

**ONDERSOEK NA DIE DOELTREFFENDHEID VAN
DIE ADMINISTRATIEWE FUNKSIE IN
'n REGSPRAKTYK**

deur

MARIA ELIZABETH ROFFEY

N O D H, N H D

**VERHANDELING INGEDIEN TER VOLDOENING AAN DIE
VEREISTE**

VIR DIE

**MEESTERSDIPLOMA IN TEGNOLOGIE:
KANTOORADMINISTRASIE, IN DIE SKOOL VIR
SAKE-INFORMATIKA AAN DIE KAAPSE TECHNIKON**

**STUDIELEIER: DR P J S BRUWER
MEDE-STUDIELEIER: MEJ S C BEZUIDENHOUT**

**KAAPSTAD
1997**

DANKBETUIGINGS

Ek bedank graag alle persone en regspraktyke wat 'n bydrae gelewer het om hierdie studie moontlik te maak.

Spesiale dank aan:

Die rektoraat van die Kaapse Technikon vir die geleentheid wat my gebied is om die studie aan te pak en te voltooi.

Mnr I D Murray vir sy ondersteuning, Mev C S Strumpher vir haar hulp met statistiese ontledings en aan my studieleiers Dr P J S Bruwer en mej S C Bezuidenhout vir leiding en advies.

INHOUDSOPGAWE

DANKBETUIGINGS	ii
OPSOMMING	vii
SUMMARY	ix
HOOFSTUK I - INLEIDING	
1.1 AGTERGROND	1
1.2 PROBLEEMSTELLING	2
1.3 DOEL VAN DIE STUDIE	5
1.4 HIPOTESE	5
1.5 OMVANG VAN DIE STUDIE	6
1.6 PROBLEME ONDERVIND MET STUDIE	6
1.7 METODEDES VAN ONDERSOEK	7
1.7.1 Literatuuroorsig	7
1.7.2 Besoeke aan regspraktyke	7
1.7.3 Observasie	7
1.7.4 Vraelyste	8
1.8 HOOFSTUKINDELING	8
HOOFSTUK II - LITERATUUROORSIG	
2.1 INLEIDING	10
2.2 BESTUUR	10
2.2.1 Beplanning	12
2.2.2 Organisering	12
2.2.3 Leiding	13
2.2.4 Beheer	13

2.3	ADMINISTRATIEWE BESTUUR	14
2.3.1	Vaardighede van die kantoorbestuurder	15
2.3.2	Stelsels	16
2.3.3	Sinergie	17
2.4.	REGSDIENSTE - FUNKSIES EN TAKE	18
2.4.1	Aktebesorging	18
2.4.2	Skuldinvordering	19
2.4.3	Litigasie	19
2.4.4	Kommersiële transaksies	20
2.4.5	Bestorwe boedels en trusts	21
2.4.6	Algemeen	21
2.5	PRODUKTIWITEIT	22
2.6	OUTOMATISASIE	24
2.6.1	Ergonomie	28
2.6.2	Drukkers	28
2.6.3	Skandeerders	29
2.6.4	Spraakgeaktiveerde rekenaars	30
2.6.5	Diktafoonmasjiene	30
2.6.6	Fotostaatmasjiene	31
2.6.7	Die telefoon	32
2.6.8	Die faksimileemasjien	33
2.6.9	Netwerke	34
2.7	PROGRAMMATUUR	36
2.7.1	Woordverwerking	37
2.7.2	Databasis vir die berg van vorms	38

2.7.3	Algemene databasis	38
2.7.4	Databasis vir bemarking	40
2.7.5	Databasis vir navorsing	41
2.7.6	Beltel	42
2.7.7	Kommunikasie	43
2.7.8	Boekhouding van 'n regspraktyk	45
2.7.9	Liassering	47
2.8	SAMEVATTING	48

HOOFSTUK III - EMPIRIESE STUDIE

3.1	INLEIDING	50
3.2	INSAMELING VAN DATA	52
3.3	STUDIEPOPULASIE	55
3.4	VERWERKING VAN DIE DATA	55
3.4.1	Frekwensie-ontledings	55
3.5	ONTWERP VAN VRAELYS	55
3.5.1	Regressie-ontledings	64
3.5.2	Ontleding van die volle populasie	65
3.5.3	Ontleding van die prokureurs as respondente	70
3.5.4	Ontleding van die sekretaresse as respondente	73
3.5.5	Persepsies van prokureurs teenoor sekretaresse	76
3.6	SAMEVATTING	77

HOOFSTUK IV - VOORGESTELDE MODEL

4.1	INLEIDING	78
4.2	FREKWENSIE-ONTLEDINGS	78
4.3	REGRESSIE-ONTLEDINGS	79
4.4	GEVOLGTREKKINGS	81
4.5	AANBEVELINGS	83
 BRONNELYS		 87
ADDENDUM		94

OPSOMMING

Tydens die akademiese opleiding van aspirant-prokureurs word min aandag aan die administrasie van 'n regspraktyk gegee. Verskeie artikels in De Rebus verwys na hierdie leemte. Dit blyk dat daar ook 'n ooraanbod van gekwalifiseerde prokureurs is, wat beteken dat die vestiging van 'n eie praktyk 'n opsie is wat uitgeoefen word voordat daar genoegsame ondervinding as professionele assistente of vennote in 'n gevestigde praktyk opgedoen is.

In hierdie studie is ondersoek ingestel na die faktore wat die grootste bydrae lewer tot doeltreffende kantooradministrasie in 'n regspraktyk en die invloed van tegnologie op administratiewe doeltreffendheid. Tydens hierdie proses is daar ook 'n model ontwikkel vir die doeltreffende afhandeling van administratiewe take in 'n regspraktyk.

Die teikenpopulasie vir die studie het bestaan uit 429 regspraktyke wat by die aanvang van die studie in die Kaapse Metropol dienste gelewer het. 'n Uitgebreide literatuurstudie van plaaslike sowel as oorsese tydskrifte en boeke is onderneem en besoeke is aan 30 plaaslike prokureurspraktyke gebring. Verder is persoonlike observasie van die administratiewe take in 'n regspraktyk deur die outeur onderneem. 'n Gestruktureerde vraelys is ontwikkel en op 'n ewekansige basis uitgestuur na regspraktyke. Data wat hierdeur ingewin is van prokureurs, sekretaresse en kantoorbestuurders is statisties verwerk. Eerstens is frekwensie-ontledings op die data uitgevoer. Vervolgens is daar deur middel van 'n beperkte lineêre regressiemodelmetode gepoog om die belangrikste faktore te vind wat die grootste bydrae lewer tot die algehele doeltreffendheid van administrasie in 'n regspraktyk. Hierdie regressie-ontledings is vir drie populasies gedoen, naamlik die volle populasie van respondente, prokureurs as respondente en sekretaresse as respondente. Van die belangrikste bevindings uit die ontledings is die volgende:

1. Wat die volle populasie betref, het die mate waartoe die rekenaar bydra om administratiewe take te vergemaklik, die grootste prioriteit geblyk te wees.
2. Die prokureurs se data, afsonderlik ontleed, het bogenoemde ondersteun en die mate waartoe die rekenaar vir besluitnemingsdoeleindes ingespan kan word, is ook deur hulle as baie belangrik geag.
3. Ontleding van die sekretaresses se data het getoon dat die administrasie van skuldinvordering die grootste knelpunt is.

Die belangrikste aanbevelings wat gemaak word ten opsigte van hierdie navorsingsprojek is die volgende.

Die administrasie binne 'n regspraktyk kan grootliks verbeter word deur veral die rekenaar en ander inligtingstegnologiese hulpmiddels tot 'n groter mate in die volgende vyf areas aan te wend:

- Vir algemene administratiewe take.
- Vir die afhandeling van administratiewe take in aktebesorging
- Vir die afhandeling van skuldinvorderingsake
- Vir administrasie van litigasie
- Vir besluitneming

Daar is tot die slotsom gekom dat inligtingstegnologie 'n daadwerklike bydrae kan lewer tot die bevordering van doeltreffendheid ten opsigte van die afhandeling van administratiewe take in 'n regspraktyk.

SUMMARY

During the academic training of aspirant lawyers very little attention is paid to the administrative function of a legal practice. Various articles in De Rebus refer to this short-coming. There also appears to be an over-supply of qualified attorneys which means that the establishment of a legal practice might become a reality before the necessary experience as professional assistants or partners in an established practice has been obtained.

The aim of this research was to investigate the factors which have the greatest impact on effective office administration in a legal office, and the influence of technology on administrative efficiency. During this process a model was also developed for the effective completion of tasks in a legal practice.

The target population for the study comprised 429 legal practices rendering service in the Cape Metropole at the commencement of the study. Information was obtained through conducting an extensive literature study of local as well as overseas magazines and books, and visits were paid to 30 local legal practices. Personal observation of the administrative functions in a legal practice was also undertaken by the author. A structured questionnaire was developed and sent to legal practices selected on a random basis. Data obtained from lawyers, secretaries and office managers was processed statistically.

In the first place the data was frequencyially analysed. Consequently, by using the restricted linear regression method, the author endeavoured to identify the factors which make the largest contribution to the effectiveness of the administrative function in a legal practice. The regression analysis was used for three populations, namely the full population, lawyers as respondents and secretaries as respondents. The most important results obtained from the analysis are the following:

1. The full population of respondents identified the extent to which the computer contributed to the simplification of administrative tasks as their main priority.
2. Data obtained from lawyers, analysed separately, endorsed this perception and in the second instance they prioritised the extent to which the computer could be used to support decision-making.
3. Analysis of data obtained from secretaries, on the other hand, indicated that the administration of debt collection was perceived to be the biggest stumbling block.

The most important recommendation pertaining to this research project is that the administration of a legal practice can be improved greatly through the use of the computer and other information technological aids in the following five areas:

- General administrative tasks
- The completion of administrative tasks relating to conveyancing
- The completion of debt collection tasks
- The administration of litigation
- Decision making

The conclusion was reached that information technology can render a real contribution to the promotion of efficiency with regard to office administration in a legal practice.

HOOFSTUK 1 - INLEIDING

1.1 AGTERGROND

Tydens die akademiese opleiding van aspirantprokureurs word daar, volgens Madden, (1991:616) weinig aandag aan die administrasie van 'n kantoor gegee. Verskeie artikels in De Rebus, die Suid Afrikaanse Prokureurstydskrif, verwys ook na hierdie leemte. Daar word verwys na die gebrek aan beplanning en bestuursvaardigheid, die afwesigheid van 'n administratiewe stelsel asook die huiwerigheid om rekenaars vir 'n groot verskeidenheid van take in te span.

Na aanleiding van skrywes deur die outeur, gerig aan Suid-Afrikaanse universiteite, blyk dit dat sommige universiteite wel blootstelling bied aan rekenaars by wyse van 'n 12-week rekenaarkursus, en studente kan ook vrywillig praktiese ervaring in die universiteite se Regshulpkliniek opdoen. Die kennis wat op hierdie wyse opgedoen word berei studente egter nie voor vir die werklike bestuur van 'n kantoor nie.

Hutchinson, voorsitter van die Transvaalse Prokureursorde, meld in 'Die Burger' (1993:5) dat die Departement van Justisie 'n waglys van 600 LLB-gegraduateerdes het om, onder meer, as aanklaers diens te aanvaar en dat talle aspirant-prokureurs nie werk sal kry nie as gevolg van 'n tekort aan werksgeleenthede. Asherson (1993:235) voer ook aan dat hierdie ooraanbod van gekwalifiseerde regstudente toegeskryf kan word aan die feit dat daar 18 regs fakulteite in die land is, wat jaarliks ongeveer 3 800 LLB- en BProc-grade toeken.

In die lig van voorgenoemde is dit hoogs waarskynlik dat die vestiging van 'n eie praktyk 'n opsie is wat deur baie afgestudeerdes uitgeoefen sal word, voordat

hulle genoegsame ondervinding kon opdoen as professionele assistente of vennote in gevestigde firmas. Die onervare prokureur wat geen blootstelling aan die bestuur van 'n kantoor gehad het nie moet nou, benevens die uitvoering van sy professionele take, ook die verantwoordelikheid dra om administratiewe voorskrifte soos neergelê deur die Wetsgenootskap na te kom, terwyl daar terselfdertyd gepoog moet word om die onderneming winsgewend te bedryf.

Dit blyk egter ook uit die literatuur (Alberts, 1994:40 en Mitchell, 1990:891) dat dit nie slegs die onervare prokureur is wat behoefte het aan leiding ten opsigte van doeltreffende kantoorbestuur nie, maar ook die gevestigde prokureur. Die toename in apparatuur en programmatuur laat ook die behoefte ontstaan om meer te wete te kom van wat op hierdie gebied op die mark beskikbaar is, en hoe om dit wat beskikbaar is, doeltreffend te gebruik terwyl daar deurlopend tred gehou moet word met ontwikkelings op hierdie gebied.

Pattison (1993:466) en Munger (1995:22) verwys ook na die feit dat 'n regspraktyk koste-effektief bedryf moet word en Munger sê in hierdie verband dat prokureurs nie noodwendig harder moet werk nie, maar slimmer te werk moet gaan met behulp van geskikte programmatuur.

1.2 PROBLEEMSTELLING

Alhoewel die omvang van die aktiwiteite in klein en groot praktyke mag verskil, kom gevestigde en nuwe praktyke almal voor dieselfde probleem te staan, naamlik dié van doeltreffende kantooradministrasie. Die hoofprobleem wat met hierdie studie aangespreek word, is hoedanig inligtingstechnologie in 'n regspraktyk aangewend kan word vir doeltreffender administrasie.

Vervolgens word daar kortliks aandag gegee aan die probleemareas wat direk verband hou met die doeltreffendheid van administrasie in 'n regspraktyk:

- administratiewe bestuursprobleme
- inligtingsbestuur
- funksies van personeel
- tegnologiese probleme
- produktiwiteitsprobleme

Administratiewe bestuursprobleme

Asherson (1993:235) onderskryf die feit dat prokureurs in 'n mededingende ekonomiese klimaat 'n prokureurspraktyk moet bedryf. Aspekte soos die beplanning van kantoorfunksies, sistematiese werksvloei, doeltreffende aanwending van toerusting en personeel, die voordele van outomatisasie, die gebruik van rekenaars en die aanwending van programmatuur om 'n verskeidenheid funksies uit te voer wat tot voordeel van die praktyk kan strek, moet volgens Asherson, aangespreek word.

Inligtingsbestuursprobleme

Sease (1989:3) beweer dat oneffektiewe inligtingsbestuur in die meeste regspraktyke aan die orde van die dag is. Die rede is waarskynlik die krisis-aangedrewe regspraktyk atmosfeer. Volgens Sease het dit tot gevolg dat 30 - 70 % wanpraktykhofsake hul oorsprong het in gebrekkige inligtingsbestuur.

Funksies van personeel

Die funksies wat deur die prokureur self uitgevoer word, word in hierdie studie beperk tot areas waar sy produktiwiteit verbeter kan word deur die gebruik van

rekenaargesteunde hulpmiddels en para-regspersoneel. Para-regspersoneel kan gesien word as persone wat werk van regsverwante aard (nie regsraad nie) doen onder toesig van 'n prokureur en hul funksies in 'n regspraktijk kom grootliks ooreen met administratiewe funksies in enige kantoor.

Die boekhouding van 'n regspraktijk is egter 'n unieke funksie wat met behulp van gespesialiseerde programmatuur verrig kan word en lê addisionele verantwoordelikeid op die skouers van die prokureur.

Tegnologiese probleme

'n Mate van tegniese kundigheid word vereis om die bogenoemde funksies te koppel aan beskikbare tegnologie om sodoende die funksionering van die kantoor te bevorder.

Produktiwiteitsprobleme

Die bostaande probleme rondom administratiewe bestuur, tegnologie en inligtingsbestuur beïnvloed noodwendig die produktiwiteit van die personeel.

Volgens Turner (1995) kan daar geen vergelykings tussen firmas getref word aangaande produktiwiteit nie aangesien, onder andere, die diversiteit van kliënte en hul sake en die wyse waarop elke praktijk gestruktureer is om die sake te hanteer, tipering onmoontlik maak.

Die probleem rondom doeltreffende kantooradministrasie in hierdie studie word dus vergroot deur die gebrek aan neergelegde standaarde ten opsigte van aanvaarbare produktiwiteit en die gepaardgaande kompleksiteit om effektiwiteit in 'n regspraktijk te meet.

1.3 DOEL VAN DIE STUDIE

Daar word beoog om deur middel van hierdie studie

- 1.3.1 die administratiewe funksies van 'n regspraktyk te ondersoek,
- 1.3.2 om te bepaal hoe die bogenoemde funksies deur die aanwending van moderne tegnologie verbeter sal word,
- 1.3.3 om te bepaal watter faktore die grootste bydrae lewer tot doeltreffende administrasie, en
- 1.3.4 ten slotte 'n model te ontwikkel en daar te stel vir doeltreffende administrasie binne 'n regspraktyk.

1.4 HIPOTESE

Die 'duur' tyd van die prokureur moet optimaal benut word. Dit sou beteken dat die prokureur hom moet toelê op die toepassing van sy regs-kennis en, sover as moontlik, administratiewe take moet delegeer.

Aangesien die prokureur egter aanspreeklikheid moet dra vir trustfondse in sy besit, vir die hantering van alle finansies, en net so belangrik, seker moet maak dat sy praktyk finansiëel suksesvol bedryf word, kan hy homself nooit geheel en al van die bedryf van die onderneming onttrek nie. Hy moet dus seker maak dat die administrasie van sy kantoor sô doeltreffend funksioneer dat hy met die minimum inspanning en tyd op hoogte van sake kan bly.

'n Baie belangrike aspek in die verkryging van doeltreffendheid is die **sinergie** van die onderneming. Afdelings moet mekaar ondersteun en aanvul. Inligting moet toeganklik wees vir diegene wat veronderstel is om

daarmee te werk, onnodige duplisering van werk moet voorkom word en foute moet sover moontlik uitgeskakel word sodat die kliënt by sodanige doeltreffendheid kan baat.

Doeltreffendheid kan makliker bereik word as die onderneming en sy toerusting saam groei. Hiermee word bedoel dat die toerusting in gebruik geneem word voordat 'n krisissituasie ontstaan. Die krisisaangedrewe regsfirma-atmosfeer waarna vroeër verwys is moet sover moontlik vermy word. Verder moet die regte toerusting op die mees doeltreffende wyse aangewend word.

1.5 OMVANG VAN DIE STUDIE

Die teikenpopulasie vir hierdie studie het bestaan uit 429 prokureursfirmas wat in 1993 in die Kaapse metro-pool praktyke gehad het. Plattelandse praktyke is nie by hierdie studie betrek nie. Een honderd en sestig vraelyste is op 'n ewekansige basis uitgestuur.

1.6 PROBLEME ONDERVIND MET STUDIE

Ten opsigte van persoonlike besoeke aan praktyke was daar 'n probleem om prokureurs te kry wat gewillig was om tyd af te staan vir 'n onderhoud.

Prokureurs en kantoorbestuurders wat wel die tyd vir 'n onderhoud kon afstaan, het nie oor statistiek ten opsigte van apparatuur en programmatuur in gebruik by die praktyk beskik nie. Praktyke het nie rekord gehou van voordele behaal na ingebruikneming van rekenaars of personeelbesparing as gevolg van rekenarisering nie.

Reaksie op die vraelyste wat uitgestuur is, was swak selfs nadat telefonies beloftes gemaak is om die vraelyste terug te stuur. In hierdie verband kan ook

gemeld word dat sekere vraelyste nooit deur die poskantoor afgelewer is nie en navraag by die poskantoor het futiel geblyk.

Desnieteenstaande het prokureurs wat wel die moeite gedoen het om by die studie betrek te word, baie positief gereageer oor die noodsaaklikheid om so 'n studie uit te voer en belangstelling getoon om die uitslag daarvan te verneem.

1.7 METODES VAN ONDERSOEK

1.7.1 Literatuuroorsig

'n Literatuuroorsig van verskeie plaaslike sowel as oorsese tydskrifartikels en boeke wat handel oor die verskillende aspekte van kantooradministrasie in die algemeen en regspraktyke in besonder, is gedoen.

1.7.2 Besoeke aan praktyke

Dertig plaaslike prokureurspraktyke van verskillende groottes is besoek en onderhoude is met prokureurs, kantoorbestuurders en sekretaresse wat 'n verskeidenheid van funksies verrig, gevoer.

1.7.3 Observasie

'n Tydperk van een maand is deurgebring in observasie by 'n regspraktyk in Kaapstad om werksmetodes van kantoorpersoneel te bestudeer. Hierdie observasie was gemik op die funksies van administratiewe personeel rondom die administrasie van skuldinvordering, aktebesorging, litigasie en die afhandeling van boedels.

1.7.4 Vraelyste

Vraelyste is op 'n ewekansige basis aan 160 prokureurspraktyke in die Kaapse Metropool uitgestuur. Die praktyke is geselekteer uit die jaarboek van die Wetsgenootskap en daar is verseker dat 'n verteenwoordigende getal aan klein, medium en groot praktyke gestuur is. (Sien Addendum A vir dekkingsbrief en voorbeeld van vraelys).

Vrae is gestel oor toerusting wat in die kantoor gebruik word en die aanwending van apparatuur en programmatuur op die gebied van aktebesorging, skuldinvordering, litigasie, kommersiële sake, en boedelbereddering. Respondente moes ook aandui tot watter mate die rekenaar bygedra het tot personeel- en kostebesparing, en in welke mate die rekenaar besluitneming, beplanning en navorsing vergemaklik het.

Laastens is die respondente se persepsie van die mate van algehele doeltreffendheid van die afhandeling van administratiewe take in die praktyk, getoets. Hierdie laaste vraag is as afhanklike veranderlike in die regressie-ontledings van die data gebruik.

1.8 HOOFSTUKINDELING

'n Literatuuroorsig word in die volgende hoofstuk aangebied met die doel om 'n breë agtergrond van die administratiewe sy van regspraktyke te verskaf.

Hoofstuk 3 voorsien die metodologie van die studie. Die vraelys word omskryf en die response daarop ontleed om die respondente se persepsies rondom die administratiewe handeling in hul onderskeie praktyke aan te dui.

In hoofstuk 4 word die probleme saamgevat en afleidings en aanbevelings word gemaak, gebaseer op die inligting wat uit die studie na vore gekom het.

HOOFSTUK 2 - LITERATUUROORSIG

2.1 INLEIDING

Teen die agtergrond van die verskeidenheid probleme waarvoor 'n regspraktisyn te staan kom by die bestuur en administrasie van sy praktyk, sal daar in hierdie hoofstuk ter aanvang gekyk word na bestuur as 'n wetenskap en die bestuursfunksies wat daaruit voortspruit.

Voortvloeiend hieruit sal administratiewe bestuur ontleed word en die verbandhoudende funksies soos wat dit in 'n regspraktyk toegepas word, sal geïdentifiseer word. Ter aansluiting hierby sal ondersoek ingestel word na die toerusting wat in die moderne tegnologiese kantoor, en dus ook in die regskantoor, gebruik word om hierdie funksies en aktiwiteite te verrig.

Ten slotte sal daar gekyk word na die verband wat daar tussen doeltreffendheid, produktiwiteit en outomatisasie in 'n administratiewe omgewing bestaan.

2.2 BESTUUR

Kallaus en Keeling (1996:15) bespreek die ontplooiing van bestuur as 'n wetenskap en verwys na verskeie gesaghebbendes wat sedert die agtiende eeu teorieë ontwikkel het oor bestuur as 'n wetenskap. Onder andere word verwys na (Taylor:1880; Gilbreth en Gilbreth:1900 en Fayol:1916). Du Toit en Marx in Rädcl en Reynders (1981:234) sê dat die werklikhede waarvoor bestuur vandag te staan kom, so kompleks is en die toekoms so vol onsekerheid, dat bestuur in 'n sekere opsig altyd 'n kuns sal bly. Aan die ander kant is dit juis hierdie kompleksiteit wat die kantoorbestuurder

laat beseef dat die sistematiese bestudering van die bestuurstaak noodsaaklik is en noem dit "'n bestuurswetenskap." Hulle gaan voort om te sê dat dit noodsaaklik is om uit die ondervinding van bestuurders en deur logiese beredenering, riglyne te stel wat in enige bestuursituasie as leidraad gebruik kan word.

In die literatuur sien ons dat moderne leiers op die gebied van bestuur steeds die belangrikheid van hierdie beginsels in hulle onderskeie definisies van bestuur beaam. Appleby (1994:93) beskou bestuur as 'n proses waarvolgens 'n geskikte omgewing geskep word sodat alle inspanning só georganiseer kan word dat die firma se doelwitte bereik kan word. Cronje et al (1994:77) omskryf bestuur weer as "die proses waardeur menslike, finansiële, fisiese en inligtingshulpbronne ter bereiking van 'n onderneming se doelwitte aangewend word." Hulle identifiseer drie belangrike bestuursbeginsels, naamlik beplanning, leiding en beheer.

Du Toit en Marx in Rädcl en Reynders (1981:234) sluit by die vorige outeurs aan en beskryf bestuur as 'n proses waarin daar 'n voortdurende kringloop van beplanning, organisering, bevelvoering, koördinering en beheer is. Van die bestuurstaak sê hierdie outeurs: "Hoewel die tegniese en ander aktiwiteite betrokke by die nastreef van 'n ondernemingsdoelstelling wissel van onderneming tot onderneming en daarmee ook die deeltake van die leiding, is daarby telkens basies dieselfde prosesse betrokke en kan ons tot 'n veralgemeende bestuurstaak kom."

Kallaus en Keeling (1994:30) verwys na die teorieë oor kantoorbestuur wat deur die jare ontwikkel het en sê: "These principles serve as the backbone of all decisions made in the office - decisions concerning planning, organizing, and controlling administrative office

operations." Vervolgens word dus gekyk na hierdie beginsels wat volgens voorgenoemde outeurs as ruggraat dien in die besluitnemingsproses.

2.2.1 Bepanning

Vir die prokureur sal beplanning, net soos in die geval van ander ondernemings, die eerste stap wees in die totstandkoming van 'n praktyk. Lee (1984:13) sê: "The purpose of planning is to devise a future direction or course of action for a firm." Smit en Cronje (1992:125) stem hiermee saam en sien beplanning as die bestuurshandeling wat die onderneming se bestaansrigting en doelwitte bepaal. Die bepaling van doelwitte is 'n belangrike stap in die beplanningsproses en Appleby (1994:93) bespreek wins as een van die doelwitte soos volg: "The real answer may be to recognise that the supply of a commodity is the object of a trading concern, but the motive is profit, which is also used as a criterion of success." Pannett (1992:5) sien die hoofdoelwit van 'n regspraktyk as volg: ".... the primary objective of any law firm - economic survival."

2.2.2 Organisering

Organisering, is volgens Smit en Cronje (1992:125) die afbakening van pligte en die bepaling van prosedures om die doelwitte, soos tydens beplanning geformuleer, te bereik. Nadat hierdie doelwitte en planne vasgestel is, moet die onderneming se menslike en fisiese hulpbronne deur die bestuur aan afdelings en persone toegeken word. Cronje et al (1994:8) onderskei tussen beplanning en organisasie soos volg: by bepanning besluit bestuur wat gedoen moet word en by organisering besluit bestuur hoe dit gedoen moet word.

2.2.3 Leiding

Leiding is die derde bestuursfunksie en volgens Cronje et al (1994:19) beteken dit dat bestuur moet sê hoe, wanneer en deur wie die werk gedoen moet word. Appleby (1994:94) meen dat leiding ook die feit insluit dat personeel gemotiveer moet word om effektief te werk. Larkan (1989:324) het die volgende te sê oor leierskap in 'n regspraktyk: "Leadership and management, contrary to common belief, are not synonomous; it is usual to find managers with some leadership qualities, and leaders with some management ability but it is indeed rare to find one person with a full house of these characteristics."

2.2.4 Beheer

Die vierde bestuursfunksie, nl. beheer, beteken, volgens Cronje et al (1994:19), dat bestuurders deurlopend moet vasstel of die onderneming na sy doelwit op pad is. Kallaus en Keeling (1996:27) sê dat beheer vergemaklik word indien die gesagslyn duidelik uitgespel word. Personeel moet verantwoordelikheid vir hul werk aanvaar en die onderlinge verhouding tussen departemente, take en toerusting moet beklemtoon word. Ten opsigte van beheer soos toegepas in 'n regspraktyk sê Larkan (1989:325): "Control, also, is that part of systems, or checks, which prevents undesired occurrences, such as missing a calendar date or the loss of funds."

Larkan sê ook dat tyd en energie benodig word vir die bestuur van 'n regspraktyk en "ideally management time must take priority over responsibilities like practising law."

Vervolgens word administratiewe bestuur bespreek en die vaardighede wat ingespan behoort te word om van die

bestuur van die kantoor 'n sukses te maak.

2.3 ADMINISTRATIEWE BESTUUR

Volgens Kallaus en Keeling (1996:28) is die algemene bestuursbeginsels ook van toepassing op administratiewe kantoorbestuur. Hulle definieer kantoorbestuur as volg: "Administrative office management is the process of planning, organising, and controlling all the information related activities and of leading or directing people to attain the objectives of the organization."

In sy definisie van kantooradministrasie haal Appleby (1994:434) die 'Institute of Administrative Management' aan wat kantoorbestuur soos volg omskryf: "that branch of management which is concerned with the services of obtaining, recording and analysing information, of planning, and of communicating, by means of which the management of a business safeguards its assets, promotes its affairs, and achieves its objectives."

Van Aswegen in Rädcl en Reynders (1981:471) sien die administratiewe funksie as die groep werksaamhede wat te doen het met berriggewing in die ruimste sin van die woord en gaan dan verder om die belangrikste funksies, naamlik boekhouding, kosteberekening, begrotings, ondernemingstatistiek, belastingadministrasie, interne oudit en die ontwerp en instandhouding van die bestuursinligtingstelsel, uit te lig. Dieselfde outeur onderskei tussen bogenoemde funksies, naamlik dié wat hoofsaaklik die hantering van inligting behels, en die afdelings wat verband hou met die inligtingstaak, byvoorbeeld inligtingsverwerking, liassing, poshantering, telefoongeriewe, druk en kopieerwerk, die biblioteek en die argief.

Ten opsigte van regspraktyke sê Gray (1991:54) die

volgende: "Managing cases and clients is not the same as managing a business or staff". Groter praktyke besef die waarheid van hierdie stelling en maak al hoe meer gebruik van die dienste van 'n kantoorbestuurder omdat hulle besef dat 'n kundige persoon wat al sy aandag by die bestuur van die praktyk kan bepaal, die prokureurs die geleentheid bied om hulle te bepaal by dit waarvoor hulle opgelei is, naamlik regshulp aan kliënte.

2.3.1 Vaardighede van die kantoorbestuurder

Kallaus en Keeling (1996:10) verwys na drie vaardighede waaroor 'n kantoorbestuurder moet beskik, naamlik konsepsuele vaardighede wat beteken dat bestuurders in staat moet wees om hulle huidige kennis te gebruik om addisionele kennis te bekom; interpersoonlike vaardighede wat die bestuurder in staat stel om menslike probleme te identifiseer, te verstaan en op te los; en laastens tegniese vaardighede, wat bestuurders in staat stel om gespesialiseerde kantoorfunksies uit te voer en die kundigheid, gereedskap en tegnieke daaraan verbonde, te verstaan.

Larkan (1989:249) beskryf die kwaliteite waaroor die bestuurders van regspraktyke moet beskik as belangstelling in die bestuursfunksie, beslistheid, intellek, beheer oor emosies, tyd om aan die bestuursfunksie af te staan, opleiding, toewyding en leierskap. Alhoewel prokureurs heelwaarskynlik oor vele van voorgenoemde eienskappe beskik, sal 'n gebrek aan administratiewe opleiding en genoegsame tyd in baie gevalle struikelblokke wees.

Ofskoon daar reeds verwys is na die gebrek aan blootstelling aan administratiewe bestuur wat jong prokureurs ondervind, is daar tog heelwat gepubliseer oor verskillende aspekte van kantoorbestuur en is daar ook hulp-

middele beskikbaar in die vorm van apparatuur en programmatuur om werk in 'n regspraktyk meer doeltreffend te maak. Die 'tegniese vaardigheid' waarna Keeling en Kallaus verwys, begin by die beplanning van 'n stelsel wat sal lei tot die aankoop van geskikte toerusting wat uiteindelik die integrasie van werk tot gevolg sal hê.

2.3.2 Stelsels

Smit en Cronje (1992:25) sien 'n onderneming as 'n oop stelsel wat uit substelsels of interafhanklike komponente bestaan. Volgens hulle is die voordeel van die stelselteorie dat sinchronisasie plaasvind in gesamentlike aanwending of inwerkstelling van afsonderlike substelsels wat tot groter produktiwiteit lei. Die take van bestuur moet nie as losstaande komponente van bestuur gesien word nie, maar as komponente wat interafhanklik van en aanvullend tot mekaar streef na sinergie.

Om hierby aan te sluit sê Tedesco en Mitchell (1984:34) dat 'n stelsel uit mense, toerusting en prosedures bestaan. Die administratiewe kantoorbestuurder moet dus in staat wees om mense met die regte opleiding te gebruik om met behulp van die regte toerusting, die neergelegde prosedures te volg.

Ulrich (1978:177) beskryf die gebruik van 'n stelsel in 'n regspraktyk soos volg: "The fundamental objective of any law firm system should be to enable lawyers to meet their professional responsibilities, and to have the necessary control of the information processed and generated by the firm without compromising individuality or unnecessarily increasing bureaucracy."

Appleby (1994:434) verwys na 'n kantoor as "a collection of departments carrying out clerical work", maar

sien 'n stelsel as 'n georganiseerde kombinasie van departemente wat 'n komplekse geheel vorm.

2.3.3 Sinergie

Pannett (1992:136) beantwoord die vraag oor wat presies geïntegreer moet word in 'n regspraktyk. Hy verwys na twee kategorieë, nl., "front-office systems" wat woordverwerking, standaarddokumente en presedente en ook fooiverdienerinligtingstelsels behels en "back office systems" wat rekeninge, debiteringsinligting en 'n kliëntedatabasis insluit. Mital en Johnson (1992:11) verwys ook na "back office systems" as 'n ondersteuningstelsel wat die prokureur direk bystaan in die uitvoering van sy professionele taak.

Munger (1995:25) praat van "process re-engineering" en sê tradisionele rekenarisering beteken dat verkeerde dinge vinniger gedoen word terwyl die hele proses herbeplan behoort te word. Sy verklaar dat: "The most glaring difference between companies and law firms is that law firms do not perceive, categorize or value their services as products." Die gevolg is, volgens Munger, dat regsfirmas probleme het met die toepassing van tegnieke wat winste kan verhoog en mededinging kan verminder.

Gesien teen die belangrikheid van doeltreffende bestuur word die administratiewe funksies van regspraktyke vervolgens verdeel in ses afdelings. Volgens Cox (1990:293), Swart, (1993:940), en Anderson (1995:222) is die mees algemene regsdienste wat gelewer word aktebesorging, boedels en trusts, kommersiële transaksies, skuldinvordering en litigasie. 'n Sesde afdeling, naamlik 'Boekhouding' word in hierdie studie gewy aan die unieke bedryfsaspekte hoofsaaklik gekoppel aan die boekhouding van 'n regspraktyk.

Omdat die navorser geen literatuur kon vind om die werksaamhede in voorgenoemde ses afdelings te ontleed nie, is een maand deurgebring in observasie van administratiewe funksies by 'n groot regspraktyk in die stad en gesprekke is gevoer met prokureurs, sekretaresses en kantoorbestuurders.

2.4 REGSDIENSTE - FUNKSIES EN TAKE

Fruehling en Weaver (1987:5) gee die volgende definisies ten opsigte van funksies en take: "An office function can be defined as a series of acts or operations expected from a person or thing; it is a set of responsibilities imposed by one's occupation. A task is an assigned piece of work, often to be completed within a given time frame." In hierdie studie val die klem hoofsaaklik op administratiewe funksies wat in bepaalde afdelings verrig word en word nie gepoog om individuele take as sulks uit te lig nie.

2.4.1 Aktebesorging

Aktebesorging behels die oordra van eiendom van een party na 'n ander, die registrasie of kansellasie van verbande, en onteiening. Notariële transaksies word ook in hierdie afdeling behartig. 'n Standaardtransaksie in verband met die oordrag van eiendom geskied onder die toesig van 'n gekwalifiseerde transportbesorger en sal, wat betref die prokureurskantoor, die volgende funksies behels:

- Konsultasie - die neem van instruksies om 'n transaksie te registreer. Die instruksie word merendeels per brief ontvang en kan deur die prokureur of deur 'n ervare para-regspersoon verder gevoer word.
- Deurlopende korrespondensie en telefoonoproepe

betreffende die saak, insluitende versending van faksimilees en die maak van fotostatiese afdrucke.

- Voorbereiding van voorgeskrewe aktes volgens 'n voorgeskrewe formaat.
- Verteenwoordiging deur transportbesorger by die Aktekantoor.

Ofskoon daar berigte in die pers verskyn oor die elektroniese oordrag van eiendomstransaksies (Rekenaars 2000: Nov 1993), die tyd wat sodoende bespaar kan word asook die uitskakeling van foute, sal voorgenoemde take nogtans nie totaal uitgeskakel word nie. Afhangende van die administratiewe organisasie van sy praktyk sal die transportbesorger se personeel hom bystaan met hierdie funksie en 'n groot deel van voorgemelde take sal nog deur hulle verrig moet word.

2.4.2 Skuldinvordering (Vind plaas in landdroshof)

Die skuldinvorderingsafdeling van 'n prokureurspraktyk berus op die invordering van gelde namens 'n kliënt (Eiser) van 'n ander party (Verweerder). Afhangende van die bedrag verskuldig of die samewerking van die verweerder, of gebrek daaraan, kan verskillende prosesse gevolg word. 'n Tipiese saak sal die volgende basiese prosedures vereis:

- Konsultasie met prokureur of senior persoon wat meestal per pos geskied.
- Deurlopende korrespondensie en telefoonoproep betreffende die saak, insluitende versending van faksimilees en die maak van fotostatiese afdrucke.
- Die prosessering van verskeie hofdokumente wat weer-

eens met die hand of met die rekenaar gedoen kan word.

2.4.3 Litigasie (Hooggeregshof of Landdroshof)

Litigasiesake kan geweldig verskil in kompleksiteit en dit het 'n groot invloed op die duur van die saak. Die spesiale regs kennis van die prokureur is 'n belangrike aspek en werk in hierdie afdeling bestaan uit die volgende:

- Navorsing wat met die hand of elektronies gedoen kan word. In 'n groot mate sal die prokureur selfstandig werk, maar hy kan gebruik maak van ingeskrewe klerke, professionele assistente of para-regspersoneel om hom by te staan met hierdie aspek.
- Daar is groot volumes tikwerk in hierdie afdeling wat in die verlede met die tikmasjien gedoen is, maar vandag hoofsaaklik met behulp van rekenaars verwerk word. Vanweë die aard van die werk, kan die prokureur met vrag van 'n dikteermasjien gebruik maak om werk te dikteer terwyl sy sekretaresse steeds voortgaan met haar take.
- Die prokureur of advokaat verteenwoordig sy kliënt in die hof en weereens sal daar verskeie hofdokumente wees wat voorberei moet word.

2.4.4 Kommersiële transaksies

Die regshulp in verband met kommersiële transaksies is uiteenlopend van aard en kan die opstel van kontrakte, die registrasie van maatskappye, beslote korporasies en trusts behels, asook regsadvies ten opsigte van verskeie sake, hetsy persoonlik of besigheidsverwant. Funksies in hierdie afdeling behels die volgende:

- Konsultasie
- Deurlopende korrespondensie en telefoonoproep, die invul van vorms, die insleutel van nuwe kontrakte, of die aanpassing/bywerking van ou kontrakte. Faksimilees en die maak van fotostatiese afdrucke is moderne kommunikasiemiddele en sal in hierdie afdeling, net soos in ander afdelings, gebruik word.

2.4.5 Bestorwe boedels en Trusts

Indien daar genoeg van hierdie tipe werk in 'n praktyk gedoen word kan dit 'n aparte afdeling regverdig. Daar sal, benewens die opstel van testamente, die volgende take verrig word by die afhandeling van 'n boedel:

- Konsultasie met die Eksekuteur van die boedel en Trustees van trusts,
- In die voorbereiding van sekere dokumente ten opsigte van testamente of boedels word 'n kennis van die prosedure en korrekte wyse van aanbieding vereis,
- Korrespondensie rondom die afgestorwe persoon se debiteure en krediteure en veral skakeling met die Meester van die Hooggeregshof,
- Opstel van Likwidasië en Distribusierekening.

Prokureurs kan ook spesialiseer in ander velde, bv. patentereg, marinereg, dranklisensies, of die bereddering van insolvente boedels. Volgens Asherson (1993: 235) sal prokureurs in die toekoms ook meer aandag moet skenk aan grondwetlike reg.

Die bedryfsaspek van 'n regspraktyk, soos in enige

kantoor, behels die sinchronisasie van mense, toerusting en prosedures. Aangesien die boekhouding van 'n regspraktyk egter uniek is, verdien hierdie aspek vervolgens meer aandag.

2.4.6 Boekhouding

In 'n regspraktyk aanvaar die prokureur verantwoordelikheid om toe te sien dat reëls soos deur die Wetsgenootskap neergelê, nagekom word. Hierdie reëls sentreer hoofsaaklik rondom die fooie wat gevra mag word, en die beheer van geld wat namens kliënte in trust gehou word. Alhoewel die prokureur kundige persone kan aanstel om sekere funksies te verrig, moet hy op hoogte bly en verantwoordelikheid aanvaar.

Die boekhouding van 'n regspraktyk kan dus aan 'n spesiale afdeling of persoon toegewys word, of dit kan steeds deur die prokureur self gedoen word en behels in die eerste plek kontrole van trustfondse, die debitering van kliënte en terugvoering aan die Wetsgenootskap, en in die tweede plek, die betaling van krediteure en uitgawes verbonde aan die bedryf van die praktyk. Deurgaans moet ook voldoen word aan voorskrifte soos neergelê deur die Ontvanger van Inkomste.

Ten einde die doeltreffendheid van die administratiewe funksie aan te spreek moet gekyk word na die verband tussen doeltreffendheid en produktiwiteit, en die invloed wat outomatisasie op beide doeltreffendheid en produktiwiteit mag hê, word bekemtoon.

2.5 PRODUKTIWITEIT

Met die industriële ontwikkeling in die agtiende eeu het produktiwiteit op die voorgrond getree as 'n vereiste om 'n besigheid winsgewend te bedryf (Kallaus en Keeling

(1996:14). Dit het verskeie studies tot gevolg gehad wat veral gekonsentreer het op die "blue collar worker" en algaande uitgekring het na kantoorwerkers.

Onder die begrip 'produktiwiteit' word verstaan dat dit die verhouding is tussen opbrengs en inset van arbeid of kapitaal (Rädel en Reynders 1981:30). Hierdie outeurs is van mening dat die inset ten opsigte van arbeid gemeet word in arbeidsure en ten opsigte van kapitaal word dit gemeet in geld as rekeneenheid of in fisieke eenhede, byvoorbeeld masjinerie. Hulle beklemtoon dat die strewe na hoër produktiwiteit nie 'n einddoel op sigself is nie, maar gesien moet word as 'n middel om koste per eenheid te verlaag. Ten opsigte van kantoorproduktiwiteit het Carter (1989:5) die volgende te sê: "Increased productivity means either that the same volume of work will be produced with less staff, or that the same staff will produce more."

Stallard (1983:10) is van mening dat kantoorproduktiwiteit meer is as slegs die verlaging van koste. Hy sê: "Our concern in the office is to supply excellent service and a high quality of information and to do both at a reasonable cost." Ray en Palmer (1987:651) maan: "Nothing is easier than being busy and nothing is more difficult than being effective."

Doelmatigheid en doeltreffendheid kom telkens na vore wanneer oor outomatisasie of produktiwiteit gepraat word. Vir die doeleindes van hierdie studie verwys doelmatigheid en doeltreffendheid na die feit dat take met die minimum tyd en moeite verrig moet word ter bereiking van die gewenste resultaat.

Sassone en Schwartz (1986:62) sê: "Increased efficiency and effectiveness lead to increased productivity." Hulle beaam dat beide produktiwiteit en kwaliteit

moeilik is om te meet, maar die feit dat personeel voel hulle is meer produktief is in sigself 'n aanvaarbare maatstaf.

Uhlig (1980:347) het in 'n studie oor produktiwiteit die waarneming gemaak dat baie van 'n werker se tyd spandeer word aan skadufunksies wat nie 'n bydrae tot produktiwiteit lewer nie. Hy beskryf skadufunksies as volg: "The unforeseen, unpredictable time consuming activities that are associated with accomplishing any tasks that do not contribute to productivity". As voorbeeld gee hy die skakeling van 'n verkeerde nommer of die plasing van 'n oproep wanneer die ontvanger van die oproep nie op kantoor is nie.

Quible (1980:512) verwys weer na 'tydvervorsers', naamlik aktiwiteite wat meer tyd in beslag neem as wat dit behoort te doen. Verouderde en ondoeltreffende toerusting kan ook bydra tot swak werkverrigting wat produktiwiteit in die wiele kan ry terwyl die suksesvolle implementering van geïntegreerde rekenaarstelsels sal help om skadufunksies te verminder. Studies wat deur Sassone en Schwartz (1986:56) en ook deur Knox (1980:95) gedoen is dui daarop dat sekere funksies meetbaar is, maar dat werksmeting slegs haalbaar is waar baie personeel betrokke is in 'n groot organisasie.

Alhoewel uit voorgenoemde afgelei kan word dat produktiwiteit in regspraktyke moeilik is om te meet, is dit tog moontlik. Volgens Turner (1995) van die Nasionale Produktiwiteitsinstituut in Pretoria is daar al studies in regspraktyke uitgevoer, maar dit is onmoontlik om vergelykings tussen verskillende praktyke te tref.

Daar kan aangeneem word dat 'n gebrek aan produktiwiteit 'n negatiewe uitwerking het op werk wat in 'n regspraktyk gedoen word. As doelmatig te werk gegaan

word sal verhoogde doeltreffendheid lei tot vinniger werk, en meer werk, of minder personeel, of die kwaliteit van werk wat verbeter, of die gehalte regsdiens wat verbeter, of die lewenskwaliteit van alle werkers, prokureur ingesluit, wat styg. Die invloed wat outomatisasie moontlik op produktiwiteit mag hê, word vervolgens ondersoek.

2.6 AUTOMATISASIE

Appleby (1994:346) omskryf outomatisasie as "the operation of individual automatic machines or groups of machines integrated by transfer mechanisms" en hierdie beeld kan deurgetrek word na die kantoor deur interaksie met behulp van rekenaars. Kallaus en Keeling (1996:408) ondersteun hierdie standpunt ten opsigte van outomatisasie in 'n kantooropset en sê: "Computer technology is the basis for the automated office systems that move information through the organization." Stallard (1983:9) is van mening dat outomatisasie die klassieke voorbeeld is van wat masjiene vir mense kan doen, en sê voorts dat die primêre rede vir outomatisasie is om hulp te verskaf aan die gebruiker daarvan. Martin (1994:34) stel dit so: "The whole purpose of technology is to speed up processes."

Wat die regspraktyk betref, sien Le Grange (1989:209) outomatisasie soos volg: "Utopia will be reached when the fee-earning resources of the practice are freed up to the maximum extent, with the smallest number of administrative and support staff."

Kupsh en Rhodes (1989:4) sê: "Office automation does not consist of stocking an office with electronic gadgets." Die integrering en intelligente gebruik van 'n stelsel is die doelwit waarna gestreef moet word. Quible (1980:512) is weer van mening dat die nuwe

tegnologie nie die inligting skep nie, maar dat dit beskikbare inligting meer bekombaar maak.

As die beplanning reg gedoen is, en die apparatuur en programmatuur word reg van die begin af aangekoop met die doel om die werk meer doeltreffend af te handel, dan het Mital en Johnson (1992:4) dit reg as hulle sê: "The functionality is such that it is possible to assist the performance of sophisticated tasks, without requiring significant changes in existing work practices or extensive retraining of busy fee-earners."

Hulle brei verder uit oor die steun wat die prokureur ondervind deur die gebruik van 'n rekenaar wat take moontlik maak wat andersins nie aangepak sou kon word nie. Onder andere vergelyk hulle 'n blitsige elektroniese soektog met behulp van 'n rekenaar teenoor die hantering van duisende dokumente per hand om inligting op te spoor. 'n Ander voorbeeld wat genoem word is die formulering van ingewikkelde betoë wat die regsaspekte daaraan verbonde, steeds voorhou.

In verskeie artikels word verwys na die neiging van prokureurs om te hard te werk en dat hulle nie tyd vir ontspanning het nie. (De Rebus, April 89, September 91, Oktober 91, April 93). Amron (1993:27) sê ook die volgende in hierdie verband: "The assumption that it is unacceptable for a lawyer to be committed to both a personal life and a career is coming more and more under fire these days, even as the pressure to devote every waking hour to the office increases." O'Connor (1993:24) sê dat tegnologie nie slegs die gehalte van regsdiens kan verhoog nie, maar ook die lewenskwaliteit van die regsprofessie deurdat prokureurs dan minder tyd op kantoor hoef deur te bring.

Sassone en Schwartz (1986:56) stel dit dat kan-

tooroutomatisasie 'n aanvullende tegnologie is. "Its value lies in its power to complement, or enhance, a professional's performance."

Harris (1987:134) gee raad in verband met die outomatisering van die kantoor. Sy sê dat outomatisasie selektief gedoen moet word, dat geduld beoefen moet word want outomatisasie beïnvloed ook die kultuur van die organisasie. Die beste resultate mag manifesteer in 'n groter kliëntebasis as gevolg van doeltreffendheid, en nie noodwendig in die vermindering van personeel nie. Sy noem die spoediger afhandeling van opdragte as een voordeel van outomatisasie, maar sê verder dat dit nie die spoed is wat hoofsaak is nie, maar "the shaking down of the organisation to eliminate whole chunks of redundant work." Die belangrikste voordeel is dus doeltreffendheid.

Kaliski (1983:201) gee die volgende as redes waarom 'n kantoor behoort te outomatiseer: wanneer dit prakties, wenslik en uitvoerbaar is, wanneer dit modernisering tot gevolg het en 'n verbetering gewoonlik die resultaat is. 'n Derde rede is sielkundig - dit gee status. Produktiwiteit, doeltreffendheid en spesialisasie is volgens hom ook geldige redes. Wat produktiwiteit betref wys Berryman (1985:231) op die volgende: "The task of measuring the effects of automated equipment on the productive output of office staff is a continuing challenge that has remained largely unanswered."

Wysocki en Young (1990:53) stel dit soos volg: "Executives must understand that the benefits from systems to improve managerial efficiency and effectiveness will almost always be largely unquantifiable." Kupsh en Rhodes (1989:161) sien die voordele van outomatisasie as verhoogde produktiwiteit, kompeterende voordeel, bestuursvaardigheid en die optimale benutting

van personeel. Barcomb (1981:13) beaam al die bogenoemde voordele en voer ook aan dat uitgawes aan salarisse oor die langtermyn ook 'n voordeel word omdat groter outomatisasie 'n kleiner arbeidsmag sal beteken.

Larkan (1990:167) sê dat verbeterde organisasie 'n vermindering van personeel tot gevolg sal hê. Hoskins (1986:7) voer aan dat dit belangrik is dat die persoon in beheer van outomatisasie moet toesien dat toerusting versoenbaar is op die tyd van installering en ook in die toekoms.

Daar moet ook steun wees vir die eindgebruiker - iemand wat kan raad gee in verband met funksies en effektiewe gebruik van toerusting. Personeel moet opleiding ontvang in die gebruik van die toerusting. Laastens moet die winsmotief in gedagte gehou word en druk moet uitgeoefen word om toe te sien dat hierdie aspek deurentyd aandag kry.

Die outomatisering van 'n kantoor is derhalwe nie 'n saak wat spoedig afgehandel kan word nie. Dit verg insig in die funksies wat tans verrig word, deur wie en hoe dit verrig word. Verder vereis dit ook 'n studie van alle moontlike hulpmiddels wat aangewend kan word om die werkverrigting eenvoudiger, vinniger, minder vermoeiend en boonop koste-effektief af te handel.

Vervolgens word gekyk na die toerusting wat in 'n tipiese regspraktyk aangetref kan word.

2.6.1 Ergonomie (Meubels)

Appleby (1994:333) verwys na die groot aantal studies wat oor ergonomie gemaak is en die impak daarvan op mense se werkskapasiteit. Die outeur omskryf die woord ergonomie as die wetenskaplike bestudering van die ver-

ergonomie as die wetenskaplike bestudering van die verhouding tussen die mens en sy werksomgewing en die toepassing van anatomiese, fisiologiese en sielkundige kennis by die skepping van die werksomgewing.

Keeling en Kallaus (1996:402) verwys na ergonomie as "integrating the use of space, furniture and equipment." Die outeurs praat van "micro-ergonomics" wat aspekte insluit soos kleur, lig, geraas, plante of dekor, musiek, temperatuur en humiditeit.

2.6.2 Drukkers

Vooruitgang is in die laaste jare gemaak met die kwaliteit van harde kopieë wat in enige moderne kantoor gelewer word. Tighy (1995:333) beskryf die matriksdrukker as 'n werksesel wat teen lae koste gebruik kan word terwyl die inkstraaldrukker se kwaliteit goed vergelyk met dié van 'n laserdrukker. Laasgenoemde drucker verskaf uitsonderlike kwaliteit en met die toename in lessenaardrukwerk (Desktop publishing) is die kwaliteitstandaard van die laserdrukker nog meer in aanvraag.

Evans (1992:45) gee die volgende opsomming van lessenaardrukwerk: "a kind of enhanced word processing and visual image combining system." Fotografiese beelde word geïnkorporeer deur 'n skandeerder, en die finale dokument verteenwoordig 'n professionele kopie wat in-huis gedoen is. In De Rebus (Junie 1990:355) word gemeld dat die setwerk en uitleg van redaksionele inhoud van die tydskrif op kantoorrekenaars gedoen word. Dit word in die artikel beweer dat dit groot koste- en tydbesparings meebring.

2.6.3 Skandeerders

Navorsing is reeds sedert 1950 met optiese karakter-

leesapparatuur gedoen met die doel om die massas inligting wat op papier vasgelê is, effektief in 'n rekenaar te berg sonder dat dit oorgetik moet word. (Hutchinson en Sawyer, 1992:92). Ivy (1993:32) verduidelik dat skandeerders sorg vir die omskepping van teks in feitlik enige formaat tot elektroniese vorm vanwaar dit dan geredigeer of gestoor kan word. "That frees lawyers and support staff alike to concentrate on doing what they do best: applying the law."

Black.(1996:36) verwys na verskillende skandeerders wat in Suid Afrika beskikbaar is en wat onder andere ook in staat is om kleur en grafieke te reproduseer.

2.6.4 Spraakgeaktiveerde rekenaars

Cook en Readman (1993:46) sê dat oorhoofse koste 'n dringende probleem vir die regspraktisyn word. Volgens hulle is "Electronic document creation, including routine correspondence and memos, done by professionals themselves" die enigste logiese oplossing vir hierdie probleem. Daar word deur Cook en Readman (1993:46) aanbeveel dat prokureurs wat nie die tyd kan afstaan om te leer hoe om 'n sleutelbord te gebruik nie, met so 'n spraakgeaktiveerde rekenaar hul dokumente kan skep en produseer. Mitchell (1990:891) voorsien 'n toekoms waar die praktisyn net met die rekenaar praat in plaas van die toetsbord te gebruik, en kom tot die slotsom dat daar baie ernstig oor rekenaars besin moet word, omdat die rekenaar die bedryf van 'n regspraktyk teen die jaar 2000 onherkenbaar gaan verander.

Voordele van spraakgeaktiveerde rekenaars wat deur Cook en Readman geopper word, sluit kostebesparing in ten opsigte van salarisse, effektiwiteit, spoed, gemak waarmee dit gebruik kan word en 'n ingeboude woordeboekfunksie.

Hutchinson en Sawyer (1992:96) verwys egter na die nadeel van die stemherkenningstelsel as volg: "to date the biggest problems with this technology involve limitations on the size of the computer's vocabulary, pronunciation differences among individuals and the computer's inability to accept continuous speech."

2.6.5 Diktafoonmasjiene

Aangesien die meeste mense vinniger kan praat as wat hulle kan skryf of tik, kan 'n dokument deur middel van diktaat op 'n baie effektiewe wyse geskep word. Kallaus en Keeling (1996:503) sê "... machine dictation is estimated to be three times as fast as face-to-face shorthand recording and six times as fast as handwriting. Die outeurs onderskei tussen drie groottes diktaatsmasjiene, naamlik die draagbare model, tafemodel en die sentrale opname-model wat die telefoon gebruik om toegang te gee tot 'n sentrale dikteermasjien.

Laasgenoemde model is meer koste-effektief as om 'n aantal tafel-modelle aan te koop en word ook gebruik indien 'n aantal bestuurders (dikteerders) gebruik maak van die dienste van een tikster.

Nog 'n voordeel is dat die dikteerder en tikster nie gedurende werksure albei op dieselfde tyd betrokke hoef te wees soos die geval sou wees indien snelskrif of shorthand gebruik word nie. Fruehling en Weaver (1989:151) beaam die bogenoemde voordele maar Britzius (1982:275) maan dat die dikteerder sy stof in 'n logiese orde behoort te dikteer en dat statistiese data verkieslik skriftelik oorgedra moet word.

2.6.6 Fotostaatsmasjiene

Alhoewel 'n oorspronklike dokument talle kere deur 'n

drukker geproduseer kan word, is dit meer kostedoel-treffend om 'n kopieermasjien te gebruik as 'n groot aantal dokumente geproduseer moet word. In 'n regs-praktyk, daarteenoor, moet daar dikwels kopieë gemaak word van 'n wye verskeidenheid oorspronklike dokumente en kwaliteit eerder as kwantiteit is 'n vereiste.

Beskikbare modelle sluit in dié wat lae volumes werk moet druk en wat stadig, maar goedkoper is. Ander modelle is meer veelsydig en kan 'n verskeidenheid papiergroottes akkommodeer en vinniger werk.

By die aankoop van 'n kopieerder moet die gebruiker sy behoeftes ontleed. Moet daar selektiewe toegang tot die kopieerder wees? Moet daar boek gehou word van die aantal kopieë wat gemaak word - deur wie en vir wie? Bogenoemde kontrolemeganismes is gewoonlik ingebou in die masjien, maar is nie so effektief as die meganismes wat buite die kopieerder gemonteer kan word nie. Die ten volle geoutomatiseerde kopieermasjien is natuurlik die duurste model beskikbaar maar sal duplisering van werk rondom debitering uitskakel en kontrole van papier-gebruik vergemaklik. Naas die telefoon is die kopieermasjien waarskynlik die mees misbruikte toerusting in 'n kantoor - daar word geskat dat 35 % van alle kopieë in Amerika onnodige kopieë is en om daardie rede word die kontrolering van fotostate 'n belangrike aspek om in gedagte te hou by die aankoop van 'n masjien.

2.6.7 Die telefoon

As gevolg van die gewildheid van die telefoon, is daar steeds geweldige tegnologiese vooruitgang op hierdie gebied in die vorm van konferensie-, koordlose, video- en sellulêre telefone asook kombinasietelefone met antwoordmasjien-, faks- en fotokopiëringsfasiliteite.

Zarowin (1991:69) sê: "today the number of different telephone instruments manufactured by competitors turn into hundreds. In addition, there are more than 200 communications systems, small, special-purpose computers that manage an office's telephone network."

Lewis (1993:55) verwys na die belangrikheid van vinnige terugverwysing van telefoonboodskappe, en die persepsie wat dit by die kliënt skep ten opsigte van die prokureur se belangstelling in sy saak. Nikolaison, (1991:36) en Kleinman (1992:68) beaam hierdie siening en lê klem op die skakelbordoperatrise se aandeel in die bevordering van die firma se beeld.

Hall (1984:166) praat van die gewone telefoon se "use, misuse and abuse". Volgens haar word tussen 20 % en 45 % van 'n onderneming se daaglikse telefoonverkeer in beslag geneem deur privaatoproepe van personeel. As oplossing vir die stryd teen telefoonmisbruik sê sy: "Computerized telephone-accounting equipment and services are capable of recording details of every call and producing elaborate reports of telephone usage and charges." Telefoonoproepe word sodoende deur middel van die rekenaar gemonitor. Miller (1985:68) sê dat 'n prokureur deur middel van die regte programmatuur gedetailleerde rekening behoort te hou van die lengte van sy telefoonoproepe."

Miller meen verder dat 'n prokureur sy tyd verkoop, dat baie firmas tot 10 % van hulle oproepe nie aanteken of kliënte daarvoor debiteer nie en dat telekommunikasietoerusting vir die gebruiker daarvan 'n groot voorsprong sal gee in die uiters kompeterende regswêreld.

2.6.8 Die faksimileemasjien

Hutchinson en Sawyer (1992:96) definieer die woord 'fax'

as "short for facsimile, meaning reproduction or exact duplicate copies by data link."

Larkan (1990:167) het in 'n studie oor die gebruik van rekenaars deur regspraktisyns in Amerika bevind dat die gebruik van faksmasjiene gedurende 1989 vanaf 2 miljoen na 4 miljoen vermeerder het. Hy sê dat regsfirmas en hul kliënte een van die grootste gebruikers is.

Die nuutste fakstegnologie stel die gebruiker in staat om een bladsy binne drie sekondes af te stuur vergeleke met die ouer weergawe wat 11 sekondes geneem het. Firms kan nou hul faksmasjiene aan hul rekenaars koppel. Die resultaat is dat werkers by hul lessenaars bly, geen onnodige tyd verkwis word nie en inligting verkry word op 'n tyd wat vir die ontvanger geleë is. Voordele van die faksmasjien is dat dit vinnige, akkurate versending van alle soorte dokumente moontlik maak terwyl een nadeel die feit is dat faksdokumente nie as wettige dokumente in Suid-Afrika aanvaar word nie.

Ander nadele sluit ook swak letterkwaliteit in en die ontvangs van gemorsfaks, waarvoor die ontvanger nie kontrole kan uitoefen en geen belang by het nie.

2.6.9 Netwerke

Kallaus en Keeling (1996:413) praat van die verskeidenheid tegnologieë wat in kantooroutomatisasie verenig word. Volgens hulle is die term 'kantooroutomatisasie' in die lewende geroep juis om die integrering van rekenaar-kommunikasie te omskryf.

'n Lokale area netwerk (LAN) is 'n private netwerk wat kommunikasie binne die radius van 'n paar kilometer ondersteun, terwyl 'n wye area netwerk (WAN) 'n wye geografiese area bedien. Braun (1991:14) beveel 'n

kommunikasie binne die radius van 'n paar kilometer ondersteun, terwyl 'n wye area netwerk (WAN) 'n wye geografiese area bedien. Braun (1991:14) beveel 'n netwerk aan omdat: "Sharing hardware makes sense because it lets network users access printers, interconnect and communicate with each other via the 'net' or make use of heavy duty computer power."

Die netwerk koppel elektroniese toerusting soos rekenaars, terminale, faksimileemasjiene, drukkers, fotokopieermasjiene en telefone.

Fotostaatmasjiene kan wel deur middel van programmatuur en 'n modem verbind word aan rekenaars, maar 'n gesofistikeerde model wat deur middel van internet koppeling bewerkstellig, word tans in Suid-Afrika deur 'n firma genaamd Microtechnology ontwikkel.

Die belangrikste voordeel van netwerke is dat gebruikers hulpbronne kan deel en dit beteken dat minder toerusting en programmatuur aangekoop hoef te word.

Uit voorgenoemde bespreking kan gesien word dat kundiges op die gebied dit eens is dat outomatisasie doeltreffendheid en produktiwiteit bevorder, alhoewel hulle die voordele vanuit verskillende uitgangspunte benader. Daar is genoem dat masjiene gebruik word om mense by te staan, dat dit inligting deur 'n organisasie voer, met ander woorde, integrasie vind plaas. Boonop word oorbodige werk uitgeskakel. 'n Baie belangrike voordeel is dat die prokureur self daardeur gehelp word. Administratief is hy meer doeltreffend en sy tyd kan aan regsake gewy word.

Ray (1987:3) som die moderne kantoorsituasie op as: "Using a sociotechnical approach", en dit word duidelik dat die sekretariële funksie vanweë die aanwending van

tegnologie besig is om te verander. In hierdie verband sê Quible (1989b:2) dat netwerke verskillende aspekte van kantoorwerk beïnvloed, veral by die verwerking, berging, herwinning, voorbereiding, versending, analisering en kommunisering van inligting. Programmatuur en 'n netwerk verskaf ook die voordele van dagboekstelsels, vergemakliking van reisreëlings, en ook die monitor van sperdatums, prioritisering en 'n verskeidenheid van ander take, bo en behalwe dié take wat direk met regspraakwerk en die tevredenheid van kliënte verband hou.

Tang (1990b:740) voer aan dat 'n groot deurbraak in telekommunikasietoerusting gemaak is deur die integrasie van teleksmasjiene, faksimileemasjiene, die telefoon, kopieermasjiene, skandeerders en rekenaars. Hy sê: "As a result, the computerized output of one piece of equipment becomes the input of another." 'n Netwerk is dus die goue draad wat integrasie bewerkstellig.

Vervolgens is dit nodig om die programmatuur te bestuur wat beskikbaar is om, met of sonder die hulp van 'n netwerk, werk in 'n regspraakwerk meer doeltreffend uit te voer.

2.7 PROGRAMMATUUR

Alberts (1994:44) maak die stelling dat vir elke behoefte ten opsigte van rekenarisering wat 'n praktisyn mag ondervind, daar waarskynlik alreeds programmatuur beskikbaar sal wees. Hofman (1990:896) sluit hierby aan en sê: "a new generation of computer programs could transform the way the law operates in South-Africa."

Harrington (1991:42) en Wilkins (1984:161) is dit eens dat die volgende aspekte hoë prioriteit moet geniet by die aankoop van programmatuur vir 'n regspraakwerk:

- Kommunikasie
- Kliëntedebitering
- Satellietfunksies, bv. berekening van tyd, kontrole van faksmasjiene, fotostaatmasjiene en telefoonoproepe en ook die dagboekstelsel.

Aan die hand van bogenoemde aspekte word 'n opsomming aangebied van beskikbare programmatuur wat in 'n regspraktyk gebruik kan word.

2.7.1 Woordverwerking

Harrington (1991:42) voel baie sterk oor die veeldoeligheid van 'n woordverwerkingspakket en maan kopers om die mark sorgvuldig te bestudeer en nie die goedkoopste pakket aan te koop nie. Alhoewel die kostes vir 'n goed ontwikkelde pakket, met ander woorde een wat 'n verskeidenheid funksies kan uitvoer, aanvanklik hoog mag lyk, sal dit op die lange duur meer koste-effektief wees. Hy verklaar dat 'n bruggingspakket, "a program that allows you to interrupt whatever you are working on - say writing a letter or brief or checking figures on a spreadsheet - and perform any of several useful functions without having to switch programs," noodsaaklik is.

Rosen et al (1982:9), Wilkens (1989:161) en Hofman (1990:897) verwys almal na die belangrikheid van woordverwerking in 'n regspraktyk terwyl die gebruik van 'windows' plaaslik al hoe meer in gewildheid toeneem vanweë die gemak waarmee dit aangeleer kan word en die veeldoeligheid van toepassings. Coolidge (1993:26) sê in dié verband: "... the computer has become something of a desktop workbench, offering the ability to operate in any manner that suits our particular needs and working styles."

Eidelman en Mattson (1993:38) verwys na die jaarlikse Techshow in die Verenigde State van Amerika en meld: "This show marked the beginning of a major battle among the three major word processing vendors for the lawyer's desktop. The important decision has switched from word processing features to features of the integrated desktop environment."

2.7.2 Databasis vir die berg van vorms

Eidelman en Mattson (1993:24) lys die voordele verbonde aan 'n databasis vir die berg van vorms as verbeterde diens aan kliënte, finansiële voordele, kwaliteitsbeheer, verbeterde kommunikasie tussen werksgroepe en beter en vinniger opleiding van nuwe prokureurs.

Hofman (1990:899) beskryf 'n nuwe innovasie naamlik die "expert system". Hiervolgens sal die programmatuur voorsiening maak vir basiese vrae wat dan stapsgewys saam met die kliënt deurgewerk moet word. Hy stel dit so: "They cannot act creatively but they do carry out routine fact-finding and decision-making in a totally reliable way and so leave a lawyer free to concentrate on the substantive issues raised by a case." Dit sal dus vir 'n para-regspersoon moontlik wees om gedurende 'n eerste onderhoud die regte vrae te vra deur middel van die regte programmatuur.

2.7.3 Algemene databasis

Lundgren en Lundgren (1989:237) sê dat 'n databasis letterlik 'n basis is waar data elektronies gebêre word. "The computer offers a cost-effective method for tracking records more efficiently and accurately than manual alternatives." Hulle verduidelik verder dat die beheer van 'n databasis beteken dat inligting bygevoeg, verander of uitgewis kan word, maar dat daar 'n samehang en

organisasie van inligting moet wees.

Carter (1989:159) sê dat die meeste databasisaanwendings, klerklike sowel as bestuurselemente bevat. Op bestuursvlak verskaf dit steun by besluitneming en op klerklike vlak verskaf dit 'n maklike manier om inligting te herwin en te stoor. Die nadele van 'n stelsel wat op papier vasgelê word, is volgens Carter dat dit ongedissiplineerd hanteer kan word - sekere rekords mag verlore raak of daar kan nagelaat word om kaarte vir kliënte uit te maak. Larkan en Wright (1990:452) is van mening dat 'n databasis toeganklik moet wees vir diegene wat met die inligting moet werk en dat dit in staat moet wees om ".speedily to store, sort, select and easily retrieve individual or selected groups of client records on the basis of chosen criteria."

Gunton (1990:129) beweer: "for professional staff, both the problems of obtaining the right data and the benefits of computer support are different from those of most managers. These staff add value to information by applying their professional skills to various tasks of analysis and synthesis." Hy sê dat rekenaarondersteuning hulle help om die tussenpersoon uit te skakel en hulle in staat stel om inligting te verwerk en gevolglik produktiwiteit te verhoog.

Sease (1989:3) tref 'n onderskeid tussen administratiewe inligting en onafhanklike inligting in die databasis van 'n regspraktyk. Administratiewe inligting sluit in tydkontrole, debitering, vennote-inligting en kliënte-inligting. Onafhanklike inligting word deur prokureurs gegenerer en behels litigasiedokumente en vorms wat hulle self ontwerp. Sy is van mening dat klein praktyke wat uit minder as vyf vennote bestaan, nie 'n databasis as van minder belang moet beskou nie. Respek vir die firma se inligting is belangrik want 'n wanpraktyk-

hofspraak is iets wat vermy moet word.

Tang (1990:739) beklemtoon "user-friendliness, document assembly and integrated data-processing workstations" as belangrike aspekte in 'n regspraktyk. Hy verwys spesifiek na debiteringstelsels, geïntegreerde kommunikasie waarby hy faksmasjiene, teleks en die telefoon insluit, en navorsing deur die gebruik van databasisse.

Lipson (1991:32) maan dat "when there are so many tools for storing data that you must spend more time locating them than using them, something is wrong - not with the tools and not with the data, but with the way both are arranged."

2.7.4 Databasis vir bemaking

By die bemaking van 'n praktyk beklemtoon Larkan (1989:249) en Pattison en Boer (1993:179) dat die prokureur se persepsie oor sy dienste, en daarteenoor, hoe die kliënt dit beleef, baie keer verskil. Een manier om uit te vind hoe die kliënte voel, is om 'n vraelys uit te stuur. Om egter so 'n lys op te stel, moet beskikbare inligting oor die kliënte geanaliseer word.

Larkan en Wright (1990:452) verwys na die 80/20 reël. Dit verklaar dat 80 % van 'n firma se nuwe werk deur huidige kliënte gegenereer word en dat 80 % van totale werk deur slegs 20 % van sy kliëntebasis gegenereer word.

Om doeltreffend onder kliënte te bemark is dit dus noodsaaklik om inligting in verband met tipe sake wat reeds vir kliënt gedoen is, en die omvang van kliënt se moontlike behoeftes op 'n databasis beskikbaar te hê. Zwicker (1994:25) het 'n studie gemaak van kliënte se

behoefte en verwagtinge ten opsigte van prokureursdienste en volgens hom is dit onder andere belangrik om die kliënt terugvoering te gee ten opsigte van die verloop van sy saak, en die prokureur moet ook laat blyk dat hy omgee vir sy kliënt. Dit kan gedoen word deur 'n telefoonoproep of 'n opvolgbrief. Van Vuuren (1989:160) beaam hierdie siening: "The competitors realized long ago that it is crucial to create the perception that the client's interest is of paramount importance." Hy meen kontak kan behou word deur byvoorbeeld verjaarsdag- of kerskaartjies aan kliënte te stuur. Vercammen (1995:30) sluit hierby aan en noem die moontlikheid van die verspreiding van 'n brosjure, en Krocheski en Malone (1994:28) beveel die verspreiding van 'n gereelde nuusbrief aan as 'n vorm van kommunikasie.

Gray, (1991:54) stel voor dat demografiese inligting van kliënte byvoorbeeld ook 'n aanduiding kan gee of 'n takkantoor lewensvatbaar sou wees.

2.7.5 Databasis vir navorsing

Goncalves (1991:278) kom tot die gevolgtrekking dat elke regspraktyk sy eie behoeftes moet ontleed wanneer die besluit geneem moet word of 'n databasis vir navorsing aangeskaf moet word. Dit sal afhang of hy dikwels toegang tot die nuutste veranderinge in die Wet moet hê, of moet weet van die "elusive government notices and administrative directives."

Sy beweer dat as dit 'n primêre behoefte van die prokureur is om in-diepte navorsing te doen, en hy het 'n laserskyfpoort gekoppel aan sy rekenaar, dan kan hy argiefmateriaal op 'n skyfie aankoop wat vinniger sal wees as om vir die regte databasis op elektroniese pos te gaan soek.

Volgens Adkins (1995:40) bied CD-ROM die voordeel van berging en herwinning van teks en hy sê dat die meeste firmas dit slegs voorsien aan dié persone wat dit nodig het, dit graag wil hê en gewillig is om dit te gebruik. Hy meen egter dat indien dit geïnstalleer word, meer persone die moeite sal doen om dit te gebruik. Volgens hom is slegs drie dinge nodig vir die gebruik van CD-ROM tegnologie, naamlik die rekenaar, die CD-ROM skyf en die programmatuur wat dit aandryf. Hofman (1990:901) verwys ook daarna dat navorsing deur middel van databasisse op die oomblik 'n duur proposisie vir 'n klein firma is, maar dat dit in die toekoms noodsaaklik mag word.

Volgens Goncalves (1991:279) is hiperteks "a conceptually based search tool which assists the user to move at will, in accordance with his own interests, from one area of a database to another and back again."

Daar is verskeie maniere om 'n soektog in 'n databasis op tou te sit, onder andere deur middel van spyskaarte, indekse, sleutelwoorde en die nuutste metode, naamlik hiperteks. Kodeerders wat saam met die sleutelwoordsoekprogramme gebruik word kan die hele modus operandi van 'n regspraktyk verander.

Shea (1991:50) bespreek heelwat programmatuur wat die praktisyn help om deur middel van sleutelwoordsoekprogramme sy navorsing te vergemaklik en sluit af met die woorde: "Today's trial attorney must be able to take advantage of ever-expanding technological opportunities. As in any contest, the warrior best armed and prepared will most often prevail."

2.7.6 Beltel

Telkom verskaf 'n diens wat onder die naam Beltel bemark

word. Alhoewel dit vir navorsing gebruik kan word om toegang tot databasisse te verkry, gee dit ook toegang tot algemene inligting en kan dit ook as 'n vorm van kommunikasie gesien word.

Beltel is 'n elektroniese kommunikasiestelsel wat toegang tot rekenaardienste en databasisse deur die bestaande telefoonnetwerk bied. Dit beteken dat inligting met Beltel deur middel van 'n rekenaar bekom en op 'n skerm vertoon word.

Die rede waarom Beltel 'n goeie proposisie vir 'n regspraktisyn sal wees, is dat dit die praktisyn in aanraking bring met bronne van inligting oor wetlike sake. Verskeie ander dienste word deur individuele inligting- en diensaanbieders op Beltel voorsien en dus kan praktisyns toegang kry tot die aktekantoor en enige inligting wat hulle moontlik wil nagaan, kan binne oomblikke verskaf word.

Boonop bied Beltel 'n omvattende elektroniese gidsdienst wat toegang bied tot die jongste inligting oor alle gelyste telefoon-, teleks- en faksinskrywings asook poskodes in die land wat die algemene administrasie in die kantoor aansienlik vergemaklik.

Al wat nodig is om die diens te benut, is 'n telefoonlyn, 'n terminaal met 'n skerm en 'n Beltelposnommer en wagwoord. Die huurder betaal 'n eenmalige registrasiefooi, plus 'n maandelikse subskripsie. Bykomend hiertoe word ook 'n 'poorttydheffing' gevra vir die tyd wat koppeling duur.

2.7.7 Kommunikasie

Volgens Quinn (1986:6) word tot 75 % van 'n bestuurder

se tyd bestee aan kommunikasie-bedrywighede. Sy beweer dat die oplossing nie lê in minder kommunikasie nie, maar kommunikasie wanneer dit vir die bestuurder geleë is.

Benewens die telefoon wat alreeds bespreek is as 'n hulpmiddel by outomatisasie, kan die regte programmatuur ook dagboekstelsels en elektroniese pos daarstel vir gebruik in 'n regspraktyk.

Dagboekstelsels

Mitchell (1990:891) beveel 'n dagboekstelsel vir prokureurs baie sterk aan en noem dit 'n "scheduler." Roper (1991:64) sê: "A computerized docket control program can dramatically simplify scheduling in a law firm. It keeps track of appointments, deadlines, court dates, and other commitments."

Stallard (1983:93) stel dit so: "Electronic calendar management permits the scheduling of meetings and notification of the individuals involved without the time-consuming task of calling and trying to work out an acceptable time."

Elektroniese pos

Gunton (1989:198) sê telekommunikasie is die elektroniese oordra van teks en data van een rekenaar na 'n ander deur middel van telefoonlyne en die gebruik van 'n modem. "The key component in the interworking dimension, then, is a universal (or as near as you can make it) mechanism for exchange of messages and other information."

Braun (1991:58) sien die verskil tussen die telefoon en elektroniese pos as volg: "Voice communication is freer

and E-mail is more terse ... Each has its place in business."

Ord en Dunwoody (1989:89) sê dat dit tussen R10 en R15 kos om een sakebrief op die konvensionele manier uit te stuur, terwyl briewe elektronies binne sekondes na enige deel in die wêreld teen 'n geringe koste, gestuur kan word. Hulle praat ook van "office tag". "You call somebody, he's out. He calls you back, you're out." Elektroniese kommunikasie sal die probleem in 'n groot mate bekamp.

Rosen et al (1982:13) onderskryf ook die hoë koste van die versending van briewe, maar is veral besorgd oor vertraging in die aflewering van pos. Hoewel hulle nie spesifiek Suid Afrikaanse toestande bespreek nie, is daar geen rede waarom ons in hierdie verband uitgesluit hoef te voel nie. Elektroniese alternatiewe is, volgens hulle, die oplossing.

Volgens Nikolaison (1991:36) is "the ability to communicate effectively using existing technology is directly related to success in business. Whether sending paper by a fax, data via a modem, conveying messages through voice mail or a complex PBX system, the task is to get information to the intended receiver."

Goncalves (1991:277) meen dat elektroniese pos die volgende voordele vir regspraktisyns inhou: Dit verleen privaatheid, papierbesparing en die wete dat dit deur die persoon waarvoor dit bedoel was, ontvang is. Alhoewel Sopko (1991:18) nie saamstem oor die sekuriteit van elektroniese pos nie, is sy andersyds dit eens dat elektroniese pos wel voordele bo dié van die telefoon inhou.

Klemens (1994:40) meen dat elektroniese skakeling met

kliënte een manier is om jou kliënte te behou. "Tighter ties to clients will help solidify longterm relationships".

2.7.8 Boekhouding van 'n regspraktyk

Met verwysing na 'n elektroniese boekhoustelsel verwys Mitchell (1999:892) so daarna: "Using a fully integrated computerized accounting system gives every attorney in the office instant access to the right information at the right time." Hy noem spesifiek ook "time accounts, work-in-progress, client ledgers and a multitude of other management information."

Porter (1985:33) bespreek die verskillende aspekte waarvan die bestuurder van 'n praktyk moet kennis dra as hy sy praktyk se boekhouding suksesvol wil bedryf en verwys na inligting vir die doel van vooruitskatting, begroting, personeeluitgawes, kantooruitgawes en fooie. Die inligting behoort baie handig te wees vir 'n nuweling wat tot die praktyk toetree en goed te pas kom wanneer boekhouding met die hand gedoen word, maar Porter self verwys na die wenslikheid daarvan om die boekhouding van 'n regspraktyk deur middel van 'n netwerk aan verskillende gebruikers beskikbaar te stel.

Sargeant (1988:131) opper die noodsaaklikheid om 'n deeglike studie te maak van beskikbare programmatuur ten opsigte van die boekhouding van 'n regspraktyk en noem die volgende aspekte wat aandag verdien:

- Die stadium van ontwikkeling van die pakket
- Die reputasie van die firma
- Hoe groot sy gebruikersbasis is
- Die vooruitsig van toekomstige uitbreiding
- Die aanpasbaarheid van die sisteem om by 'n kliënt se unieke behoeftes aan te pas.

Tyddebitering is so uniek aan 'n regspraktyk en terselfdertyd so geskik vir elektroniese toepassing, dat hierdie aspek van die boekhouding van 'n regspraktyk verdere aandag verdien.

Met elektroniese tyddebitering word bedoel dat die prokureur die tyd wat hy aan 'n kliënt se saak bestee direk op die rekenaar insleutel. Die boekhouafdeling het toegang tot hierdie inligting, en kan die kliënt debiteer met die tyd soos deur die prokureur ingesleutel.

Bernstein (1992:77) gee verskeie redes waarom prokureurs 'n noukeurige aantekening van hul tyd moet hou. Onder andere noem hy dat onervare prokureurs wat moontlik te veel tyd aan een saak afstaan, met behulp van sulke rekords aangespreek kan word. Kliënte wat aandring op gedetailleerde rekeninge kan tevrede gestel word en tydrekords moet ook gebruik word by die berekening van kostes soos neergelê deur die howe.

In 'n artikel oor die verskillende wyses waarop kliënte gedebiteer kan word en die voor- en nadele van elkeen, kom Krocheski en Malone (1994:29) tot die gevolgtrekking dat geen een metode as die regte metode beskou kan word nie, en dat firmas die metode moet kies wat hulle die beste sal dien.

2.7.9 Liassering

Tot op datum sien die meeste praktyke liassering slegs as 'n stelsel waarby dokumente in papiervorm in lêers gehuisves word, maar ons sien al meer verwysings na die papierlose kantoor, selfs ten opsigte van regspraktyke.

Eidelman en Mattson (1993:24) het 'n studie gemaak van regsfirmas wat van elektroniese rekordbeheer gebruik

maak, en lys die voordele daarvan as volg:

- Verbeterde kliëntediens
- Finansiële voordele
- Kwaliteitskontrole
- Verbeterde kommunikasie tussen afdelings
- Vinniger opleiding van nuwe prokureurs

Aangesien daar op hierdie stadium steeds wetlike voorskrifte is ten opsigte van die bewaring van oorspronklike dokumente is dit belangrik dat 'n firma sy papierwerk op 'n geordende wyse hanteer terwyl sekuriteit ten opsigte van diefstal, brand en beskadiging prioriteit geniet. Sease (1989:4) verwys na hofsake wat die gevolg kan wees van swak dokumentkontrole en beveel programmatuur aan wat ook konflik van belange betyds kan uitwys.

Die koste-aspek ten opsigte van die bewaring van dokumente kan 'n groot impak hê indien die firma oor baie rekords beskik of reeds baie lank bestaan en dus baie ou rekords moet bewaar. Ten opsigte van die bewaring van ou rekords in 'n kelderverdieping of soortgelyke goedkoper lokaliteit, maan Sease (1989:4) dat sekuriteit ook ten opsigte van hierdie onaktiewe lêers gehandhaaf moet word, en dat elektroniese argivering steeds die opsporing van dokumente sal vergemaklik.

2.8 SAMEVATTING

In die voorafgaande hoofstuk het ons gekyk na die rol van die bestuurder en in die besonder die verantwoordelikhede van die administratiewe kantoorbestuurder as die basis vir effektiewe kantooradministrasie. Produktiwiteit en outomatisasie is uitgelig as ideale waarna gestreef moet word. Die funksies wat mees algemeen voorkom in 'n regspraktyk is geïdentifiseer en toe-

rusting - veral programmatuur wat kan help om take in 'n praktyk te vergemaklik, is bespreek.

Larkan (1989:249) moedig prokureurs aan om kennis te neem van moderne bestuursmetodes en programmatuur en sê: "dit skep 'n meer aangename, stimulerende en opwindende omgewing vir die beoefening van ons beroep en sal onvermydelik ook die winsgewendheid verbeter."

Wat regspraktyke betref is Sease (1989:5) se ideaal vir die kantoor van die toekoms, naamlik 'n "paperless, push-button, electronic world where high finance meets high technology in a triumph of white collar productivity."

HOOFSTUK 3 - EMPIRIESE STUDIE

3.1 INLEIDING

In 'n regspraktyk is elke kliënt se saak eiesoortig en binne die raamwerk van die wet is daar soveel opsies wat deur die prokureur en sy kliënt uitgeoefen kan word, dat vergelyking tussen sake selfs binne een praktyk nie altyd moontlik is nie.

Vanweë die diversiteit van sake en die feit dat die verloop van 'n saak in die meeste gevalle beïnvloed word deur die optrede, of gebrek aan optrede, van 'n derde party, is dit nie moontlik om vooraf 'n spesifieke dokumentsiklus of 'n bepaalde tydsverloop voor te skryf nie. Die meting van take en tydstudies in regspraktyke as maatstaf om doeltreffendheid te toets, is dus nie moontlik nie.

Een manier om vergelykings binne die regsprofessie self te tref, sou wees om finansiële state van praktyke te vergelyk, maar dit impliseer 'n bedryfsekonomiese studie wat nie die oogmerk van hierdie verhandeling is nie en sou inligting moet bevat wat waarskynlik nie geredelik beskikbaar gestel sou word nie.

In hierdie studie is gepoog om die persepsies in verband met die administratiewe funksies van prokureurs en sekretaresse in regspraktyke deur middel van 'n vraelys te meet. Die vrae is gestel rondom administratiewe take wat op 'n gereelde basis in verskillende afdelings van die regspraktyk uitgevoer word. Die afdelings is geselekteer op grond van artikels wat oor jare in De Rebus verskyn het en waarin dit blyk dat die meeste administratiewe werk in hierdie afdelings gegenerer word. (Schoombie:1989, Cox:1990, Swart:1993, Ford:1993). In Figuur 3.1 word 'n hipote-

dat die algehele effektiwiteit van administrasie in 'n regspraktyk 'n funksie van die volgende hoof-faktore is:

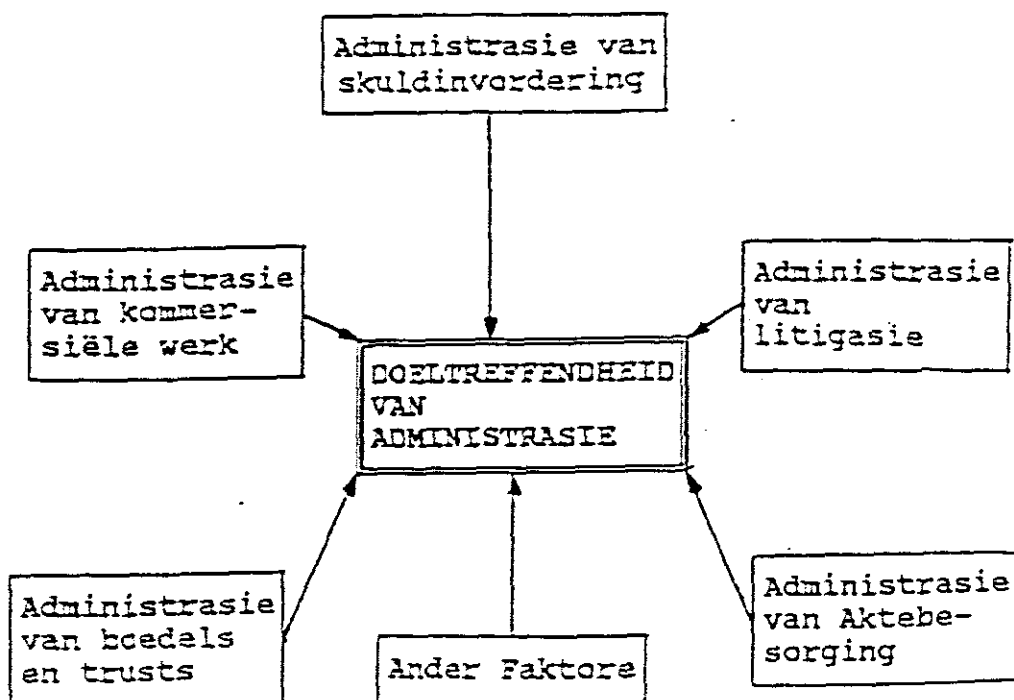
- Aktebesorging
- Skuldinvordering
- Kommersiële werk
- Litigasie
- Boedels en Trusts

In die model word verder voorsiening gemaak vir 'n afdeling wat 'ander faktore' genoem word en wat onder andere, aspekte rondom kostebesparing, personeelbesparing, beplanning en besluitneming insluit.

Na aanleiding van hierdie model is 'n vraelys ontwikkel waar aspekte rondom elk van die hoof-faktore op 'n 7-puntskaal geëvalueer moes word. Die volledige vraelys word as Addendum A aangeheg.

FIGUUR 3.1

Hipotetiese navorsingsmodel



3.2 INSAMELING VAN DATA

Die vrae soos vervat in die vraelys word opsommend in tabel 3.1 saamgevat tesame met die veranderlike wat daarvoor in die berekenings gebruik is.

TABEL 3.1
Opsomming van vrae gestel in vraelys

VERANDERLIKE	BETEKENIS
X(1)	Firmas in chronologiese orde
X(2)	Studie-populasie (prokureur/sekretaresse)
Betrokkenheid van respondente by:	
X(3)	aktebesorging
X(4)	skuldivordering
X(5)	litigasie
X(6)	kommersiële werk
X(7)	boedels en trusts
X(8)	al bogenoemde afdelings
Tot watter mate gebruik gemaak word van alleenstaande rekenaartoerusting by die administrasie van:	
X(9)	aktebesorging
X(10)	skuldivordering
X(11)	kommersiële werk
X(12)	litigasie
X(13)	boedels en trusts
Tot watter mate gebruik gemaak word van 'n rekenaar-netwerk by die administrasie van:	
X(14)	aktebesorging
X(15)	skuldivordering
X(16)	kommersiële werk
X(17)	litigasie
X(18)	boedels en trusts
Tot watter mate gebruik gemaak word van faksimileemasjiene in 'n netwerk by die administrasie van:	

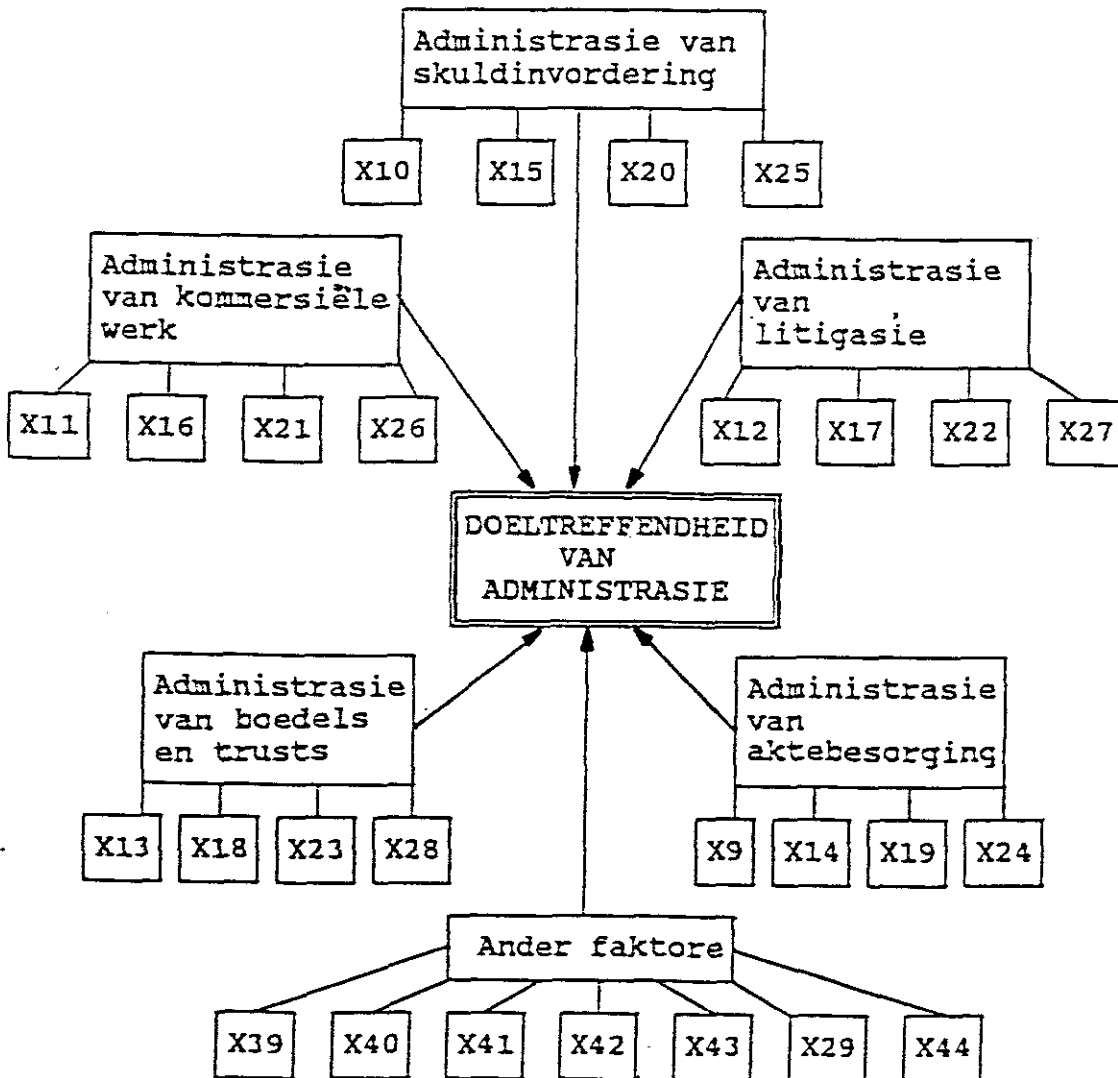
X(19)	aktebesorging
X(20)	skuldinvordering
X(21)	kommersiële werk
X(22)	litigasie
X(23)	boedels en trusts
Tot watter mate gebruik gemaak van fotostaat- masjiene in 'n netwerk by die administrasie van:	
X(24)	aktebesorging
X(25)	skuldinvordering
X(26)	kommersiële werk
X(27)	litigasie
X(28)	boedels en trusts
X(29)	Tot watter mate gebruik gemaak van word van die rekenaar of netwerk om kommunikasie met bv. finansiële inrigtings af te handel
Watter persentasie van die werksdag word afgestaan aan:	
X(30)	konsultasie
X(31)	dokumentgenerering
X(32)	kommunikasie met kliënte
X(33)	kommunikasie met aktekantoor
X(34)	verskyning in aktekantoor
X(35)	ander aktiwiteite
Watter programmatuur gebruik word vir:	
X(36)	woordverwerking
X(37)	sigblaaie
X(38)	gespesialiseerde funksies
Tot watter mate die rekenaar bygedra het tot:	
X(39)	kostebesparing
X(40)	personeelbesparing
X(41)	vermindering van administratiewe take
X(42)	besluitnemingsdoeleindes
X(43)	beplanning
X(44)	navorsing

X(45)	Die respondente se persepsie van die bydrae van die rekenaar tot die doeltreffendheid van afhandeling van administratiewe take
X(46)	Struikelblokke ten opsigte van administratiewe doeltreffendheid

Die hipotetiese navorsingsmodel met die verskillende veranderlikes wat in Figuur 3.1 toegeken is word nou meer volledig in Figuur 3.2 voorgestel deur voorsiening te maak vir die vrae wat onder elke afdeling gestel is.

FIGUUR 3.2

Aangepaste hipotetiese navorsingsmodel



3.3 STUDIEPOPULASIE

In die adresboek van die Wetsgenootskap was daar in 1993, (die aanvang van hierdie studie) 429 regsfirmas versprei oor die area tussen Simonstad en Bellville - wat vir die doeleindes van hierdie studie, as die Kaapse Metropool beskou sal word.

Een honderd en sestig praktyke aan wie vraelyste gestuur is, is op ewekansige wyse geselekteer deur eers nommers aan praktyke toe te ken en dan op lukrake wyse nommers te selekteer. Een en vyftig vraelyste is betyds terugontvang om in hierdie studie opgeneem te word, dus 'n respons van 31,8 % . Alhoewel die respons ietwat teleurstellend is, vergelyk dit goed met 'n respons van 14 % en 24 % van vorige studies onder prokureurs. (De Rebus (1989:715) en (1993:136). In hierdie verband sê Ford (1993:135) ook dat prokureurs nie vertrouwd is met vraelyste nie, skepties staan teenoor die voordele wat dit mag inhou en teensinnig is om tyd af te staan aan 'n aktiwiteit wat nie inkomste sal genereer nie.

3.4 VERWERKING VAN DIE DATA

3.4.1 Frekwensie-ontledings

Deur gebruik te maak van BMDP-Programmatuur van Dixon en Brown (1983:251) is frekwensie-ontledings van die data gedoen. Grafieke is getrek met behulp van Excell VII programmatuur en tabelle is deur middel van Word Perfect 5.2 opgestel.

3.5 ONTWERP VAN VRAELYS

Algemeen

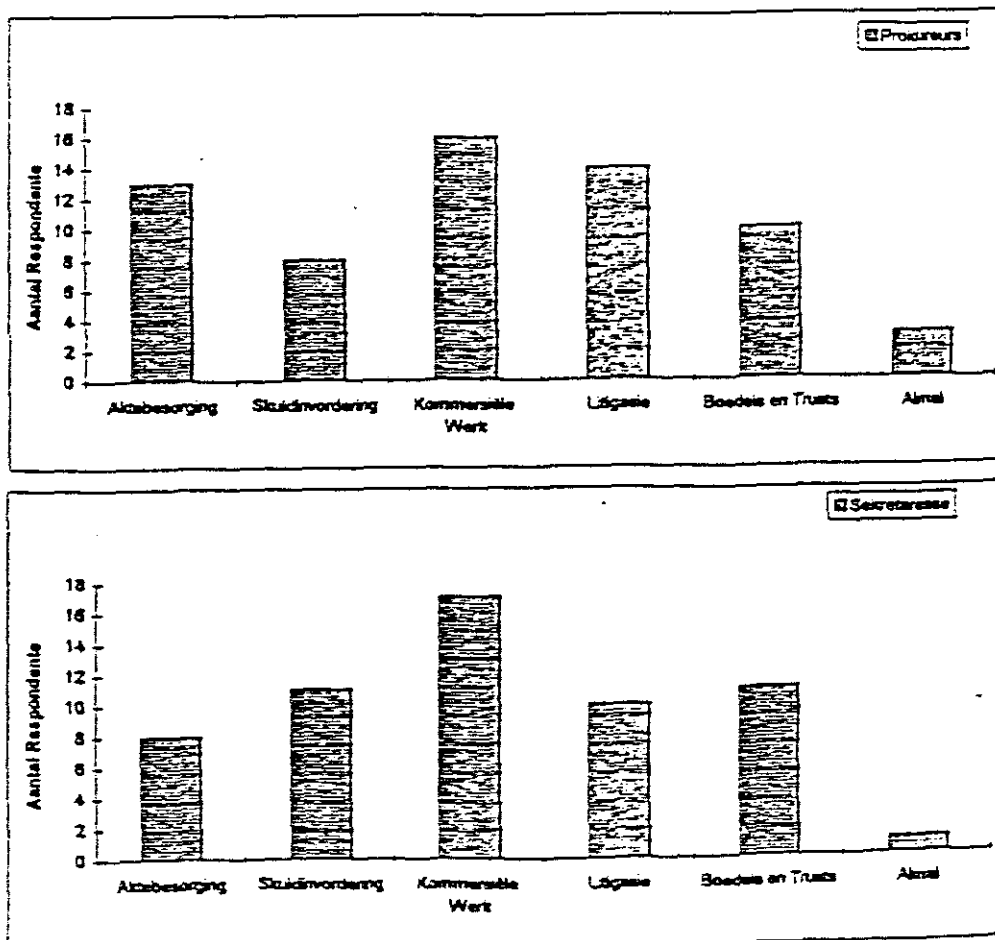
Vir statistiese doeleindes het die navorser aan elke

praktik 'n spesifieke nommer toegeken wat funksioneer in die vraelys as X(1). In X(2) is die respondent (prokureur of sekretaresse) geïdentifiseer. Hieruit het geblyk dat 57 % (N = 29) van die respondente prokureurs en 43 % (N = 22) sekretaresses is.

Administratiewe afdelings

Vrae X(3) - X(8) het gehandel oor die onderskeie administratiewe afdelings waarby respondente hoofsaaklik betrokke is. Figuur 3.3 toon groter betrokkenheid van prokureurs in aktebesorging en litigasie terwyl groter sekretariële betrokkenheid voorkom by skuldinvordering. Weinig sekretaresses is betrokke by al hierdie afdelings, terwyl, soos verwag kan word, die prokureurs wel by meer afdelings betrokke is.

FIGUUR 3.3
Verspreiding van betrokkenheid



Betrokkenheid in administratiewe afdelings

Vanaf vraag X(9) tot X(29) is respondente gevra om hulle mening te gee oor die mate waarin die rekenaar vir verskillende administratiewe take in die praktyk gebruik word. Die volgende grafiese beoordelingskaal is vir hierdie doel gebruik:

1	2	3	4	5	6	7
glad nie		redelik dikwels			tot 'n groot mate	

Rekenaars - alleenstaande of ge-netwerk

In vrae X(9) - X(13) is bepaal tot watter mate die respondent van alleenstaande rekenaars gebruik maak in die uitvoering van daardie administratiewe funksies wat in vrae X(3) - X(8) aangedui was.

Die mate waartoe die rekenaar in 'n netwerk vir verskillende administratiewe take gebruik word is deur middel van vrae X(14) tot X(18) vasgestel. Hiervolgens het dit geblyk dat, onder andere, 71 % van die respondente wat wel by aktebesorging betrokke is, nie van 'n rekenaar in 'n netwerk gebruik maak in die afhandeling van administratiewe take hieraan verbonde nie. Daar is ook vasgestel dat 77 % van respondente van alleenstaande rekenaartoerusting gebruik maak by skuldinvordering, 71 % by kommersiële werk, 61 % by litigasie, en 67 % by boedels en trusts.

Fotostaat- en Faksmasjien alleenstaande of ge-netwerk

In die verdere ontleding van die data is daar met X(19) - X(28) bepaal tot watter mate die fotostaatmasjien en die faksmasjien aan 'n netwerk gekoppel is en

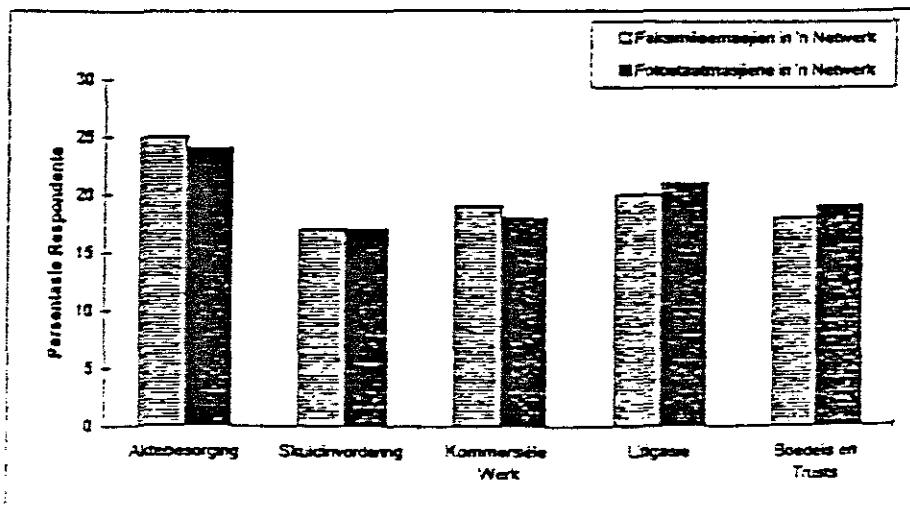
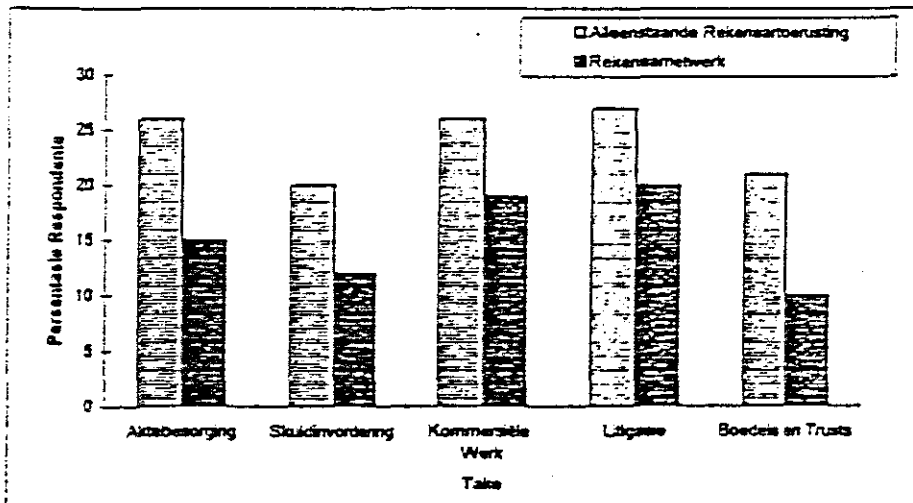
in die onderskeie afdelings gebruik word vir die afhandeling van administratiewe take.

Kommunikasie met finansiële inrigtings

Vraag X(29) moes bepaal of kommunikasie deur middel van 'n netwerk met eksterne organisasies soos finansiële instellings, plaasvind. Uit figuur 3.4 blyk dit dat ondernemings heelwat meer van alleenstaande toerusting gebruik maak as van toerusting wat in 'n netwerk gekoppel is.

FIGUUR 3.4

Netwerk-gekoppelde of alleenstaande toerusting



Tydsbesteding van werksdag

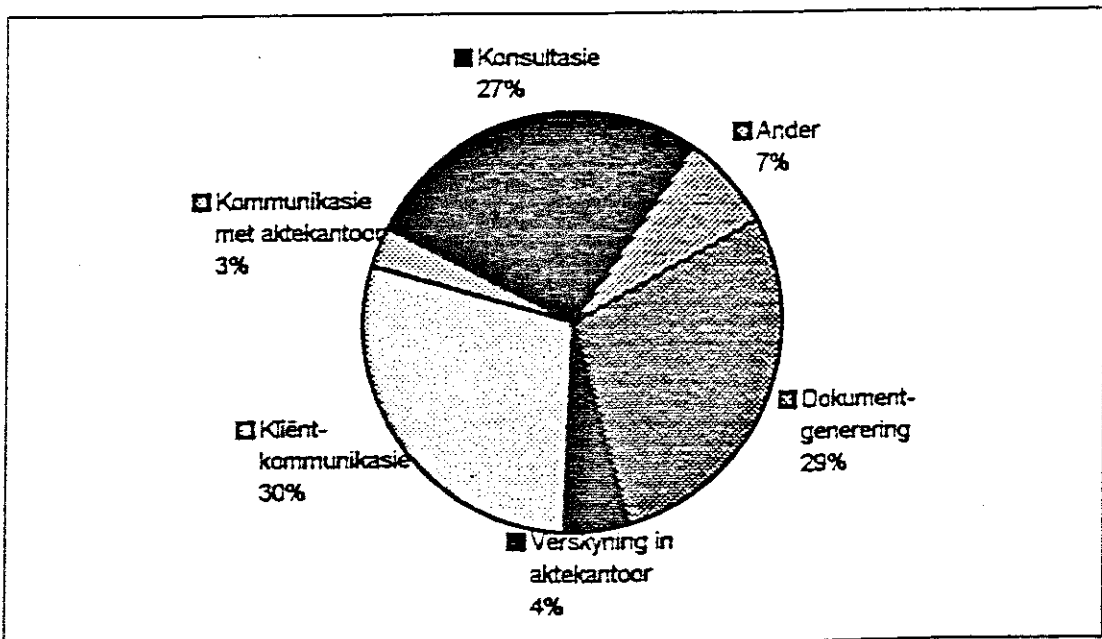
Met vrae 30 tot 35, dit wil sê $X(30) - X(35)$ is daar bepaal watter persentasie van die respondent se tyd daaglik aan die volgende aktiwiteite afgestaan word:

- konsultasie
- dokumentgenerering
- kommunikasie met kliënte
- kommunikasie met die akteskantoor
- verskyning in die akteskantoor en
- ander aktiwiteite

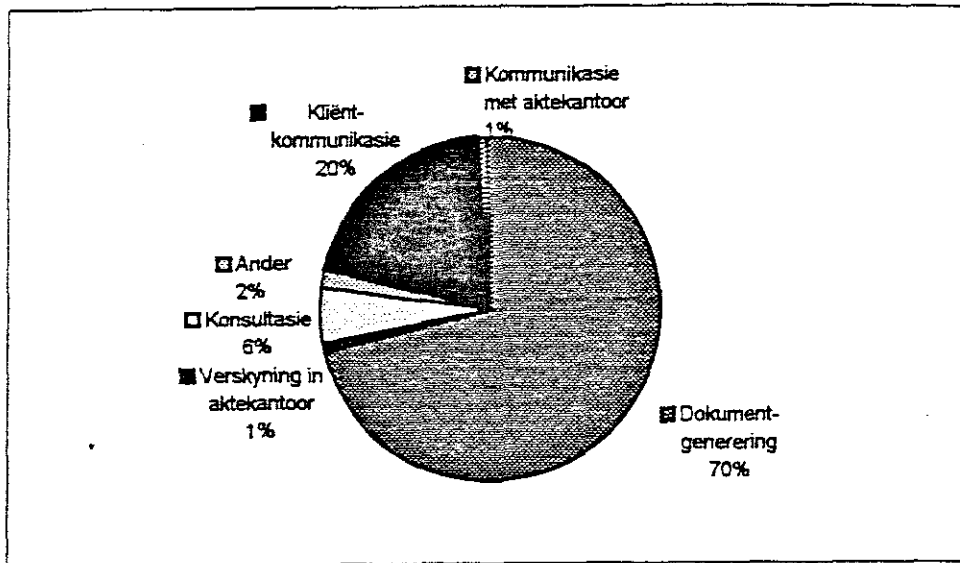
Statistiek is afsonderlik ontleed vir prokureurs en sekretaresse as respondente. Hierdie resultate word grafies in figuur 5(a) en figuur 5(b) voorgestel.

FIGUUR 3.5(a)

Prokureur se werksdag



FIGUUR 3.5(b)

Sekretaresse se werksdag

Uit die grafiese voorstellings is dit duidelik dat prokureurs 29 % van hul dag wy aan dokumentgenerasie teenoor die sekretaresse wat 70 % van hul dag daaraan wy. Verder spandeer die prokureur 30 % van sy dag aan kommunikasie met kliënte teenoor die 20 % van die sekretaresse.

Dit blyk verder dat 3 % van die tyd van prokureurs afgestaan word aan ongelyste aktiwiteite terwyl 1 % van die sekretaresse se tyd daarvoor afgestaan word. Respondente is nie gevra om ongelyste aktiwiteite te spesifiseer nie, maar een prokureur het wel aangedui dat sodanige aktiwiteit nie noodwendig gekoppel word aan praktykbelange nie.

Programmatuur

In vrae X(36) en X(37) is gevra watter programmatuur aangewend word vir woordverwerking en sigblaaie, en in X(38) is gevra om aan te dui van watter gespesialiseerde programmatuur gebruik gemaak word. Die doel van hierdie vrae was om te bepaal of daar eenvormigheid onder regsgeledere is wat betref programmatuur.

WordPerfect, GhostWriter, Microsoft en Wordflow is deur respondente gespesifiseer vir woordverwerking, maar kan, soos die meeste ander programmatuur, meerdoelig aangewend word.

In tabel 3.2 word die persentasie respondente wat van verskillende programmatuurspakkette gebruik maak, saamgevat. Dit is duidelik uit die tabel dat WordPerfect die mees algemene woordverwerkingspakket is wat gebruik word met 43 % van die respondente wat daarvan gebruik maak. Gespesialiseerde programmatuur sal uit die aard meer eksklusief aangewend word.

TABEL 3.2
Programmatuur

Programmatuur % Respondente

WordPerfect	43 %
GhostWriter	8 %
Wordflow	6 %
Microsoft	4 %
DebtcolLegal Perfect	6 %
Legal Perfect	6 %
Conveyplan	4 %
Lawplan	4 %
A J S	4 %
Quatro Pro	2 %
Excell	2 %
Virtual Legal	2 %
Excallibur	2 %
Lex 2000	2 %
Jutastat	2 %
Turbocash	2 %

Voordele gebied deur gebruik van rekenaars

Die persepsies van respondente van die mate van voordeel wat die rekenaar bied ten opsigte van kostebesparing, personeelbesparing, vermindering van administratiewe take, besluitnemingsdoeleindes, beplanning en navorsing is met behulp van vrae X(39) - X(44) gemeet.

Wat kostebesparing betref, voel 12 % van die respondente dat die rekenaar glad nie of baie min bygedra het tot kostebesparing, 39 % het gevoel dat dit 'n redelike bydrae gelewer het en 49 % het gevoel dat rekenaars tot 'n groot mate kostebesparing in die hand werk.

Ten opsigte van personeelbesparings wat deur die rekenaar teweeggebring word, is menings meer gebalanseerd, met 23 % wat reken dat die rekenaar min of geen personeelbesparings bewerkstellig het nie, 34 % wat meen dat daar 'n redelike besparing was, en 43 % wat van mening was dat die rekenaar tot 'n groot mate bygedra het tot personeelbesparing.

Twaalf persent van die respondente het gevoel dat die rekenaar glad nie hul administratiewe take verminder het nie, 47 % het gevoel dat die rekenaar op hierdie gebied redelike verligting gebring het, en 41 % het gevoel dat die rekenaar tot 'n groot mate hul administratiewe lading verlig het.

Wat besluitneming betref was daar weer 'n duidelike negatiewe tendens rondom die mate waarin die rekenaar met hierdie faset in die onderneming van hulp is. Agt en sestig persent het aangetoon dat die rekenaar hul glad nie hiermee bystaan nie, 20 % reken dat dit redelik behulpsaam is en slegs 12 % reken dat die rekenaar tot 'n baie groot mate help met die besluitnemingsproses.

Die rekenaar word nie gesien as 'n hulpmiddel in die beplanningsproses nie en 58 % van die respondente het aangedui dat hul dit glad nie gebruik vir belanning nie, teenoor die 26 % wat gevoel het dat die rekenaar tog redelik gebruik kan word vir beplanningsdoeleindes en 16 % wat die rekenaar tot 'n baie groot mate inspan om te help met beplanning.

As 'n navorsingsinstrument het die rekenaar nog nie 'n deurbraak gemaak nie want slegs 12 % van die respondente het aangedui dat dit tot 'n groot mate gebruik word, 29 % het aangedui dat dit redelik gebruik word, en 59 % het aangetoon dat die rekenaar glad nie hiervoor ingespan word nie.

TABEL 3.3

Voordele gebied deur rekenaars

	Glad nie	Redelik	Baie
	%	%	%
Kostebesparing	12	39	49
Personeelbesparing	23	34	43
Vermindering van administratiewe take	12	47	41
Besluitnemingsdoeleindes	68	20	12
Beplanning	58	26	16
Navorsing	59	29	12

Administratiewe doeltreffendheid

In X(45) is die respondent se persepsie van die mate van algehele doeltreffendheid van die afhandeling van administratiewe take in die praktyk, getoets. Hierdie laaste vraag is as afhanklike veranderlike in die regressie-ontledings van die data gebruik.

Struikelblokke

In die laaste vraag X(46) waar respondente gevra is om struikelblokke te identifiseer wat doeltreffendheid in die wiele ry kon die antwoorde in verskillende kategorieë ingedeel word.

Dié wat die rekenaar blameer, het aangedui dat die rekenaar te stadig is, dat programmatuur nie na wense is nie, dat personeel nie rekenaaropleiding het nie, dat te veel mense dieselfde drukker moet gebruik en dat die rekenaar nie ten volle benut word nie.

Gebrek aan administratiewe beplanning word spesifiek genoem, maar blyk ook uit klagtes oor kommunikasie, die feit dat daar nie spesialisasie is nie, vloei van dokumente en gebrek aan beplanning in die algemeen.

Onderbrekings wat deur telefoonoproepe veroorsaak word is as 'n struikelblok ervaar en 'n kategorie wat die 'menslike faktor' genoem kan word en wat blykbaar te wyte is aan foute wat onder druk gemaak word.

Finansies is genoem as 'n struikelblok, en gebrek aan tyd en opleiding. Die gebrek aan tyd word as 'n struikelblok in sy eie reg ontleed, maar sou moontlik ook gesien kon word as 'n gebrek in administratiewe beplanning.

3.5.1 Regressie-ontledings

In die ontleding van die data is daar van die stapsgewyse- en alle-moontlike-deelversamelings-meervoudige-liniêre-regressieprogram (BMDP2R en BMDP9R) gebruik gemaak. (Dixon & Brown 1983:251)

Veranderlike X(45) is as afhanklike veranderlike in die

ontleding gebruik terwyl veranderlikes X(9) tot X(29) en X(39) tot X(44) as onafhanklike veranderlikes gebruik is. Die regressie-ontledings is vir drie populasies gedoen, naamlik,

- die volle populasie van respondente,
- prokureurs as respondente, en
- sekretaresse as respondente.

Om verder seker te maak dat respondente wel van rekenaartoerusting gebruik maak is dié respondente gebruik wat positief op vraag 9.1 (X36), naamlik of daar van woordverwerking gebruik gemaak word, al dan nie, geantwoord het. Slegs twee respondente het negatief op hierdie vraag geantwoord.

3.5.3 Ontleding van die volle populasie

Met die volle populasie as respondente is daar deur middel van stapsgewyse regressie nege veranderlikes gevind wat 44 % van die variasie van die afhanklike veranderlike verklaar het.

Om egter 'n model so eenvoudig moontlik te vind is hierdie nege veranderlikes as onafhanklike veranderlikes in die alle-moontlike-deelversameling - meervoudige-liniêre regressieprogram gebruik. Ses veranderlikes is in die "beste" deelversameling gevind wat 42 % van die variasie van die afhanklike veranderlike verklaar het. Tabel 3.4 bevat hierdie veranderlikes.

TABEL 3.4

Veranderlikes wat die effektiwiteit van administratiewe take die beste verklaar - volle populasie

Veranderlike	Regressie-koëffisiënt	Standaard-afwyking	Bydrae tot R ²
X(41)	0.488	0.117	0.210
X(28)	0.231	0.092	0.076
X(42)	0.548	0.171	0.123
X(43)	0.383	0.147	0.081
X(20)	0.593	0.162	0.161
X(22)	0.210	0.143	0.053

$$R_a^2 = 0,42$$

Indien die bydraes van die veranderlikes tot R² (meervoudige regressiekoëffisiënt) as maatstaf gebruik word, kan die prioriteitsorde van belangrikheid van hierdie faktore in Tabel 3.4 soos volg saamgevat word:

TABEL 3.5

Prioriteitsorde van faktore

Prioriteit	Veranderlike	Betekenis
1	X(41)	Mate waartoe rekenaar bygedra het om administratiewe take te verminder
2	X(20)	Mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word in die afhandeling van skuldinvordering
3	X(42)	Mate waartoe rekenaar bydra tot besluitneming
4	X(43)	Mate waartoe rekenaar bydra tot beplanning

6	X(22)	Mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word t.o.v. litigasie
---	-------	---

- Mate waartoe die rekenaar bydra tot die vermindering van administratiewe take.

Vir die volle populasie is dit dus duidelik dat hierdie aspek die grootste bydrae lewer tot die vermindering van administratiewe take.

Soos in Hoofstuk I genoem, word doeltreffende kantooradministrasie gesien as die uitvoer van noodsaaklike funksies op so 'n wyse dat dit vinnig, sonder herhaling, asook akkuraat, netjies en koste-doeltreffend is.

Die rekenaar se aandeel in hierdie doeltreffendheid is eerstens die spoed waarteen werk afgehandel word. Ongeag in watter afdeling, of in watter konteks, behoort data of teks onmiddellik op die rekenaar ingesleutel te word deur die persoon verantwoordelik vir die opening van die werksopdrag. Redigering of verwerking kan hierna plaasvind en sodoende word enige herhaling van werk voorkom.

Met behulp van moderne programmatuur, die gepaardgaande keuse van lettertipes en 'n laserdrukker kan uiters professionele werk in die kantoor geskep word.

Kostedoeltreffendheid word in die hand gewerk deurdat die minimum personeel aan 'n saak werk en omdat personeel deur 'n netwerk gekoppel is, kan programmatuur teen 'n verminderde prys aangekoop word. Toerusting soos drukkers, fotostaatmasjiene en faksmasjiene wat aan rekenaars gekoppel is beteken ook dat personeel nie hul werkstasies hoef te verlaat nie.

- **Gebruik van alleenstaande rekenaars vir die administrasie van skuldinvordering.**

Hierdie faktor kom as tweede prioriteit na vore en is 'n belangrike aspek wanneer dit gaan om die doeltreffendheid van administrasie in die regspraktyk.

In die meeste gevalle word 'n ooreenkoms met 'n bepaalde prokureur aangegaan om skuldinvorderingsake namens 'n kliënt te behartig. Hierna sal opdragte aan die prokureur per pos aangestuur word.

Die prokureur sal opdrag aan sy sekretaresse/assistente gee om die nodige dokumentasie voor te berei.

Die assistente gebruik gespesialiseerde programmatuur wat beteken dat standaardvorms op die rekenaar ingesleutel is, en dat inligting slegs een keer ingevoer word.

Vervolgens reageer die rekenaar op 'n aanporboodskap en dieselfde inligting kan outomaties en baie vinnig op 'n verskeidenheid dokumente ingevul word.

Die sleutel tot sukses is die gespesialiseerde programmatuur en die feit dat die verloop van 'n saak tot 'n groot mate gestandaardiseer is en deur die assistente gehanteer kan word, alhoewel steeds onder toesig van die praktisyn.

- **Mate waartoe die rekenaar bydra tot die besluitnemingsfunksie van 'n praktyk.**

Besluite kan berus op inligting aangaande die aantal personeel, die aantal kliënte, toerusting, finansies, ensovoorts. Die voordeel wat die rekenaar hier bied, is dat inligting wat in 'n databasis versamel is, bestudeer

kan word. Daar is nie slegs 'n 'geskiedenis' wat bestudeer kan word nie, maar deur manipulasie van die regte programmatuur kan "wat sal gebeur as ek ..." vrae aan die rekenaar gestel word.

- **Mate waartoe die alleenstaande rekenaar bydra tot die administrasie van boedels en trusts.**

Weereens word standaardvorms en standaardbriewe gebruik by die afhandeling van boedels en trusts, maar nie tot dieselfde omvang as in skuldinvorderingsake nie.

Alleenstaande rekenaars mag die kleiner ondernemings goed te pas kom, maar sodra 'n aantal personeellede in dieselfde afdeling werk kan hul mekaar bystaan met die afhandeling van take mits hul dieselfde programmatuur gebruik en dieselfde werksywes handhaaf.

- **Mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word by die afhandeling van die administrasie van litigasie.**

Litigasiesake is in 'n groot mate prokureurintensief. Daarby word bedoel dat die prokureur die werk genereer, meestal deur gebruik te maak van die diktafoonmasjien.

Die assistente(s) kan geweldige volumes werk afhandel wat hoofsaaklik deur middel van die woordverwerkingsfunksie op die rekenaar gedoen word.

'n Goeie woordverwerkingsprogram oftewel goeie programmatuur is dus 'n vereiste. Met "goeie" word bedoel 'n program wat die gebruiker daarvan in staat stel om met 'n minimum van insleutelfunksies te werk te gaan.

3.5.3 Ontleding van die prokureurs as respondente

Dieselfde prosedure as by die volle populasie is gevolg met die regressie-ontledings van die prokureurs as respondente.

Deur middel van die regressie-metodes is vier veranderlikes gevind wat 50 % van die variasie van die afhanklike veranderlike verklaar het. Tabel 3.5 bevat die veranderlikes.

TABEL 3.6

Ontleding van prokureurs as respondente

Veranderlike	Regressie-koëffisiënt	Standaard-afwyking	Bydrae tot R ²
X(41)	0.838	0.210	0.345
X(42)	0.417	0.173	0.126
X(9)	0.201	0.105	0.080
X(28)	0.197	0.115	0.064

$$R^2_a = 0,50$$

Indien die bydraes van die veranderlikes tot R² (meervoudige regressiekoëffisiënt) weer as maatstaf gebruik word, kan die prioriteitsorde van belangrikheid van hierdie faktore soos volg saamgevat word (Tabel 3.6):

TABEL 3.7

Prioriteitsorde van faktore

Prioriteit	Veranderlike	Betekenis
1	X(41)	Mate waartoe rekenaar bygedra het om administratiewe take te vergemaklik
2	X(42)	Mate waartoe rekenaar gebruik word vir besluit-nemingsdoeleindes

3	X(9)	Mate waartoe van losstaande rekenaars gebruik gemaak word by aktebesorging
4	X(28)	Mate waartoe faksmasjiene in 'n netwerk gebruik word vir administrasie van boedels en trusts

- Mate waartoe rekenaar bydra tot die afhandeling van administratiewe take

Die kantoorbestuurder wat sterk voel oor effektiewe administrasie sal op hoogte moet bly van moderne ontwikkelings en sal heelwaarskynlik nooit kan verslap met die kontrole van personeel en prosedures nie. Gesien as eerste prioriteit van die prokureurs, is die rekenaar die oplossing vir die vermindering van administratiewe take.

Die rekenaar moet dus nie gesien word as 'n eksklusiewe werktuig vir die sekretaresse nie. Indien die prokureur die uitdaging aanvaar om die rekenaar persoonlik in te span kan hy dit gebruik vir insleutel van teks wat daarna deur die sekretaresse verwerk kan word; insleutel van kliëntetyddebitering wat deur die rekeningafdeling verder gevoer word. Hierdie tyddebitering kan so ver gevoer word as outomatiese telefoontyd, fakskontrole, en fotostaatkontrole. Die rekenaar behoort die praktisyn toegang te gee tot alle inligting rakende sy kliënte. Indien sy sekretaresse nie op kantoor is nie behoort hyself onmiddellik op hoogte te wees van die stand van 'n kliënt se rekening, of die vordering van 'n saak. Administratiewe inligting rondom die bestuur van die praktyk, uitgawes, personeel en salarisse kan deur middel van 'n wagwoord beveilig word en geredelik tot die beskikking wees van die praktisyn.

Vervolgens kan ons sien dat bogenoemde gebruike ook sal

- Mate waartoe faksmasjiene in 'n netwerk gebruik word vir die administrasie van boedels en trusts

In die geval van boedelberedding en hantering van trusts moet geskakel word met, onder andere, instellings soos banke en makelaars, en in die geval van 'n boedeltransport, met die aktekantoor. Elektroniese skakeling en die spoed waarmee dokumente of inligting deurgefaks word, is dus 'n bonus vir die prokureur.

3.5.4 Ontleding van die sekretaresses as respondente

Met die ontleding van die data van die sekretaresses is 10 faktore gevind wat 96 % van die variasie van die afhanklike veranderlike verklaar het. Tabel 3.7 bevat hierdie faktore.

TABEL 3.8

Ontleding van sekretaresses as respondente

Veranderlike	Regressie-koëffisiënt	Standaard-afwyking	Bydrae tot R ²
X(15)	1.083	0.072	0.414
X(25)	0.797	0.061	0.313
X(12)	0.475	0.040	0.264
X(17)	0.539	0.065	0.128
X(9)	0.322	0.045	0.093
X(21)	0.615	0.109	0.058
X(29)	0.150	0.043	0.022
X(28)	0.152	0.051	0.016
X(42)	0.194	0.070	0.014
X(22)	0.244	0.095	0.012

$$R_a^2 = 0,96$$

bydra tot die tweede prioriteit, naamlik,

- **Mate waartoe die rekenaar bydra tot besluitnemingsdoeleindes**

Die praktisyn wat die rekenaar kan inspan om hom te help met sy besluite, kan byvoorbeeld 'n ontleding maak van die tipe sake wat die meeste fondse genereer en die kliënte wat die meeste fondse genereer. Hy kan ook deur middel van beskikbare data vraelyste aan sekere of al sy kliënte stuur en sodoende meer inligting insamel wat kan help met die besluitnemingsproses. Inligting aangaande, onder andere, personeel en salarisse, kan tot hulp wees by verskillende tipes besluite. Indien die aanstelling van 'n vennoot ter sprake kom kan beskikbare inligting vir beide partye tot nut wees.

Die derde prioriteit wat die prokureurs aanbetref is

- **Mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word by die afhandeling van die administrasie van aktebesorging.**

Indien van alleenstaande rekenaars vir bogenoemde toepassing gebruik gemaak word, sal die praktyk afgesny wees van 'n daadwerklike voordeel, naamlik voordeel van skakeling met die aktekantoor en finansiële instellings.

Die oordra van aktes en die gepaardgaande skakeling met die aktekantoor en finansiële instelling kan beteken dat een of ander personeellid persoonlik na die aktekantoor moet gaan, of dat telefoontyd afgestaan moet word. Indien 'n prokureur deur middel van elektroniese skakeling self inligting kan bekom, beteken dit dat minder personeel op die betaalstaat hoef te verskyn.

Soos in die vorige ontledings met die bydrae van die faktore tot R^2 as maatstaf, bevat Tabel 3.9 die faktore in prioriteitsorde.

TABEL 3.9

Prioriteitsorde van faktore

Prioriteit	Veranderlike	Betekenis
1	X(15)	Die mate waartoe rekenaars in 'n netwerk gebruik word om administrasie van skuldinvordering af te handel
2	X(25)	Die mate waartoe 'n fotostaatmasjien in 'n netwerk gebruik word om administrasie van skuldinvordering af te handel
3	X(12)	Die mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word om die administrasie van litigasie af te handel
4	X(17)	Mate waartoe die rekenaar in 'n netwerk gebruik word met die administrasie van litigasie
5	X(9)	Die mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word om administrasie van aktebesorgering af te handel
6	X(21)	Die mate waartoe faksmasjiene in 'n netwerk gebruik word om kommersiële werk af te handel
7	X(29)	Die mate waartoe die rekenaar in 'n netwerk gebruik word om kommunikasie met bv. finansiële inrigtings af te handel
8	X(28)	Die mate waartoe die fotostaatmasjien in 'n netwerk gebruik word om administrasie van boedels en trusts af te handel
9	X(42)	Die mate waartoe die rekenaar gebruik word vir besluitnemingsdoeleindes

10	X(22)	Die mate waartoe die faksmasjien in 'n netwerk gebruik word om die administrasie van litigasie af te handel
----	-------	---

Oorspronklik is vyf afdelings geïdentifiseer waarin die meeste administratiewe werk in 'n prokureurskantoor gegeneer word. Dit blyk uit die ontleding van die data van die sekretaresse dat twee afdelings uitgesonder word as afdelings wat aandag moet geniet ten einde die doeltreffendheid van hul administrasie te verhoog.

Volgens prioriteit 1 en 2 kom die volgende twee faktore wat albei te doen het met die administrasie van skuldinvordering, na vore, naamlik

- die mate waartoe rekenaars in 'n netwerk gebruik word om administrasie van skuldinvordering af te handel, en
- die mate waartoe 'n fotostaatmasjien in 'n netwerk bydra om die administrasie van skuldinvordering af te handel.

Die daaropvolgende prioriteite, naamlik 3 en 4, dui albei op die administrasie van litigasie, naamlik:

- Mate waartoe van alleenstaande rekenaars gebruik gemaak word by die administrasie van litigasie en
- Mate waartoe van 'n rekenaarnetwerk gebruik gemaak word by die administrasie van litigasie.

As vyfde prioriteit kom Aktebesorging aan die beurt en met die volgende faktor:

- Mate waartoe alleenstaande rekenaar gebruik word by die administrasie van Aktebesorging

Soos te verstane gaan dit vir die sekretaresse hoofsaaklik oor die gebruik van toerusting om hul werk meer doeltreffend te kan uitvoer.

Die res van die faktore soos wat dit voorkom in Tabel 3.8 kom op laer prioriteite voor en aangesien dit geen beduidende invloed op die studie het nie, word dit nie verder bespreek nie.

Vervolgens kyk ons na ooreenkomste en verskille in prokureurs en sekretaresse se persepsies rondom doeltreffende kantooradministrasie.

3.5.5 Persepsies van prokureurs teenoor die van sekretaresse

Die prokureur se benadering tot doeltreffende kantooradministrasie berus hoofsaaklik op sy verantwoordelikheid as kantoorbestuurder, met ander woorde, 'n bestuursbenadering.

Aangesien die prokureur die verantwoordelikheid dra om die kantoor doeltreffend te bestuur, is sy eerste prioriteit die mate waartoe die rekenaar bydra om administratiewe take te vergemaklik. Op 'n tweede prioriteit kom die faktor "die mate waarin die rekenaar gebruik word vir besluitnemingsdoeleindes" voor en weereens is dit sy behoefte aan ondersteuning in sy bestuurstaak wat veroorsaak dat die prokureur hom wend na die rekenaar. In hierdie opsig moet die rekenaar hom bystaan met die voorsiening van statistiek en terselfdertyd ook bystaan met die bewerking daarvan.

Sekretaresse, daarenteen, word aangestel om spesifieke take te verrig en as hul eerste vier prioriteite wil hul

aandag skenk aan die doeltreffende afhandeling van administratiewe take rondom skuldinvordering en litigasie. Laer af op hul prioriteitslys kom die administrasie van aktebesorging, kommersiële werk en boedels en trusts - in daardie volgorde. Die laer prioriteitsorde van aktebesorging kan waarskynlik verklaar word deur hul laer betrokkenheid by hierdie afdeling (sien Figuur 3.2), of die feit dat hul geen noemenswaardige probleme ondervind met die administrasie van hierdie funksies nie.

Die feit dat die prokureurs die administrasie van aktebesorging en boedels en trusts meer belangrik ag as die administrasie van skuldinvordering en litigasie dui waarskynlik daarop dat hulle self 'n probleem op hierdie gebied ervaar en beseft dat dit moontlik is dat werk in hierdie afdelings meer doeltreffend uitgevoer kan word.

Dit is egter verstaanbaar dat prokureurs en sekretarisses se persepsies rondom probleemareas sal verskil aangesien hulle nie identiese aspekte van die werk afhandel nie en moontlik ook nie dieselfde toerusting gebruik nie.

3.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die vraelys wat in die studie gebruik is, ontleed. Die persepsies van prokureurs en sekretarisses rondom die doeltreffendheid van die administratiewe funksie in 'n regspraktyk is getoets. Die verskille wat na vore gekom het kan hoofsaaklik toegeskryf word aan die prokureur se uitgangspunt as kantoorbestuurder en die sekretaresse se uitgangspunt wat meer operasioneel van aard is.

Vervolgens sal die resultate in Hoofstuk 4 geïnterpreteer word.

HOOFSTUK 4 - VOORGESTELDE MODEL

4.1 INLEIDING

Die hoofdoelwit van die studie was 'n ondersoek na die faktore wat die doeltreffendheid van die administratiewe funksie in 'n regspraktyk beïnvloed. Uit die frekwensie- en regressie-ontledings blyk dit duidelik dat prokureurs en sekretaresse tot 'n mate verskil in hul persepsies van die faktore wat bydra tot doeltreffende administrasie.

4.2 FREKWENSIE-ONTLEDINGS

Opsommend kan gesê word dat die frekwensie-ontledings toon dat die meeste regspraktyke van alleenstaande rekenaars gebruik maak in die afhandeling van hul administratiewe take. Faks- en fotostaatmasjiene is oor die algemeen nie gekoppel aan rekenaars of netwerke nie en die tendens is dus ook dat daar nie elektroniese koppeling met finansiële instellings of die aktekantoor is nie.

Die respondente se persepsie ten opsigte van die voordele wat die rekenaar kan bied vir die afhandeling van algemene administratiewe take is egter positief. Wat kostebesparing, personeelbesparing en vermindering van administratiewe take betref, blyk dit uit die resultate dat die meeste respondente saamstem dat die rekenaar tot 'n redelike mate of tot 'n groot mate bydra tot doeltreffende administrasie, alhoewel die rekenaar nie daadwerklik gebruik word vir besluitnemings- en beplanningsaktiwiteite nie.

Streng gesproke kan navorsing nie gesien word as 'n administratiewe funksie nie, maar is nogtans 'n tydrowende taak wat veral die prokureur se werksdag

beïnvloed. Slegs 12 % van die prokureurs gebruik die rekenaar vir hierdie doel, maar dan wel tot 'n baie groot mate.

Die resultate van die regressie-ontledings word vervolgens kortliks in oënskou geneem.

4.3 REGRESSIE-ONTLEDINGS

Die prioriteitsorde van belangrikheid wat die volle populasie betref, dui op die mate waartoe die rekenaar kan bydra om administratiewe take te verminder.

Prioriteit een en drie van die volle populasie wat onder 'ander faktore' op die skematiese voorstelling geplaas word, is hier van toepassing.

Hierdie 'ander faktore' sluit in die administratiewe doeltreffendheid van die praktyk en die belangrikheid van besluitneming. Die prokureurs ondersteun hierdie faktore as prioriteite een en twee, alhoewel die sekretaresse dit nie as 'n prioriteit stel nie.

Die tweede prioriteit van die algemene populasie, naamlik die mate waartoe rekenaars gebruik word vir skuldinvordering, word sterk ondersteun deur die sekretaresse deurdat aspekte van die administrasie van skuldinvordering as prioriteit een en twee deur die sekretaresse aangedui word.

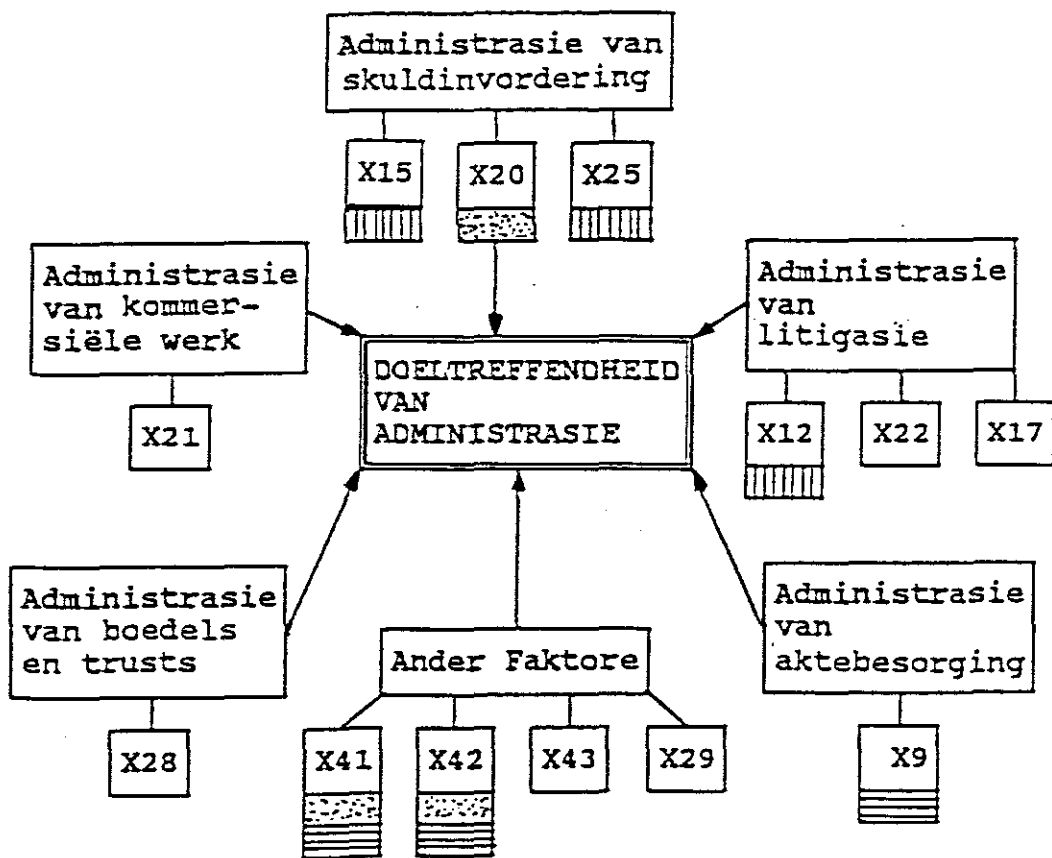
As derde prioriteit het die prokureurs en sekretaresse uiteenlopende menings en het die prokureurs die administrasie van aktebesorging aangedui teenoor die sekretaresse wat die administrasie van litigasie as meer belangrik beskou.


Wanneer alle faktore volgens die regressiemodelle in ag


geneem word kan Figuur 4.1 as 'n model vir die effektiwe administrasie in 'n regspraktyk voorgehou word. In hierdie model kom alle faktore voor wat met die regressie-ontledings vir die drie populasies gevind is. Sommige faktore het in meer as een ontleding voorgekom en dit word so in die skematiese voorstelling in figuur 4.1 aangedui.

FIGUUR 4.1

Voorgestelde model vir effektiwe administrasie in die kantoor van 'n regspraktyk



 Eerste drie faktore volgens volle populasie

 Eerste drie faktore volgens sekretaresse

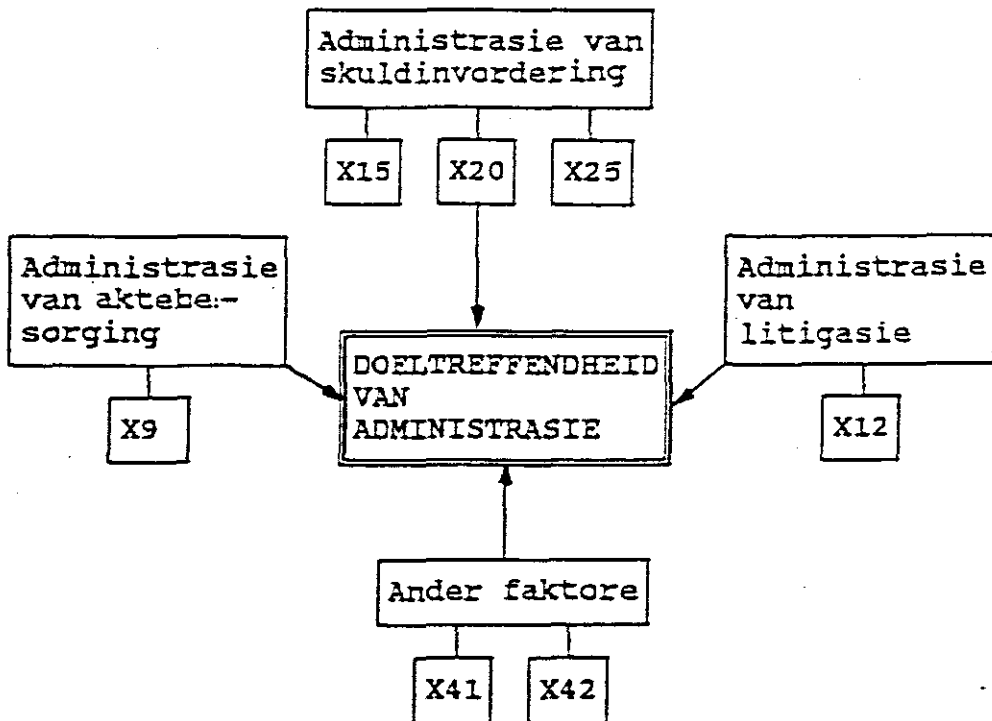
 Eerste drie faktore volgens prokureurs

Wanneer die eerste drie faktore in prioriteitsorde vir elke populasie in ag geneem word, blyk dit dat die model vereenvoudig kan word na slegs sewe faktore.

Drie van hierdie faktore spreek een hooffaktor, naamlik die administrasie van skuldinvordering aan. Hierdie faktor is die mate waartoe losstaande rekenaars, rekenaars in 'n netwerk en fotostaatmasjiene in 'n netwerk ingespan kan word om die administrasie van skuldinvordering meer doeltreffend af te handel. Figuur 4.2 is 'n voorstelling van hierdie vereenvoudigde model.

FIGUUR 4.2

Voorgestelde model vir effektiewe administrasie in 'n regspraktyk



4.4 GEVOLGTREKKINGS

Die tyd van die prokureur moet optimaal benut word en

sy bestuursbeleid sal die werkswyses en produktiwiteit van die personeel beïnvloed.

Die studie bevestig dat die prokureurs die rekenaar tot 'n groter mate kan benut ten opsigte van die administratiewe funksie en besluitneming in die besonder.

Die aanname is gemaak dat daar sinergie in die onderneming moet wees - dat afdelings mekaar moet ondersteun en aanvul.

Aangesien dit blyk dat die meeste ondernemings nie van 'n netwerk gebruik maak nie, kan daar waarskynlik nie van optimale effektiwiteit ten opsigte van kommunikasie gepraat word nie.

Bogenoemde aspek sal die oordra van inligting, herhaling van werk, en veral debitering van kliënte beïnvloed deurdat sekere dienste soos versending van faksimilees en maak van fotostate, asook telefoonoproepe nie outomaties van die kliënt verhaal word nie, en dus 'vergeet' word tussen afdelings. Die tyd wat afgestaan word aan 'n kliënt se saak word ook nie direk ingesleutel op die rekenaar nie, en is dus onderworpe aan herhaling en foute deurdat die rekeningafdeling dit moet insleutel vanaf handgeskrewe notas.

Daar is van die standpunt uitgegaan dat die regte toerusting wat op die korrekte wyse aangewend word, 'n bydrae tot doeltreffendheid sal lewer.

Hierby moet in gedagte gehou word dat rekenaars die gebruiker in staat stel om skadufunksies uit te skakel, en veronderstel is om 'n kleiner arbeidsmag te bevorder. Die rekenaar bied ook geleentheid om die voorkoms en kwaliteit van werk te verbeter wat, onder andere, groter werksbevrediging kan bewerkstellig. Daar is

genoem dat moderne toerusting ook status verleen en behoort as sulks goeie motivering te bied vir verhoogde produktiwiteit.

Le Grange (1989:209) sê dat Utopia bereik sal word wanneer die prokureur sy tyd optimaal gebruik as fooi-verdiener en hy terselfdertyd deur die minimum steunpersoneel bygestaan moet word.

Hierdie studie het bogenoemde stelling bevestig. Struikelblokke is geïdentifiseer en faktore wat doeltreffendheid beïnvloed is deur middel van regressie-ontledings geprioritiseer.

In die literatuurstudie is vele toepassings bespreek wat die praktisyn kan gebruik om werk in die prokureurskantoor te bespoedig of te vereenvoudig.

Al hierdie toepassings is daarop gemik om administratiewe werk in die praktyk meer doeltreffend en dus ook koste-effektief te maak.

4.5 AANBEVELINGS

Volgens hierdie navorsingsondersoek kan inligtingstechnologiese hulpmiddels veral tot 'n groter mate aangewend word in die volgende vyf areas:

- Vir algemene administratiewe take.
- Vir die afhandeling van administratiewe take in aktebesorging.
- Vir afhandeling van skuldinvorderingsake.
- Vir administrasie van litigasie.

- Vir besluitneming.

Wat algemene administratiewe sake betref kan die prokureur, sy sekretaresse(s) en ook ander personeel deur middel van netwerkprogrammatuur met mekaar kommunikeer. Hierdie vorm van kommunikasie is vinnig, stel telefoonlyne vry en verminder dus steurnisse en geraas en kan selfs plaasvind terwyl 'n kliënt in die kantoor teenwoordig is.

'n Rekenaardagboek kan ook verleenthede voorkom wat ontstaan deurdat die prokureur en sy sekretaresse twee verskillende dagboeke aanhou en vergeet om afsprake in beide aan te teken.

'n Rekenaar op sigself beteken nie noodwendig outomatisasie nie, maar sodra die gebruik van 'n rekenaar lei tot die voorkoming van duplikasie kan dit gesien word as 'n middel om doeltreffendheid te bevorder. Netwerkprogrammatuur wat afdelings elektronies verbind en faks- en fotostaatmasjiene aan rekenaars koppel, lei daadwerklik tot outomatisasie en dus doeltreffendheid. Elektroniese koppeling met finansiële inrigtings werk ook tydbesparing in die hand en word gedoen deur die bemiddeling van Beltel.

Koppeling met die Aktekantoor kan arbeidbesparing bevorder deurdat personeel nie soveel tyd deurbring op pad na, of van, die Aktekantoor nie. Spesiale programmatuur wat aan die woordverwerkingspakket gekoppel word en wat outomaties briewe en standaardvorms oproep betreffende die oordrag van eiendom, beteken dat hierdie werk gestandardiseer en bespoedig word, en voorkom ook foute wat moontlik deur onervare sekretaresse gemaak kan word.

Programmatuur wat alle dokumente insluit wat moontlik

in 'n skuldinvorderingsaak gebruik kan word, word sterk aanbeveel. Daar is plaaslik 'n hele paar lewens-ransiers wat in hierdie rigting spesialiseer en die programmatuur kan ook aangewend word vir die praktyk se eie debiteure.

Werk in die litigasieafdeling kan vereenvoudig word deurdat die prokureur óf 'n skandeermasjien gebruik om standaardparagrafe in die rekenaar te lees, óf die paragrafe self deur middel van goeie woordverwerkings-programmatuur oproep, óf 'n diktafoonmasjien gebruik om die sekretaresse se werk op band vas te lê.

Navorsing in verband met litigasie kan op verskeie maniere deur middel van die rekenaar bespoedig word. Die navorsing kan deur middel van CD-Rom apparaat gedoen word, of koppeling kan elektronies met databasisse gedoen word en in hierdie verband kan plaaslike of internasionale koppeling met behulp van Internet ook bewerkstellig word.

Die grootte van die regspraktyk sal 'n sterk invloed hê op besluitnemingsbehoefte. Klein regspraktyke met min kliënte sal waarskynlik geen behoefte ondervind om inligting op databasisse te berg nie. Groter regspraktyke mag wel die nut insien van nuusbriewe en verjaardagkaartjies aan gereelde kliënte, of inligting in verband met die wenslikheid van die vestiging van 'n takkantoor. Met behulp van sigbladprogrammatuur kan die prokureur ook verskillende scenario's oproep om besluitneming te vergemaklik.

Voorraadopnames en aankope kan deur middel van die rekenaar op datum gehou word en tred kan gehou word met uitgediende toerusting. Personeelrekords kan handig te pas kom by verlofreëlings en verlofbonusse en verhogings.

Ten slotte kan gesê word dat enige regspraktyk, hetsy klein of groot, nuut of lank gevestig, die rekenaar kan aanwend vir doeltreffende administratiewe funksionering en daar moet in gedagte gehou word dat die aanwending van die korrekte tegnologie in die toekoms moontlikhede en funksies gaan bied wat op die oomblik vergesog mag klink.

BRONNELYS

- Adkins, A Z. 1995. CD-ROM Technology: Does your firm need it? Law Practice Management. 21(1), p.40.
- Alberts, A. 1994. The Past Won't help You Run Your Firm. Law Practice Management. 20(3), p.40-44.
- Amron, C M. 1993. Aternative Work Schedules: Leading a Balanced Life. Trial. 27(1), p.27-31.
- Anderson, D. 1995. Any Future for small Law Firms? De Rebus. 328(4), p.222.
- Appleby, R C. 1994. Modern Business Administration. London, Pitman Publishing Co. p.14-446.
- Asherson, D. 1993. Profession must adapt without damaging itself. De Rebus. 304(4), p.235.
- Barcomb, D. 1981. Office Automation. A survey of tools and technology. Bedford Ma USA, Digital Press. p.13.
- Bernstein, P. 1992. Law Office Technology. Trial. 28(9), p.77-79.
- Berryman, R. 1985. Advances in Office Automation. Edited by Quinn, K T. Office Productivity. 1(10), p.231.
- Braun, E. 1991a. Sharing Information Resources by Network. The Office. 114(3), p.14.
- Braun, E. 1991b. Electronic Mail can do wonders, if you let it. The Office. 114(2), p.58-59.
- Britzius, O. 1982. Business Administration in South Africa. Cape Town, Juta & Co. Ltd. p.404.
- Bruwer, P J S en Havenga, J J D. (1995) Factors affecting successful implementation of microcomputer systems by small firms. Journal of Small Business and Entrepreneurship. 8(3), p.33-40.
- Carter, R. 1989. Student's Guide to Information Technology. London, Heineman Newnes. p.5-159.
- Chester, S en Tarlton, M A. 1995. Technology's dark side - has the fun gone out of lawyering? Law Practice Management. 21(2), p.38-41.
- Coolidge, D. 1993. Should Lawyers do Windows? Law Practice Management. 19(1), p.26-32.

- Cook, F D. en Readman, D G. 1993. Document Creation: The word replaces keystrokes. Law Practice Management. 19(1), p.46.
- Cox, G. 1990. Country Practices can be worthwhile. De Rebus. 269(5), p.293-296.
- Cronje, G J et al. 1994, Inleiding tot die Bestuurswese. 3de Uitgawe. Halfweghuis, Southern Book Publishers. p.8-96
- Datnow, B. 1990. Practice made perfect. De Rebus. 272(8), p.522.
- De Klerk, R. 1992. Legal Education. De Rebus. 297(9), p.65.
- Dixon, W J . 1983. BMDP Statistical Software. Berkeley: University of California Press. p.733.
- Eidelman, J A. en Mattson, P. 1993. A Look at the Office Technology Landscape. Law Practice Management. 19(5), p.23-38.
- Evans, D W. 1992. Executive Business Administration and Communication. London, Pitman Publishing. p.40-45.
- Ferreira, M. 1989. Die georganiseerde Regsprofessie moet meer effektief kommunikeer. De Rebus. 262(10), p.715-716.
- Ford, J en Price, E. 1993. Attorneys attitudes to pricing in the legal profession. De Rebus. 302(2), p.135-140.
- Fruehling, R T en Weaver, C K. 1987. Electronic Office Procedures. New York, McGraw-Hill Book Company. p.5-151.
- Gonçalves, G 1991. Telecommunications and the Laywer. De Rebus. 279(4), p.277-279.
- Gray, J L. 1991. Getting a Grip on Office Automation. Trial. 27(1), p.52-56.
- Gunton, T. 1990. Inside Information Technology. London, Prentice Hall. p.129-198.
- Hall, P. 1984. The Office Telephone. New Jersey, Prentice-Hall. p.166.
- Harrington, W G. 1991. Making Your Computer Work For You. Trial. 27(1), p.36-42.
- Harris, C L. 1987. Office Automation: Making it Pay off, the savviest companies know how to get huge gains. Business Week. October 12. p.134-146.

- Heller, R. 1990. Culture Shock - The Office Revolution. London, Hodder & Stoughton. p174.
- Hofman, J. 1990. Computer Technology for the Legal Profession. De Rebus. 276(12), p.895-902.
- Hoskins, T. 1986. The Electronic Office. London, Pitman. p.7-97.
- Hutchinson, T. 1993. Aspirant werkslui sukkel om werk te kry. Die Burger. 1 Januarie. Kaapstad.
- Hutchinson, S E en Sawyer, S C. 1992. Computers - the user perspective. 3rd edition. Boston, Irwin. p.96.
- Ivy, S. 1993. Optical Character Recognition: Streamlining legal Information Flow. Law Practice Management. 19(3), p.30-32.
- Kaliski, B S. 1983. Office Management. New York, HBJ Media Systems. p.201.
- Kallaus, N F en Keeling, B L. (1996). 10th Edition. Dallas, South Western Publishing Co. p.10-413.
- Kleinman, H. 1992. Relocate or Renegotiate your Office space. Trial 28(4), p.68-71.
- Klemens, J. 1994. Legal Technology Offers Double-Edged Efficiency. Law Practice Management. 20(2), p.40-43.
- Knox, F M. 1980. Managing Paperwork - a Key to Productivity. Hampshire, Gower Publishing Co. Ltd. p.95.
- Krochesky, J en Malone, G. 1994a. No more Billable Hour? Law Practice Management. 20(3), p.22-28.
- Krochesky, J en Malone, G. 1994b. Opening the Lines of Communication with clients. Law Practice Management. 20(6), p.28-31.
- Kropman, M. 1990. Switchboard Operators in Lawyer's Offices. De Rebus 271(7), p.455.
- Kupsh, J en Rhodes, R. 1989. Automated Office Systems. Boston, PWS-Kent Publishing Co. p.4-161.
- Larkan, S. 1989a. Bedryf, Bederf of Ruïneer jou Praktyk. De Rebus. 256(4), p.249-252.
- Larkan, S. 1989b. Regsfirma-Rekenarisering: 'n Kwessie van Argitektuur. De Rebus. 260(10), p.731-732.

- Larkan, S. 1989c. Crash-course Management leads to Accidents. De Rebus. 257(5), p.323-326.
- Larkan, S. 1990d. Law Practice Computerization and automation - trends in the USA. De Rebus. 267(3), p.167-170.
- Larkan, S en Wright, K. 1990. Client Database is the Core Element. De Rebus. 271(7), p.451-454.
- Lee, G. 1984. Planned Practice Development. Harlow, Essex, Longman. p.13.
- Le Grange, P. 1989. Accountancy into the 21st Century. Rekeningkunde S.A. Augustus. p.209.
- Lewis, L P M. 1993. Don't put Clients on Hold. Trial. 27(2), p.55-57.
- Lipson, A S. 1991. Law Office Management. Putting Technology in its Place. Trial. 27(1), p.32-36.
- Lundgren, T D. en Lundgren, C A. 1989. Records Management in the Computer Age. Boston, PWS Kent Publishing Co. p.237.
- Luvera, P J Jnr. 1976. Organize your File Folders. Legal Economics. Winter. p.163-174.
- Madden, L. 1991. Are there any Attorneys in Business. De Rebus. 285(9), p.616-617.
- Marx, et al. 1991. Bedryfsekonomiese Riglyne vir Ondernemingsbestuur. Pretoria, J L van Schaik. p.393.
- Martin, R M. 1994. The Empowered Law Firm. Law Practice Management. 20(7), p.34-40.
- Miller, P J. 1985. A Legal solution to Telecom bind. Telephony. 207(8), p.68-69.
- Mital, V en Johnson, L. 1992. Advanced Information Systems for Lawyers. Chapman & Hall, London. p.4-11.
- Mitchell, A. 1990. Computers - Dispelling the Myths De Rebus. 276(12), p.891-894.
- Munger, C. 1995. Process re-engineering: Revolutionizing Legal Services. Law Practice Management. 21(4), p.22-27.
- Nikolaison, R. 1991. Telecommunications: Why battle with Technology. The Office. 114(3), p.36-38.

- O'Connell, V. 1989. Computerizing your Law Office. De Rebus. 262(10), p.737.
- O'Connor, S. 1993. The Role Of Technology in the Legal Profession. Law Practice Management. 19(2), p.24-26.
- Ord, J en Dunwoody, J. 1989 Business gets the message. Financial Mail. 114(1), p.89.
- Pannet, A. (1992). Managing the Law Firm. London, Blackstone Press. p.5-136.
- Pattison, A 1993. Prosperring in the Recession. De Rebus. 306(6), p.466-469.
- Pattison, A en Boer, H. 1993. Dienskwaliteit - Die Mites en die Realiteite. De Rebus. 306(6), p.179-182.
- Porter, D S. 1985. Financial Management for Solicitors. 3rd Edition. London, Longman. p.33.
- Quible, Z K. 1980. Administrative Office Management. Virginia, Winthrop Publishers Inc. p.2-512.
- Quinn, K T. 1985. Advances in Office Automation. Vol 1. New York, John Wiley & Sons. p.6.
- Rädel, F E & Reynders, H J J (1981). Inleiding tot die Bedryfseksonomie. Pretoria, J L van Schaik. p.30-471.
- Rafferty, M G R. 1993. Letter to the Editor. De Rebus. September p.733.
- Ramsfield, J J. 1993. Expect the unexpected. Trial. 29(1), p.18.
- Ray, C en Palmer, J. 1987. Office Automation. A systems approach. Cincinatti, South Western Publishing Co. p.3-651.
- Roper, D. 1991. Managing your Docket by Computer. Trial 27(1), p.64-66.
- Rosen, A. et al. 1982. Administrative Procedures for the Electronic Office. New York, John Wiley & Sons. p.9-897.
- Sargeant, M. 1988. Computers and the Legal Profession. De Rebus. 242(2), p.130-140.
- Sassone, P G en Schwartz, A P. 1986. Cost Justifying Office Administration. Datamation. 32(2), p.56-62.

- Sease, S A. 1989. Records management in Law Offices. Arma Quarterly. October. p.3-5.
- Shatz, W. 1992. New Ways to write writs. Datamation. 38(4), p.34-36.
- Shea, J W. 1991. New Horizons in Computer Use. Trial. 27(1), p.50.
- Smit et al. 1992 Bestuursbeginsels - 'n Eietydse S.A Uitgawe. Kaapstad, Juta & Kie. p.25-125.
- Sopko, S S. 1991. Fax Boards and How They Help PC Users. The Office. 114(2), p.18-20.
- Stallard, J J. 1983. The Electronic Office: a Guide for Managers. Homewood ILL, Dow Jones Irwin. p.9-93.
- Stern, J H en Malone, G. 1993. The 1990's: Decade of the Client. Trial. January. p.33-37.
- Swart, N. 1993. The Task of Practical Legal Training. De Rebus. 311(11), p.940-941.
- Tang, M T. 1990. Office Productivity Management in Law and Political Consulting Firms. Technology Management. 5(6), 739-743.
- Tedesco en Mitchell. 1984. Administrative Office Management. New York, John Wily & Sons. p.34.
- Tighy, G. 1995. Which Computer to Buy? De Rebus. June 335(11), p.333-334.
- Tredennick, J C. 1994. Lawyers at the Crossroads: Making the Change to New Technology. Law Practice Management. 20(3), p.30-38.
- Turner, H. (1995). Nasionale Produktiwiteitsinstituut Pretoria. Telefoniese gesprek.
- Uhlig, R P et al. 1980. Communication and Computers. The Office of the future. Amsterdam, North Holland Publishing Co. p.347.
- Ulrich, P G. 1978. Developing Information Retrieval and other Law Firm Management Systems. Legal Economics Summer. p.177-196.
- Van Vuuren, A. 1989. A New Ball Game. De Rebus. 255(4), p.159-160.

- Vercammen, K A. 10 Marketing Techniques. Law Practice Management. 21(1), p.30.
- Wheeler, A B. 1993. Automation for the Small Practitioner. Law Practice Management. 19(6), p.54-56.
- Williams, D. 1993. Why are Attorneys sued more often? De Rebus. 304(4), p.269.
- Wilkins, R P. 1989. How lawyers can use micro computers. Byte. May. p.161.
- Wysocki, R K en Young, J. 1990. Information systems - Management principles in action. New York, John Wiley & Sons. p.53.
- Zarowin, S. 1991. A Guide to Updating Telecommunications. Journal of Accountancy. December. p.68-73.
- Zwicker, M W. 1994. What clients really want from their Lawyers. Law Practice Management. 20(6), p.25.

ADDENDUM A



Cape
Kaapse
Technikon

P.O. Box 552 Cape Town 3000 Keizersgracht Cape Town 3001
Postbus 552 Kaapstad 3000 Keizersgracht Kaapstad 3001
Tel. (021) 460 3911 Fax (021) 461 7564

17 April 1996

Geagte Mnr/Mev/Mej

KANTOORADMINISTRATIEWE FUNKSIE IN 'n REGSPRAKTYK

'n Vraelys betreffende die administratiewe funksie van regspraktjke is geruime tyd gelede op 'n ewekansige basis aan praktjke in die Kaapse metropool gestuur. Die respons op die vraelys was nie na wense nie, derhalwe is 'n vereenvoudigde vorm wat voorsiening maak vir die nuutste administratiewe tendense, nou opgestel.

Verder is dit wenslik dat beide die prokureur en sy sekretaresse deelneem aan die ondersoek deur elkeen 'n vraelys in te vul. Dit is 'n annuimene ondersoek en inligting sal slegs vir statistiese doeleindes verwerk word.

Daar is bereken dat dit nie langer as tien minute van u tyd in beslag sal neem om die vorm in te vul nie en dit sal opreg waardeur word as dit voor 7 Mei 1996 terugontvang word.

As u enige navrae het kan u die navorsers skakel by 460 3302 (kantoor) of 788 4875 (huis).

Die uwe

B Roffey

B ROFFEY (Mev)
LEKTRISE: SKOOL VIR SAKKE-INFORMATIKA

BR/

VRAELYS

DIT SAL DIE NAVORSING GROOTLIKS BEVORDER AS BEIDE DIE PROKUREUR EN SY ASSISTENT/SEKRETARESSE 'n VORM KAN INVUL

Werk deurgaans die gepaste blokkie

1. Is u 'n

1.1 Prokureur

1.2 Sekretaresse/Professionele Assistent

2. By watter een van die volgende afdelings is u hoofsaaklik betrokke?

2.1 Aktebesorging

2.2 Skuldinvordering

2.3 Litigasie

2.4 Komersiële werk

2.5 Boedels en Trusts

2.6 Almal

3. Tot watter mate maak u gebruik van alleenstaande rekenaar-toerusting om die administrasie van die volgende af te handel:

3.1 Aktebesorging

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

3.2 Skuldinvordering

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

3.3 Komersiële werk

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

3.4 Litigasie

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

3.5 Die administrasie van boedels en trusts

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

4. Tot watter mate gebruik u 'n rekenaar-netwerk om die administrasie van die volgende af te handel:

4.1 Aktebesorging

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

4.2 Skuldinvordering

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

4.3 Komersiële werk

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

4.4 Litigasie

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

4.5 Die administrasie van boedels en trusts

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

5. Tot watter mate maak u van faksimielemasjiene in 'n netwerk gebruik om die administrasie van die volgende af te handel:

5.1 Aktebesorging

1 2 3 4 5 6 7
glad nie tot 'n baie groot mate

5.2 Skuldinvordering

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

5.3 Komersiële werk

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

5.4 Litigasie

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

5.5 Boedels en trusts

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

6. Tot watter mate maak u van fotostaatmasjiene in 'n netwerk gebruik om die administrasie van die volgende af te handel:

6.1 Aktebesorging

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

6.2 Skuldinvordering

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

6.3 Komersiële werk

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

6.4 Litigasie

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

6.5 Boedels en trusts

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

7. Tot watter mate gebruik u die rekenaar of netwerk om die administrasie van kommunikasie (dokumentvoorbereiding) met instansies soos finansiële instellings af te handel?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

glad nie tot 'n baie groot mate

8. Watter persentasie van 'n normale werksdag spandeer u aan die volgende:

Konsultasie %
Dokumentgenerering %
Kommunikasie met kliënte %
kommunikasie met akteeskantoor %
Verskyning in akteeskantoor %
	100 %

9. Gebruik u programmatuur vir die volgende funksies, indien wel, spesifiseer.

9.1 Woordverwerking

Ja Nee Spesifiseer

9.2 Sigblaaie (Spreadsheets)

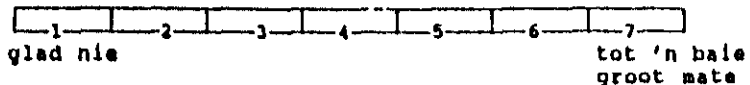
Ja Nee Spesifiseer

9.3 Gespesialiseerde programmatuur (bv. debtpol/lexpac/attacc/LegalPerfect, etc.)

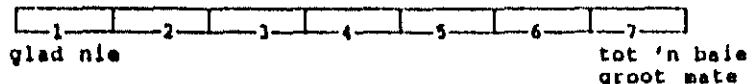
Ja Nee .Spesifiseer

10. Tot watter mate het die gebruik van rekenaars bygedra tot:

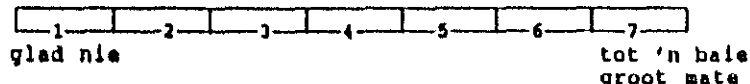
10.1 Kostebesparing



10.2 Personeelbesparing

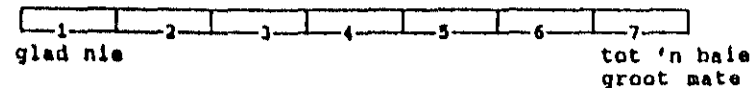


10.3 Vermindering van administratiewe take

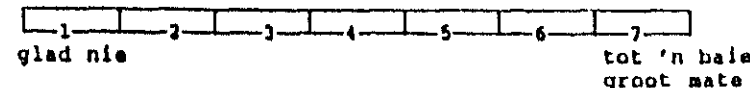


11. Tot watter mate word die rekenaar of netwerk van rekenaars (met die nodige programmatuur) aangewend vir:

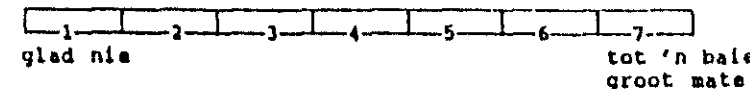
11.1 Besluitnemingsdoeleindes



11.2 Beplanningsdoeleindes



11.3 Navorsing of naslaandoeleindes



12. Dui aan die mate van doeltreffendheid vir die afhandeling van administratiewe take in u kantoor

Uiters ondoeltreffend
Redelik
Doeltreffend
Uiters doeltreffend

13. Wat beskou u as die belangrikste struikelblokke ten opsigte van administratiewe doeltreffendheid?

.....
.....
.....

