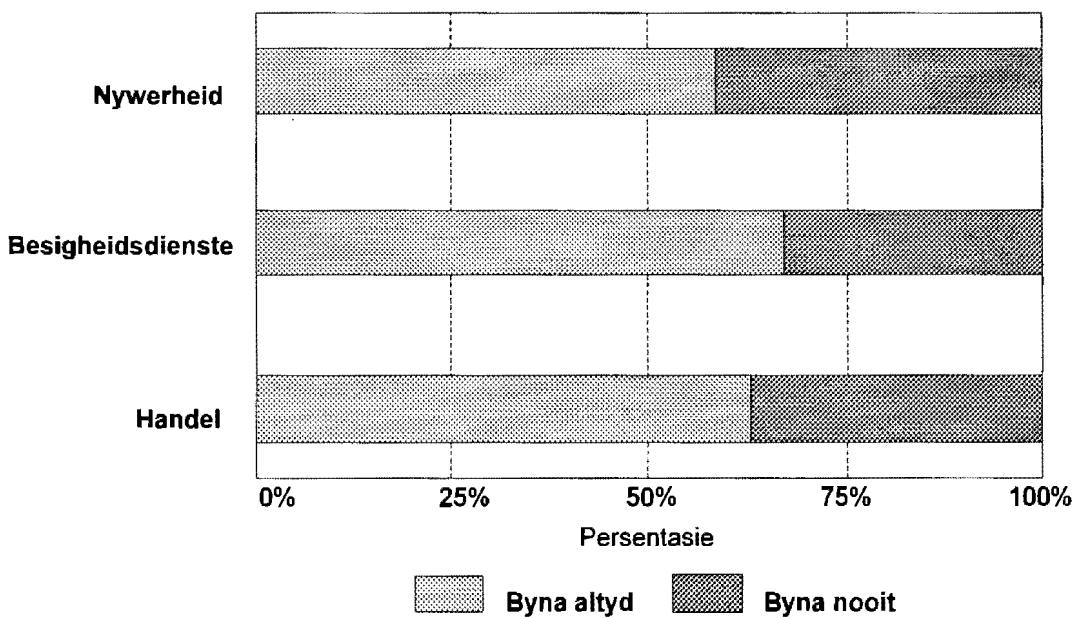
Hierdie gegewens dui weereens op die noodsaaklikheid van bemarking van inligtingsdienste aan die handel en nywerheid.

Tabel 29 Inligting word van elders bekom

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Altyd	64.00	60.00	68.42
Byna nooit	36.00	40.00	31.58
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

'n Grafiese voorstelling van hierdie bevindinge word in figuur 12 weergegee.

Figuur 12 Inligting word van elders bekom



Uit die gegewens van Tabele 28 en 29 kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat 'n effektiewe, plaaslike inligtingsdiens wel vir die handel en nywerheid in Bloemfontein van waarde mag wees.

6.3.10 Houding ten opsigte van 'n plaaslike inligtingsdiens

Daar is eerstens gepoog om vas te stel of die respondente sou belangstel om teen betaling as lid by 'n plaaslike inligtingsdiens aan te sluit. Hier is 'n jaarlikse lidmaatskapfooi ter sprake, wat by item 10 in die vraelys aansluit wat poog om die houding van respondente ten opsigte van die beprysing van inligting te meet.

Respondente het soos in Tabel 30 weergegee, op hierdie vraag geantwoord.

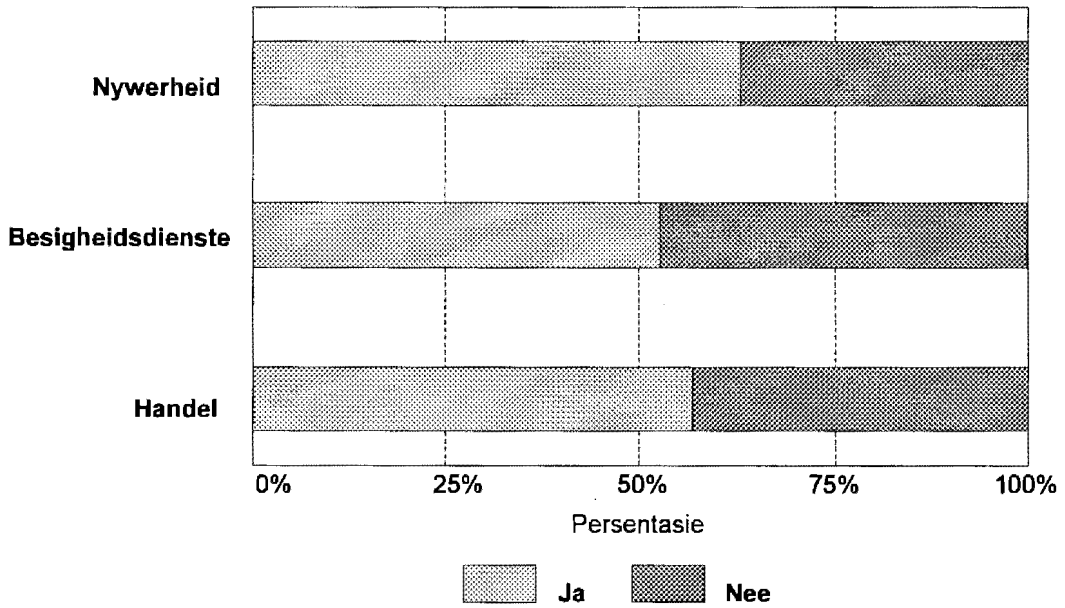
Tabel 30 Aansluiting by 'n inligtingsdiens teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Ja	56.86	64.29	52.94
Nee	43.14	35.71	47.06
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Uit die bogenoemde inligting kan dus afgelei word dat die meerderheid respondente (57.32%) wel bereid is om teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi by 'n eksterne inligtingsdiens aan te sluit. Bestuurders met wie telefoononderhoude gevoer is, het soos in die geval van item 10 in die vraelys, hierdie vraag met sekere voorbehoude beantwoord, naamlik dat die gehalte van die diens sou bepaal of hulle so 'n vennootskap sou aangaan.

Hierdie bevindinge word grafies in figuur 13 uitgebeeld.

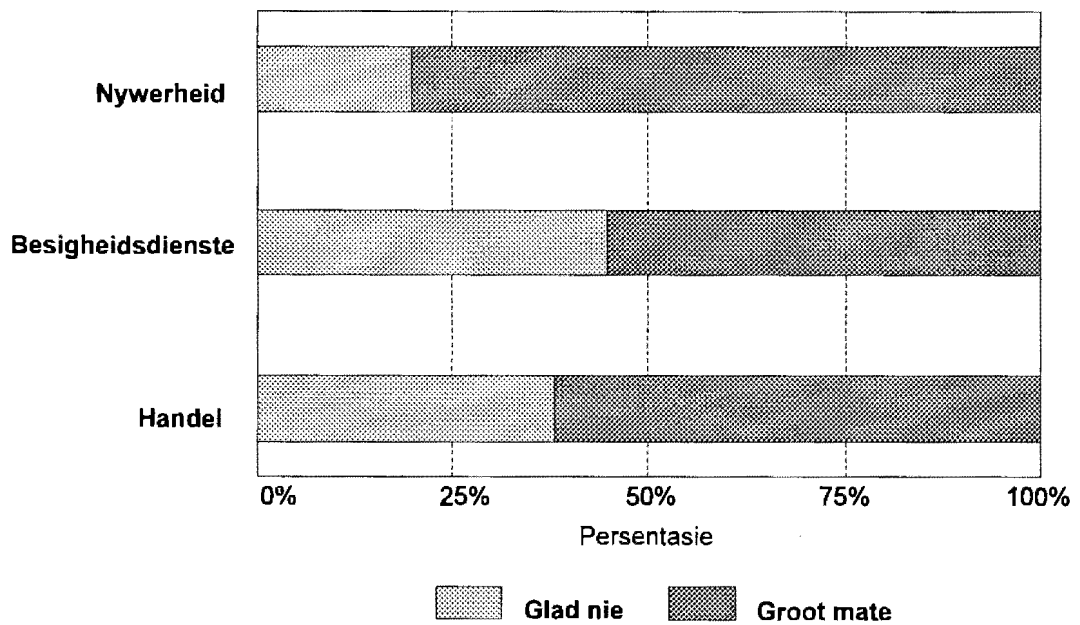
Figuur 13 Aansluiting by 'n inligtingsdiens teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi



Om by die vorige vraag aan te sluit, is daar in item 17 van die vraelys gepoog om te bepaal wat die waarde van 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens vir die respondente mag inhou. Die bevindinge van hierdie vraag word soos volg in Tabel 31 en figuur 14 onderskeidelik aangedui.

Tabel 31 Die waarde van 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens

	Handel %	Nywerheid %	Besigheids- dienste %
Glad nie	39.22	20.00	42.11
Groot mate	60.78	80.00	57.89
TOTAAL	100.00	100.00	100.00

Figuur 14 Die waarde van 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens

Uit die bogenoemde inligting is dit duidelik dat die meerderheid respondente (63.53%) 'n positiewe houding teenoor 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens openbaar en aandui dat dit in 'n groot mate vir hulle van waarde sal wees.

6.4 GEVOLGTREKKING

In hierdie hoofstuk is die metodologie van die empiriese studie bespreek en die resultate van die ondersoek geanaliseer en verduidelik.

Samevattend kan die volgende gekonstateer word:

Die handel en nywerheid maak op 'n gereelde basis van vakpublikasies gebruik (in totaal 84.71%), waarvan die meerderheid gebruikers uit die handel kom. 'n Inligtingsdiens soos die van die teknikon behoort dus 'n goeie versameling van vakpublikasies beskikbaar te hê, en behoort miskien op die behoeftes van die handel te konsentreer.

Wat kommunikasiemetodes om inligting in te win betref, het die volgende inligting aan die lig gekom:

- Bespreking met kollegas word deur die meerderheid respondente as 'n baie belangrike kommunikasiemetode gesien, (veral die handel: 100%), so ook raadpleging van 'n toesighouer of meerdere.
- Die raadpleging van verskaffers word veral in die nywerheid as baie belangrik beskou, terwyl besigheidsdienste die raadpleging van kontakpersone buite die onderneming as baie belangrik beskou.
- Telefoongesprekke word deur 100% van die respondente uit die besigheidsdienste as 'n baie belangrike kommunikasiemetode beskou, terwyl die handel en nywerheid dit ook as belangrik aandui.
- Professionele vergaderings/interne konferensies word as 'n belangrike kommunikasiemetode beskou, en gerekenariseerde inligtingsdienste word oor die algemeen as baie belangrik beskou.
- Kommunikasiemetodes wat as minder belangrik geag word, is, onder andere, korrespondensie met kollegas, raadpleging van ondergeskiktes, raadpleging van 'n inligtingwerker, en nasionale en internasionale konferensies.

Daar word uit die gegewens gesien dat inligtingsdienste oor die algemeen baie selde gebruik word, buiten die onderneming se eie inligtingsdiens, wat daagliks deur ongeveer 50% van die respondente uit die nywerheid en besigheidsdienste gebruik word. Dienste wat deur inligtingsdienste soos die van die technikon aangebied word, behoort baie sterk onder die aandag van sakelui gebring te word, sodat die onkunde en wantroue wat oor inligtingsdienste bestaan, uit die weg geruim kan word.

Wat die gebruik van inligtingsbronne betref, word vaktydskrifte en tegniese publikasies baie gereeld aangewend om inligting in te win. Verslae word nie op 'n groot skaal gebruik nie, behalwe die onderneming se eie verslae en persoonlike rekords. Interne gerekenariseerde databasisse word oor die algemeen baie gereeld gebruik. Patente, stan-

daarde en statistiese bronne word nie uitermate baie gebruik nie (gemiddeld 50% van die totaal van respondente).

Wat die bostaande betref, is dit duidelik dat die teknikon in staat moet wees om in die behoefte aan vaktydskrifte en tegniese publikasies te voldoen, hetsy deur 'n eie versameling of deur inskakeling op internasionale databasisse. Verslae, patente, standaarde en statistiese bronne kan ook intyds verkry word indien die behoefte daaraan ontstaan, en hoef nie in die eie versameling uitgebou te word nie.

Houding wat gemeet is ten opsigte beprysing van inligting, toon dat daar oor die algemeen 'n baie positiewe gevoel is (gemiddeld 83.51% van alle respondente) teenoor die aanvaarbaarheid van hierdie konsep. Dit blyk ook dat die meerderheid van respondente reeds in 'n posisie was waar daar vir inligting betaal is, en dat die ervaring oor die algemeen as goed bestempel word.

Belangstelling wat getoets is ten opsigte van die aansluiting by 'n inligtingsdiens teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi, het getoon dat die meerderheid respondente (57.32%) wel daarin sou belangstel, en dat 'n positiewe houding openbaar word teenoor die gedagte aan 'n doeltreffende plaaslike inligtingsdiens, al sou dit teen betaling geskied.

'n Teenstrydigheid blyk uit die gegewens ten opsigte van die beskikbaarheid van plaaslike inligting, die verkryging van inligting van elders, en die gebruik (of afwesigheid in gebruik) van plaaslike inligtingsdienste. Daar word nie van plaaslike inligtingsdienste gebruik gemaak nie, maar terselfdertyd word aangedui dat inligting altyd van elders bekom moet word. Dit is 'n teenstrydigheid wat waarskynlik toegeskryf kan word aan onkunde onder sakelui aangaande beskikbare inligtingsdienste, en onderstreep die noodsaaklikheid dat inligtingsdienste aan hierdie groep bemark moet word.

In die volgende hoofstuk word 'n samevatting van die verloop, bevindinge en resultate van die studie gegee en daar sal tot 'n algemene gevolgtrekking gekom word. Moontlike praktiese aanbevelings aangaande die vestiging van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein, en aanbevelings vir moontlike verdere navorsing sal ook voorgehou word.

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1 INLEIDING

Met hierdie hoofstuk word beoog om:

- 'n Samevatting te gee van die verloop, bevindinge en resultate van die studie as 'n geheel, en tot 'n sinvolle gevolgtrekking te kom ten opsigte van gegewens wat ingewin is;
- Enkele aanbevelings te maak aangaande die vestiging van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein; en
- Aanbevelings vir moontlike verdere navorsing aan te dui.

7.2 SAMEVATTING VAN DIE STUDIE

In hoofstuk 2 is die kenmerke van teknikons as verskaffers van inligting bespreek. Daar is, onder andere, gekyk na die begrippe van die technikonfilosofie, die doelstellings en funksies van die technikon, technikonwetgewing, en die posisie en rol van die technikon in die toekoms. Daar is ook aandag geskenk aan die moontlike rol wat die inligtingsdiens van die technikon as entrepreneur in diensverskaffing aan die gemeenskap kan speel. Die verhouding van die inligtingsdiens van die technikon met ander inligtingsdienste is bespreek, asook die voordele wat samewerking vir die gemeenskap mag inhou.

Inligting as hulpbron vir bestuur is vervolgens in hoofstuk 3 bespreek. Daar is gekyk na die eienskappe van inligting, en inligting as ekonomiese hulpbron is bespreek. Ter aansluiting hierby is die kwessie van beprysing van inligting ondersoek, wat 'n belangrike aspek is by die vestiging van 'n nuwe, gespesialiseerde inligtingsdiens aan die handel en nywerheid. Die kostefaktor vir so 'n diens is uit die inligtingsdiens sowel as die gebruiker se oogpunt bespreek.

In hoofstuk 4 is 'n teoretiese bespreking gedoen van die bestuurder in die handel en nywerheid se inligtingsbehoefte, asook die tipes inligting wat oor die algemeen geïdentifiseer is. Die eienskappe van bestuursinligting, die houding van gebruikers ten opsigte van inligtingsdienste, asook die redes vir swak gebruikersgedrag, is bespreek. 'n Belangrike aspek van 'n inligtingsdiens aan die gemeenskap, naamlik dié van samewerking tussen die handel en nywerheid en die inligtingsdiens, is vervolgens ondersoek, asook spesifiek die standpunte wat beide die partye hieromtrent huldig. Die voordele wat samewerking vir beide inhou, is ondersoek.

Die redes vir die daarstel van 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid, die kriteria, en doelwitte en voordele van so 'n inligtingsdiens is in die volgende hoofstuk in oënskou geneem. 'n Raamwerk vir moontlike riglyne vir die ontwerp van 'n inligtingsdiens is aangebied. Die bemerking van 'n inligtingsdiens, wat 'n baie belangrike aspek is by die vestiging van 'n nuwe diens, is voorts bespreek, asook die toereikendheid van dienste en fasiliteite ten opsigte van so 'n diens.

In hoofstuk 6 is die metodologie van die empiriese studie en die ontwikkeling van die vraelys, wat as meetmiddel gebruik is, uiteengesit. Daar is gepoog om die analise en interpretasie van die data, wat deur middel van die vraelys ingesamel is, te verduidelik.

7.2.1 Gevolgtrekkings

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat teknikons, op grond van hul praktykgerigte opleiding, met die hulp en samewerking van ander (akademiese) inligtingsdienste - wat dieselfde oogmerke het - asook deur middel van 'n strategies beplande inligtingsdiens, 'n bydrae tot die ontwikkeling van die gemeenskap kan lewer.

Inligting het as hulpbron vir bestuur 'n definitiewe waarde en is 'n bemerkbare verbruikersartikel. Gestruktureerde inligting, met ander woorde inligting wat in die regte vorm en op die regte tyd beskikbaar gestel word, is dus iets waarop 'n prys geplaas kan word. Gesien in die lig van die huidige ekonomiese tendense wêreldwyd, wil dit dus voorkom asof inligtingsdienste teen betaling 'n noodsaaklikheid geword het, veral

waar dit gaan om dienste aan die handel en nywerheid. Dit kan tot voordeel vir die hele gemeenskap aangewend word.

Uit die studie blyk dit dat inligting noodsaaklik is vir die voortbestaan en vooruitgang van ondernemings en hul bestuurders, sowel as die ekonomiese welstand van 'n land. Relevante inligting blyk 'n onontbeerlike komponent van 'n onderneming te wees, indien 'n bestuurder op hoogte wil bly met tegnologiese ontwikkelinge en veranderinge. 'n Bekende slagspreuk in die sakewêreld, naamlik "*Your decisions are as good as your information*", onderstreep hierdie stelling. Die verskaffing van inligting deur akademiese inligtingsdienste aan die handel en nywerheid is 'n komplekse situasie met 'n wye verskeidenheid van behoeftes wat bevredig moet word, maar indien samewerking tussen akademiese inligtingsdienste en die handel en nywerheid bewerkstellig kan word, kan 'n bevredigende vennootskap ontstaan, wat tot voordeel van beide kan strek.

Alhoewel daar tot die gevolgtrekking gekom is dat inligting noodsaaklik is vir die vooruitgang van 'n onderneming, het dit ook duidelik uit die studie geblyk dat dit noodsaaklik vir 'n entrepreneur op die gebied van inligtingverskaffing is om vooraf duidelike doelwitte vir die ontwerp van 'n inligtingsdiens te stel. Sonder sekere kriteria ten opsigte van die diens, fasiliteite en personeel, kan daar nie 'n effektiewe diens aan die gemeenskap gelewer word nie. Die diensverskaffer behoort toereikend te wees, aangesien geen inligtingsdiens sonder personeel en toerusting effektief kan funksioneer nie.

Die bemerking van 'n inligtingsdiens aan die sakewêreld vorm ook 'n belangrike deel van die doelwitstelling van so 'n diens, en behoort as deel van die bestuursproses aangewend te word.

Uit die empiriese ondersoek wat gedoen is, kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat vakpublikasies 'n belangrike bron van inligting vir veral die handel in Bloemfontein is, en dat 'n inligtingsdiens wat die voorraad aanbetref, hierop behoort te konsentreer. Tegnieke publikasies word ook gereeld aangewend om inligting in te win. Dit blyk ook dat die telefoon, veral vir besigheidsdienste, 'n belangrike kommunikasiemetode is om inligting in te win. Hierdie tipe diens sal dus heelwat aandag moet kry by die ontwikkeling van so 'n diens.

Wat ook uit die ondersoek geblyk het, is dat biblioteke of inligtingsdienste oor die algemeen baie selde in Bloemfontein gebruik word (behalwe die onderneming se eie biblioteek). Respondente uit die nywerheid wat egter van die Technikon Vrystaat se dienste gebruik gemaak het, het die diens as goed bestempel.

Wat die houding van respondente ten opsigte van beprysing van inligting betref, het die ondersoek getoon dat daar oor die algemeen 'n baie positiewe gevoel bestaan teenoor die aanvaarbaarheid van hierdie konsep. Die meerderheid respondente was reeds in 'n posisie om vir inligting te betaal en die ervaring word oor die algemeen as goed bestempel.

Houding wat getoets is ten opsigte van die aansluiting by 'n inligtingsdiens teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi, het redelike belangstelling gelok. Die uitgangspunt onder respondente was oor die algemeen dat dit sou afhang van die kwaliteit diens wat gelewer word en of daar in hul behoeftes voldoen kan word. Dieselfde uitgangspunt het ook gegeld vir die beprysing van inligting.

Daar was egter ook 'n teenstrydigheid in die bevindings van die empiriese ondersoek, naamlik die verkryging van inligting van elders, teenoor die gebruik van plaaslike inligtingsdienste. Respondente het aangedui dat daar nie van plaaslike inligtingsdienste gebruik gemaak word nie, maar terselfdertyd aangedui dat inligting altyd van elders bekom moet word. [Dalk omdat plaaslike inligtingsdienste nie hierdie inligting aan hulle kan verskaf nie?] Dit is 'n probleem wat deur plaaslike inligtingsdienste in Bloemfontein aangespreek behoort te word en deur die bemerking van hulle dienste opgelos behoort te word.

Samevattend kan daar dus gesê word dat:

- daar wel 'n behoefte aan 'n gespesialiseerde inligtingsdiens onder bestuurders in die handel en nywerheid in Bloemfontein bestaan, wat hulle van wetenskaplike en tegniese inligting kan voorsien, maar baie sal gedoen moet word om so 'n diens onder sakelui se aandag te bring en die diens sodoende effektief te laat funksioneer,

- ondernemings in Bloemfontein oor die algemeen klein is en die aanvraag na inligting miskien nie genoegsaam mag wees om 'n inligtingsdiens teen betaling te ondersteun nie. Die Technikon Vrystaat het as entrepreneur op die gebied van inligtingverskaffing aan die handel en nywerheid in Bloemfontein 'n beduidende rol te speel in die organisering en aanbieding van 'n gespesialiseerde inligtingsdiens.

7.3 AANBEVELINGS VIR DIE VESTIGING VAN 'N INLIGTINGSDIENS

Na aanleiding van die studie en die resultate van die empiriese ondersoek, word die volgende aanbevelings gemaak:

- Indien die Technikon Vrystaat 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein wil lewer, is dit noodsaaklik dat die beskikbare diens toereikend moet wees, sodat die inligting wat verskaf word, 'n direkte bydrae kan lewer tot besluitneming, probleemoplossing en ander taakverrigtingsaktiwiteite in 'n onderneming. Toereikendheid moet bestaan ten opsigte van die volgende afdelings:
 - Die diens self, beide direk en indirek, wat 'n uitgebreide telefoondiens moet insluit;
 - voorraad en fasiliteite, wat voorraad ten opsigte van vakpublikasies, tegniese publikasies en vaktydskrifte insluit, of toegang tot intydse verkryging van hierdie publikasies; en
 - personeel wat opgelei is as inligtingkundiges sowel as in spesialisvelde, byvoorbeeld in die ingenieurswese.
- 'n Inligtingsdiens soos dié van die Technikon Vrystaat moet by die Technikonraad, wat verantwoordelik is vir die toekenning van fondse, seker maak dat fondse bestaan om 'n inligtingsdiens aan die handel en nywerheid te kan begin.

- Die inskakeling op internasionale databasisse vorm 'n uiters belangrike deel van die dienste wat aan gebruikers in die handel en nywerheid beskikbaar gestel moet word. Tans is die Technikon Vrystaat se inligtingsdiens by vyf internasionale databasisse ingeskakel. Dit is waarskynlik nie voldoende nie. Daar bestaan, onder andere, leemtes ten opsigte van die ingenieurswese (veral siviele en meganiese ingenieurswese), op die landbougebied, asook ten opsigte van grys literatuur, en wel op die gebiede van ingenieurswese, bestuurswese en toegepaste wetenskappe.
- Indien die inligtingsdiens teen betaling bedryf sou word, behoort 'n verklaring en bewyse van die koste van inligting aan die gebruiker beskikbaar gestel te word om te toon dat daar geen wins met die diens gemaak word nie (dit wil sê as dit die doel is om geen wins te maak nie).
- Die terrein van dienslewering moet aanvanklik afgebaken word. Daar behoort eers net op een gebied gekonsentreer te word, byvoorbeeld óf die handel, óf die nywerheid, óf besigheidsdienste. Hierdie diens moet gekoppel wees aan kundige personeel wat 'n dualistiese opleiding besit (soos hierbo voorgestel). In afdeling 6.3.6 (tabel 23) van hierdie studie is byvoorbeeld 'n voorstel gemaak dat die diens eerste aan die nywerheid bemark word ter ondersteuning van die goeie gesindheid wat reeds in die nywerheid heers ten opsigte van die Technikon Vrystaat se dienslewering.
- Die bemarking van die Technikon Vrystaat se inligtingsdiens aan die handel en nywerheid in Bloemfontein behoort 'n prioriteit te wees, indien so 'n diens beskikbaar gestel gaan word.

7.4 AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING

Hierdie studie het lig gewerp op die tipe inligtingsdienste wat die Technikon Vrystaat aan die handel en nywerheid kan bied. Die studie het egter ook leemtes aangedui wat verdere navorsing vereis. Navorsing behoort veral op die volgende terreine gedoen te word:

- Die volledige beplanning van 'n bemarkingstrategie om die inligtingsdienste wat die Technikon Vrystaat aan die handel en nywerheid kan bied, bekend te stel. Daar bestaan spesifieke riglyne vir die bemarking van inligtingsdienste, en soos in afdeling 5.2.3 van hierdie studie bespreek, het dit noodsaaklik geword vir nie-winsgerigte ondernemings om die bemarkingsproses as deel van die bestuurspraktyk te erken. (Vergelyk ook afdelings 5.2.4 en 5.2.5).
- 'n Aspek wat uit die studie na vore gekom het, is die moontlikheid dat ondernemings in Bloemfontein nie groot genoeg is om 'n inligtingsdiens teen betaling te regverdig of te ondersteun nie. Navorsing op hierdie gebied kan van waarde wees, asook 'n ondersoek na die moontlikheid om 'n gratis diens aan die handel en nywerheid te lewer.
- Die ontwerp van 'n stelsel waarop die beprysing van inligting gebaseer kan word, indien besluit sou word om 'n inligtingsdiens teen betaling aan te bied.

BIBLIOGRAFIE

- ABELL, A. 1992. Information support for business and industry. *Library work*, 16, p. 3-5.
- ALBERTS, P.P. 1989. Terreinafbakening t.o.v. teknikons en universiteite: tegnologie teenoor wetenskap. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir opvoedkunde*, 9 (3), p. 411-412.
- ALLEN, B. & CORLEY, K. 1990. Information brokers in Illinois academic libraries. *Illinois libraries*, 72, p. 596-600.
- AYLWARD, M.M. 1982. To charge or not to charge - who pays for the information. *ASLIB proceedings*, 34 (2), p. 106-111.
- BEARDSHAW, J. 1992. *Economics: a student's guide*. 3rd ed. London: Pitman.
- BESTER, F. 1988. *The role of the technikon in technology transfer*. Johannesburg: Technikon Witwatersrand.
- BEUKES, J.H., HUMAN, A. & MARX, A. 1987. *Die beeld van teknikons*. RGN-Verslag MM 124. Pretoria: RGN.
- BLOM, A. 1987. Die ontwikkeling van 'n metodologie om die inligtingsbehoefte van die nywerheid en sakewêreld te bepaal. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 55 (3), p. 153-160.
- BURGER, J. 1987. Identifisering van probleemareas by die toekomstige ontwikkeling van technikonbiblioteekdienste in Suid-Afrika. (M.Bibl.-verhandeling). Pretoria: Unisa.
- COOPER, S.A. & BEHRENS, S.J. 1994. Grey literature with reference to theses and patents. *Mousaion*, 12 (2), p. 19-32.
- DAEHLI MARTINS, U. 1988. Document supply for industrial users. *Iatul quarterly*, 2 (3), p. 171-179.

DE STRICKER, U. 1986. The future of business information services. *Infomediary*, 2, p. 21-26.

DIXON, B.J. 1989. Opmamemetodes. In *Opmamemetodes en praktyk*. [Pretoria]: RGN.

DOBIE, B.A. & GREYLING, J.S. 1986. Technikon education and the community. *Technikon journal for research and education*, 5 (1), p. 37-45.

DURET, D. et al. 1990. Custom made information and the information engineer. *Outlook on research libraries*, p. 3-9.

DU TOIT, A.S.A. 1990. Bemerkingsintelligensie: 'n mededingende wapen. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 58 (3), p. 277-281.

DU TOIT, A.S.A. 1991. Omgewingsverkenning as hulpmiddel vir strategiese bestuur. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 59 (3), p. 182-186.

DU TOIT, A.S.A. 1992. Strategiese bemerking van inligtingsprodukte. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 60 (3), p. 154-160.

EKLUND, M. 1990. Industrial and business information - the need for information brokers. *Infomediary* 4, p. 51-53.

EKLUND, M. 1990. Industrial and business information - the need for information brokers: Part II. *Infomediary* 4, p. 79-82.

ELIAS, A.W. 1982. Pricing strategies and impacts on producers, vendors and users. *Information services and use* 1, p. 351-357.

ENGELA, T.W. 1987. Die Goede-verslag: hoe relevant is dit nog vandag? In *Kooperatiewe onderwys in die RSA*, Simposium, 18 September, p. 24-38.

ERASMUS, B.J. 1989. Die missie van technikonbiblioteke. In *Tien jaar van technikon biblioteekwese: die kruispad*. Pretoria: Technikon Pretoria. p. 12-23.

FAVRET, L. 1994. Bromley's business information service: a public library fee based service. *Public library journal*, 9 (1), p. 15-17.

FORSEY, M.R. & LAMBLE, J.H. 1985. Bath University library and the Swirl business and technical information service. *Iatul*, p. 127-131.

GALLIMORE, A. 1988. Marketing a public sector business library: developing a strategy. *Journal of librarianship*, 20 (4), p. 235-254.

GELDENHUYS, J. 1985. *Technikon and community: the art of the possible*. (29 October 1985: Johannesburg). Lecture delivered... Johannesburg: Technikon Witwatersrand.

GERRYTS, E.D. 1987. Samewerking tussen Suid-Afrikaanse universiteitsbiblioteke met besondere verwysing na die rol van die interuniversitêre biblioteekkomitee. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 55 (4), p. 257-268.

GERRYTS, E.D. & DE BRUIN, H. 1988. Rasionalisasie en samewerking tussen Suid-Afrikaanse universiteitsbiblioteke: 'n verkennende ondersoek en aanbevelinge. *Suid-Afrikaanse Tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 56 (4), p. 266-276.

GOOSKENS, F. 1990. Bibliotheken en de informatiebehoefte van het bedrijfsleven. *Open*, 22 (6), p. 196-201.

GRANT, M.M. & UNGARELLI, D. 1987. Fee-based business research in an academic library. *The reference librarian*, 19, p. 239-255.

HAMREFORS, S. 1989. Business intelligence systems as a route to improving competitive positions. *Information services & use*, 9, p. 217-224.

HAT: *verklarende handwoordeboek van die Afrikaanse taal*. 1994. Midrand: Perskor.

HOOPER, A.S.C. 1989. Formal co-operative agreements among libraries: towards a South African model. *South African journal of library and information science*, 57 (2), p. 125-129.

HUNTER, J.A. 1984. What price information. *Information services & use*, 4, p. 217-223.

KALSETH, K. 1989. Information as a strategic tool for improving industrial competitiveness. *International forum on information and documentation*, 14 (2), p. 15-17.

KENNINGTON, D. 1990. Business information into the 90s. *Refer*, 6 (3), p. 1-7.

KEREN, C. & SCHWUCHOW, W. 1981. Economic aspects of information services - report on a symposium. *Journal of information science*, 3, p. 249-251.

KING, D.E. 1980. Library and information services for business and the professions. *Illinois libraries*, 62 (3), p. 228-231.

KTH: Komitee van Technikonhoofde. 1991. *'n Minute oor beroepsonderwys en tegnologie: beleidstandpunt*. Pretoria: Kantoor van die Direkteur: Ontwikkeling.

LE ROUX, H.S. 1985. A managerially based framework for the role and contribution of an information service in a production organisation. *Information services & use*, 5, p. 143-156.

LE ROUX, H.S. 1990. Gepubliseerde inligting as hulpbron in die vervaardigingsbedryf. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 58 (1), p. 1-12.

LEA, M.A. 1988. Approaches to Australian company information. *Australian special libraries news*, 21 (4), p. 129-135.

LEIPOLDT, L. 1967. Library service to industry. *Cape librarian*, March, p. 3-4.

LINE, M.B. 1985. The supply of scientific and technical information: public or private responsibility? *Tidskrift for dokumentation*, 41 (4), p. 97-100.

LUBBE, A. [198-] *Konsep-navorsingsvoorstel: die vestiging van 'n inligtingsdiens vir die totale gemeenskap van Sasolburg en 'n ontleding van die taak en plek van die openbare biblioteek as verskaffer van ontwikkelingsinligting*. [Bloemfontein].

MARVIN, S. 1988. ExeLS: executive library services. *The reference librarian*, 22, p. 145-160.

MASON, D. 1982. Strategic information services for industry. *Wits journal of librarianship and information science*, 1, p. 43-49.

MCDONALD, E. 1985. University/industry partnerships: premonitions for academic libraries. *Journal of academic librarianship*, 11 (2), p. 82-87.

MCLEAN, N. 1987. A bigger slice: cost justification for library and information services. *ASLIB proceedings*, 39 (10), p. 293-297.

MINTZBERG, H. 1973. *The nature of managerial work*. New York: Harper & Row.

MOON, J. & ROBINSON, L. 1993. Business and technical information provision for small firms... *Refer*, 9 (2), p. 8-14.

NEW WEBSTER'S DICTIONARY AND THESAURUS. 1991. New York: Book Essentials.

NICHOLSON, H. 1992. Uncomfortable bedfellows: enterprise and academic libraries. *Journal of librarianship and information science*, 24 (1), p. 9-13.

ODINI, C. 1993. Setting up an industrial information service. *Library review*, 42 (1), p. 32-39.

- OVENS, C. & FOKKER, D.W. 1986. Fee charging for computerized information services in South African university libraries. *South African journal of library and information science*, 54 (4), p. 143-154.
- PILKINGTON, A. 1980. Information in industry: management's indispensable resource. *ASLIB proceedings*, 32 (1), p. 10-17.
- PISTORIUS, J.M. 1989. Informasieverskaffingsbehoefte en -probleme van sakemanne: 'n literatuurondersoek. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 57 (2), p. 166-171.
- PITTENDRIGH, A. 1983. Future demands that will be made on technikon libraries in terms of tuition, personnel development and liaison with commerce and industry. In *Seminar on technikon libraries*. Johannesburg: Technikon Witwatersrand.
- POOLE, J.M. & ST. CLAIR, G. 1986. Funding online services from the materials budget. *College and research libraries*, 47 (3), p. 225-229.
- PRETORIUS, D. 1989. Dienslewering deur die universiteits-biblioteek aan buitegebruikers met spesiale verwysing na Stellenbosch Tegnopark. (M.Bibl.-verhandeling). Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.
- RADOSEVIC, S. 1991. Techno-economic intelligence in the 1990's: a development policy perspective. *Social intelligence*, 1 (1), p. 55-71.
- RAWLES, B.A. & WESSELLS, M.B. 1986. Library consulting. In *Information consultants in action*, edited by J. Stephen Parker. London: Mansell.
- RETIEF, H.J.M. 1967. Watter taak het die bibliotekaris in die nywerheidsinligtingsdiens? *Suid-Afrikaanse biblioteke*, 34 (3), p. 96-102.
- RICHARDS, B.G. & WIDDICOMBE, R. 1985. Fee-based information services to industry. *Iatul*, p. 59-64.
- RICKARDS, J., LINN, P. & BEST, D. 1989. Information needs and resources of engineering firms: survey of Brisbane and the Gold Coast of Queensland. *Australasian college libraries*, 7 (2), p. 63-72.

- ROGERS, M. 1992. Library searching powers attract private firms. *Library journal*, 117, p. 36.
- SAMUELSON, P.A. & SAMUELSON, W. 1980. *Economics*. 11th ed. New York: McGraw-Hill.
- SCHNETLER, J. 1989. Beginsels van vraag- en vraelyskonstruksie. In *Opnamemetodes en -praktyk*. [Pretoria]: RGN.
- SCHNUGH, L. 1986. Where does industry get its information? *South African journal of library and information science*, 54 (4), p. 197-199.
- SCOTT, R.H. & NIGRO, N. 1982. *Principles of economics*. New York: Macmillan.
- SEAH, P.P. 1989. Academic library services to industry and commerce: an outline... *Singapore libraries*, 19, p. 25-37.
- SHARP, G.H. 1989. Business information services and implications for Australian corporate libraries. *Lasie*, 19 (4), p. 78-88.
- SHAW, V.A. 1987. Financing of information services: a management perspective. *South African journal of library and information science*, 55 (1), p. 1-6.
- SIMPSON, J. 1981. Information needs of commerce and industry. *South African libraries*, 48 (3), p. 119-121.
- SKRZESZEWSKI, S. 1985. User fees: the time has come to face the issue. *Canadian library journal*, 42 (3), p. 137-141.
- SUID-AFRIKA. 1994. *Staatskoerant = Government Gazette*, 1 Januarie 1994, no.15415. Pretoria: Staatsdrukker.
- SUID-AFRIKA. Departement van Nasionale Opvoeding. 1988. 'n *Onderwysfilosofie vir die technikonwese*: NASOP 02-118 (88/07). Pretoria: Departement van Nasionale Opvoeding.

SUID-AFRIKA. Departement van Nasionale Opvoeding. Direkoraat Makro-opvoedingsbeleid. 1983. *Suid-Afrikaanse Na-sekondêre Opvoeding Programklassifikasiestruktuur*: SANSO - 002. Pretoria: Departement van Nasionale Opvoeding.

SVOBODA, O. 1991. The special library as a competitive intelligence centre. *Electronic library*, 9 (4/5), p. 239-243.

SWANEPOEL, A.J. & BOON, J.A. 1986. 'n Universiteitsbiblioteek se rol met betrekking tot dienslewering aan die gemeenskap. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 54 (2), p. 86-89.

TERBLANCHE, F. 1989. Bemarkingstrategie vir biblioteek- en inligtingsdienste. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 57 (2), p. 179-183.

TOMLIN, R. 1992. Information for competitive positioning: how does the UK compare? *International journal of information resource management*, 3 (1), p. 21-27.

VAN DALSEN, J.S. 1989. Bemarkingsfilosofie en -resep vir biblioteek- en inligtingsdienste. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 57 (2), p. 172-178.

VAN DALSEN, J.S. 1986. 'n Bepaling van die houding van dosente teenoor die biblioteekdiens van die Universiteit van die Oranje-Vrystaat vanuit 'n bemarkingsoogpunt. (M.Bibl.-verhandeling). Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.

VAN DER KLASHORST, J. 1989. Ontwikkeling van 'n filosofie vir technikonbiblioteke. In *Tien jaar van technikon biblioteekwese: die kruispad*. Pretoria: Technikon Pretoria.

VAN DER KLASHORST, J. et al. 1992. *Beginsels van die filosofie vir technikonbiblioteke*. [S.l.]: Komitee van Technikonhoofde.

VAN HOUTEN, R. 1983. Technology transfer, with special reference to scientific and technical information services and developments in

information technology. *South African journal of science*, 79 (2), p. 57-60.

VAN RENSBURG, D.J.J. 1989. 'n Visie van 'n ideale technikonbiblioteek. In *Tien jaar van technikon biblioteekwese: die kruispad*. Pretoria: Technikon Pretoria.

VENETT, A.J. 1981. Technology transfer for industry and business through the university library. *Special libraries*, January, p. 44-50.

VINKEN, P. 1982. Information economy, government and society. *ASLIB proceedings*, 34 (8), p. 329-349.

WEBBER, S.A.E. 1990. Priced business information services from the public sector: will they succeed? *IFLA journal*, 16, p. 220-230.

WHITE, H.S. 1980. Information for industry in a changing environment: the need for information specialists. *South African libraries*, 48 (1), p. 5-11.

WILLEMSE, J. 1983. Die technikonbiblioteek op pad na 2000. In *Seminaar oor technikonbiblioteke*. Johannesburg: Technikon Witwatersrand.

WONNACOTT, P. & WONNACOTT, R. 1986. *Economics*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

4. Indien ja, word dit gereeld aangevul?

	1		2	
JA		NEE		

25

5. Het u 'n persoonlike inligtingherwinningstelsel om inligting wat u bekom het, weer te raadpleeg?

	1		2	
JA		NEE		

26

6. Indien ja, hoe effektief is hierdie stelsel?

	1	2	3	4
SWAK				UIT-STEKEND

27

7. Watter van die ondergenoemde inligtingsdienste gebruik u wanneer u inligting benodig, en hoe dikwels?

	1	2	3	4
	BAIE SELDE	MAAN-DELIKS	WEEK-LIKS	DAAG-LIKS
a				
b				
c				
d				
e				
f				
g				
h				
i				
.....				
.....				
.....				

- a u eie firma se biblioteek
- b 'n universiteit se biblioteek
- c 'n technikon se biblioteek
- d 'n openbare biblioteek
- e konsultante
- f navorsingsorganisasies
- g biblioteke van ander firmas
- h geen van bogenoemde
- i ander (noem asb)

28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39

Hoe sou u die kwaliteit diens wat deur hierdie inligtingsdienste gelewer word beskryf? (slegs dié wat u afgemerkt het)

	1	2	3	4
	SWAK	MATIG	GOED	UIT-STEKEND
a				
b				
c				
d				
e				
f				
g				

- a u eie firma se biblioteek
- b 'n universiteit se biblioteek
- c 'n technikon se biblioteek
- d 'n openbare biblioteek
- e konsultante
- f navorsingsorganisasies
- g biblioteke van ander firmas

40
41
42
43
44
45
46

13. Indien swak, was die inligting

- i ontoereikend
 ii nie van toepassing nie
 iii die beskikbaarstelling het te lank
 geneem
 iv die diens was te duur
 v die diens was gebruikersonvriendelik

	1
	2
	3
	4
	5

73
74
75
76
77

14. Sou u belang stel om as lid by 'n
 eksterne inligtingsdiens aan te sluit
 teen 'n jaarlikse lidmaatskapfooi om
 resente inligting op 'n gereelde basis
 asook op aanvraag te verkry?

	1		2
JA		NEE	

78

15. In watter mate word plaaslik
 (Bloemfonteinomgewing) aan u
 inligtingsbehoefte voldoen?

	1	2	3	4
GLAD NIE				TEN VOLLE

79

16. In watter mate moet u inligting
 van elders bekom?

	1	2	3	4
BYNA ALTYD				BYNA NOOIT

80

17. In watter mate sal 'n
 doeltreffende plaaslike
 inligtingsdiens vir u van
 waarde wees?

	1	2	3	4
GLAD NIE				HOE MATE

81



TECHNIKON OVS/OFS

BRONNESENTRUM / RESOURCE CENTRE

Privaatsak / Private Bag X20539 Bloemfontein 9300
Pres. Brandstraat / Street 19 Bloemfontein 9301
Tel.: (051) 4073141/4 Fax: (051)4073199

BYLAE B

205

Oktober 1994

Die Hoof-Uitvoerende Beamppte/Besturende Direkteur

Geagte Meneer/Me,

In 'n omgewing waar daar baie onsekerheid heers, besit inligtingsbestuur 'n potensieel mededingende voordeel vir besighede. Besighede moet deesdae mededingende druk van beide ander vervaardigers sowel as van nuwe alternatiewe tegnologieë en produkte weerstaan. Korporatiewe bestuur vereis dus insette van bedryfsinligting, en moet hierdie inligting bestuur en aanwend.

Die biblioteek van die Technikon OVS stel dit in die vooruitsig om deur middel van 'n doeltreffende inligtingsdiens in die inligtingsbehoefte van die handel en nywerheid in Bloemfontein te voorsien. Die doel van die vraelys is om te bepaal wat die inligtingsbehoefte van besighede in verskillende sektore van die handel en nywerheid is.

U firma is by wyse van 'n steekproefseleksie gekies om aan hierdie opname deel te neem, en is verteenwoordigend van 'n aantal soortgelyke firmas. Om akkuraatheid met die resultate van die opname te verseker, versoek ek u vriendelik dog dringend om die vraelys te voltooi en so gou moontlik terug te stuur. Maak asseblief gebruik van die ingeslote geadresseerde koevert. Die vraelys moet asseblief voor **15 November 1994** teruggestuur word. THIS QUESTIONNAIRE IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH - PLEASE CONTACT ME ON TELEPHONE NO. (051)229116.

Die vrae is gestruktureerd en die voltooiing van die vraelys sal baie min van u tyd in beslag neem. Al die inligting word as uiters vertroulik beskou en word statisties met die inligting van ander firmas geprosesseer.

By voorbaat baie dankie vir u vriendelike samewerking.

Die uwe,

Mev. C. Terblanche
HOOFBIBLIOTEKARIS

