http://lexikos.journals.ac.za

Behoeftebepaling in die leksikografie*

Mariëtta Alberts

Abstract: Needs Assessment in Lexicography. The value of dictionaries lies in their contribution towards eliminating obstacles in communication. It is of great importance to undertake studies to assess the needs of dictionary users in order to compile effective dictionaries.

There are enough indications in the relevant literature to show that needs assessment should take place regularly and that comparative studies are necessary. A literature study shows that different kinds of needs assessment studies have been undertaken in the field of lexicography. Unfortunately there is still no model for assessing lexicographical needs. Because of the nature of the needs assessment studies and lack of proper documentation on the research, follow-up studies are not possible. Owing to gaps in existing lexicographical studies it is necessary to lean heavily on the examples of needs assessment studies in peripheral disciplines.

Different variables (i.e. the characteristics of users and social factors) can have an influence on behaviour and therefore on the interpretation of the results of an empirical investigation. The influence of the variables on the dictionary user and on his job performance is discussed.

The different relevant characteristics of the concepts "needs", "information needs", "information user" and "needs assessment" are dealt with at length and related to the dictionary user and the practice of lexicography.

A model to assess the needs of dictionary users is suggested. This lexicographical needs assessment model is based on different needs assessment studies taken from the information sciences as well as on the systems approach model. An attempt was made to take all the relevant information into account in developing the lexicographical needs assessment model.

Keywords: NEEDS ASSESSMENT, DICTIONARY USER, COMPARATIVE STUDIES, LEXICOGRAPHICAL NEEDS, FOLLOW-UP STUDIES, VARIABLES, LEXICOGRAPHICAL NEEDS ASSESSMENT MODEL, REFERENCE SKILLS, LANGUAGE NEEDS

Opsomming: Die waarde van woordeboeke is veral geleë in hul bydrae om struikelblokke in kommunikasie te verminder. Ten einde doeltreffende woordeboeke saam te stel, is dit van belang dat ondersoeke uitgevoer word om woordeboekgebruikers se behoeftes te bepaal.

Daar is genoegsame aanduidings in die literatuur dat behoeftebepaling 'n aksie is wat op gereelde basis uitgevoer moet word en dat vergelykende studies van waarde is. Die literatuurondersoek toon dat daar reeds verskeie behoeftebepalingsondersoeke van uiteenlopende aard in die leksikografie uitgevoer is. Daar was tot dusver egter nie sprake van 'n leksikografiese

* Hierdie artikel is 'n verkorte en aangepaste hoofstuk uit 'n D.Litt. et Phil.-verhandeling, *'n Bepaling van Afrikaanse vakleksikografiese behoeftes*, wat in November 1989 deur die Universiteit van Suid-Afrika aanvaar is.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

behoeftebepalingsmodel nie. Weens die aard van die ondersoeke en die gebrek aan behoorlike dokumentasie oor die ondersoeke is vergelykende opvolgstudies tans nie moontlik nie. As gevolg van die leemtes in die bestaande leksikografiese ondersoeke word daar swaar geleun op voorbeelde van behoeftebepalingsmodelle in randdissiplines.

Daar is bepaalde veranderlikes (gebruikerseienskappe en sosiale faktore) wat 'n invloed kan hê op gedrag en gevolglik ook op die interpretasie van die resultate van 'n empiriese ondersoek. Die invloed van die veranderlikes op die woordeboekgebruiker en sy taakverrigting word bespreek.

Die verskillende tersaaklike eienskappe van die konsepte "behoefte", "inligtingsbehoefte", "inligtingsgebruiker" en "behoeftebepaling" word breedvoerig bespreek en met die woordeboekgebruiker en woordeboekpraktyk in verband gebring.

'n Model word voorgestel waarvolgens die behoeftes van woordeboekgebruikers bepaal kan word. Dié leksikografiese behoeftebepalingsmodel is op verskillende behoeftebepalingsmodelle uit die inligtingkunde en op die stelselbenaderingsmodel gebaseer. Daar is gepoog om relevante inligting by die ontwerp van die leksikografiese behoeftebepalingsmodel in ag te neem.

Sleutelwoorde: BEHOEFTEBEPALING, WOORDEBOEKGEBRUIKER, VERGELYKENDE STUDIES, LEKSIKOGRAFIESE BEHOEFTES, OPVOLGSTUDIES, VERANDERLIKES, LEKSIKOGRAFIESE BEHOEFTEBEPALINGSMODEL, VERWYSINGSVERMOËNS, TAALBEHOEFTES

1. Inleiding

Interkulturele kontak is vir elkeen in die huidige en toekomstige Suid-Afrika onafwendbaar. Kontak lei noodwendig tot kommunikasie. Die voorsiening van twee- en meertalige woordeboeke in 'n veeltalige land soos Suid-Afrika kan 'n daadwerklike bydrae lewer tot die verbetering van kommunikasie tussen taalgroepe en die handhawing van standaarde in die verskillende tale. Aangesien nie alle woordeboekgebruikers woordeboeke met dieselfde doel gebruik nie, is dit van waarde om gebruikersbehoeftes te bestudeer.

Daar word al 'n geruime tyd aanvaar dat behoeftebepaling in die leksikografie sinvol aangewend kan word om insig te verkry in die behoeftes en gedrag van woordeboekgebruikers. Hartmann (1986: 2) beweer dat die sukses waarmee 'n woordeboekgebruiker inligting in 'n woordeboek ontsluit, onder meer sal afhang van die wyse waarop die besondere produk sy behoeftes bevredig. Die nodige inligting oor gebruikersbehoeftes hang weer af van die kwaliteit van die navorsing oor woordeboekgebruik. Volgens Wiegand (1987: 178, 179) is woordeboekgebruiksnavorsing 'n metaleksikografiese navorsingsgebied wat onderskei kan word van ander metaleksikografiese navorsingsterreine soos woordeboekkritiek, die geskiedenis van leksikografie en die algemene leksikografieteorie. Hy glo dat kennis, veral empiries verkreë kennis, oor woordeboekgebruik en woordeboekgebruikers die gebruikswaarde van toekomstige woordeboeke kan verhoog. Die aanname kan dus gemaak word dat geïdentifiseerde behoeftes beter woordeboeke en gevolglik beter woordeskat-

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

voorsiening tot gevolg sal hê.

Wanneer 'n leksikografiese behoeftebepaling gedoen word, is daar verskeie faktore wat in ag geneem moet word: wat is die *doel/funksie* van die woordeboek, *wie* is die gebruikers, wat is die gebruikers se *persepsie* van woordeboeke en wat is die *behoeftes* wat bevredig moet word?

2. Doel/funksie van 'n woordeboek

'n Woordeboek is "a book containing a selection of words, usually arranged alphabetically, with explanations of their meanings and other information concerning them, expressed in the same or other language" (Barnhart 1966). 'n Woordeboek is veronderstel om verslag te doen oor 'n besondere taal: "The responsibility of a dictionary is to record the language, not to set its style" (Gove 1961 in Al-Kasimi 1983: 84). Volgens Bejoint (1981: 208) is die funksies van 'n woordeboek tweeledig: "it can be a portrait of the 'vocabulary of a language', or it can be 'a tool for more effective communication'". 'n Woordeboek is dus 'n inventaris van 'n besondere taal/tale se woordeskat en ook 'n kommunikasiewerktuig vir die besondere taal/tale. Volgens Zgusta (1984: 154) sal geen woordeboek ooit al die inligting bevat wat deur 'n gebruiker benodig word nie. Daar moet egter genoeg inligting aangebied word sodat die gebruiker in staat gestel word om sy soektog na die tersaaklike inligting suksesvol uit te voer.

Woordeboeke word tradisioneel verdeel in preskriptiewe en deskriptiewe woordeboeke (Al-Kasimi 1983: 83). Die preskriptiewe woordeboeke tree outoritêr en voorskriftelik op. Samuel Johnson (1833: 1) sê in dié verband: "every language has likewise its improperties and absurdities, which it is the duty of the lexicogapher to correct and proscribe". Die deskriptiewe woordeboeke probeer volgens Al-Kasimi (1983: 84) "to be objective recorders of the language and tend to use a semantically neutral terminology in describing usage".

Volgens Al-Kasimi (1983: 1) verskil die doelwitte van woordeboeke van een kultuur tot die ander as gevolg van die karakteristieke behoeftes van die gebruikers. Woordeboeke is nie veronderstel om teoretiese instrumente te wees nie, maar word bedoel as praktiese hulpmiddele vir die taalgebruiker. Hierdie praktiese oriëntasie ten opsigte van woordeboeke het daartoe bygedra dat daar 'n gaping ontstaan het tussen linguistiese teorie en leksikografiese praktyk. Dit het veroorsaak dat linguiste die leksikograwe daarvan beskuldig dat woordeboeke nie op 'n teoretiese grondslag geskoei is nie (vgl. Marckwardt 1963: 344; Weinreich 1964: 408; Al-Kasimi 1983: 2; Atkins *et al.* 1988: 84-126) en dat leksikograwe op hulle beurt verklaar dat leksikografie nie 'n wetenskaplike aktiwiteit is nie maar 'n kuns wat nie by die objektiewe metodologie van die moderne linguistiek kan aanpas nie (vgl. Gove 1967: 7; Al-Kasimi 1983: 3).

Reeds in 1972 bemerk Read (1972: 619) dié teenstrydigheid tussen die linguistiek en die leksikografiese metodologie wat op 'n algemene teorie berus

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

enersyds en die konvensionele verwagtinge van die gebruikerspubliek andersyds wanneer hy sê: "There is a constant pulling and hauling between what a lexicographer would like to do on scientific grounds, and what he is compelled to do by the habitual demands of the public".

Baie uitgewers maak daarop aanspraak dat hulle woordeboeke 'n wye gebruikerskring het (vgl. Bejoint 1981: 208), maar die vraag kan gestel word of hulle weet wie hierdie gebruikers is en hoe hulle woordeboekbehoeftes lyk.

3. Die woordeboekgebruiker

Gouws (1989: 13) sê: "Vir die gewone taalgebruiker is 'n woordeboek die belangrikste boek wat oor taal geskryf is". Die taalpraktisyn, daarenteen, beskou algemene en vakwoordeboeke nie net as betroubare inligtingsbronne nie, maar is grotendeels daarop aangewys vir doeltreffende kennisverwerwing, kommunikasie en taakverrigting (vgl. Alberts 1990: 2).

Die waarde wat deur gebruikers aan woordeboeke geheg word, bring mee dat die leksikograaf 'n verantwoordelikheid het om leksikografiese inligting op so 'n wyse aan te bied dat die teikengebruiker se behoeftes daardeur bevredig kan word. Verder is die woordeboekgebruikersgroep groot en gediversifiseerd, en juis dit noodsaak besondere aandag.

Kennis oor die profiel van woordeboekgebruikers is belangrik. Householder en Saporta (1962: 279) sê woordeboeke moet aangepas word by die behoeftes van spesifieke gebruikerskategorieë. Woordeboekgebruikers kan volgens hulle gegroepeer word volgens verskillende kriteria, insluitende hul vlak van vlotheid of kennis van die taal (vgl. ook Sager en McNaught 1981b: 3-4; 1981a: 6-8). Baie moderne woordeboeke word saamgestel met die doel om die verskeidenheid behoeftes van die definieerbare koperskategorieë te bevredig. Eienaardig genoeg is daar min studies oor die behoeftes en die naslaanvermoëns van enige van die werklike of potensiële woordeboekgebruikers bekend. Tomaszczyk (1979: 103) sê in dié verband: "Of the main factors determining the shape of popular commercial dictionaries the needs of the audience they are designed for have thus far received very little attention".

Volgens Cowie (1980 in Bejoint 1981: 207-221) het woordeboekgebruikers bepaalde **taalbehoeftes** ("**language need**: *need to have access to lexical information of various kinds, for various purposes*") en **verwysingsvermoëns** ("**reference skill**: *their capacity to retrieve and use that information*"). Bejoint (1981: 208) sê 'n behoeftestudie moet ondersoek instel na "the virtually unknown territory of user's reference skills and habits" (vgl. 3.1.3).

Uit die voorafgaande blyk dit dat daar bepaalde persoonlike hoedanighede van die woordeboekgebruiker is, soos sy agtergrond, motivering, opleiding, professionele oriëntering en ander unieke individuele eienskappe, wat 'n invloed het op die wyse waarop hy 'n taak/opdrag sal uitvoer (vgl. Alberts 1990: 69-77). Dié veranderlikes sal dus ook 'n invloed uitoefen op sy behoeftes,

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

op die wyse waarop hy inligtingsbehoeftes sal bevredig en waarop hy taaldienste en leksikografiese bronne sal raadpleeg. Daar bestaan verder 'n wisselwerking tussen die persoonlike hoedanighede van die woordeboekgebruiker, omgewingsfaktore (veral dié wat betrekking het op die werkgewende instansie) en die doel wat die gebruiker het met sy woordeboeknavraag, die probleemgebied, die vakgebied, die praktyk, taalteorieë en verskillende tersaaklike taalaspekte (vgl. ook Blom 1980: 16). Genoemde veranderlikes korreleer met die behoeftes wat die woordeboekgebruiker ondervind (vgl. Alberts 1990: 69). Die woordeboekgebruiker se formele en informele opleiding as veranderlike is ook ter sake (vgl. Alberts 1990: 74-77).

3.1 Veranderlikes

Kommunikasie is 'n komplekse proses (vgl. Sager, Dungworth en McDonald 1980: 46), en verskeie negatiewe faktore kan hierdie proses beïnvloed wat direk tot sekere leksikografiese behoeftes aanleiding kan gee. Hoewel 'n breë spektrum veranderlikes (soos onder meer leksikografiese, sosiale, gedrags- en opleidingsfaktore) wat die woordeboekgebruiker se behoeftes medebepaal, 'n rol kan speel, kan daar nie van die woordeboekleweransier verwag word om almal te verreken nie. Alberts (1990: 42-44) toon aan dat taakverrigting en die woordeboekgebruikersgroep in geheel as indikator vir behoeftebepaling moet geld en nie die individuele woordeboekgebruiker nie. Aangesien woordeboekgebruikersgroepe egter uit individuele woordeboekgebruikers bestaan, word enkele sosiale, gedrags-, onderrig- en opleidingsfaktore behandel wat 'n invloed op die taakverrigting en die behoeftes van die woordeboekgebruikers kan hê omdat hierdie veranderlikes in geen behoeftestudie sonder meer buite rekening gelaat kan word nie. Soos uit die bespreking sal blyk, is kennis van hierdie veranderlikes van kardinale belang vir 'n woordeboekondersoek, in die besonder vir die wyse waarop die navorser die woordeboekgebruiker se response moet/kan interpreteer en die wyse waarop die navorser die woordeboekgebruiker in 'n behoeftebepaling moet benader.

Die ontleding van hierdie veranderlikes verg 'n diepte-analise vanuit 'n multidissiplinêre benadering. In die uiteensetting hierna word daar egter slegs 'n algemene (en noodwendig oppervlakkige) karakterisering van hierdie veranderlikes gegee om die omvang (en kompleksiteit) daarvan te onderstreep. Die nut van so 'n multidissiplinêre benadering lê egter daarin dat dit verskillende perspektiewe, insigte en modelle bied waarmee die kompleksiteite van die woordeboekbedryf ontleed kan word.

3.1.1 Gedragsfaktore

Dit blyk dat motivering een van die belangrikste gedragsfaktore is wat 'n

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

invloed op taakverrigting uitoefen. Volgens Ferrell en Pride (1982: 102-103) is 'n *motief* 'n interne energieke krag wat rigting gee aan 'n individu se gedrag om 'n doelwit te bereik. Die gedragsielkunde toon dat behoeftes gedrag motiveer. Die hiërargie van behoeftes wat deur Maslow (1965: 107-109) opgestel is, bepaal dat sodra 'n behoefte bevredig is, 'n volgende behoefte meer dominant word. Die behoeftes is in hoër- en laerordebehoeftes verdeel. Die hoërordebehoeftes word intern bevredig en die laerordebehoeftes deur eksterne faktore [1].

Ten einde 'n woordeboekgebruiker se motiveringsvlak te verstaan en te voorspel, is dit belangrik dat die navorser kennis dra van die woordeboekgebruiker se behoeftes (vgl. Robbins 1983: 140). 'n Onbevredigde behoefte gee aanleiding tot spanning, wat sekere dryfvere in die individu laat ontstaan. 'n Gemotiveerde individu verkeer onder spanning en raak aktief ten einde die spanning te verlig. Hoe groter die begeerte om die vooropgestelde doel wat van waarde geag word te bereik, hoe groter die aktiwiteit (vgl. Robbins 1983: 134; Alberts 1990: 37-41).

Navorsing toon (vgl. Alberts 1990: 163-170) dat behoeftes nie bepaal kan word deur die inligtingsgebruiker/woordeboekgebruiker eenvoudig daarna te vra nie omdat behoeftes dikwels nie bekend is nie, of indien bekend, nie verwoord kan word nie. 'n Woordeboekgebruiker sal dalk nie daarna voel om oor sy behoeftes te praat nie, 'n ander sal poog om die ondervraer te antwoord wat hy veronderstel die ondervraer graag wil weet (vgl. Alberts 1990: 164, 165) of wat hy dink hy veronderstel is om te sê. Wat 'n persoon sê, is dikwels nie 'n maatstaf vir die motivering van gedrag nie (vgl. Robbins 1983: 140). Indien 'n individu se gedragsuitinge (byvoorbeeld die naslaan van 'n woordeboek) waargeneem en ontleed kan word, kan 'n duideliker beeld van motivering as gevolg van behoeftes verkry word (vgl. Alberts 1990: 52, 53).

Die navorser stel ook belang in wat die woordeboekgebruiker se *persepsie* van die woordeboekpraktyk is. 'n Mens se gedrag word gebaseer op sy persepsie van die realiteit, want persepsie is die proses waartydens 'n individu die inligting wat hy ontvang, selekteer, organiseer en interpreteer ten einde 'n betekenisvolle beeld van die omgewing/wêreld te vorm (vgl. Lawler en Rhode 1976: 26; Ferrell en Pride 1982: 99-102; Robbins 1983: 109, 121).

Persepsie is 'n kritieke determinant in terme van die afhanklike veranderlikes wanneer behoeftes bepaal word. Die persepsie van 'n werksituasie en die hulpmiddele sal produktiwiteit eerder beïnvloed as invloede wat van die werksituasie self uitgaan (vgl. Robbins 1983: 121, 122). Indien 'n werkgewer produktiwiteit wil verbeter, is dit vir hom van waarde om te bepaal wat werknemers se persepsie van hul werksomgewing is. Robbins (1983: 123) stel voor

1 Vanweë sekere beperkinge in Maslow se behoeftehiërargie het Alderfer (1969: 142-175) sy ERG-teorie (ERG = *existence, relatedness, growth*) oor behoeftes saamgestel (vgl. ook Robbins 1983: 137), terwyl McClelland (1976) (vgl. Robbins 1983: 137-139) drie persoonlikheidseienskappe onderskei as synde belangrike aspekte vir die verstaan van motivering, naamlik: "*needs for achievement, power and affiliation*".

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

dat behoeftes gereeld bepaal moet word sodat die woordeboekgebruiker se houding en persepsie geïdentifiseer kan word. Indien dit geïdentifiseer is, kan remediërende stappe gedoen word.

Dit is vir die woordeboekvoorsiener van belang om te weet wat die woordeboekgebruiker byvoorbeeld motiveer om — indien daar twee vakwoordeboeke oor dieselfde vakgebied handel — voorkeur te gee aan die gebruik of aankoop van die een bo die ander. Sou dit spruit uit vorige *ervaring*, bepaalde *belange* wat in 'n bepaalde vaktaalproduk verteenwoordig word of uit 'n bepaalde *persepsie* van die bepaalde woordeboeke en taaldienste? Volgens Ferrell en Pride (1982: 103-104) verwys *ervaring* na die effek van direkte en indirekte ondervinding op toekomstige gedrag. Dit spruit uit 'n leerondervinding uit vorige gedrag in soortgelyke omstandighede en bring dikwels 'n verandering in 'n individu se gedrag mee. Vorige *ervaring* is geneig om persepsie te vereng — voorwerpe waarmee geassosieer kan word of waarmee die persoon bekend is (bv. woordeboeke), word eerder waargeneem en gebruik as onbekende voorwerpe (bv. gerekenariseerde woord- of termbanke).

Die fokus van 'n individu se aandag word grootliks bepaal deur sy *belange*. As die navorser bewus is van die soort belange wat deur verskillende woordeboekgebruikers verteenwoordig word, sal hy waarskynlik ook in staat wees om te begryp hoe dié woordeboekgebruikers die woordeboeksituasie waarneem.

Die navorser behoort ook bewus te wees van die *verwagtinge* wat deur die woordeboekgebruiker gekoester word om in staat te wees om bepaalde gedragspatrone te interpreteer. Verwagting is geneig om persepsie te verwring aangesien dit wat verwag word, gesien word.

Die *persoonlikheid* van die woordeboekgebruiker dra ook by tot sy ervaring van die woordeboeksituasie en tot die vorming van bepaalde houdings ten opsigte van die woordeboekbedryf en sy produkte. Persoonlikheid is 'n interne struktuur eie aan elke individu. Ondervinding en gedrag word in 'n unieke geordende wyse in die persoonlikheid verenig (vgl. Ferrell en Pride 1982: 106). Elke persoon het 'n unieke styl waarop hy sy omgewing organiseer sodat die individu se persoonlikheid dus 'n invloed sal hê op dit wat hy sien of ervaar.

Die navorser sal graag wil weet of 'n gevestigde houding, byvoorbeeld 'n negatiewe houding ten opsigte van 'n bepaalde taaldiens/woordeboek, verander kan word. Dit blyk uit die literatuur (vgl. Abbey-Livingston en Abbey 1982: 17) dat *houding* 'n kombinasie van gevoelens, opvattings en gedrag is wat uit kennis voortspruit. Houding bestaan dus uit positiewe of negatiewe gevoelens oor 'n saak en word gevorm deur ondervinding en interaksie. Dit blyk uit navorsing in die gedragsielkunde dat waardes en houding gedrag beïnvloed en 'n uitwerking het op die wyse waarop die omgewing geïnterpreteer word (vgl. Robbins 1983: 109-113). Hoewel houdings kan verander, bly dit meesal stabiel (vgl. Ferrell en Pride 1982: 104-106).

'n Faset van die woordeboekgebruiker wat ook by behoeftes in aanmerking geneem moet word, is die gedragspatrone van verskillende groepe. Inlig-

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

tingsoekende gedrag en die wyses waarop woordeskat gebruik word, verskil van gebruiker tot gebruiker. Behalwe dat verskillende gebruikersgroepe verskillende belange het by die inligting in woordeboeke (vgl. byvoorbeeld 'n uitgewer se belang by woordeskat teenoor dié van 'n vertaler), benodig sommige gebruikers woordeboeke vir dekodering en ander benodig dit eerder vir enkodering (vgl. Tomaszczyk 1987: 137-145). Hul gedrag (en behoeftes) sal dus ook grootliks verskil.

Die kognitiewe vermoëns van gebruikers speel ook 'n belangrike rol by woordeboekbehoeftes. Verskillende gebruikers stel verskillende eise aan die woordeboek as taalbron. Sommige gebruikers sal tevrede wees met kodes in die teks en gebruiksaanwysings in die voorwerk, ander wil elke besonderheid aangedui hê.

3.1.2 Sosiale faktore

Die woordeboekgebruiker verkeer ook in 'n formele en informele sosiale interaksie met medewoordeboekgebruikers. In die interaksieproses kan medewoordeboekgebruikers onderling inligting uitruil en probleme en behoeftes bespreek (vgl. Blom 1980: 46). Woordeboekgebruikers kan deur onderlinge persoonlike skakeling die belange van die woordeboekpraktyk bevorder of kortwiek deur houdings en opinies te verander en vernuwings te aanvaar of te verwerp. Die interaksie tussen woordeboekgebruikers kan ook 'n invloed op gedrag en behoeftes hê.

Die woordeboekgebruiker funksioneer binne 'n komplekse gemeenskap waarin daar onder andere verskeie inligtingsentra bestaan waarvandaan hy woordeskatinligting kan bekom. Die woordeboekgebruiker kan binne 'n organisasie werksaam wees waar hy toegang tot verskeie woordeboeke het, woordeboeke kan by biblioteke geraadpleeg word, of die gebruiker kan toegang hê tot 'n rekenaarnetwerk wat met 'n sentrale woord- of termbank verbind is. Inligting hoef nie noodwendig deur die woordeboekgebruiker self bekom te word nie — inligting kan ook aan hom oorgedra word. Paisley (1968: 3) plaas die inligtingsgebruiker in die sentrum van verskillende wisselwerkende stelsels wat die verloop van al sy handelinge bepaal (vgl. Blom 1980: 41). Die *inligtingsgebruiker* (dit wil sê ook die *woordeboekgebruiker*) staan met sy eie kennis, ervaring en verbeeldingskrag as stelsel in die middelpunt. Hy word beïnvloed deur, en het toegang tot, ten minste sewe ander stelsels wat ook as moontlike ander bronne van inligting dien (vgl. Blom 1980: 41, 42), naamlik sy *werkspan* (bv. kollegas), *die formele organisasie* of *werkgewende instansie*, die *onsigbare kollege* ('*invisible college*'), die *verwysingsgroep/portuurgroep*, die *professionele lidmaatskapgroep*, die *politieke, kulturele, juridiese* en *ekonomiese* stelsels, en die *formele inligtingstelsel* (biblioteke, inligtingsentrums soos (vak)taalkantore, (vak)taaldienste en woord- en termbanke) (vgl. Alberts 1990: 73, 74).

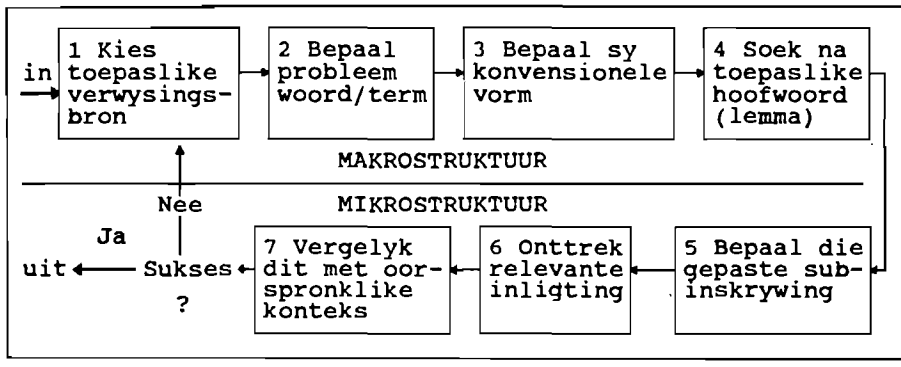
Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

3.1.3 Onderrig en opleiding

'n Aspek wat selde aandag kry, is die vaardighede van die gebruikers. Elke woordeboekgebruiker het unieke aangebore en verworwe eienskappe wat hom in staat stel om inligting te bekom en te benut. Aangebore eienskappe sluit fisiese vaardighede en intelligensie in. Dié vaardighede kan in 'n verskeidenheid aspekte na vore kom, naamlik in onder meer taalvaardigheid (ook wat die metataal van woordeboeke betref) en intellektuele vermoëns. Dit kan ook in die fisiese naslaanaktiwiteit na vore kom. Verworwe eienskappe sluit opleiding en onderwys in. Hierdie inherente (aangebore) en aangeleerde (verworwe) vermoëns van die gebruiker stel hom in staat om die naslaanvaardighede vir die gebruik van woordeboeke en woord- of termbanke te bemeester. Eersgenoemde vermoëns is veranderlikes waaroor 'n mens geen beheer het nie, maar oor laasgenoemdes het die mens wel beheer.

Die ontsluiting van inligting uit woordeboeke is volgens Hartmann (1986: 12) 'n baie komplekse aksie. In Scholfield (1982: 186) se skematiese voorstelling van dié proses word die hoofbestanddele vir 'n woordeboeknaslaanstrategie gespesifiseer — vier met betrekking tot die makrostruktuur en drie met betrekking tot die mikrostruktuur. Vgl. figuur 1.



Figuur 1: Woordeboekstrategie vir die leksikale naslaanproses

Die voorafgaande impliseer dat die gebruiker bepaalde basiese opleiding behoort te ontvang om woordeboeke te kan gebruik; dat hy die intellektuele vermoë moet hê om die woordeboek te ontsluit; en dat hy in staat moet wees om 'n woord- of termbank fisies te gebruik. Dit impliseer verder dat die gebruiker oor die vaardigheid moet beskik om die tersaaklike inligting te identifiseer, te evalueer en toe te pas. Inligting kan as tersaaklik en die behoeftes as bevredig beskou word indien die inligting die gebruiker in staat stel om genoegsame waarde daaruit te put sodat die taak waarvoor dit benodig word, sinvol volvoer kan word.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

Dit blyk uit die literatuur (vgl. Alberts 1990: 22-34) dat daar 'n groot behoefte aan die opleiding van woordeboekgebruikers bestaan. Gebruikers van woordeboeke kry selde (indien ooit) opleiding om woordeboeke te gebruik. Dit is nie bekend of daar 'n behoefte by woordeboekgebruikers bestaan om opleiding te kry in naslaantegnieke nie. Daar word van woordeboeke verwag om, wat die gebruik daarvan betref, voor die hand liggende gebruiksprosedures te hê. Leksikograwe verduidelik gewoonlik allerlei aspekte wat problematies kan wees in die inleiding tot die woordeboek. Die gebruikers lees egter selde dié inleiding en is dus onbewus van die riglyne. Om hierdie rede behoort die woordeboek se inhoud sodanig georden en aangebied te word dat die grootste getal gebruikers dit toeganklik en bruikbaar vind. Alle woordeboeke voldoen egter nie aan hierdie vereiste nie sodat die noodsaak vir opleiding nie uitgeskakel kan word nie.

Woordeboekgebruikers behoort sowel opleiding in woordeboekgebruik as onderrig in die terminologie van bepaalde, tersaaklike vakgebiede te ontvang. Hoewel dit van die leksikograaf of terminograaf verwag word om woordeskat/terminologie te versamel, te dokumenteer, beskikbaar te stel en te versprei, het die gebruiker 'n groot aandeel in die keuse en keuring van (vak)woordeboeke en terminologielyste vir gebruik. By die gebruik van (vak)leksikografiese produkte is die kennis wat die gebruiker oor (vak)leksikografiese hulpmiddele het, onontbeerlik. Die woordeboekgebruiker moet weet waar hy (vak)leksikografiese inligting kan bekom en hoe hy te werk moet gaan om die inligting te ontsluit en te benut.

Behoorlike terminologie-onderrig behoort as voorvereiste by enige tegniese en wetenskaplike opleiding gestel te word (vgl. Cluver en Scheffer 1984: 186). Sonder behoorlike kennis van die relevante terminologie van die spesialisgebied kan tegniese en wetenskaplike inligting nie behoorlik hanteer word nie. Die oorgangstydperk vanaf 'n industriële gemeenskap na 'n inligtings- en kommunikasiegemeenskap en die globale integrasie van wetenskaplike kennis is volgens Budin *et al.* (1988: 10) slegs moontlik indien daar meer aandag aan terminologie-onderrig geskenk word. Hy stel voor dat daar vir terminologiese en ander opvoedkundige aktiwiteite 'n nuwe didaktiese oriëntasie gepostuleer moet word, naamlik dat in plaas van kwantitatief georiënteerde vaardighede ('*know-how*') oor te dra, daar eerder kwalitatiewe kennis ('*know-why*') oorgedra behoort te word. Die verkryging van terminologiese kennis behoort nie as 'n roetine beskou te word wat meganies uitgevoer word om te kommunikeer nie, maar eerder as 'n kuns wat insig in die kompleksiteite van die intellektuele infrastruktuur van 'n organisasie en sy besondere kennisterrein/vakgebiede vereis.

Die gebruiker moet kennis dra van die verskillende leksikografiese inligtingsbronne en waar die bronne beskikbaar is, byvoorbeeld in biblioteke en (vak)taalkantore. Die woordeboekgebruiker moet dus bewus wees van die verskillende wyses waarop inligting bekom kan word, byvoorbeeld deur 'n telefoniese of skriftelike navraagdiens, deur die naslaan van (vak)woordeboeke

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

of deur direkte/indirekte skakeling met 'n woord- of termbank. Die gebruiker moet weet of hy deur middel van 'n rekenaarnetwerk direkte intydse toegang tot 'n woord- of termbank sou kon kry. Hy moet ook weet of hy fisies in staat is om 'n woord- of termbank te benut.

Slegs wanneer die woordeboekgebruiker die verskillende leksikografiese en terminografiese inligtingsbronne benut het, kan die waarde van die bronne as naslaanwerke of navraagdiens beoordeel word en kan die houding van die woordeboekgebruiker daarteenoor bepaal word.

Dit wil voorkom of die gebruiker oor bepaalde kennis moet beskik om in staat te wees om die beskikbare leksikografiese/terminografiese inligting maksimaal en effektief te benut.
Hy moet naamlik weet

- waar om die tersaaklike inligting te soek (dit wil sê watter bronne vir watter soort inligting geraadpleeg moet word);
- hoe om die tersaaklike inligting in 'n bepaalde bron te ontsluit;
- hoe om die aangebode inligting te interpreteer en te evalueer;
- hoe om die inligting vir 'n besondere taak in te span;
- hoe om geldige/tersaaklike inligting te skep of te soek indien die geraadpleegde bronne nie die inligting verskaf nie.

Die voorafgaande toon dat die gebruiker se vaardighede in die ontsluiting van inligting uit leksikografiese/terminografiese bronne 'n belangrike rol speel in die gebruik van inligting. Die behoeftes van verskillende gebruikersgroepe sal waarskynlik verskil omdat daar verskillende veranderlikes (bv. vaardighede, taalvermoë, opleiding, beroep, werksomgewing, ensovoorts) is wat 'n rol speel by die ontstaan van behoeftes.

4. Behoeftes

'n Behoefte is 'n bewustheidstoestand van 'n gebrek aan iets — 'n vereiste of noodsaaklikheid waarsonder die individu nie kan klaarkom nie. (Dié stelling is natuurlik relatief en geld nie in dieselfde mate vir alle mense en behoeftes nie.)

Behoeftes kan 'n wye verskeidenheid vorme in verskillende dissiplines aanneem, soos blyk uit die hiërargie van behoeftes wat deur Maslow (1965) voorgestel is en die kernbehoeftes van die ERG-teorie deur Alderfer (1969: 142-175) (vgl. ook Robbins 1983: 137). Die behoefte wat 'n woordeboekgebruiker ondervind, kan egter beperk word tot *woordeskatinligting* — hier is dus eerder sprake van 'n inligtingsbehoefte as van 'n fisiologiese of psigologiese behoefte.

Uit die voorafgaande blyk dit dat twee aspekte aandag verdien, naamlik

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

(1) alle aspekte rakende die aard van 'n inligtingsbehoefte as behoeftetipe; en

(2) die aard van die inligting in die woordeboekpraktyk.

Die term *behoefte* lewer interpretasieprobleme omdat dit 'n term is wat op 'n verskeidenheid maniere verklaar kan word. In hierdie artikel word die semantiese waarde '*vereiste*' daaraan geheg.

Dit blyk uit die navorsing wat in verskillende dissiplines onderneem is dat behoefte 'n belangrike rol speel by die verklaring van menslike gedrag. Van die insigte uit die sielkunde, die inligtingkunde en die bestuurswetenskap wat vir die onderhawige artikel van belang is, is die volgende:

— Behoeftes motiveer gedrag (vgl. Alberts 1990: 42-44; 69-77).
— Behoeftes staan in 'n dominansierelasie tot mekaar en kan in 'n hiërargie georden word in ooreenstemming met die wyse waarop die bevrediging van die een tot die ontstaan/bewuswording van die ander lei (vgl. Alberts 1990: 39-41).
— 'n Onderskeid moet getref word tussen oppervlakte-begeertes ('desires') en die onderliggende behoeftes waarvan hierdie begeertes simptome is (vgl. Alberts 1990: 42).
— 'n Behoefte kan nie altyd as sodanig verwoord word nie omdat dit nie wesenlik as 'n behoefte ervaar word nie, of omdat dit sluimerende behoeftes is waarvan die persoon eers bewus gemaak behoort te word; nie alle behoeftes is dus bewuste behoeftes nie (vgl. Alberts 1990: 37-41).

Ten einde die konsep *behoefte* beter te begryp, is dit van belang om die *waardekomponent van behoefte* te herken. Om te sê dat daar 'n *behoefte* aan 'n saak is, beteken dat iets ontbreek wat noodsaaklik of bruikbaar is vir die bereiking van een of ander doel waaraan veel waarde geheg word ('*valued purpose*'). (Geld bevredig byvoorbeeld op sigself geen fisiese behoefte nie — dit kan nie geëet word nie — maar dit het gebruikswaarde in dié sin dat dit aangewend kan word om produkte of dienste te verkry wat behoeftes bevredig en waaraan waardes geheg word.) Die bevrediging van die behoeftes aan 'n bepaalde saak het op sigself geen resultaat tot gevolg wat intrinsieke waarde het nie; die waarde daarvan kan slegs relatief bepaal word in die mate waarin dit 'n doel dien of bruikbaar is (vgl. ook Brinkerhoff 1986: 64-65; Rothman en Gant 1987: 37).

4.1 Inligtingsbehoefte

In die inligtingkunde word behoeftes benader vanuit die perspektief van

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

behoefte aan inligting. Inligting kan gedefinieer word as enige vorm van data (kennis in roumateriaalvorm) wat intellektueel of kognitief verwerk kan word sodat dit betekenisvol raak en vir taakverrigting ingespan kan word, byvoorbeeld vir probleemoplossing, besluitneming en opbou van kennis. (vgl. Blom 1980: 25). Inligting het dus 'n effek: probleme word opgelos, onsekerheid word verminder en take word verrig.

Inligtingsoordrag is 'n doelbewuste aksie waarin kennis deur middel van kommunikasie oorgedra word. Hierdie doelbewuste oordrag gee aanleiding tot 'n kommunikasieproses waarin die inligting 'n bepaalde *effek* op die ontvanger van die inligting het (vgl. Shannon en Weaver (1949) se basiese kommunikasiemodel).

Aangesien behoeftes gewoonlik op een of ander leemte of gebrek dui, ontstaan 'n *inligtingsbehoefte* as gevolg van die bewuswording van 'n gebrek aan kennis. Daar bestaan dus by die ontvanger van die boodskap 'n konseptuele ongerymdheid waarin sy kognitiewe struktuur nie voldoen aan die nodige vereistes om die probleem wat aan hom gestel word op te los nie.

Inligting word soms met *kennis* verwar. *Inligting* kan breedweg gesien word as enige sinvolle mededeling — hetsy in fisiese vorm opgeteken of nie. *Kennis* is die intellektuele toerusting waaroor 'n persoon beskik. Intellektuele kennis sluit sowel *vaardigheidskennis* ('*knowing how*') as *feitekennis* ('*knowing what*') in (vgl. Lor 1978: 14). Volgens Lor (1978: 14) kan die onderskeid tussen kennis en inligting soos volg geformuleer word: "Kennis is dit wat in die gebruiker se brein is, terwyl inligting die invoer na sy brein is, gestimuleer deur die ervaring van 'n leemte in sy kennis. 'n Leemte in 'n persoon se kennis gee aanleiding tot 'n inligtingsbehoefte, nie 'n kennisbehoefte nie". Die *bevrediging* van inligtingsbehoeftes hou verband met die individu se ontvangs van en verwerking van oorgedraagde inligting tot bevrediging, al dan nie, van sy behoeftes.

Behoeftes word gedifferensieer in terme van die graad van *bewustheid* van die gebruiker van hierdie behoeftes. Soms is 'n gebruiker daarvan bewus dat hy 'n behoefte het en kan dit as sodanig verwoord; 'n ander gebruiker is moontlik bewus van behoeftes maar kan dit nie verwoord nie. 'n Ander weet nie of hy behoeftes ondervind nie, omdat hy nie weet wat 'n organisasie (bv. 'n taaldiens) of 'n produk (bv. 'n woordeboek) kan aanbied nie. Hierdie gebrek aan kennis/insig veroorsaak dat hy nie weet in hoeverre hy enigsins op fasiliteite of dienste aanspraak kan maak nie. Hy weet ook nie of daar aspekte kan bestaan waaraan hy moontlik 'n behoefte sou kon hê nie. Inligtingsbehoeftes impliseer dus 'n mate van voorkennis of belangstelling in aspekte van 'n bedryf wat vir die gebruiker intrinsieke of ekstrinsieke waarde kan hê. Gebruikers moet soms ook bewus gemaak word van sowel klaarblyklike of veronderstelde, as van potensiële behoeftes.

Uit die voorafgaande blyk dit dat inligtingsbehoeftes te make het met die gebruiker se (gebrekkige) *kennis*(*struktuur*), en dat *agtergrondinligting* (*voorkennis*) 'n noodsaaklike komponent is vir die bewustheid van behoefte.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

(1) *Bewuste inligtingsbehoeftes* is dié behoeftes wat onder woorde gebring word of gebring kan word (*werklike behoeftes*). In dié geval weet die gebruiker wat hy wil hê en raadpleeg sekere bronne of vra inligting om sy behoeftes te bevredig (vgl. Brittain 1975: 426; Blom 1980: 31).
Daar word vertikaal onderskei tussen bewuste behoeftes wat *bewustelik uitgespreek* word en dié wat *bewustelik onuitgesproke* bly (vgl. Line 1969: 6; Brittain 1970: 1; Line 1974: 87; Burger 1984: 5; Rothman en Gant 1987: 37).
Hoewel 'n gebruiker wel van sy behoefte bewus kan wees, kan hy dalk steeds geen aanvraag rig nie omdat dit dalk te veel moeite is, of omdat hy op grond van vorige ervaring (voorkennis) glo dat die behoefte nie bevredig kan word nie. Die uitspreek van behoefte word dus deur vorige ondervindinge en subjektiewe persepsie van inligtingsbronne en -dienste gekondisioneer (vgl. Lor 1978: 6; Alberts 1990: 101-109).
'n Verdere onderskeid wat getref word, is dié van *vermeende behoeftes* — sowel *uitgesproke* as *onuitgesproke*. 'n *Uitgesproke vermeende behoefte* word bewustelik uitgespreek wanneer 'n aanvraag gerig word. Indien die persoon bewustelik besluit om die aanvraag nie te rig nie, bly dit 'n *onuitgesproke vermeende behoefte*. 'n Behoefte wat nie gestel word nie, bly onuitgespreek omdat dit 'n vae behoefte is wat uit die gebruiker se onkunde omtrent sy probleem kan spruit, of omdat die gebruiker oningelig is omtrent die beskikbaarheid van inligtingsdienste of -bronne en oor die moontlike bydrae wat dit tot die oplossing van sy inligtingsprobleem kan maak (vgl. Brittain 1975: 426; Blom 1980: 31).

(2) Die *onbewuste behoeftes* bestaan enersyds uit behoeftes wat in die gebruiker se onderbewuste lê en andersyds uit onbekende *toekomstige behoeftes* of *potensiële behoeftes*.
Toekomstige behoeftes dui op inligting wat die gebruiker in 'n latere stadium van sy taak *gaan* nodig kry of op toekomsontwikkelings wat tans nie raakgesien word nie, terwyl *potensiële behoeftes* verwys na inligting wat die gebruiker *mag* nodig kry (vgl. Brittain 1975: 426; Blom 1980: 31).
Horisontaal word 'n onderskeid getref tussen *werklike* en *vermeende* (*potensiële*) behoeftes (vgl. ook Burger 1984: 5, 6). 'n Gebruikersbehoefte word deur Line (1974: 87) gedefinieer as "what an individual asks for, more precisely, a request for an item believed to be wanted".
Nie alle inligting wat wel aangevra is, word noodwendig verkry nie, en nie alles wat verkry is, is noodwendig bruikbaar nie. Inligting wat nie deur die gebruiker aangevra is nie, maar waarop hy toevallig afgekom het, word ook gebruik. Dié inligting bevredig dan behoeftes waarvan die gebruiker tot in daardie stadium onbewus was, of waarvan hy wel bewus was, maar wat hy nie aangevra het nie omdat hy nie verwag het dat dit verkry kon word nie (vgl. Lor 1978: 6). Line (1969: 6) onderskei in hierdie verband tussen *voorgenome gebruik* ('*intended use*') wat gelykstaan met *bevredigde aanvraag* ('*satisfied demand*') en *toevallige* of *onbedoelde*

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

gebruik ('*unintended use*') waar inligting gebruik word wat toevallig (deur '*serendipity*') gevind is (vgl. Lor 1978: 6-7).

O'Connor (1968: 200-202) onderskei verder tussen *objektiewe* en *subjektiewe* inligtingsbehoeftes. Die objektiewe inligtingsbehoeftes is dié behoeftes wat ondervind word wanneer bepaalde inligting van belang is vir die gebruiker se werk. Objektiewe inligtingsbehoeftes staan dus in 'n breër verband as dié behoeftes wat deur die individuele gebruiker ondervind word. Dit sluit inligting in wat van waarde kan wees vir die bevordering van die bepaalde dissipline, afgesien daarvan of die individuele gebruiker met dié evaluering saamstem of nie. Subjektiewe inligtingsbehoeftes is dié inligting wat die gebruiker self as nuttig vir sy werk sal herken (dit kan ook onbewuste behoeftes insluit).

In 'n formele werksituasie word die individu se inligtingsbehoeftes dikwels ondergeskik gestel aan die behoeftes van die maatskappy waarbinne die individu werk. Die individu se behoeftes word bevredig ter wille van die behoeftes van die maatskappy (vgl. ook Lor 1978: 8, 9). Dit wil voorkom of die inligtingsbehoeftes van die individuele gebruiker nie van dié van die werksomgewing geskei kan word nie. Dit impliseer dat 'n inligtingsbehoefte nie suiwer afhanklik is van die individu se insigte in dit wat vir hom nodig is nie, maar dat die behoeftes van 'n breër gemeenskap/werksituasie ook daardeur bevredig moet word (vgl. Lor 1978: 9). Line (1974: 87) definieer 'need' as "... what an individual ought to have, for his work, his research, his edification, his recreation, etc." 'n Operasionele definisie van 'n *inligtingsbehoefte* is dus *die inligting wat 'n persoon nodig het om 'n taak doeltreffend te verrig* (vgl. Lor 1978: 11).

Die kernonderskeidings tussen die verskillende soorte behoeftes blyk veral ten opsigte van taakverrigting relevant te wees. Indien 'n persoon bewus is van behoeftes en dit verwoord, kan daar pogings aangewend word om die behoeftes te (probeer) bevredig. Daar bestaan geen waarborg dat behoeftes wat uitgespreek word, bevredig sal word of taakverrigting sal vergemaklik nie. Die inligting kan irrelevant of bloot onverkrygbaar wees. Indien die persoon bewus is van behoeftes maar dit nie uitspreek nie, kan daar geen bewuste poging tot behoeftebevrediging aangewend word nie.

Onbewuste of potensiële behoeftes word soms (hoewel dit onuitgespreek is) bevredig deur die toevallige ontdekking van relevante inligting. In so 'n geval prikkel die inligting die persoon en raak hy daarvan bewus dat daar 'n leemte aan bepaalde inligting in sy kennisstruktuur bestaan, of hy besef dat die verkreë inligting in 'n bepaalde taak gebruik kan word.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

4.2 Die inligtingsgebruiker

Dit is van groot belang dat inligting die inligtingsgebruiker onbelemmerd sal bereik, want die inligtingsgebruiker se rol of taak as determinant van inligtingsbehoeftes moet volgens Lor (1978: 17) nie onderskat word nie. Volgens hom het die rol wat 'n individu in 'n bepaalde (werk)situasie speel, 'n heelwat groter invloed op sy inligtingsgebruik as sy persoonlike smake, gewoontes en vermoëns. Volgens Lor (1978: 17) dui Menzel (1967: 291) se paradigma van inligtingsbehoeftes daarop dat *formulerings van die behoeftes van gebruikers in terme van meer abstrakte kategorieë soos die tipe besluite wat hulle moet neem, en die tipe aktiwiteite waarmee hulle besig is, 'n groter voorspellingswaarde het as formulerings van hulle behoeftes in meer konkrete terme, soos byvoorbeeld die tipes publikasies of ontsluitingsmiddele wat hulle benodig.* Daar kan selfs deur die waarneming van 'n inligtingsgebruiker se inligtingsoekende gedrag meer te wete gekom word oor sy onderliggende inligtingsbehoeftes.

Die *gebruik van inligting* en die *inligtingsbehoefte* lê baie na aan mekaar. Daar is dus 'n belangrike verhouding tussen die *proses* van probleemoplossing en besluitneming, waartydens inligting *gebruik* word, en die *inligtingsbehoefte*, wat voortspruit uit hierdie proses wanneer leemtes in die beskikbare kennis die proses vertraag of belemmer (vgl. Lor 1978: 16).

Dit blyk uit die voorafgaande dat dit nie nodig is om die fisiese aanvraag en (uitgesproke) begeertes van inligtingsgebruikers na die onderliggende inligtingsbehoefte terug te voer nie. Inligtingsbehoeftes behoort vanuit die ander sy van die behoeftekringloop benader te word. Daar behoort naamlik eerder gepoog te word om inligtingsgebruikers se inligtingsbehoeftes af te lei van die tipes probleme wat hulle moet oplos en die tipes besluite wat hulle moet neem aangesien dit die rede is waarvoor hulle die inligting benodig (vgl. Alberts 1990: 64-69). Die inligtingsgebruiker se behoeftes soos dit in die proses van taakverrigting na vore kom, behoort dus bestudeer te word (vgl. ook Alberts 1990: 101-109).

5. Behoeftebepaling

Behoeftebepaling is 'n metode van ondersoek wat in verskeie dissiplines aangewend word om te bepaal watter behoeftes potensieel bestaan, om werklike behoeftes te identifiseer en om strategieë te kan ontwikkel vir die bevrediging van sodanige behoeftes. Die leksikografie is egter 'n terrein waarop daar nog weinig navorsing oor behoeftes gedoen is en waarop daar min gestruktureerde modelle of teorieë oor behoeftebepaling bestaan.

Onderliggend aan die aandrang op omvattende behoeftebepalingstudies is die aanname dat die leksikografie as dissipline, soos dit in die praktyk beoefen word, en die leksikografiese inligting wat aan die woordeboekgebruikers verskaf word, nie noodwendig beantwoord aan die kommunikasie- en inlig-

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

tingsvereistes wat deur werklike en potensiële gebruikers gestel word nie. Indien 'n funksionele model bestaan waarvolgens die leksikografiese behoeftes op gereelde grondslag bepaal kan word, kan die leksikografiebedryf die woordeboekgebruikersgemeenskap op 'n meer doelgerigte en doeltreffende wyse van genoegsame en bruikbare leksikografiese inligting voorsien.

Behoeftebepaling is verder 'n belangrike bestuursmeganisme en is as sodanig veral van belang vir die taalkantoor omdat dit 'n hulpmiddel is vir die beplanning en uitvoering van verskillende aksies in die bedryf. Dit is 'n meganisme waarvolgens 'n bestuurstelsel en sy produkte (bv. woordeboeke) beoordeel kan word om aan te dui waar verandering nodig is. Dit is vir enige bestuursopset van belang dat betroubare gegewens oor gebruikersbehoeftes verkry moet word en vir strategiese beplanning gebruik moet word (vgl. Schutte 1985: 3, 84).

Volgens Olien *et al.* (1987: 67) dien behoeftebepaling in die sosiaal-demokratiese sin as 'n vorm van sosiale mag. Dit verseker naamlik dat die 'openbare mening' gehoor kan word — al sou dit ook 'n verdeelde mening wees. Behoeftebepaling is 'n demokratiese wyse waarop belangegroepe (woordeboekgebruikers) hul behoeftes aan besluitnemers (leksikograwe, taalkantore, uitgewers) bekend kan maak.

Behoeftebepaling bied ook 'n forum vir kommunikasie. Dit bewerkstellig interaksie tussen die belangegroep en die besluitnemers, en inligting oor idees, strategieë en aksieprogramme word uitruilbaar.

5.1 Interne en eksterne behoeftebepaling

By die bestudering van die verskillende behoeftebepalingsmodelle/-tegnieke (vgl. Alberts 1990: 54-56) blyk dit dat behoeftebepalingstudies as sodanig in twee oorkoepelende tipes verdeel kan word, naamlik interne en eksterne studies.

In die geval van interne behoeftebepaling word die interne aspekte van 'n gegewe organisasie as sodanig bestudeer. Daarenteen word die organisasie by 'n eksterne behoeftebepaling bestudeer vanuit 'n eksterne hoek, soos die organisasie in samelewingsverband staan.

5.2 Behoeftebepaling in die leksikografie

Dit blyk uit die literatuur dat akademici soos Hoedt (1981), Hartmann (1987) en Wiegand (1987), behoeftebepaling in die leksikografie as uiters noodsaaklik beskou vir doeltreffende woordeboekvoorsiening.

Hartmann (1987: 11, 12) het ondersoek ingestel na afgehandelde navorsing op die gebied van woordeboekvoorsiening. Hy verdeel die navorsing oor woordeboekgebruikerstudies in vier kategorieë, naamlik

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

(1) *woordeboekstudies* waarin navorsing gedoen word oor die inligting en inligtingsvelde wat in woordeboeke aangebied word;
(2) *woordeboekgebruikerstudies* waarin navorsing oor bepaalde woordeboekgebruikersgroepe gedoen word;
(3) *naslaanaktiwiteitstudies* waarin navorsing gedoen word oor die aard van woordeboekgebruik; en
(4) *naslaanvermoëstudies* waarin navorsing oor woordeboeknaslaanstrategieë gedoen word.

Woordeboekgebruikerstudies het die voordeel dat dit die gebruiker in perspektief plaas en daardeur 'n nuwe dimensie aan woordeboektipologie gee.

Wiegand (1987: 222) beskou dit as uiters noodsaaklik dat 'n metodologie vir woordeboekgebruikersnavorsing ontwikkel moet word. Hy reken verder dat sinvolle vraelyste ontwerp moet word vir die bepaling van woordeboekgebruikers se leksikografiese behoeftes. Hy stel ook 'n tabel saam waarvolgens hy die mees relevante vrae vir gebruikersnavorsing kategoriseer. Hy vra vrae oor *wie woordeboeke gebruik; watter woordeboeke gebruik word; watter handelswyse in die naslaanproses gebruik word; onder watter omstandighede; waar (plek); wanneer; hoe lank dit geduur het; hoe dikwels; waarom (doel);* ensovoorts.

Volgens Wiegand behoort die gegewens wat met behulp van so 'n vraelysondersoek versamel word, die woordeboeknavorser in staat te stel om sinvolle afleidings te maak. Hy behoort in staat te wees om te bepaal watter veranderlikes probleemvry is en watter aspekte van die ondersoekterrein problematies is en tot behoeftes aanleiding gee. Vergelykings kan gemaak word en probleme behoort teruggevoer te kan word tot bepaalde tipes woordeboeke en inligtingsvelde (vgl. Alberts 1990: 92-130; 228-231).

Deur behoeftebepalingstudies uit te voer vóórdat woordeboeke saamgestel word, kan leksikograwe in staat gestel word om woordeboeke vir bepaalde teikengroepe saam te stel (vgl. Alberts 1990: 64 en 77). Behoeftebepalingstudies by verskillende teikengroepe, waarin bepaalde persoonlike en demografiese inligting oor die gebruikers bekom word, behoort navorsers in staat te stel om gebruikersprofiele saam te stel (vgl. Alberts 1990: 63).

Die grootste leemte wat in die voorbeelde van navorsingstudies op die leksikografieterrein te bespeur is, is die feit dat die navorsers nie genoegsame inligting verskaf oor die navorsing nie (vgl. Tomaszczyk 1979 in Hartmann 1987: 14, 15). Voorbeelde van die metodologie en tegnieke (byvoorbeeld vraelyste) wat in die ondersoeke gebruik is, kan toekomstige navorsers in staat stel om vergelykende studies te onderneem.

Die behoeftebepalingsondersoeke wat reeds in die algemene leksikografie onderneem is, verskil grootliks wat sowel ondersoekterrein as metode van ondersoek betref. Die grootste leemte wat die bestaande ondersoeke betref, is dat elke behoeftebepalingsondersoek 'n individuele projek was, en dat die navorsing óf nie behoorlik gedokumenteer is nie óf dat die dokumentasie wat wel bestaan, nie beskikbaar of algemeen toeganklik is nie. Die woordeboek-

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

navorser kan gevolglik bloot afleidings maak uit resensies oor die leksikografiese behoeftebepalingstudies. Dit is nie moontlik om vergelykende studies te doen met behulp van die vorige behoeftebepalingsondersoeke nie en daar kan gevolglik ook geen voorspellings gemaak word oor verkreë response nie.

Hoewel sommige van die bestaande leksikografiese behoeftebepalingsondersoeke leemtes toon, is daar ook groot winste. Van die belangrikste winste vir die leksikografiepraktyk is dat daar reeds verskeie behoeftebepalingsondersoeke uitgevoer is wat verskillende aspekte van die praktyk ondersoek het. In baie gevalle was dit verkennende navorsing. Die waarde daarvan is dat dit reeds gedoen is, dat voorbeelde bestaan, dat daar in die winste gedeel is en dat uit die foute wat begaan is, geleer kan word. In sommige gevalle is die navorsing behoorlik gedokumenteer, die metodologie beskryf en navorsingstegnieke (byvoorbeeld vraelyste) beskikbaar gestel sodat vergelykende studies alreeds onderneem kan word. Hoewel daar dus nog nie gestruktureerde modelle bestaan nie, lê die veld ook nie braak wat behoeftebepaling in die algemene leksikografie betref nie.

5.3 'n Leksikografiese behoeftebepalingsmodel

By die ontwerp van 'n model vir die bepaling van die behoeftes van die leksikografiepraktyk is daar nie gepoog om 'n voltooide produk — 'n stelsel — te verskaf nie (vgl. Alberts 1990: 4 en 54). Die 'modelbenadering' veronderstel nie die bestaan van 'n voltooide stelsel nie — dit stel slegs wyses voor om uiteindelik 'n stelsel daar te stel.

Na aanleiding van die voorbeelde van behoeftebepalingsmodelle in die literatuur, en met inagneming van die spesifieke doelstellings van die behoeftebepalingsondersoeke word daar vervolgens gepoog om 'n behoeftebepalingsmodel vir die leksikografiepraktyk saam te stel. Vgl. figuur 2.

Die leksikografiese behoeftebepalingsmodel bestaan uit die volgende stappe wat in die operasionalisering daarvan gevolg word:

Stap 1:

— **Identifiseer die probleemgebied waar behoeftes bestaan/kan ontstaan.**

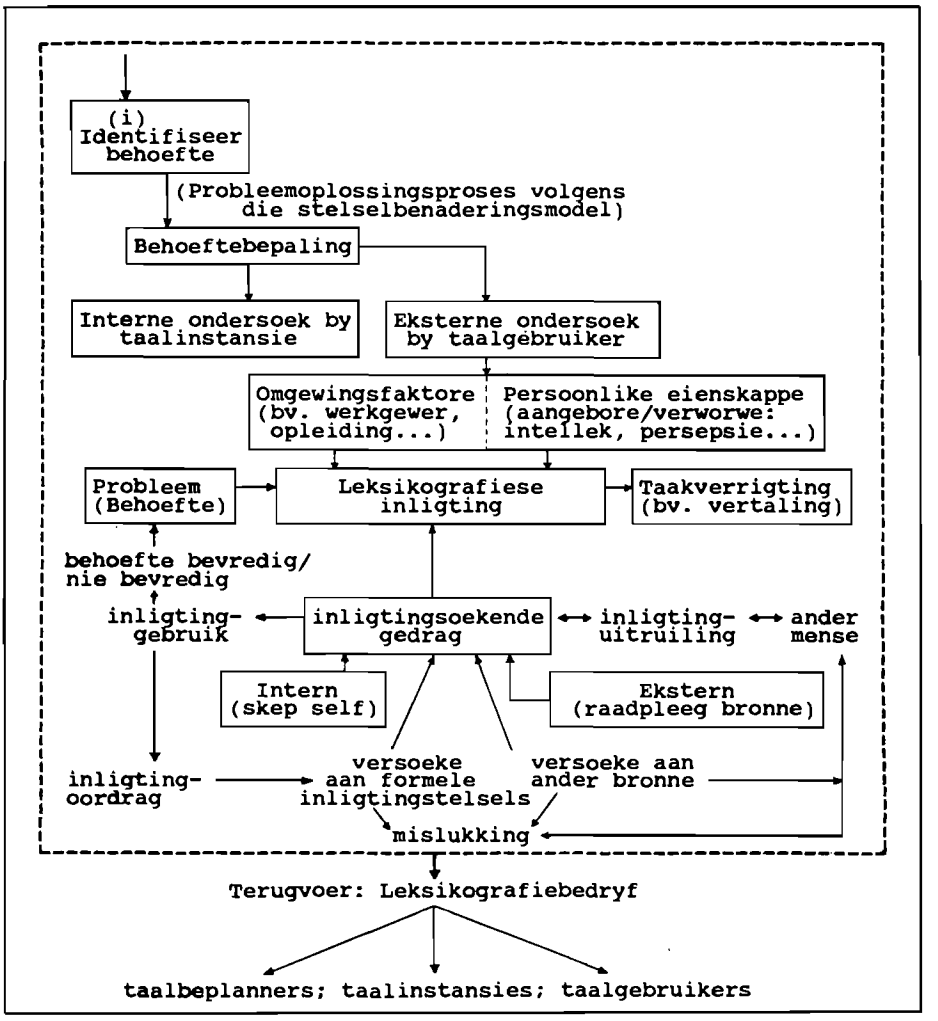
Behoeftebepaling geniet deesdae op verskillende vakterreine heelwat aandag as ondersoekmetode. Desnieteenstaande bestaan daar tans nog verwarring oor die inhoud van die konsep *behoefte* (vgl. Alberts 1990: 36) en oor die metodes waarvolgens behoeftes bepaal kan word (vgl. Alberts 1990: 35).

Die doel met behoeftebepaling is om probleemgebiede te identifiseer en geldige waarnemings te maak. Kaufman en English (1979: 31) sê: "needs assessment ... is a tool for determining valid and useful problems which are philosophically as well as practically sound". Volgens hulle is dit ook "a tool

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

for problem identification and justification".



Figuur 2: Leksikografiese behoeftebepalingsmodel

Dit is 'n funksie van behoeftebepaling om as basis te dien vir doeltreffende beplande verandering (vgl. Alberts 1990: 35). Die bepaling van leemtes (gapings) tussen die heersende situasie en die verlangde situasie is die essensie van behoeftebepaling. Die diskrepansies wat tussen die heersende en verlangde situasie bestaan, moet duidelik uitgespel word. *Behoefte* is die gaping (leemte) tussen dit *wat is* en dit *wat behoort te wees*.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

Die eerste stap van doeltreffende beplanning sou wees om die leemtes tussen die huidige situasie en die verlangde situasie te bepaal — 'n tipe optel-en-aftrek-som. Dit is teoreties 'n proses wat stelselmatig vanaf die heersende situasie na die verlangde doelwitte van die toekoms beweeg. Dié tegniek word die *stelselbenaderingstegniek* (*'systems approach technique'*) genoem en is deur Kaufman ontwikkel (vgl. Kaufman en English 1979: 37, 38 en Alberts 1990: 54). Hierdie benadering tot probleemoplossing en beplanning wat ook die eerste stap in die leksikografiemodel uitmaak, is maar een benadering tot ontleding en voorspelling. Dié benadering behels ook meer as blote behoeftebepaling.

In die biblioteek- en inligtingkunde word behoeftes benader vanuit die perspektief van behoefte aan inligting, en die term *gebruikerstudies* (*'user studies'*) word gebruik vir enige ondersoek oor die gebruik van, aanvraag vir, of behoefte aan inligting (vgl. Brittain 1970: 1; Lor 1978: 5). Die term *gebruikerstudies* is egter misleidend aangesien dit volgens Lor ook betrekking het op studies waar navorsing gedoen word oor gebruikerstendense in terme van die leen, koop, inteken op, aanvra en verkryging van dokumente en kopieë daarvan. Die feit dat dokumente gekopieer, geleen of gekoop is, beteken nie noodwendig dat dit *gebruik* is nie. Volgens Lor (1978: 5) behoort studies oor die gebruik van 'n bepaalde biblioteek of inligtingsdiens eerder *gebruikstudies* (*'use studies'*) genoem te word om dit te onderskei van *gebruikerstudies* waar die kommunikasiegedrag van wetenskaplikes en die vloei van inligting bestudeer word (vgl. ook Brittain 1970: 88). Laasgenoemde definisie is van toepassing in die leksikografie en terminografie waar gebruikerstudies van die grootste belang is.

Stap 2:

— **Bepaal of dit 'n interne of eksterne ondersoek is.**

Anders as in die meeste behoeftebepalingsondersoeke waarin daar hoofsaaklik gekonsentreer word op behoeftes wat deur instansies/organisasies ondervind word (vgl. Alberts 1990: 53) en daar van die interne behoeftebepalingstipe gebruik gemaak word, word daar in die onderhawige model voorsiening gemaak vir ondersoeke van die eksterne behoeftebepalingstipe, waar die behoeftes van die woordeboekgebruiker vooropgestel word (vgl. Alberts 1990: 63). Die motivering hiervoor is (a) dat daar meesal interne behoeftebepalingsondersoeke uitgevoer word, (b) dat die bevindinge wat uit die literatuurstudie spruit die belang van eksterne ondersoeke beklemtoon, en (c) dat daar deesdae in ander leksikografiese ondersoeke veral klem gelê word op die woordeboek*gebruiker* (vgl. Alberts 1990: 22-34).

Stap 3:

— **Bepaal wat die vereistes vir die oplossing van die probleemgebied is**

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

en stel alternatiewe.

'n Behoeftebepalingstudie versamel inligting en interpreteer dit teen die agtergrond van die bepaalde bedryf waarvoor die ondersoek uitgevoer is. Volgens Kellerman (1987: ix) moet 'n behoeftebepalingstudie nie onderneem word sonder 'n beginselbesluit om die nodige aksie te onderneem en hulpmiddele te bekom om die gebreke en behoeftes wat uitgewys is, te bevredig nie. Enige behoeftebepalingsondersoek word onderneem met 'n mate van voorkennis oor moontlike gebreke in die bedryf sodat daar in 'n mate voorspel kan word watter leemtes deur die ondersoek blootgelê sal word.

Stap 4:

— **Kies oplossingstrategieë en besluit watter navorsingstegniek gebruik gaan word om die behoeftebepalingsondersoek uit te voer.**
— **Bepaal wat die effektiwiteit en uitvoerbaarheid van die navorsingstegniek is.**
— **Hersien of verbeter die navorsingstegniek indien nodig.**

Dit is belangrik om te bepaal watter tegniek in die spesifieke situasie gebruik behoort te word, want elkeen van die behoeftebepalingstegnieke het sy bepaalde toepassingsterrein (vgl. Miller en Hustedde 1987: 91, 92). Die ondersoekterrein moet vooraf geëvalueer word om te bepaal watter tegniek in die bepaalde situasie gebruik behoort te word. Die keuse word beïnvloed deur die vorm wat die beoogde behoeftebepalingsprojek aanneem, die betrokkenheid van die instansie wat die navorsing borg, die verskeidenheid deelnemende instansies, diegene wat by die ondersoek kan baat, die betrokkenheid van die persoon/instansie wat die navorsing onderneem (interne of eksterne behoeftebepaler), die verwagte resultate, die beoogde toepassing van die bevindinge en die gevolglike aksie wat verwag sou kon word. Beskikbare tyd en hulpbronne is ook faktore wat in ag geneem moet word (vgl. Alberts 1990: 157).

Stap 5:

— **Bepaal watter omgewingsfaktore 'n invloed op die ondersoek kan uitoefen.**
— **Bepaal watter persoonlike eienskappe van die ondersoekgroep 'n invloed op die ondersoek kan uitoefen (gebruikersprofiel).**

Omdat die suksesvolle taakverrigting van die taalgebruiker met behulp van woordeboekinligting vooropgestel word, behoort die behoeftebepalingsmodel veranderlikes in ag te neem wat 'n bepalende invloed kan uitoefen op dié proses. Die veranderlikes wat in onderlinge wisselwerking met mekaar optree, is die volgende:

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

— Die doel, probleemgebied, terrein, metodes en produkte van die leksikografiebedryf (vgl. 2).
— Die omgewingsfaktore waarin die woordeboekgebruiker hom bevind (vgl. 3.1.2).
— Die persoonlike hoedanighede van die taalgebruiker (vgl. 3.1.1).

Stap 6:

— **Implementeer die navorsingstegniek deur 'n empiriese ondersoek uit te voer.**

Die empiriese ondersoek kan die vorm aanneem van 'n gestruktureerde onderhoud of van posvraelyste. Daar is verskillende voor- en nadele aan albei metodes verbonde. Die ervare navorser sal op grond van die tipe ondersoek die geskikste metode bepaal (vgl. Alberts 1990: 157-225).

Stap 7:

— **Bepaal watter behoeftes daar aan leksikografiese inligting bestaan.**

Die algemene doel met die behoeftebepalingsmodel is om as raamwerk te dien vir die bestudering van die leksikografiese behoeftes wat deur taal- en woordeboekgebruikers ondervind word. Die model moet dus dien as 'n hulpkonstruksie in die opbou van teorieë en hipoteses, sodat probleemstellings en veranderlikes in logiese verband geplaas kan word en moontlike onderlinge verwantskappe aangedui kan word (vgl. Blom 1980: 136 en Alberts 1990: 130-156).

Stap 8:

— **Bepaal watter tipe taakverrigting uitgevoer word.**

Taakverrigting dien as die belangrikste deel van die motivering van die leksikografiese behoeftebepalingsmodel, waar die *sukses* wat die taalgebruiker in die verrigting van sy taak (byvoorbeeld vertaling) met behulp van die verkreë woordeboekinligting behaal, van groter belang geag word as die *persoonlike bevrediging* wat die taalgebruiker met die verkreë inligting ondervind (vgl. Alberts 1990: 63).

Stap 9:

— **Bepaal watter wyses van raadpleging uitgevoer word (dit wil sê, word die woorde/terme self geskep of word bestaande bronne geraadpleeg?).**

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

Volgens Blom (1979: 21 en 1980: 105) bekom 'n inligtingsgebruiker inligting deur dit self te skep of deur beskikbare bronne te raadpleeg (vgl. ook Alberts 1990: 92). Die model wat vir die leksikografiepraktyk geskep is, volg laasgenoemde werkswyse. Dit behoort 'n mens dus in staat te stel om die hele woordeboekpraktyk vanuit die taakgeoriënteerde behoefteperspektief van die woordeboekgebruiker te bekyk.

Stap 10:

— **Gee terugvoer oor die resultate van die ondersoek aan die taal- en leksikografiebedryf (dit is taalbeplanners, taalkantore, uitgewers en taalgebruikers).**

Die interne toepassing van die gevolgtrekkings en aanbevelings wat met behulp van die behoeftebepalingsmodel gedoen kan word, sal afhang van die besluite van taalbeplanners, die bestuur van (vak)taalkantore en van die versoekstellers.

Die doel met die ondersoek is om die taalgebruikers te motiveer om meer belang te hê by die leksikografiepraktyk deur insette te lewer en behoeftes bekend te maak. Dit is dus van groot waarde om ook aan die woordeboekgebruiker terugvoer te gee na afloop van 'n ondersoek (vgl. Alberts 1990: 231-235).

6. Samevatting

Daar is met hierdie artikel gepoog om 'n model voor te stel waarvolgens die woordeboekbehoeftes van taalgebruikers bepaal kan word. Dié model is op verskillende behoeftebepalingsmodelle uit die inligtingkunde en op die stelselbenaderingsmodel gebaseer. Daar is gepoog om alle tersaaklike inligting by die ontwerp van die leksikografiese behoeftebepalingsmodel in ag te neem.

Daar is verder gepoog om 'n model te voorsien wat 'n metodologie bied waarvolgens leksikografiese behoeftebepalingsondersoeke op 'n wetenskaplike wyse uitgevoer kan word. Met behulp van so 'n model kan bepaal word

— wat die taalgebruiker se leksikografiese behoeftes is; en
— of woordeboekinligting doeltreffend aan taalgebruikers voorsien word.

Dié leksikografiese behoeftebepalingsmodel leen hom tot sowel algemene as spesifieke ondersoeke en daar word aanbeveel

(1) dat dié model in die toekoms aangewend word om vergelykende leksikografiese behoeftebepalingsondersoeke uit te voer;
(2) dat behoeftebepalingsondersoeke op gereelde basis in die leksikogra-

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

fiepraktyk uitgevoer word;

(3) dat die behoeftebepalingsmodel aangewend word wanneer daar oor spesifieke sowel as algemene aspekte van die leksikografiepraktyk navorsing gedoen word; en

(4) dat die woordeboekbehoeftes van potensiële en werklike woordeboekgebruikers bepaal word voordat 'n woordeboek in 'n spesifieke taal of vakgebied saamgestel word.

Verwysings

Abbey-Livingston, Diane en D.S. Abbey. 1982. *Enjoying Research? A 'How-to' Manual on Needs Assessment.* Toronto: Ministry of Tourism and Recreation.

Alberts, Mariëtta. 1990. *'n Bepaling van Afrikaanse vakleksikografiese behoeftes.* D.Litt et Phil.-proefskrif. UNISA.

Alderfer, C.P. 1969. An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behaviour and Human Performance* May: 142-175.

Al-Kasimi, A.M. 1983. *Linguistics and Bilingual Dictionaries.* Leiden: E.J. Brill.

Atkins, Beryl T., Judy Kegl en Beth Levin. 1988. Anatomy of a Verb Entry: From Linguistic Theory to Lexicographic Practice. *International Journal of Lexicography* 1(2): 84-126.

Barnhart C.L. 1966. *The American College Dictionary.* New York: Random House.

Bejoint, H. 1981. The Foreign Student's Use of Monolingual English Dictionaries: A Study of Language Needs and Reference Skills. *Applied Linguistics* 2(3): 207-221.

Blom, A. 1979. Ontwikkeling van 'n metodologie vir die bepaling van die inligtingsbehoeftes van navorsers. *Sinjaal* 7: 19-30.

Blom, A. 1980. *'n Teoretiese model vir die bestudering van die inligtingsbehoeftes van wetenskaplikes.* D.Litt.-proefskrif. Randse Afrikaanse Universiteit.

Brinkerhoff, R.O. 1986. Expanding Needs Analysis. *Training and Development Journal* 40(2): 64-65.

Brittain, J.M. 1970. *Information and its Users. A Review with Special Reference to the Social Sciences.* New York: Wiley.

Brittain, J.M. 1975. Information Needs and Application of the Results of User Studies. Debons, A. en W.J. Cameron (Reds.). 1975: 425-447.

Budin, G., H. Felber, C. Galinski, M. Krommer-Benz, W. Nedobity en H. Picht. 1988. *Terminology Teaching and Training.* Wenen: Infoterm (8-88).

Burger, J.F. 1984. *Identifikasie van geesteswetenskaplike inligtingbehoeftes.* (Verslag BIN-4). Pretoria: RGN.

Cluver, A.D. de V. en C.J. Scheffer (Reds.). 1984. *RGN-ondersoek na vaktaalaangeleenthede in Suidelike Afrika: Verslag van die ondersoek na organisatoriese aangeleenthede op vaktaalgebied.* (Term-1). Pretoria: RGN.

Cowie, A. (Red.). 1987. *The Dictionary and the Language Learner.* Papers from the EURALEX Seminar at the University of Leeds, 1-3 April 1985. Lexicographic series 17. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Debons, A. en W.J. Cameron (Reds.). 1975. *Perspectives in Information Science.* Leiden: Noordhoff.

Ferrell, O.C. en W.M. Pride. 1982. *Fundamentals of Marketing.* Boston: Houghton Mifflin.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

Gouws, R.H. 1989. *Leksikografie.* Pretoria: Academica.

Gove, P.B. (Red.). 1967. *The Role of the Dictionary.* Indianapolis: The Bobbs-Merrill Co.

Gove, P.B. 1967. The Dictionary's Function. Gove, P.B. (Red.). 1967: 7.

Hartmann, R.R.K. 1984. *LEXeter '83 Proceedings.* Papers from the International Conference on Lexicography at Exeter, 9-12 September 1983. Lexicographica series 1. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Hartmann, R.R.K. 1986. *Sociology of the Dictionary User: Hypotheses and Empirical Studies.* Ongepubliseerde manuskrip. EURALEX.

Hartmann, R.R.K. 1987. Four Perspectives on Dictionary Use: A Critical Review of Research Methods. Cowie, A. (Red.). 1987: 11-28.

Hoedt, J. 1981. The Study of Needs Analysis. Hoedt, J. en R. Turner. (Reds.). 1981: 77-90.

Hoedt, J. en R. Turner (Reds.). 1981. *New Bearings in LSP.* Kopenhagen: The LSP Centre, UNESCO ALSED LSP Network and Newsletter, The Copenhagen School of Economics.

Householder, F.W. en S. Saporta (Reds.). 1962. *Problems in Lexicography.* Bloomington: Indiana University.

Johnson, D.E., L.R. Meiller, L.C. Miller en G.F. Summers (Reds.). 1987. *Needs Assessment: Theory and Methods.* Iowa: Iowa State University Press.

Johnson, S. 1833. *A Dictionary of the English Language.* Londen: T.T. and J. Tegg.

Kaufman R. en F.W. English. 1979. *Needs Assessment: Concept and Application.* New Jersey: Educational Technology Publications.

Kellerman, B. 1987. Foreword. Johnson, D.E., L.R. Meiller, L.C. Miller en G.F. Summers. (Reds.). 1987: vii-ix.

Kučera, A., A. Rey, H.E. Wiegand en L. Zgusta (Reds.). 1987. *International Annual for Lexicography.* Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Lawler, E.E. en J.G. Rhode. 1976. *Information and Control in Organizations.* Pacific Palisades, Kalifornië: Goodyear.

Line, M.B. 1969. Information Requirements in the Social Sciences: Some Preliminary Considerations. *Journal of Librarianship* 1(1): 1-19.

Line, M.B. 1974. Draft Definitions: Information and Library Needs, Wants, Demands and Uses. *Aslib Proceedings* 26(2): 87.

Lor, P.J. 1978. *'n Ontleding van die denk- en werkwêreld van die huisarts as 'n metode om 'n teoretiese model van sy inligtingsbehoeftes te bou.* M.Bibl.-verhandeling. Universiteit van Pretoria.

Marckwardt, A.H. 1963. Dictionaries and the English Language. *English Journal* 52: 344.

Maslow, A.H. 1965. Higher and Lower Needs. Stacey, C.L. en M.F. Demartino. 1965: 107-109.

Menzel, H. 1967. Can Science Information Needs be ascertained Empirically? Thaler, L. (Red.). 1967: 279-294.

Miller, L.C. en R.J. Hustedde. 1987. Group Approaches. Johnson, D.E., L.R. Meiller, L.C. Miller en G.F. Summers (Reds.). 1987: 91-125.

O'Connor, J. 1968. Some Questions Concerning "Information Need". *American Documentation* 19: 200-203.

Olien, C.N., P.J. Tichenor en G.A. Donohue. 1987. Role of Mass Communication. Johnson, D.E., L.R. Meiller, L.C. Miller en G.F. Summers (Reds.). 1987: 66-88.

Paisley, W.J. 1968. Information Needs and Uses. *Annual Review of Information Science and Technology* 3: 1-30.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)

http://lexikos.journals.ac.za

Read, A.W. 1972. Approaches to Lexicography and Semantics. *Modern Trends in Linguistics* 10: 619.

Robbins, S.P. 1983. *Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, and Applications.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Rothman, J. en L.M. Gant. 1987. Approaches and Models of Community Intervention. Johnson, D.E., L.R. Meiller, L.C. Miller, en G.F. Summers (Reds.). 1987: 35-44.

Sager, J.C., D. Dungworth en P.F. McDonald. 1980. *English Special Languages: Principles and Practice in Science and Technology.* Wiesbaden: Oscar Brandstetter Verlag.

Sager, J.C. en J. McNaught. 1981a. *Feasibility Study of the Establishment of a Terminological Data Bank in the U.K.* British Library R. and D. Report No. 5642. (CCL/UMIST No. 81/8). Centre for Computational Linguistics, University of Manchester Institute of Science and Technology.

Sager, J.C. en J. McNaught. 1981b. *Selective Survey of Existing Linguistic Data Banks in Europe.* British Library R. and D. Report No. 5643. (CCL/UMIST No. 81/9). Centre for Computational Linguistics, University of Manchester Institute of Science and Technology.

Scholfield, P.J. 1982. Using the English Dictionary for Comprehension. *TESOL Quarterly* 16: 185-194.

Schutte, F.G. 1985. *Integrated Management Systems.* Durban: Butterworths.

Shannon, C. en W. Weaver. 1949. *The Mathematical Theory of Communication.* Urbana, Illinois: University of Illinois Press.

Stacey, C.L. en M.F. Demartino. 1965. *Understanding Human Motivation.* Cleveland, New York: The World Publishing Company.

Thaler, L. (Red.). 1967. *Communication: Concepts and Perspectives.* Washington: Spartan Books.

Tomaszczyk, J. 1979. Dictionaries: Users and Uses. *Glottodidactica* 12: 103-119.

Tomaszczyk, J. 1987. FL Learners' Communication Failure: Implications for Pedagogical Lexicography. Cowie, A. (Red.). 1987: 136-145.

Weinreich, U. 1964. Webster's Third: A Critique of its Semantics. *International Journal of American Linguistics* 30: 408.

Wiegand, H.E. 1987. Zur handlungstheoretischen Grundlegung der Wörterbuchbenutzungsforschung. Kučera, A., A. Rey, H.E. Wiegand en L. Zgusta (Reds.). 1987: 178-227.

Zgusta, L. 1984. Translational Equivalence and the Bilingual Dictionary. Hartmann, R.R.K. (Red.). 1984: 147-154.

Reproduced by Sabinet Gateway under licence granted by the Publisher (dated 2011.)