



Die verband tussen kontekstuele en buitetekstuele faktore en verbruikers se omgang met gewone taal

Johanna Maria Burger

To cite this article: Johanna Maria Burger (2024) Die verband tussen kontekstuele en buitetekstuele faktore en verbruikers se omgang met gewone taal, Southern African Linguistics and Applied Language Studies, 42:sup1, S115-S140, DOI: [10.2989/16073614.2024.2313070](https://doi.org/10.2989/16073614.2024.2313070)

To link to this article: <https://doi.org/10.2989/16073614.2024.2313070>



© 2024 The Author(s). Co-published by NISC Pty (Ltd) and Informa UK Limited, trading as Taylor & Francis Group



Published online: 24 Oct 2024.



Submit your article to this journal [↗](#)



Article views: 46



View related articles [↗](#)



View Crossmark data [↗](#)

Die verband tussen kontekstuele en buitetekstuele faktore en verbruikers se omgang met gewone taal

Johanna Maria Burger 

Department of Afrikaans and Dutch, Stellenbosch University, South Africa

Correspondence: annieburger@sun.ac.za

Opsomming: Die doel van hierdie studie was om te bepaal hoe buitetekstuele en kontekstuele faktore die verstaanbaarheid, bruikbaarheid en ervaring van gewonetaaldokumente beïnvloed. Wat buitetekstuele faktore betref, is spesifiek na die verbruikers van gewonetaaldokumente se kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid by die dokument gekyk. Wat kontekstuele faktore betref, is mediese, finansiële en regs-kontekste bestudeer, aangesien gewone taal gereeld in hierdie kontekste gebruik word. In hierdie studie is 18 bestaande gewonetaaldokumente wat in dié drie kontekste voorkom, getoets. 'n Kwantitatiewe vraelys wat die verskillende veranderlikes gemeet het, is deur 506 respondente voltooi. Die studie dui aan dat daar nie 'n verhouding tussen die bruikbaarheid van 'n dokument en die konteks waarin die dokumente voorkom, is nie. As daar egter na verstaanbaarheid van 'n dokument en ervaring van die respondent met die dokument gekyk word, is daar wel 'n verhouding. In die studie het die mediese gewonetaaldokumente die beste gevaar. Wat buitetekstuele faktore betref, is daar nie 'n verhouding tussen bruikbaarheid en enige van die buitetekstuele faktore nie, maar is daar wel 'n verhouding tussen verstaanbaarheid en kwalifikasievlak, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid. Wat ervaring betref, is daar 'n verhouding tussen hierdie veranderlike en kwalifikasievlak, huistaal en betrokkenheid. Toekomstige studies kan die aard van hierdie verhoudings verder bestudeer.

The relationship between contextual and extratextual factors and users' interaction with plain language

Abstract: The purpose of this study was to establish how extratextual and contextual factors affect the understanding, usability and experience of plain language documents. In terms of extratextual factors, this study specifically looked at users of plain language documents' educational level, income, home language variety of Afrikaans and involvement with the document. In terms of contextual factors, this research studied the medical, financial and legal contexts since plain language is often used in these contexts. In this study, eighteen existing plain language documents that occur in the above three contexts were tested. This was done by means of a quantitative questionnaire that measured the different variables of the study, and was completed by 506 respondents. The results of the study indicate that there is not a relationship between usability and the context in which the document occurs. However, when looking at understanding and the respondents' experience of plain language documents, it appears that there is a relationship. In the study, the medical plain language documents did the best. In terms of extratextual factors, there is not a relationship between usability and any of the extratextual factors, but there is a relationship between understanding and educational level, variety of Afrikaans and involvement. In terms of experience, there is a relationship between experience and educational level, home language and involvement. Future studies can explore the nature of these relationships further.

Extended English summary

According to the International Plain Language Federation's (2023) definition of plain language, communication is in plain language when the words, structure and design of the text are so clear that the intended audience can easily find the information they need, understand the information and use the information. Although the goal of plain language is to make texts as clear as possible for the intended audience, research shows that plain language texts do not always succeed. According to Stableford and Mettger (2007), mixed results in plain language research can be attributed to plain language practitioners who apply plain language techniques differently, and researchers who test plain language documents differently. In this study, I propose a third reason for the mixed results: that there are aspects outside the plain language documents that affect their success.

The theoretical framework of this study is based on theories from sociolinguistics, psycholinguistics and intercultural communication. These theoretical fields help to study three domains of the user of public documents, namely the internal psychological characteristics of individuals, their external social environments and their external interactions with other cultures.

In terms of extratextual factors, this study specifically looks at the educational level, income, home language variety of Afrikaans and document involvement of users of plain language documents. In terms of contextual factors, the medical, financial and legal contexts were studied since plain language is often used in these contexts. Eighteen existing plain language documents that occur in the above-mentioned contexts, were tested by 506 respondents who were asked to complete a quantitative questionnaire that measured the different variables of the study.

The results of the study indicate that there is no relationship between usability and the context in which the document occurs. However, when looking at understanding and the respondents' experience of plain language documents, it appears that there is a relationship. This relationship was specifically apparent in the medical context where the respondents understood the documents the best. This means that document designers should focus on making documents in the financial and legal contexts just as understandable as those in the medical contexts as this will ensure that users have the same positive experience with financial and legal documents as they do with documents in the medical context. It further means that aspects of the medical context should be applied in other contexts to make those contexts just as understandable and accessible to users. To make the financial and legal contexts as tangible as the medical context, document designers can make abstract concepts more concrete with the use of metaphors, for example, comparing investments with rock climbing. Understanding and experience in the financial and legal contexts can further be enhanced by connecting information to the modern zeitgeist of holistic health. Lastly, as is the case with all plain language documents, testing is especially important to establish how understandable and usable a document is, regardless of the context in which the document occurs. Forms should also be tested with potential users to understand how usable users find them.

In terms of extratextual factors, no relationship was found between usability and any of the extratextual factors. This means that document designers should focus less on how usability is affected by extratextual factors, and more on general form design principles, for example, UX (user experience) design principles.

There is a relationship between understanding documents and the educational level, variety of Afrikaans and involvement with the document of the users. These results are not positive for plain language practitioners since the goal of plain language documents is that documents must be equally understandable to all potential users. To counter the negative effects that different extratextual factors can have on plain language documents, document designers can use a variety of techniques. The first step will always be to test the plain language documents to understand what the demographic information of potential users is and to test how usable the users find the document. If the user group's qualification level is on the lower side, the document designer can work on the content to increase the readability of the document. Jargon can furthermore be explained with practical examples. Then, in terms of the variety of Afrikaans, the document designer can determine the variety or varieties of Afrikaans that the user group speaks, and try to incorporate this variety

or these varieties into the document. Characters that speak different varieties of Afrikaans can be incorporated into the document. These characters can help explain difficult concepts in different varieties of Afrikaans. Document designers must, however, consider that this technique should always be conducted with the help of someone who speaks that variety of Afrikaans to prevent stereotyping. Lastly, to enhance involvement with the document, document designers can use the active voice to clearly distinguish the different parties in the document. The user can, for example, be addressed as 'you' to make them feel more involved.

In terms of experience, there is a relationship between experience and educational level, home language and involvement. The relationship between educational level and experience is negative. This means that the higher a person's educational level, the more negative they experience plain language documents. This could be because people with higher educational levels generally have more experience with the types of documents that were tested in this study which allowed them to be more critical. This complex relationship could be studied in future research.

Regarding home language, the current study found that respondents with Afrikaans as their home language had a better experience with the plain language documents than respondents with other home languages. Since the plain language documents that were tested in this study were Afrikaans, the results could be attributed to people wanting to read plain language documents in their home language. Document designers can take these results into consideration when they create plain language documents – in all the home languages of the intended audiences.

Lastly, to enhance experience, document designers can also take aspects of involvement into consideration. This can be done by creating and using scenarios to help users understand how information affects their lives. Future studies can explore the nature of these relationships further.

Inleiding

Die Internasionale Gewonetaalfederasie (*International Plain Language Federation*) se definisie van gewone taal dui aan dat kommunikasie in gewone taal is wanneer die teks se woorde, struktuur en ontwerp so duidelik is dat die bedoelde gehoor maklik die inligting wat hulle nodig het, kan vind, verstaan en gebruik (Plain Language Federation 2023). Gewone taal geniet ook baie aandag in nasionale en internasionale wetgewing. In Suid-Afrika is die Verbruikersbeskermingswet (Wet 68 van 2008) eksplisiet in die Wet se verwysing na en beskrywing van gewone taal. Volgens die Wet is 'n dokument in gewone taal geskryf wanneer 'n:

... gewone verbruiker van die klas van persone vir wie die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling bedoel is, met gemiddelde geleterdhedsvaardighede en minimale ondervinding as 'n verbruiker van die betrokke goedere of dienste, verwag kan word om die inhoud, betekenis en belang van die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling sonder onnodige inspanning te verstaan (Republiek van Suid-Afrika 2008).

Reg oor die wêreld, maar veral in Suid-Afrika, bestaan daar verskeie pogings om gewone taal te konkretiseer, soos met die ontwikkeling van kontrolelyste vir die skep van gewonetaaldokumente. Sien byvoorbeeld Cornelius (2020) se kontrolelys wat aspekte van die doel en teikengehoor van die dokument, toegangstruktuur, navigasiegemak en teksorganisasie, woorde, sinne en paragrawe, persoonlike voornaamwoorde, modale hulpwerkwoorde, ontwerp en tipografie, en grafika insluit.

Tans, in 'n poging om gewone taal te legitimeer, bestaan daar wêreldwyd 'n groot verskeidenheid navorsing oor gewone taal in vele kontekste. Gewone taal word veral toegepas in sekere kontekste wat gewone mense moet betree en verstaan en word gewonetaalnavorsing ook in hierdie soort kontekste uitgevoer. Reeds in 1994 het Masson en Waldron navorsing oor die effek van gewone taal in regskontekste gedoen. Hulle het spesifiek gekyk na die effek wat gewone taal op kontrakte het vir mense wat nie kenners in die regsveld is nie. In hul studie het hulle die regsjargon uit kontrakte verwyder en met alledaagse taal vervang. Verder het hulle die sinstruktuur van die sinne in die kontrakte vereenvoudig, waarna die dokumente op leke getoets is. Die studie het bevind dat, hoewel die gebruik van gewone taal verstaanbaarheid effens bevorder het, verstaanbaarheid

steeds baie laag was. Die outeurs het tot die gevolgtrekking gekom dat komplekse regs-konsepte verstaanbaarheid negatief beïnvloed het en dat gewone taal nie juis 'n impak daarop gehad het nie.

Nog 'n konteks waar gewone taal gereeld toegepas word, is die mediese konteks. Navorsing oor die effek van gewone taal op mediese tekste het wel meer positiewe resultate opgelewer as Masson en Waldron se navorsing op regs-kontekste. In navorsing deur Holmes-Rovner et al. (2005) is dokumente in die mediese konteks volgens gewonetaalbeginsels ontwikkel. Hierdie beginsels was om abstrakte inligting met werklike situasies te verbind, syfers as frekwensies voor te stel, jargon te definieer, voorbeelde te gee, gesprekstaal te gebruik en na eksterne bronne te verwys vir ekstra inligting. Die studie het bevind dat respondente die dokumente nuttig gevind het en dat hulle die sukses daarvan spesifiek aan die gewonetaal-tegnieke wat in die dokumente gebruik is, toegeskryf het.

'n Derde konteks waar gewone taal gereeld gebruik word en waar baie navorsing oor gewone taal gedoen word, is die finansiële konteks. In navorsing deur Burger (2018) is die iteratiewe aard van die suksesvolle toepassing van gewone taal deur die toetsing van drie weergawes van 'n finansiële vorm bestudeer. Die studie het tot die gevolgtrekking gekom dat die iteratiewe toepassing van gewone taal die verstaanbaarheid, bruikbaarheid en respondente se ervaring van gewonetaaldokumente positief beïnvloed het. Tog het die resultate ook aangedui dat hierdie positiewe invloed minimaal was en dat die komplekse aard van die finansiële konteks moontlik die positiewe effek van gewone taal getemper het.

Hoewel die doel van gewone taal is om tekste so eenvoudig moontlik vir die bedoelde gehoor te maak, dui navorsing aan dat gewonetaaldokumente nie altyd daarin slaag nie. Stableford en Mettger (2007) skryf gemengde resultate in gewonetaalnavorsing toe aan die feit dat dokumentontwerpers gewone taal verskillend toepas en dat navorsers gewonetaaldokumente verskillend toets. In die huidige navorsing¹ argumenteer ek dat daar 'n moontlike derde rede is waarom bestaande gewonetaalnavorsing nie dieselfde resultate lewer nie, naamlik dat daar faktore buite die gewonetaaldokument is wat die dokument beïnvloed.

Om sin te maak van hierdie argument, moet gekyk word na verskeie teoretiese velde wat verskillende aspekte van kommunikasie bestudeer. Navorsing oor gewone taal val tradisioneel binne die studieveld van dokumentanalise en -ontwerp. Hierdie studieveld fokus op die skep van en navorsing oor verstaanbare, bruikbare en ooredende tekste (Schriver 1990). Dokumentanalise en -ontwerp is interdissiplinêr en word volgens Schriver (1990) beïnvloed deur studieveldde wat fokus op die mens en die mens se ervaring, ten einde aan die behoeftes van die lesers van tekste te voldoen. Hierdie velde sluit in instruksionele ontwerp, leesvaardighede, menslike faktore, mens-rekenaarinteraksies, rekenaar-tegnologie, grafiese ontwerp, diskoersanalise, psigolinguïstiek, kulturele studies, retoriek en komposisie, asook kognitiewe en sosiale sielkunde.

Hoewel Schriver slegs hierdie studieveldde identifiseer, was daar in die afgelope paar jaar enorme vordering in die aanlyn omgewing, en daarmee saam is daar twee nuwer studierigtings wat ek graag tot die lys wil voeg weens 'n noue verband met dokumentanalise en -ontwerp, naamlik leerontwerp en verbruikerservaringsontwerp (UX- of 'user experience'-ontwerp). Instruksionele ontwerpers dink die idees uit vir watter leermateriaal geskep moet word en skryf die "storyboards" vir leermateriaal, terwyl leerontwerpers die leermateriaal skep op e-leerplatforms. Leerontwerpers kry ook baie te doen met die tegnologie wat gebruik word om leermateriaal te skep (Sengupta 2020). UX-ontwerp, die tweede studierigting wat dokumentanalise en -ontwerp beïnvloed, fokus op die optimale skep van elemente waarmee verbruikers in aanraking kom. Hoewel UX-ontwerpers kan kyk na tasbare elemente, byvoorbeeld kombuis-implemente, word UX-ontwerp veral vandag in die aanlyn omgewing gebruik, byvoorbeeld hoe knoppies of teks op webwerwe moet lyk en waar hulle geplaas moet word (Unger en Chandler 2012). Met ander woorde, om suksesvolle dokumente te skep, word dokumentanalise en -ontwerp gevolglik deur al hierdie studierigtings beïnvloed. Dokumentanalise en -ontwerp kyk dus na die fisiese teks, byvoorbeeld die voorkoms en formaat van die teks, sowel as

¹ Die huidige navorsing vorm deel van die navorsing wat ek vir my PhD-studie onder leiding van dr. Amanda Marais gedoen het.

eienskappe buite die teks, byvoorbeeld ervaring, psigologiese eienskappe, sosiale strukture en die kultuur van die verbruikers.

Soos reeds genoem, word navorsing oor gewone taal veral in die studieveld van dokumentanalise en -ontwerp gedoen. Daar is ook 'n neiging om die terme 'dokumentontwerper' en 'gewonetaalpraktisyn' uitruilbaar te gebruik. Wanneer daar na die definisies van dokumentontwerp en gewone taal gekyk word, is dit verstaanbaar. Volgens Schriver (in Carliner 2007) het dokumentontwerp te make met die skep van woorde en beelde om lesers se doelwitte te bereik, en oor die algemeen word hierdie woorde en beelde in 'n dokument geskep. In hierdie konteks beteken 'n dokument nie noodwendig slegs iets wat op papier voorkom nie; dit kan enige inligtingslandskap insluit. Volgens Schriver (in Carliner 2007), hou baie ontwerpers egter nie van die term 'dokumentontwerp' nie omdat dit voel asof dit meer op skryfwerk fokus en nie visuele ontwerp nie, hoewel dit nie die geval is nie.

Soos reeds genoem, is die definisie van gewone taal 'n teks waarvan die woorde, struktuur en ontwerp só duidelik is dat die bedoelde gehoor maklik die inligting wat hulle nodig het, kan vind, verstaan en gebruik (Plain Language Federation 2023). Hierdie definisie en die definisie van dokumentontwerp hou dus baie nou verband met mekaar, aangesien beide te make het met die skep van inligting om die bedoelde gehoor se doelwitte te bereik. Verder verwys albei definisies na die gebruik van teks en beeld om die doelwitte te bereik. Volgens Schriver (2007) (in Carliner 2007) is daar 'n beweging om velde wat dalk afsonderlik ontstaan het in hibride velde te verander. Net so het dokumentontwerp en gewonetaalpraktyk moontlik oorspronklik as afsonderlike beroepe ontstaan, maar kan die beroepe in vandag se landskap as nou verwant aan mekaar gesien word. In die huidige navorsing maak ek gebruik van die term 'dokumentontwerper' om te verwys na iemand wat tekste ontwerp en van gewonetaalbeginsels gebruik maak om bruikbare en verstaanbare tekste te ontwerp.

Om sin te maak van die faktore wat buite die gewonetaaldokument voorkom, berus hierdie navorsing op teorieë binne die sosiolinguistiek, psigolinguistiek en interkulturele kommunikasie. Hierdie drie teoretiese velde help om drie domeine van die verbruiker van openbare dokumente te bestudeer, naamlik interne psigologiese eienskappe van die individu, hulle eksterne sosiale omgewing en hulle eksterne omgang met ander kulture.

Die psigolinguistiek help om die prosesseringsmeganismes van respondente van gewonetaaldokumente te bestudeer. Dit help veral om die verhouding tussen respondente se kwalifikasievlakke en betrokkenheid by die dokumente, en die verstaanbaarheid, bruikbaarheid en ervaring van die gewonetaaldokumente, te verstaan. Purba (2018) is van mening dat taalprosesseringsmeganismes intern as 'n kognitiewe proses begin, waarna dit deur eksterne opvoeding bevorder word. In die huidige studie word die behaviouristiese aanname dat hoe hoër iemand se kwalifikasievlak, hoe beter hulle prosesseringsmeganismes sal wees, bestudeer. Spesifiek sal daar bepaal word of kwalifikasievlak 'n invloed het op die verstaanbaarheid, bruikbaarheid en ervaring van gewonetaaldokumente. Die huidige studie neem ook in ag die neobehaviouristiese aanname dat 'n persoon deur interne dryfkragte wat aan sekere gedrag verbind is, beïnvloed word (Cacioppo et al. 1983). Die studie wil bepaal of persone wat betrokke by 'n teks voel se interne dryfkragte daartoe sal lei dat hulle meer aandag aan die teks gee.

Wat die sosiolinguistiek betref, gebruik die huidige studie die sosiolinguistiese aanname dat die sosiale samelewing 'n persoon se omgang met taal beïnvloed. Spesifiek kyk die huidige studie na die effek wat inkomste, huistaal en taalvariëteit op mense se omgang met gewonetaaldokumente het. Volgens Chun (2019) dui sosiolinguistiese studies al vir 'n lang tyd aan dat inkomste 'n rol speel in hoe mense die wêreld verstaan. Inkomsteklas het 'n invloed op, onder meer, etiket, kleredrag, gedrag, dialek, woordeskat en lyftaal. Jaspers (2018) is ook van mening dat taal, asook die variëteit van 'n taal, 'n invloed het op hoe mense die wêreld om hulle verstaan. Spesifiek dui navorsing aan dat verstaanbaarheid verbeter wanneer daar met iemand in hulle huistaal of variëteit gekommunikeer word (Jaspers 2018). 'n Sosiolinguistiese lens sal help om hierdie verhoudings tussen verstaanbaarheid, bruikbaarheid en ervaring en inkomste, huistaal en variëteit deeglik te begryp, asook hoe hierdie faktore die doeltreffendheid van 'n gewonetaaldokument beïnvloed.

Die laaste teoretiese been waarop hierdie navorsing berus, is interkulturele kommunikasie. Arasaratnam en Doerfel (2005) definieer interkulturele kommunikasie as die studie van kommunikasie

waarin verskillende kulture betrokke is. In die huidige studie help die interkulturele kommunikasie-invalshoek om insig te gee oor hoe kommunikasie in 'n heterogene samelewing soos Suid-Afrika ervaar word.

Hierdie drie teoretiese invalshoekes lê dus klem op drie domeine van die individu, naamlik hulle kognitiewe funksies, hulle sosiale omgewings en hulle eksterne omgang met ander kulture, en kan gebruik word om te begryp presies hoe faktore buite 'n gewonetaaldokument die ontvangs daarvan beïnvloed.

In bestaande navorsing word aangedui dat wanneer kommunikasie plaasvind daar veel meer interaksie plaasvind as slegs die woorde wat geuiter word. Volgens Bara en Tirassa (1999) is kommunikasie doeltreffend, maar kan die sosiale interaksies waarin kommunikasie plaasvind boodskappe weergee wat nie doeltreffend is nie. Terwyl die teks in 'n dokument, byvoorbeeld, eksplisiete kommunikasie is, kan die groter sosiale interaksie waarin die kommunikasie plaasvind aanleiding gee tot afleidings wat nie doeltreffend is nie. Hoewel die teks van 'n dokument dus belangrik is, is daar ook ander faktore wat 'n rol speel wanneer 'n boodskap oorgedra word. In die huidige navorsing word daar spesifiek gefokus op die persoonlike eienskappe van diegene wat by kommunikasie betrokke is. Hierdie eienskappe is dan die interne eienskappe van die persoon, maar ook die eienskappe van die sosiale strukture waarin die persone hulself bevind.

In die huidige navorsing word hierdie faktore in twee kategorieë geklassifiseer, naamlik buitetekstuele en kontekstuele faktore. Buitetekstuele faktore verwys na die interaksie tussen die teks en faktore wat buite die teks voorkom (Du Toit 1987). In hierdie studie verwys buitetekstuele faktore na persoonlike faktore van die respondente van gewonetaaldokumente wat hulle omgang met die dokumente kan beïnvloed, naamlik die respondente se kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans wat hulle praat en betrokkenheid by die gewonetaaldokument.

Daarenteen verwys kontekstuele faktore na faktore van 'n vakkundige omgewing wat spesifieke voorafkennis en jargon bevat (Goodwin en Duranti 1992). Gewone taal word veral in sekere kontekste gebruik omdat lekelesers hierdie kontekste moet betree en belangrike besluite daarvolgens moet neem. Dit is ook juis komplekse kontekste waar vakjargon gebruik word en voorafkennis nodig is waar gewone taal gebruik word. Volgens Snowden en Boone (2007) kan kontekste van eenvoudig tot kompleks gerangskik word, en word die kompleksiteit van 'n konteks bepaal deur die verhouding tussen oorsaak en gevolg in daardie konteks. In eenvoudige kontekste, aan die een kant, is daar 'n duidelike verhouding tussen oorsaak en gevolg, byvoorbeeld wanneer 'n persoon 'n eenvoudige resept volg, 'n bord kos die gevolg sal wees. In komplekse kontekste, aan die ander kant, is die verhouding tussen oorsaak en gevolg minder duidelik, byvoorbeeld wanneer 'n kliënt geld vir 'n makelaar gee, is die kliënt nie seker wat die volgende stappe sal wees en hoe die geld dan uiteindelik belê gaan word nie.

In hierdie studie is die mediese, en finansiële en regs-kontekste as kompleks geklassifiseer aangesien daar 'n verskeidenheid elemente is wat bydra tot verstaanbaarheid in hierdie kontekste, byvoorbeeld agtergrondkennis oor die kontekste en ondervinding in die kontekste. Oor die jare het spesifieke werkswyses in die mediese, finansiële en regs-kontekste ontwikkel, en daarmee saam 'n komplekse woordeskat. Slegs deur ondervinding met die konteks kan gewone mense begin om die kompleksiteit daarvan te ontrafel. Sonder agtergrondkennis is dit dus baie moeilik vir 'n leser om hulleself in 'n konteks te oriënteer (Dupret en Ferrié 2008).

In hierdie studie word die sukses van 'n gewonetaaldokument gemeet aan hoe bruikbaar en verstaanbaar dit vir die respondent is en hoe hulle die dokument ondervind het. Aangesien die definisie van gewone taal aandui dat dokumente in gewone taal geskryf is wanneer die bedoelde gehoor die inligting wat hulle nodig het, kan vind, verstaan en gebruik, kan aangevoer word dat verstaanbaarheid en bruikbaarheid baie belangrik is in 'n suksesvolle gewonetaaldokument. Volgens Moczarny et al. (2012) sal lesers wat 'n goeie ervaring van 'n dokument het ook meer moeite doen om die dokument te verstaan en te gebruik.

Navorsingsvrae

Ten spyte daarvan dat daar al baie navorsing oor gewone taal gedoen is en dat daar baie klem op die verbruiker van gewonetaaldokumente geplaas word in die literatuur oor gewone taal, is

daar min navorsing oor hoe aspekte buite 'n gewonetaaldokument die dokument beïnvloed. Sien byvoorbeeld Burton (2018) en Cupido (2018), welke navorsing meer fokus op die eienskappe van gewonetaaldokumente en minder op die lesers van hierdie dokumente. In die huidige studie word hierdie gaping gevul deur spesifiek sosiaal gebaseerde navorsing oor gewonetaaldokumente uit te voer eerder as om op die eienskappe en die skep van gewonetaal tegniese te fokus. Daar word dus gekyk na die faktore buite 'n gewonetaaldokument wat die dokument beïnvloed, eerder as die eienskappe van die dokument self.

Die studie het 'n tweeledige fokus aangesien daar bepaal word hoe beide die konteks waarin die gewonetaaldokument gebruik word, sowel as die individu se kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans wat hulle praat en betrokkenheid by die dokument die verstaanbaarheid, bruikbaarheid en ervaring van die dokument beïnvloed. Die hoofnavorsingsvraag van die huidige studie is soos volg:

1. Tot watter mate beïnvloed die buitetekstuele en kontekstuele faktore die verstaanbaarheid, bruikbaarheid en ervaring van gewonetaaldokumente, en watter implikasies hou dit vir die gewonetaalpraktyk in?

Die subnavorsingsvrae is soos volg:

Watter verband is daar tussen:

- 1.1 die konteks waarbinne 'n gewonetaaldokument gesitueer is en die bruikbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.2 die konteks waarbinne 'n gewonetaaldokument gesitueer is en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.3 die konteks waarbinne 'n gewonetaaldokument gesitueer is en die ervaring van die individu van die gewonetaaldokument?
- 1.4 die individu se kwalifikasievlak en die bruikbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.5 die individu se kwalifikasievlak en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.6 die individu se kwalifikasievlak en hulle ervaring van die gewonetaaldokument?
- 1.7 die individu se inkomste en die bruikbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.8 die individu se inkomste en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.9 die individu se inkomste en hulle ervaring van die gewonetaaldokument?
- 1.10 die individu se huistaal en die bruikbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.11 die individu se huistaal en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.12 die individu se huistaal en hulle ervaring van die gewonetaaldokument?
- 1.13 die individu se variëteit van Afrikaans en die bruikbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.14 individu se variëteit van Afrikaans en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.15 die individu se variëteit van Afrikaans en hulle ervaring van die gewonetaaldokument?
- 1.16 die individu se betrokkenheid en die bruikbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.17 die individu se betrokkenheid en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokument?
- 1.18 die individu se betrokkenheid en hulle ervaring van die gewonetaaldokument?

Navorsingsmetodologie

Die huidige studie maak gebruik van 'n kwantitatiewe korrelasionele navorsingsontwerp om die verskillende veranderlikes in die navorsingsvraag te identifiseer en die verhouding tussen die veranderlikes te verstaan. Daar is ook kwalitatief met die resultate omgegaan, en daar is aangedui hoe die resultate die dokumentontwerppraktyk kan beïnvloed.

Om data vir die studie in te samel, is opnamenavorsing gebruik. Hierdie navorsing is deur die Universiteit Stellenbosch se Navorsingsetiekkomitee: Sosiale, Gedrags- en Opvoedkunde Navorsing (projeknommer 15084) goedgekeur. Hierna is respondente gevra om 'n vraelys op SUNSurveys, die Universiteit Stellenbosch se vraelyssisteem, te voltooi. 'n Facebook-veldtog is gebruik waar mense gevra is om aan die navorsing deel te neem. Indien hulle gewillig was, kon hulle op die skakel wat die Facebook-veldtog vergesel het, klik, wat hulle dan na my vraelys gelei het. Die Facebook-veldtog is opgestel om slegs mense met die gekose populasie-eienskappe te bereik.

Die eienskappe waaraan die populasie moes voldoen, was eerstens dat hulle leke moes wees ten opsigte van die gekose konteks. Aangesien die doel van gewone taal is om komplekse dokumente

maklik te maak vir mense met min of geen voorkennis van die gekose dokumente nie, was dit belangrik dat lekelesers getoets word. Tweedens moes die populasie Afrikaans as eerste taal in matriek as vak gehad het, aangesien Afrikaanse dokumente getoets is. Respondente moes in die derde plek ten minste matriek geslaag het. Vierdens is daar spesifiek gefokus op mense wat tussen 30 en 65 jaar oud is. Die rede waarom respondente binne hierdie ouderdomsgroep moes val en matriek moes geslaag het, is dat daar 'n groter kans sou wees dat hulle openbare dokumente soos dié wat in die navorsing getoets is, teë sou kom as mense jonger as 30 of wat nie matriek geslaag het nie. Hierdie populasiegroep is waarskynlik in 'n stadium van hulle lewens waar hulle die spesifieke kontekste van hierdie navorsing sou betree weens, onder andere, lewenservaring of hulle professionele lewens. Die dokumente is ook nie noodwendig op pensioenarisse gemik nie, aangesien daar in hierdie spesifieke kontekste gewoonlik reeds dokumente is wat op hulle gemik is.

Die spesifieke dokumente wat getoets is, is bestaande brosjures, inligtingstukke en vorms wat in die mediese, finansiële en regs-kontekste voorkom. In elke dokumentgenre is twee bestaande dokumente gekies wat gewone taal gebruik. Daar is dus twee brosjures, twee inligtingstukke en twee vorms per konteks, met 'n totaal van 18 dokumente. Die dokumente wat in elke konteks gebruik is, word vervolgens gelys.

Elke dokument is op die internet gevind. Soekterme soos 'mediese vorm', 'mediese brosjure', 'mediese inligtingstuk', ensovoorts, is gebruik om verskeie moontlike dokumente te versamel. Daarna is elke dokument geëvalueer vir gewonetaal tegniese.

Hierdie dokumente kan almal as gewonetaaldokumente geklassifiseer word aangesien hulle sekere eienskappe het waaraan gewonetaaldokumente gemeet word. Hierdie eienskappe is saamgevat in 'n kontrolelys soos uiteengesit in Burger (2018). Die kontrolelys bestaan uit tegniese geïdentifiseer deur Gouws (2010), Harris et al. (2010), Kimble (2002), Petelin (2010), Fine (2001), DuBay (2008), Cornelius (2010, 2012, 2020), Siebörger en Adendorff (2011) en Cheek (2010) en bevat eienskappe van gewone taal met betrekking tot inhoud, woordeskat, sinstruktuur, dokumentstruktuur, grafiese elemente, illustrasies en styl (Burger 2018).

Om te bepaal of die dokumente in gewone taal geskryf is, is hulle in Burger (2023) vergelyk met die kontrolelys ten opsigte van die hoeveelheid gewonetaaleienskappe wat elke dokument bevat. Aangesien elke dokument verskeie gewonetaaleienskappe bevat, word hulle dus as gewonetaaldokumente geklassifiseer. In die finansiële konteks is die volgende dokumente gebruik:

1. 'Gewaarborgde-opbrengsplanne'-brosjure van Discovery Invest
2. 'PSG Wealth'-brosjure
3. 'Inligtingsbrosjure' van Enslin Ouditeure
4. 'Finansiële Oplossings vir Besigheidseienaars'-inligtingstuk van Sanlam
5. Doodseisvorm van Sanlam
6. 'Eis vir Enkelbedragongeskiktheidsvoordeel en/of maandelikse ongeskiktheidsinkomstevoordeel'-vorm van Sanlam

'n Voorbeeld van een van die dokumente wat in die finansiële kontekste gebruik is, verskyn in figuur 1. Om te illustreer waarom hierdie teks as 'n gewonetaaldokument geklassifiseer kan word, kan dit vergelyk word met 'n soortgelyke teks wat nie in gewone taal geskryf is nie. Die Raad op Rekeningkundige Standaarde se Standaard van Algemeen Erkende Rekeningkundige Praktyk-dokument verskyn in figuur 2. Groot gedeeltes van die uittreksel is in die passiewe sinskonstruksie geskryf, en wanneer daar na rolspelers verwys word, word hulle 'entiteite' genoem, wat dit nie duidelik maak wie die aksies moet uitvoer nie. Die uittreksel maak van lang sinne gebruik. Verder word afkortings sonder verduidelikings gebruik, byvoorbeeld 'AERP'. Laastens maak die hele uittreksel gebruik van beide vetgedrukte sowel as skuinsgedrukte teks, wat leesbaarheid bemoeilik. Figuur 1, sowel as die res van die dokumente wat in hierdie navorsing gebruik is, is baie meer verstaanbaar en maklik om te lees as gevolg van die gewonetaaleienskappe wat gebruik word.

In die mediese konteks is die volgende dokumente gebruik:

1. Die 'Die ontwikkeling van jou baba: wat jy moet weet'-brosjure van Cape Town Embrace
2. Die 'Gesonde ma, gesonde kind'-brosjure van Siyayinqoba
3. Die 'Ondersteuning vir moeders, ondersteuning vir jou'-inligtingstuk van die Wes-Kaapse Regering



“Sonder nadenke struikel ons blindweg voort, terwyl ons al meer onbedoelde gevolge skep en daarin faal om enigiets nuttig te bereik.”

(Vrye vertaling van Margaret J. Wheatley – Amerikaanse skrywer en bestuurskonsultant, wat organisatoriese gedrag bestudeer.)

Dit is baie ontnugterende woorde, wat ons laat besef dat ons dalk die volgende transaksie najaag, sonder om voldoende na te dink oor die vermoë van ons besigheid en infrastruktuur om aan kliënteverwagtinge te voldoen en dit selfs te oorskry.

Ons moet die spreekwoordelike byl maar deurlopend skerp hou. Hier is 'n waardekettingperspektief wat jy kan oorweeg wanneer jy oor jou sake aktiwiteite nadink:

- ① **Teikenmarkprestasie**
Pas ons produk/diens as oplossing by ons omskrewe teikenmark se behoeftes en vereistes?
- ① **Gepastheid van waarde aanbod**
Weet ons hoe goed ons produk/diens die teikenmark se behoeftes en vereistes aanspreek?
- ① **Bemerkingsmengsel**
Is die mees optimale bemerkingsmengsel beskikbaar om ons produk/diens aan die gekose teikenmark te bemark en te bevorder?
- ① **Verkope en distribusie**
Is ons verkope-en-distribusiespan ten volle toegerus om ons produkte/dienste te verkoop?
- ① **Dienslewering**
Hoe ervaar kliënte ons dienslewering en ná-verkoopdiens?
- ① **Kontantvloeibestuur**
Is ons kontantvloeivoorspelling op datum, sodat ons kan beplan om seker te maak dat daar genoeg bedryfsfondse is?
- ① **Menslike hulpbronne**
Is daar 'n vaardighedsontwikkelingsplan vir elke werknemer in plek?
- ① **Inligtingstechnologie**
Is daar tegnologiese ontwikkelings wat my kan help om meer doeltreffend en effektief te werk?
- ① **Aanskaffing**
Kry ek die beste moontlike transaksies wanneer ek produkte en dienste vir die bedryf van my besigheid aanskaf?



Nog 'n boublok wat in ons pogings om vir die toekoms van ons besigheid te beplan, ingespan kan word, is om die **suksesse en teleurstelling** van ons besigheid oor 'n spesifieke tydperk (sê die afgelope 12 maande) neer te skryf. Watter leerervarings het jy uit hierdie lys geput en hoe kan jy dit wat jy geleer het, toepas?

Besigheidseienaar, is jou besigheid Finansiële Fiks?
Kry jou gratis Finansiële Fiksheids-analise hier.

Geliasseerde Verskaffer van Finansiële Dienste

VIND MEER UIT

5

Figuur 1: Bladsy 5 van die 'Finansiële Oplossings vir Besigheidseienaars'-inligtingstuk van Sanlam

4. Die 'Moeder en babasorg'-inligtingstuk van Mediclinic
5. Die toestemmingsvorm van Weskus Pediatrie
6. Die opnamevorm van Mediclinic

'n Voorbeeld van een van die dokumente wat in die mediese kontekste gebruik is, verskyn in figuur 3.

Vier van die ses dokumente in die mediese konteks fokus op swangerskap en moederskap. Die rede hiervoor is dat daar veral in Suid-Afrika 'n behoefte is om hierdie tipe dokumente in gewone taal

Opstel van afsonderlike finansiële state

- .09 Afsonderlike finansiële state moet ooreenkomstig alle toepaslike Standaarde van AERP opgestel word, behalwe soos in paragraaf .10 voorsien word.*
- .10 Indien 'n entiteit afsonderlike finansiële state opstel, moet hy soortgelyke beleggings in beheerde entiteite, gesamentlike ondernemings en geassosieerdes in rekening bring, hetsy*
- (a) teen kosprys;*
 - (b) ooreenkomstig AERP 104; of*
 - (c) met gebruik van die ekwiteitsmetode soos in AERP 36 beskryf.*
- .11 Indien 'n entiteit, ooreenkomstig paragraaf .22 van AERP 36, verkies om sy beleggings in geassosieerdes of gesamentlike ondernemings teen billike waarde ooreenkomstig AERP 104 te meet, moet hy ook daardie beleggings op dieselfde wyse in sy afsonderlike finansiële state in rekening bring.*
- .12 Indien daar van 'n beheerde entiteit verwag word om, ooreenkomstig paragraaf .57 van AERP 35, sy belegging in 'n beheerde entiteit teen billike waarde ooreenkomstig AERP 104 te meet, moet hy ook daardie belegging op dieselfde wyse in sy afsonderlike finansiële state in rekening bring. 'n Beheerde entiteit wat nie self 'n beleggingsentiteit is nie, moet sy belegging in 'n beheerde beleggingsentiteit ooreenkomstig paragraaf .10 in sy afsonderlike finansiële state meet.*
- .13 Indien 'n beheerde entiteit ophou om 'n beleggingsentiteit te wees, of 'n beleggingsentiteit word, moet hy die verandering vanaf die datum waarop die verandering in status voorgekom het, soos volg in rekening bring:*
- (a) Indien 'n entiteit ophou om 'n beleggingsentiteit te wees, moet die entiteit 'n belegging in 'n beheerde entiteit ooreenkomstig AERP 104 in rekening bring. Die datum van die statusverandering is die geoordeelde verkrygingsdatum. Die billike waarde van die beheerde entiteit op die geoordeelde verkrygingsdatum verteenwoordig die oorgedraagde geoordeelde teenprestasië wanneer die belegging ooreenkomstig paragraaf .10 in rekening gebring word.*
 - (b) Indien 'n entiteit 'n beleggingsentiteit word, moet hy 'n belegging in 'n beheerde entiteit teen billike waarde ooreenkomstig AERP 104 in rekening*

Figuur 2: Uittreksel uit die Raad op Rekeningkundige Standaarde se Standaard van Algemeen Erkende Rekeningkundige Praktyk-dokument


te skryf as gevolg van verskillende vlakke van formele kwalifikasies van vroue wat swanger raak in Suid-Afrika. Verder was hierdie dokumente ook die maklikste beskikbaar.

In die regs konteks is die volgende dokumente gebruik:

1. Die 'Beindig [sic] gesinsgeweld'-brochure van die Departement van Justisie
2. Die 'Die Wet op Verbruikersbeskerming. Alles wat jy moet weet'-brochure van die Law Society of South Africa
3. Die 'Herstellende geregtigheid. Die pad na herstel'-inligtingstuk van die Departement van Justisie
4. Die 'Die verpligte aanmelding van misdrywe teen kinders'-inligtingstuk van NG Welsyn Noordwes en Gauteng

Die ontwikkeling van jou baba: wat jy moet weet

Die behoeftes van babas verander soos wat hulle groei en ontwikkel. Ons Lewens Stadium Hulpron verskaf al die inligting wat jy nodig het om regdeur jou swangerskap goed na jou baba om te sien.



VROË SWANGERSKAP

1	2	3	4
<p>Vermy alkohol nadat jy 'n maandstonde oorgeslaan</p> <p>a. Op die eerste dag wat jy jou maandstonde oorgeslaan het, is jy reeds ongeveer 2 weke swanger. Gedurende hierdie tydperk begin jou baba se verskillende organe alreeds te vorm. Jou baba se brein en senuweestelsel kan tydens hierdie tydperk deur die inname van alkohol geïmpak word. Hou dus op om alkohol te gebruik en vermy dit totdat jy jou baba ophou borsvoed het.</p> <p>b. Indien jy 'n drankprobleem het, is dit wys om met jou vroeë vrou of dokter te praat. Hulle sal jou help om die nodige ondersteuning te kry om jou verlawing te stop.</p> <p>Waarom is jou baba besig? Gedurende die eerste paar weke van swangerskap, verdeel die bevrugte eiersel in verskillende soorte selle, wat weer in verskillende organe gaan ontwikkel. Elke sel besit ook die genetiese materiaal (DNA) van beide ouers.</p>	<p>Bevestig jou swangerskap by 'n kliniek.</p> <p>a. Besoek die kliniek of jou dokter sodra jy vermoed of uitvind het dat jy swanger is.</p> <p>b. Besoek jou naaste hospitaal, Mobile Obstetriese Eenheid of 'n dagklinik en doen navraag oor 'n swangerskaptoets. Indien jy reeds jou swangerskap met 'n tuisswangerskaptoets bevestig het, sal die suster 'n bloedtoets of 'n sonar doen om vas te stel hoe ver jy reeds swanger is.</p> <p>c. Maak seker dat jy elke keer jou ID-dokument of ander identifikasie saam met jou neem as jy die kliniek besoek.</p> <p>d. Indien jy enige medikasie gebruik, moet jy dit saamneem om vir die suster of dokter te wys. Jou medikasie mag dalk tydens jou swangerskap aangepas word sodat dit nie jou baba nadelig beïnvloed nie.</p> <p>e. Vind by die suster uit hoe jy by MomConnect kan inskakel. Deur daarop in te teken, sal jy gereeld SMS'e ontvang oor jou baba se ontwikkeling.</p> <p>Het jy geweet dat jou baba op 9 weke (bekend as 'n fetus) so groot soos 'n druiewerkorrel is en reeds tone het?</p>	<p>Woon jou voorgeboortesorg afspraak by.</p> <p>a. Jy sal 'n Moederboek ontvang sodra jou swangerskap bevestig is. Onthou om dit saam te neem na elke afspraak.</p> <p>b. Maak aantekeninge oor enige vrae wat jy oor jou swangerskap mag hê in hierdie boek sodat jy jou vroeë vrou of dokter daaroor kan uitpra.</p> <p>c. Neem kos, water en leesstof saam na jou afspraak. 'n Mens kan soms lank wag vir jou afspraak.</p> <p>d. Maak seker dat jy weet wanneer jou volgende afspraak is voor jy die kliniek of hospitaal verlaat.</p> <p>Jou baba se hart begin op 6 weke klop en sal regdeur die swangerskap aanhou groei en ontwikkel.</p>	<p>Versorg jou liggaam, siel en gees.</p> <p>a. Jou liggaam is besig om 'n ontwikkelende baba te huisves. Al hierdie veranderinge wat besig is om in jou liggaam plaas te vind, kan oorvloedig en uitputtend wees. Dit is dus belangrik dat jy goed na jouself sal omsien. Kry genoeg slaap, oefen soos normaalweg en maak seker dat jy 'n gebalanseerde dieet volg en genoeg vloeistowwe inneem.</p> <p>b. Sodra jou swangerskap bevestig is, sal die suster of jou dokter jou aanbeveel om vitamien-aanvullings soos foliensuur en yster te gebruik. Jy kan hierdie vitamien gratis by jou plaastike staatsklinik kry. Indien dit nie tydens jou eerste afspraak bespreek word nie, kan jy uitpra oor die verkryging van gratis vitamien.</p> <p>c. Jy mag dalk ervaar dat jy gereeld naar voel. Dit hou gewoonlik net vir die eerste paar weke van die swangerskap aan en is gewoonlik hanteerbaar. Besoek jou kliniek of hospitaal indien dit voel asof jy dit nie onder beheer het nie.</p> <p>d. Swangerskap is 'n emosionele tydperk. Knyp 'n tydjie af en dink na oor jou gevoelens. Is jy bang? Opgewonde? Bekommerd? Verlig? Indien jy met iemand wil gesels kan jy ons besoek by www.embrace.org.za en ons sal jou in kontak bring met iemand met wie jy kan gesels as ons kan.</p>

Page 1

Figuur 3: Eerste bladsy van die 'Die ontwikkeling van jou baba: wat jy moet weet'-brosjyre van Cape Town Embrace

5. Die 'Wat jy moet weet van minimum lone en werksure'-vorm van die Departement van Arbeid

6. Die 'Ons kontrak: Voorgraads'-vorm van die Universiteit Stellenbosch

'n Voorbeeld van een van die dokumente wat in die regs kontekste gebruik is, verskyn in figuur 4.

Vraelyste is gebruik om respondente se omgang met die dokumente te toets. Sien addendum 1 vir 'n voorbeeld van een van die vraelyste. In die vraelys is die respondente gevra om aan te dui in watter konteks (medies, regte of finansies) hulle die minste ondervinding het. Hierdie vraag het verseker dat respondente nie professioneel omgaan met die kontekste wat getoets is nie.

Daarna is respondente gevra om 'n nommer tussen een en ses te kies. Elke nommer is aan 'n spesifieke dokument in die gekose konteks gekoppel. Respondente is gevra om die dokument wat hulle gekies het, te lees, waarna hulle vrae oor die dokument moes beantwoord. Persoonlike inligting oor die respondent en inligting oor hoe verstaanbaar en bruikbaar hulle die gekose dokument gevind het en hoe hulle die dokument ervaar het, is deur middel van die vraelyste ingesamel. In die vraelys is die volgende buitetekstuele faktore getoets:

Kwalifikasievlak is gemeet met 'n veelkeusevraag met die volgende opsies: matriek; sertifikaat; diploma; graad; en nagraadse kwalifikasie. Inkomste is ook met 'n veelkeusevraag gemeet. Die opsies by hierdie vraag was R0–R300 000; R300 001–R400 000; R400 001–R500 000; R500 001–R600 000; R600 001–R700 000; en R700 001 of meer. Daarna is respondente gevra om hulle huistaal uit die volgende opsies te selekteer: Afrikaans; Engels; Ndebele; Noord-Sotho; Sotho; Swazi; Tsonga; Tswana; Venda; Xhosa; en Ander, met die opsie om verder daaroor uit te brei. Respondente is dan gevra om aan die dui watter variëteit van Afrikaans hulle praat en kon hulle uit die volgende opsies kies: Griekwa-Afrikaans; Namakwalands; Kaapse Afrikaans: Kaapse Vlakte-Afrikaans; Kaapse Afrikaans: Bo-Kaaps; Oosgrensafrikaans; en Standaardafrikaans. Hierdie lys is natuurlik beperk, en die implikasies daarvan word in die afdeling oor 'Toekomstige navorsing' bespreek.

5. DIE OUER/VOOG SE VERANTWOORDELIKHEDE

5.1 Jy moet die korrekte inligting verskaf

Jy moet verseker dat die inligting wat jy verskaf het, korrek is. Indien die inligting nie korrek is nie, behou die Universiteit hom die reg voor om nie die student se aansoek nie te aanvaar nie of om sy of haar registrasie onmiddellik te kanselleer. Ons het die reg om die inligting wat jy verskaf te verifieer.

5.2 Jy stem in tot die ooreenkoms namens die student

Indien die student minderjarig is, stem jy hiermee in tot die ooreenkoms tussen die Universiteit Stellenbosch en die student.

5.3 Jy is borg en medehoofskuldenaar vir die skulde van die student

Deur hierdie aansoekvorm te teken, word jy 'n borg en medehoofskuldenaar vir al die skulde van die student. Dit beteken dat die Universiteit jou aanspreeklik kan hou vir enige skuld van die student, of die student die skuld aangegaan het met jou instemming of nie. Die Universiteit kan die volle bedrag wat deur die student geskuld word van jou eis, sonder om eerstens teen die student te eis (in terme van die wet, beteken dit dat jy gesamentlik en afsonderlik aanspreeklik is as borg en medehoofskuldenaar).

Die student

Naam en van [input] Datum [D][D][M][M][J][J][J][J]

Studentenommer (as jy reeds een het) [input] Handtekening [input]

Ouer/Voog A: Naam [input] Selnommer () [input]

ID-nr [input] Geboortedatum (indien geen SA ID) [D][D][M][M][J][J][J][J]

Verwantskap met student Ouer [input] Voog [input] Datum [D][D][M][M][J][J][J][J]

Handtekening [input]

Indien ouers/voogde binne gemeenskap van goedere getroud is (julle het dus nie 'n kontrak onderteken voordat julle getroud is nie), moet albei ouers/voogde en twee getuies die kontrak onderteken.

Ouer/Voog B: Naam [input] Selnommer () [input]

ID-nr [input] Geboortedatum (indien geen SA ID) [D][D][M][M][J][J][J][J]

Handtekening [input]

Getuie 1: Naam [input] Handtekening [input]

Getuie 2: Naam [input] Handtekening [input]

Figuur 4: Laaste bladsy van die voorgraadse aansoekvorm van die Universiteit Stellenbosch

Die mate van betrokkenheid by die dokumente is met die Likert-skaalvrae gelys in figuur 5 getoets.

Verstaanbaarheid is in die vraelyste met behulp van veelkeusevrae getoets ten einde vas te stel of respondente verskillende aspekte van die dokumente verstaan, byvoorbeeld die vraag in figuur 6. Hierdie voorbeeld van 'n verstaanbaarheidsvraag is: "Tydens die eerste paar weke van swangerskap... (bladsy 1)" met vier keuses om van te kies om die sin te voltooi.

Dokumente wat bruikbaarheidselemente het (byvoorbeeld vorms) is getoets vir bruikbaarheid deur respondente te vra of verskillende gedeeltes van die vorms korrek ingevul is volgens 'n scenario, soos die voorbeeld in figuur 7.

Laastens is Likert-skaalvrae, soos gelys in figuur 8, aangewend sodat respondente hulle ervarings met die verskillende dokumente daarvolgens kon weergee.

Om die verhouding tussen die verskillende veranderlikes te verstaan, is multifaktoranalises gedoen met behulp van inferensiële statistiese metodes. Die doel van die multifaktoranalises was eerstens om te bepaal wat die verhouding tussen die veranderlikes is, en tweedens om te bepaal of die verhouding statisties beduidend is. In die huidige navorsing is nulhipotesetoetsing ('Null Hypothesis

Significance Testing'; NHST) gebruik om die statistiese beduidendheid van die verhoudings te toets. Hoewel NHST al baie kritiek ontvang het as gevolg van die lukrake keuse van 0.05 as die drempel van statistiese beduidendheid (Frick 1995; Lovell 2020), is hierdie drempel in die huidige studie slegs as 'n riglyn beskou wat nie blindelings gevolg is nie.

Resultate

In totaal het 4 439 mense op die skakel geklik om die vraelys oop te maak, waarvan 506 toe die vraelys voltooi het. Die data van die 506 respondente wat die vraelys voltooi het, is geanaliseer. Met betrekking tot demografiese inligting het die meerderheid respondente aangedui dat hulle nagraadse kwalifikasies het (47%), dat hulle minder as R300 000 per jaar verdien (41%), dat hulle Afrikaans as huis taal het (94%) en dat hulle Standaardafrikaans praat (93%).

	Stem heeltemal saam		Is neutraal		Stem glad nie saam nie
	1	2	3	4	5
Die aard van my lewenskeuses (indiensneming, persoonlike lewe, ensovoorts) maak dit waarskynlik dat ek dokumente soos die "Beïnding (sic) gesinsgeweld"-brosjyre sal teëkom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ek dink dat hierdie dokument inligting gee wat ek in my eie lewe kan gebruik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figuur 5: Betrokkenheidsvrae

Tydens die eerste paar weke van swangerskap ... (bladsy 1)

- is jou baba min of meer so groot soos 'n piesang.
- ontwikkel jou baba verskillende maniere om voorwerpe vas te hou en te gryp.
- verdeel die bevrugte eiersel in verskillende soorte selle, wat weer in verskillende organe gaan ontwikkel.
- raak jou baba gewoon aan die wêreld buite die baarmoeder.

Figuur 6: Voorbeeld van verstaanbaarheidsvrae

Scenario: Jy moet Mediclinic toe gaan om poliepe uit jou neus te laat verwyder. Jy is op Discovery se Key Care opsie (mediese fondsnommer 4356666). Dit is jou persoonlike mediese fondse en jy is die enigste lid. Discovery weet van die operasie en het vir jou 33444525 as die magtigingsnommer gegee. Jy vul die vorm soos volg in. Regsklik op die skakel en selekteer "Open in new tab" om tussen die vraelys en die dokument te beweeg: [PrintablePreAdmissionForm_inge vul.pdf](#)

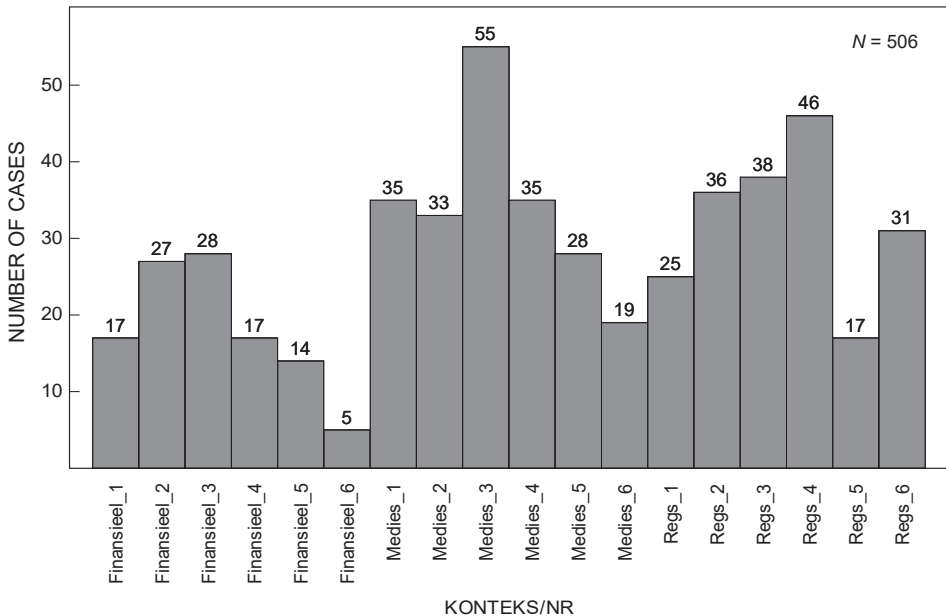
Dui aan of die verskillende gedeeltes van die vorm korrek of verkeerd ingevul is volgens die scenario.

	Korrek	Verkeerd
MOET DEUR PASIËNT INGEVUL WORD (DRUKSKRIF ASSEBLIEF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VERKRY ASSEBLIEF MAGTIGING VAN U MEDIESE FONDS 48 UUR VOOR TOELATING.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSOON VERANTWOORDELIK VIR BETALING VAN DIE REKENING	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handtekening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figuur 7: Voorbeeld van bruikbaarheidsvraag

	Stem heeltemal saam		Is neutraal		Stem glad nie saam nie
	1	2	3	4	5
Hierdie dokument lees maklik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ek hou van hierdie dokument.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hierdie dokument skep 'n goeie beeld van die maatskappy wat vir die dokument verantwoordelik is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figuur 8: Ervaringsvrae



Figuur 9: Aantal respondente wat elke dokument bestudeer het

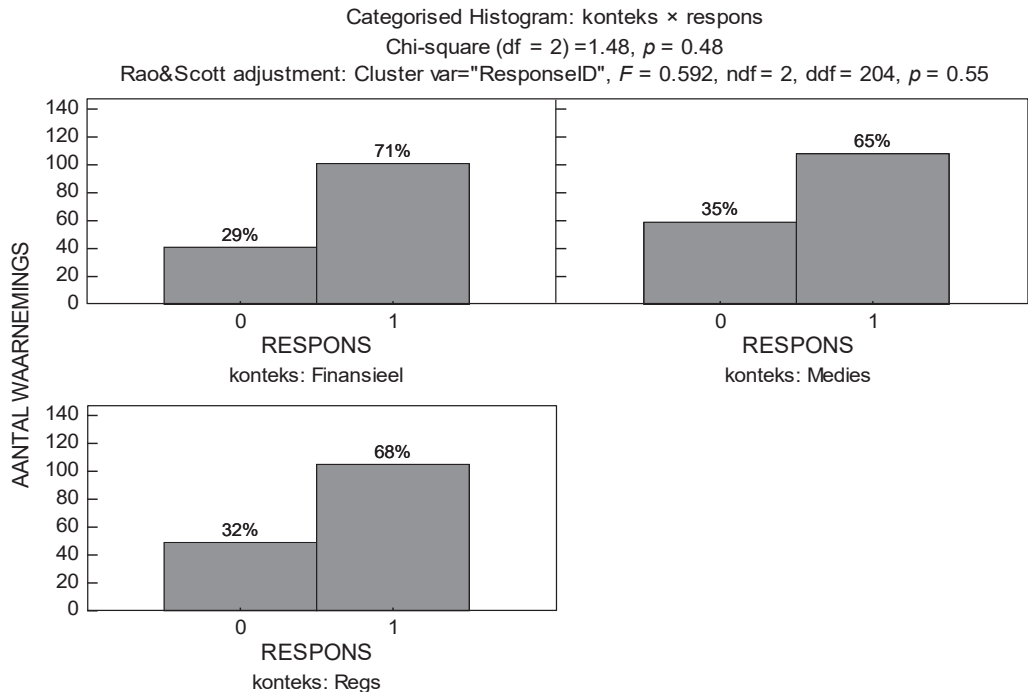
Uit die vraag oor watter konteks die respondent die minste ondervinding het, het 41% van respondente die mediese konteks gekies, 38% het die regs konteks gekies en 21% het die finansiële konteks gekies. Gebaseer op respondente se antwoord op hierdie vraag is dokumente in die konteks waarmee hulle die minste ondervinding het aan hulle gestuur. Die hoeveelheid respondente wat elke dokument bestudeer het, word in figuur 9 uiteengesit.

Verband tussen konteks en bruikbaarheid

Soos wat in figuur 10 gesien kan word, dui die verhouding tussen konteks en bruikbaarheid nie op 'n statisties beduidende verhouding nie, aangesien die vergelyking se *p*-waarde 0.48 is. Ten spyte daarvan is dit duidelik dat die respondente by die bruikbaarheidstoetse die meeste korrekte antwoorde gegee het in die finansiële konteks (71%), gevolg deur die regs konteks (68%) en dan die mediese konteks (65%).

Verband tussen konteks en verstaanbaarheid

Figuur 11 dui aan dat daar 'n statisties beduidende verhouding tussen konteks en verstaanbaarheid is (*p* < 0.01). Verder is dit duidelik dat respondente die mediese konteks die verstaanbaarste gevind het (82%), gevolg deur die finansiële konteks (74%) en dan die regs konteks (73%).



Figuur 10: Verband tussen konteks en bruikbaarheid

Verband tussen konteks en ervaring

Met betrekking tot konteks en ervaring dui figuur 12 aan dat daar 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie twee veranderlikes is. Die y-as dui die opsies op die Likert-skaalvraag aan, met 1 wat 'Stem heeltemal saam' aandui, en 5 'Stem glad nie saam nie'. Figuur 12 dui die gemiddelde antwoord op die verskillende ervaringsvrae in die verskillende kontekste aan. Die figuur dui verder aan dat respondente die beste ervaring gehad het met die mediese konteks, gevolg deur die regs-konteks en dan die finansiële konteks.

Verband tussen buitetekstuele faktore en bruikbaarheid

In hierdie afdeling word daar gekyk na die verhouding tussen bruikbaarheid en buitetekstuele faktore, naamlik kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid.

Verband tussen kwalifikasievlak en bruikbaarheid

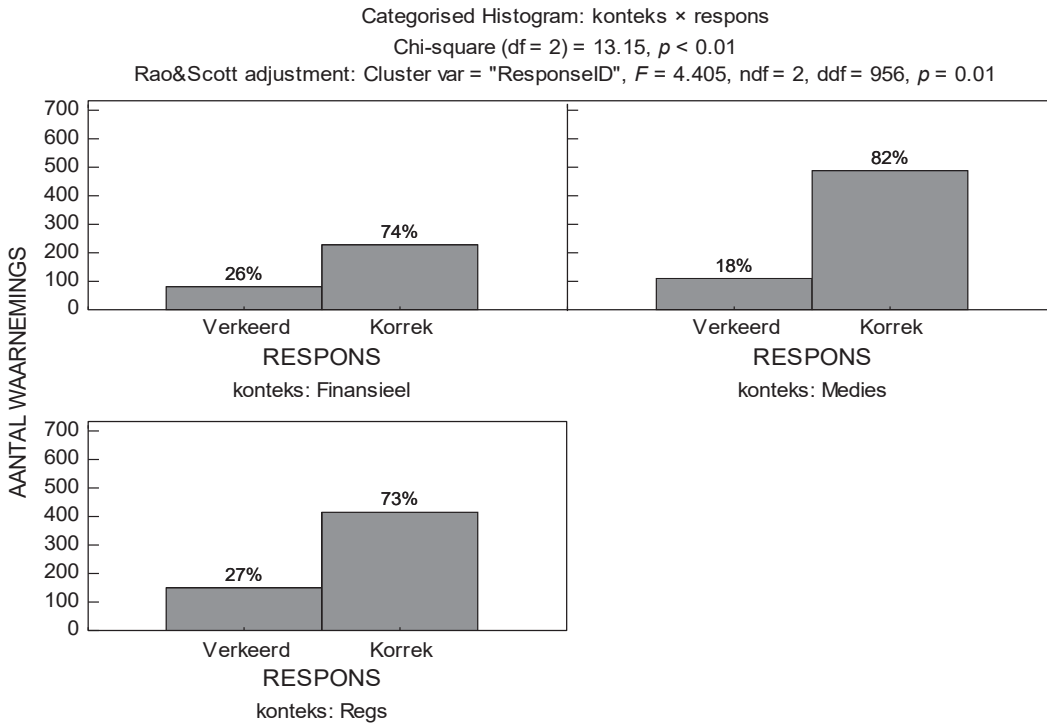
In tabel 1 is 'n regressiekoëffisiënt gebruik om die verhouding tussen bruikbaarheid en kwalifikasievlak uiteen te sit. Die p -waarde is 0.84, wat aandui dat daar nie 'n verhouding tussen bruikbaarheid en kwalifikasievlak is nie.

Verband tussen inkomstevlak en bruikbaarheid

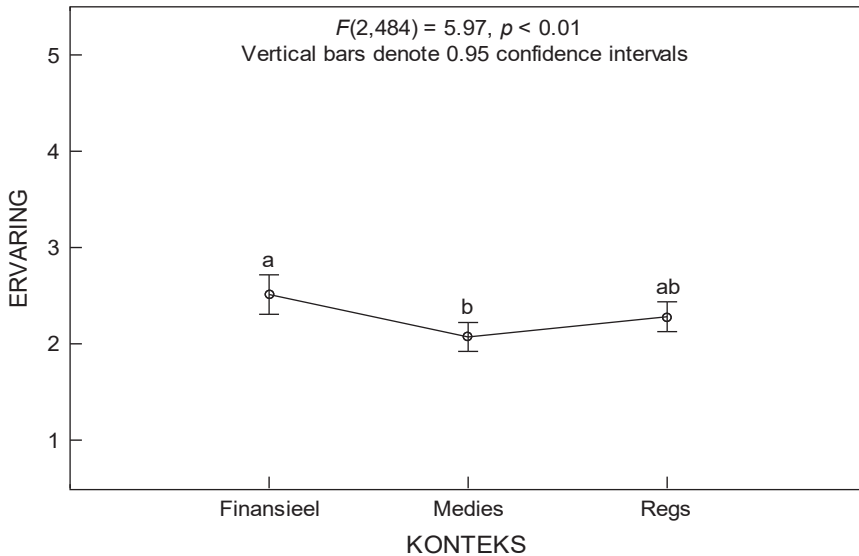
Die regressiekoëffisiënt van die verband tussen inkomstevlak en bruikbaarheid in tabel 1 dui aan dat die p -waarde van die verhouding tussen inkomstevlak en bruikbaarheid 0.87 is, wat ook aandui dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie twee veranderlikes is nie.

Verband tussen huistaal en bruikbaarheid

Met 'n p -waarde van 0.24, dui tabel 2 aan dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen huistaal en bruikbaarheid is nie.



Figuur 11: Verband tussen konteks en verstaanbaarheid



Figuur 12: Verband tussen konteks en ervaring

Verband tussen variëteit van Afrikaans en bruikbaarheid

Die vergelyking tussen die variëteit van Afrikaans wat respondente praat en hoe bruikbaar hulle die dokumente gevind het in tabel 2 het 'n *p*-waarde van 0.23, wat aandui dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie twee veranderlikes is nie.

Verband tussen betrokkenheid en bruikbaarheid

Die verhouding tussen elke betrokkenheidsvraag en elke bruikbaarheidsvraag word in tabel 2 uiteengesit. In slegs een van die vergelykings is 'n statisties beduidende verhouding aangedui, wat dus voorstel dat daar nie 'n verhouding tussen betrokkenheid en bruikbaarheid is nie.

Verband tussen buitetekstuele faktore en verstaanbaarheid

In hierdie afdeling is na die verhouding tussen verstaanbaarheid en kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid gekyk.

Verband tussen kwalifikasievlak en verstaanbaarheid

In tabel 3 is die verhouding tussen kwalifikasievlak en verstaanbaarheid bereken met die gebruik van 'n regressiekoëffisiënt. Die tabel wys dat die *p*-waarde van hierdie verhouding kleiner as 0.01

Tabel 1. Verband tussen bruikbaarheid en die veranderlikes kwalifikasievlak en inkomstevlak

Verband tussen veranderlikes en bruikbaarheid	<i>p</i> -waarde	Regressiekoëffisiënt
Verband tussen bruikbaarheid en kwalifikasievlak	0.84	-0.03
Verband tussen bruikbaarheid en inkomstevlak	0.87	0

Tabel 2. Verband tussen bruikbaarheid en die veranderlikes huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid

Verband tussen veranderlikes en bruikbaarheid	<i>p</i> -waarde	Grafiek
Verband tussen bruikbaarheid en huistaal	0.24	
Verband tussen bruikbaarheid en variëteit van Afrikaans	0.23	
Verband tussen bruikbaarheid en betrokkenheid	0.73; 0.81; 0.90; 0.21; 0.88; 0.14; 0.87; 0.31; 0.53; 0.06; 1.00; 0.87*	*Dit is die <i>p</i> -waardes van die vergelykings tussen al die betrokkenheidsvrae en bruikbaarheidsvrae.

is, wat aandui dat daar 'n sterk statisties beduidende verhouding tussen hierdie twee veranderlikes is. Verder is die korrelasie 0.19, wat aandui dat hierdie verhouding positief is. Dit wil sê, hoe hoër iemand se kwalifikasievlak is, hoe meer verstaanbaar vind hulle die gewonetaaldokumente.

Verband tussen inkomste en verstaanbaarheid

Tabel 3 sit ook die verhouding tussen inkomstevlak en verstaanbaarheid uiteen met die gebruik van 'n regressiekoëffisiënt. Die p -waarde van hierdie verhouding is 0.25, wat aandui dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie twee veranderlikes is nie.

Verband tussen huistaal en verstaanbaarheid

Tabel 4 sit die verhouding tussen huistaal en verstaanbaarheid uiteen. Die figuur dui aan dat die p -waarde van hierdie verhouding 0.46 is, wat beteken dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen huistaal en verstaanbaarheid is nie.

Verband tussen variëteit van Afrikaans en verstaanbaarheid

Die verband tussen die variëteit van Afrikaans wat respondente praat en hoe verstaanbaar hulle die dokumente gevind het, word in tabel 4 uiteengesit. Die tabel dui aan dat die verhouding 'n p -waarde van 0.02 het. Dit beteken dat daar wel 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie twee veranderlikes bestaan. Verder dui die tabel aan dat respondente wat Standaardafrikaans praat beter gevaar het wat verstaanbaarheid betref as dié wat ander variëteite van Afrikaans praat. Hierdie resultate kan moontlik toegeskryf word daaraan dat gewonetaaldokumente in Standaardafrikaans geskryf word. Hierdie resultate word later in meer diepte bespreek.

Verband tussen betrokkenheid en verstaanbaarheid

Met die analise van die verband tussen die betrokkenheid van respondente en hoe verstaanbaar hulle die dokumente gevind het, in tabel 4, is gemengde resultate wat betref statistiese beduidendheid verkry. Die meerderheid van die vergelykings dui aan dat hoe meer betrokke respondente by die dokument gevoel het, hoe beter het hulle in die verstaanbaarheidsvrae gevaar. Twee van die vergelykings het statisties beduidende resultate gelewer, welke resultate ooreenstem met hierdie tendens. Die gevolgtrekkings dui dus op positiewe resultate op grond van betrokkenheid en verstaanbaarheid.

Verband tussen buitetekstuele faktore en ervaring

Hierdie afdeling rapporteer die verhouding tussen kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid en ervaring.

Verband tussen ervaring en kwalifikasievlak

Die verband tussen ervaring en kwalifikasievlak is in tabel 5 aangedui. Dit dui op statisties beduidende resultate ($p = 0.03$), wat voorstel dat hoe hoër respondente se kwalifikasievlak is, hoe meer negatief het hulle op die Likert-skaalvrae oor ervaring geantwoord.

Verband tussen ervaring en inkomste

In tabel 5 word die verhouding tussen ervaring en inkomstevlak uiteengesit. Die tabel dui aan dat die p -waarde ($p = 0.16$) van hierdie verhouding nie statisties beduidend is nie, wat dus voorstel dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie veranderlikes is nie.

Verband tussen huistaal en ervaring

Die p -waarde van die verhouding tussen huistaal en ervaring is 0.04. Tabel 5 dui dus aan dat daar 'n statisties beduidende verhouding tussen huistaal en ervaring is. Die tabel dui verder aan dat respondente met Afrikaans as huistaal 'n beter ervaring met die dokumente gehad het as die respondente met ander huistale.

Tabel 3. Verband tussen verstaanbaarheid en die veranderlikes kwalifikasievlak en inkomstevlak

Verband tussen veranderlikes en verstaanbaarheid	<i>p</i> -waarde	Regressiekoëffisiënt
Verband tussen verstaanbaarheid en kwalifikasievlak	< 0.01	0.19
Verband tussen verstaanbaarheid en inkomstevlak	0.25	0

Tabel 4. Verband tussen verstaanbaarheid en die veranderlikes huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid

Verband tussen veranderlikes en verstaanbaarheid	<i>p</i> -waarde	Grafiek
Verband tussen verstaanbaarheid en huistaal	0.46	
Verband tussen verstaanbaarheid en variëteit van Afrikaans	0.02	
Verband tussen verstaanbaarheid en betrokkenheid	0.34; 0.32; 0.09; 0.02; 0.45; 0.14*	*Dit is die <i>p</i> -waardes van die vergelykings tussen al die betrokkenheidsvrae en verstaanbaarheidsvrae.

Verband tussen variëteit van Afrikaans en ervaring

Met 'n *p*-waarde van 0.75 dui tabel 5 aan dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen die variëteit van Afrikaans wat respondente praat en hulle ervaring van die gewonetaaldokumente is nie.

Verband tussen betrokkenheid en ervaring

Tabel 6 sit die verhouding tussen betrokkenheid en ervaring uiteen. Met 'n *p*-waarde van < 0.01 is dit duidelik dat daar 'n sterk verhouding tussen betrokkenheid en ervaring is. Met lesings van 0.19 en 0.35 onderskeidelik vir die Pearson-korrelasiekoëffisiënt word 'n positiewe verhouding tussen hierdie twee veranderlikes spesifiek aangedui. Dit wil sê, hoe meer betrokke gebruikers by die dokument voel, hoe meer positief is hulle ervaring van die dokument.

Gevolgtrekkings

In hierdie afdeling word daar prakties met die resultate omgegaan. Daar word spesifiek gekyk hoe die teoretiese raamwerk van die navorsing help om sin te maak van die resultate, asook hoe die resultate van die studie dokumentontwerpers kan beïnvloed.

Verband tussen konteks en bruikbaarheid

Volgens die studie is daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen bruikbaarheid en konteks nie. Dit wil sê, die konteks beïnvloed nie die bruikbaarheid van die dokument nie. Tóg dui die resultate aan dat daar verskille is in hoe bruikbaar die respondente die verskillende dokumente gevind het. Dit kan toegeskryf word daaraan dat daar eerder eienskappe van die individu is wat moontlik 'n invloed het op hoe bruikbaar die individu die dokumente vind. Volgens kognitivismes binne die psigolinguistiek beskik elke individu oor taalprosesseringsmeganismes wat 'n baie groter rol speel as eksterne invloede in hoe hulle die wêreld verstaan (Atkinson 2012). Net so glo humaniste binne die psigolinguistiese raamwerk dat eienskappe van die individu hulle leerproses beïnvloed (Amini 2012). As die resultate vanuit die beginsels van interkulturele kommunikasie beskou word, kan daar ook geargumenteer word dat almal nie die verskillende kontekste eenders gaan ervaar nie, juis as gevolg van die diversiteit binne Suid-Afrika. Dit wil sê, eerder as wat die konteks as 'n statiese realiteit deur al die respondente ervaar word en almal die dokumente in elke konteks ewe bruikbaar gaan vind, elke respondent eerder die verskillende dokumente tot 'n meerdere of mindere mate bruikbaar gaan vind.

Vir dokumentontwerpers sou dit beteken dat hulle eerder na individuele dokumente moet kyk en die bruikbaarheid daarvan moet bevorder as wat hulle op spesifieke kontekste of eienskappe van kontekste fokus wanneer hulle bruikbare dokumente wil skep. UX-beginsels kan help om dokumente meer bruikbaar te maak. UX-ontwerp het te make met die optimale skep van elemente waarmee verbruikers in aanraking kom (Unger en Chandler 2012). Voorbeelde van UX-beginsels wat in vormontwerp toegepas kan word, is om duidelik aan te dui waar die verbruiker in die proses van die voltooiing van die vorm is, om duidelik uiteen te sit hoe om die vorm te voltooi, om vroeë ooreenstemmend is naby mekaar te plaas en om dit so eenvoudig moontlik vir 'n verbruiker maak om 'n vorm te voltooi deur vroeë geslote te hou, waar moontlik (Balus 2022). Verder is dit belangrik om dokumente op potensieële lesers te toets om seker te maak dat hierdie lesersgroep wel die dokumente bruikbaar vind.

Verband tussen konteks en verstaanbaarheid

Die resultate van die studie dui aan dat daar 'n beduidende verskil is wat verstaanbaarheid in die drie kontekste betref. Die resultate dui spesifiek aan dat respondente die mediese konteks die verstaanbaarste gevind het, gevolg deur die finansiële konteks en dat hulle die regs-konteks die minste verstaanbaar gevind het. Hierdie resultate kan moontlik toegeskryf word aan die liggaamlikheid van die mediese konteks teenoor die finansiële en regs-kontekste. Terwyl die finansiële en regs-kontekste te make het met dit wat in die individu se omgewing aangaan, het die mediese konteks te make met dit wat binne die individu aangaan, wat dit moeilik maak om hulself van mediese temas te skei. Volgens die behaviouristiese teorie binne die psigolinguistiek leer mense aksies aan. Hoe meer iemand met iets te doen het, hoe beter verstaan hulle dit (Nor en Rashid 2018). As gevolg van die mens se nabyheid aan mediese temas waarmee hulle op 'n daaglikse basis in aanraking kom, is dit moontlik 'n rede hoekom respondente die mediese konteks die verstaanbaarste gevind het. As daar na die resultate vanuit 'n neobehaviouristiese lens gekyk word, is daar ook duidelike belonings wat geassosieer word met goeie gesondheid (Faruji 2012), byvoorbeeld om langer te lewe. Die moderne tydsges is ook ingestel op goeie gesondheid, gesonde kos en oefening (Devcich et al. 2007). Vanuit 'n sosiolinguistiese perspektief kan respondente se begrip van die mediese konteks dus moontlik toegeskryf word aan die samelewing se druk op die individu om hulle mediese en liggaamlike toestand te verstaan.

Vir dokumentontwerpers beteken hierdie resultate eerstens dat daar meer gefokus moet word op dokumente in die finansiële en regs-kontekste om hierdie dokumente meer verstaanbaar te maak, en tweedens dat eienskappe van die mediese konteks moontlik in ander kontekste toegepas moet word

Tabel 5. Verband tussen ervaring en die veranderlikes kwalifikasievlak, inkomstevlak, huistaal en variëteit van Afrikaans

Verband tussen veranderlikes en ervaring	p-waarde	Grafiek
Verband tussen ervaring en kwalifikasievlak	0.03	
Verband tussen ervaring en inkomste	0.16	
Verband tussen ervaring en variëteit van Afrikaans{dalk huistaal?}	0.04	
Verband tussen ervaring en variëteit van Afrikaans{dalk huistaal?}	0.75	

Tabel 6. Verband tussen betrokkenheid en ervaring

Verband tussen betrokkenheid en ervaring	p-waarde	Regressiekoëffisiënt
Betrokkenheid 1	< 0.01	0.19
Betrokkenheid 2	< 0.01	0.35

om hierdie kontekste ook so toeganklik en verstaanbaar te maak. Om die finansiële en regs-kontekste net so tasbaar soos die mediese konteks te maak, kan abstrakte konsepte gekonkretiseer word deur die gebruik van metafore. Mohanraj (2022), byvoorbeeld, vergelyk beleggings met rotsklim, deur te verduidelik dat beleggings en rotsklim beide riskant is, maar wanneer die regte voorsorgmaatreëls getref word, dit veilig is. Hierdie tipe metafore kan regdeur 'n dokument in die woordeskat sowel as in visuele elemente gebruik word.

Verder kan verstaanbaarheid in die finansiële en regs-kontekste verbeter word deur inligting aan die moderne tydsges van goeie gesondheid te koppel. Finansiële en wetlike gesondheid kan beskryf word as deel van holistiese gesondheid, wat fisiese, geestes-, finansiële en verhoudingsgesondheid insluit.

Laastens, soos wat die geval is met alle gewonetaaldokumente, is dit belangrik dat sulke dokumente, ongeag in watter konteks hulle voorkom, getoets moet word vir verstaanbaarheid. Slegs daardeur kan dokumentontwerpers verseker wees dat hulle dokumente verstaanbaar is.

Verband tussen konteks en ervaring

Die studie dui aan dat daar 'n verband is tussen konteks en ervaring. Spesifiek dui die navorsing aan dat respondente die beste ervaring gehad het met die mediese konteks, gevolg deur die finansiële konteks en dan die regs-konteks. Hierdie resultate, nes dié wat die verhouding tussen konteks en verstaanbaarheid uiteensit, kan moontlik toegeskryf word aan die mens se nabyheid aan die mediese konteks. Indien mense meer vertrou is met mediese temas, kan dit ook wees dat hulle gemakliker met hierdie temas is en dus 'n beter ervaring van die dokumente in die mediese konteks het.

Hoewel die rigting van die verhouding nie bepaal kan word nie, dui die gevolgtrekkings ook aan dat daar 'n noue verband is tussen ervaring en verstaanbaarheid, aangesien die respondente die mediese konteks die verstaanbaarste gevind het en die beste ervaring daarmee gehad het. As gevolg van die nabyheid van hierdie resultate aan mekaar kan die gevolgtrekking ook gemaak word dat hierdie resultate op dieselfde teoretiese aannames berus as die gevolgtrekkings van die verhouding tussen konteks en verstaanbaarheid. Vanuit 'n psigolinguïstiese lens kan die resultate moontlik toegeskryf word aan die feit dat respondente gereeld met mediese temas in aanraking kom in hulle daaglikse lewe, wat veroorsaak dat hulle gemakliker is met hierdie tipe inligting. Die sosiolinguïstiese siening dat die samelewing die individu beïnvloed, kan ook die resultate verduidelik. As gevolg van die moderne drif om goeie gesondheid te handhaaf, is dit moontlik dat die samelewing 'n belang het in mediese temas, wat dus ook tot goeie ervaring van die dokumente in die mediese konteks kan lei.

Verband tussen bruikbaarheid en buitetekstuele faktore

Die resultate van die studie dui aan dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen enige van die buitetekstuele faktore (kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid) en bruikbaarheid is nie. Dit wil sê buitetekstuele faktore het nie 'n invloed op verstaanbaarheid nie. Hoewel daar baie navorsing bestaan (byvoorbeeld Sharp et al. 1979; Cacioppo et al. 1983; Pienaar 2002; Chirkova 2010; Schmid en Dusseldorp 2010; Barac en Bialystok 2012) wat die belang van die buitetekstuele faktore, soos wat in hierdie navorsing getoets is, op suksesvolle kommunikasie bestudeer het, het daardie studies nie spesifiek na bruikbaarheid gekyk nie. Die resultate van die huidige studie dui aan dat bruikbaarheid nie soseer deur buitetekstuele faktore geaffekteer word nie. Vir dokumentontwerpers beteken die resultate dat, wanneer vorms ontwerp word, daar eerder op algemene vormontwerpbeginsels gefokus moet word, byvoorbeeld UX-ontwerpbeginsels, as wat daar na buitetekstuele faktore gekyk moet word. Vorms moet natuurlik ook altyd getoets word om te bepaal of hulle bruikbare dokumente is, en indien nie, waar veranderinge aangebring moet word.

Verband tussen verstaanbaarheid en buitetekstuele faktore

Hoewel buitetekstuele faktore nie bruikbaarheid beïnvloed nie, dui die huidige studie aan dat buitetekstuele faktore wel 'n invloed het op verstaanbaarheid. Spesifiek dui die resultate aan dat daar 'n positiewe verhouding is tussen kwalifikasievlak en verstaanbaarheid. Dit wil sê, hoe hoër iemand

se kwalifikasievlak, hoe beter verstaan hulle gewonetaaldokumente. Verder dui die resultate aan dat respondente wat Standaardafrikaans praat die dokumente beter verstaan het as respondente wat ander variëteite van Afrikaans praat. Laastens is 'n positiewe tendens met betrekking tot betrokkenheid en verstaanbaarheid aangedui; dit wil sê hoe meer betrokke gebruikers by die gewonetaaldokumente voel, hoe meer verstaanbaar vind hulle die dokumente.

Vir dokumentontwerpers is hierdie nie noodwendig goeie resultate nie, aangesien dit die doel van gewonetaaldokumente is om ewe verstaanbaar te wees vir al die lesers van die dokument. Om die negatiewe effek wat buitetekstuele faktore op gewone taal kan hê teë te staan, kan dokumentontwerpers verskeie tegnieke gebruik. Die eerste stap sal altyd toetsing wees. Dokumentontwerpers kan dieselfde tegnieke gebruik as dié wat in hierdie studie gebruik is, naamlik om te bepaal wat die demografiese eienskappe van die lesersgroep is en om dan te bepaal hoe verstaanbaar die lesersgroep die dokument vind.

Indien die lesersgroep se kwalifikasievlak laer is, kan die dokumentontwerper aan die inhoud werk om die dokument meer leesbaar te maak. Jargon kan byvoorbeeld verduidelik word met behulp van praktiese voorbeelde. Verder, wat betref die variëteit van Afrikaans wat die lesersgroep praat, kan die dokumentontwerper bepaal watter variëteit(e) van Afrikaans die lesers praat en probeer om hierdie variëteit(e) in die dokument te inkorporeer. Karakters wat verskillende variëteite van Afrikaans praat, kan in dokumente ingebring word. Hierdie karakters kan gebruik word om moeilike konsepte in verskillende variëteite oor te dra. Dokumentontwerpers moet egter daarop let dat hierdie tegniek altyd met die hulp van mense wat werklik die variëteit van Afrikaans praat, uitgevoer moet word om stereotipering te voorkom. In 'n verdere stap om betrokkenheid te bevorder, kan dokumentontwerpers inligting in die aktiewe sinsvolgorde plaas om die verskillende partye in die dokument duidelik uiteen te sit. Die leser kan as 'jy' en 'jou' aangespreek word sodat hulle meer betrokke by die teks kan voel. Laastens kan die leser meer bewus gemaak word van hoe die inhoud van die dokument die leser se lewens affekteer, wat betrokkenheid en dus verstaanbaarheid sal bevorder.

Verband tussen ervaring en buitetekstuele faktore

Die analise van die verhouding tussen ervaring en die buitetekstuele faktore wat in hierdie studie getoets is, dui op interessante implikasies. Eerstens blyk dit dat daar 'n negatiewe verhouding tussen ervaring en kwalifikasievlak is. Dit wil sê dat hoe hoër iemand se kwalifikasievlak is, hoe slegter is hulle ervaring van die gewonetaaldokumente. Wat huistaal betref, dui die resultate daarop dat respondente met Afrikaans as huistaal 'n beter ervaring van die gewonetaaldokumente gehad het as respondente met ander huistale. Laastens is daar 'n statisties beduidende positiewe verhouding tussen ervaring en betrokkenheid.

Bestaande navorsing dui aan dat daar 'n positiewe verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring is; dit wil sê dat mense met hoër kwalifikasievlakke gewonetaaldokumente verkies bo hulle komplekse eweknieë (Matveeva et al. 2017). Tog is dit nie die gevolgtrekkings van hierdie studie nie. Die huidige studie se bevindinge kan verduidelik word aan die hand daarvan dat mense met hoër kwalifikasievlakke moontlik meer ondervinding het met die tipe dokumente wat in die studie getoets word en gevolglik meer krities met hierdie tekste omgaan. Hierdie komplekse verhouding kan verder in toekomstige studies bestudeer word.

Wat huistaal betref, dui die huidige studie aan dat respondente met Afrikaans as huistaal 'n beter ervaring van die dokumente gehad het as mense met ander huistale. Aangesien die dokumente wat in die huidige studie getoets is Afrikaans is, kan die resultate toegeskryf word daaraan dat mense gewonetaaldokumente in hulle huistaal wil lees. Dokumentontwerpers kan hierdie resultate in ag neem wanneer hulle gewonetaaldokumente skep deur die vorms in al die huistale van die bedoelde gehoor te ontwerp.

Laastens kan dokumentontwerpers ook aspekte van betrokkenheid in ag neem om ervaring te verbeter. Scenario's kan gebruik word om lesers te laat verstaan hoe inligting hulle lewens affekteer, wat dan om die beurt ervaring sal verbeter.

Slot

Hierdie studie wou bepaal watter buitetekstuele en kontekstuele faktore die sukses van 'n gewonetaaldokument beïnvloed. Wat kontekstuele faktore betref, dui die huidige studie aan dat respondente die mediese konteks die verstaanbaarste gevind het van die drie kontekste en dat respondente die beste ervaring met die mediese konteks gehad het. Dokumentontwerpers kan eienskappe van die mediese konteks gebruik om die finansiële en regs kontekste ewe verstaanbaar te maak en om seker te maak dat verbruikers ewe positiewe ervarings met hierdie kontekste het.

Wat buitetekstuele faktore betref, is daar statisties beduidende verhoudings tussen verstaanbaarheid en kwalifikasievlak, variëteit van Afrikaans en betrokkenheid. Wat ervaring betref, is daar statisties beduidende verhoudings tussen hierdie veranderlike en kwalifikasievlak, huistaal en betrokkenheid. Dokumentontwerpers moet veral na hierdie buitetekstuele faktore kyk om verstaanbaarheid en ervaring te verbeter.

Toekomstige studies

Soos met enige studie het die huidige studie verskeie tekortkominge wat in toekomstige studies aangespreek kan word. Daar is ook resultate in die huidige studie wat verder in toekomstige studies uitgepak kan word. As gevolg van die kwantitatiewe aard van die studie was daar beplan om veel meer respondente as 506 te werf. Toekomstige studies kan aansporingsmeganismes gebruik om meer respondente te werf.

Soos reeds genoem, het die studie interessante gevolgtrekkings opgelewer wat verder in toekomstige studies nagevors kan word. Toekomstige studies kan ook verder na variëteite van Afrikaans en gewone taal kyk. In die huidige studie is die vraelys so opgestel dat respondente net een variëteit uit 'n beperkte lys kon kies. Die lys van variëteite van Afrikaans in die huidige navorsing is ook nie noodwendig verteenwoordigend van die verskillende variëteite van Afrikaans wat vandag gebruik word nie. Oosgrensafrikaans, byvoorbeeld, is 'n verouderde variëteit wat in Standaardafrikaans ontwikkel het (Le Cordeur 2011). In die werklikheid is variëteite baie meer uiteenlopend, en mense praat verskillende variëteite in verskillende kontekste. Mense praat byvoorbeeld tuis 'n ander variëteit van Afrikaans as wat hulle in die werksomgewing gebruik. Dit gebeur ook dat mense nie noodwendig dieselfde variëteit van Afrikaans praat as wat hulle skryf nie en dat hulle 'n spesifieke variëteit van Afrikaans in geskrewe formaat verkies. Daar kan, byvoorbeeld, voorgestel word dat mense moontlik sal verkies om Standaardafrikaans in geskrewe formaat te ontvang, aangesien Afrikaans in geskrewe formaat gewoonlik van Standaardafrikaans gebruik maak. Toekomstige studies kan na hierdie verhouding tussen variëteit van Afrikaans en gewone taal kyk. Verder is die variëteite in die lys wat in die vraelys verskaf is, beperk en nie noodwendig verteenwoordigend van die variëteite wat vandag gebruik word nie. Toekomstige studies moet hierdie beperkings in ag neem en meer kreatiewe maniere vind om mense se variëteite van Afrikaans te bepaal, byvoorbeeld deur hulle te vra om hulle manier van praat uit 'n lys opsies te identifiseer eerder as om hulle te vra watter variëteit(e) hulle gebruik.

ORCID ID

Johanna Maria Burger: <https://orcid.org/0000-0001-5741-9724>

Bronne

- Amini M. 2012. Teacher and learner in humanistic language teaching. *Language in India. Strength for Today and Bright Hope for Tomorrow* 12: 100–112. <https://doi.org/10.22049/jalda.2014.13515>
- Arasaratnam LA, Doerfel ML. 2005. Intercultural communication competence: identifying key components from multicultural perspectives. *International Journal of Intercultural Relations* 29: 137–163. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.04.001>
- Atkinson D. 2012. Cognitivism, adaptive intelligence, and second language acquisition. *Applied Linguistics Review* 3: 211–232. <https://doi.org/10.1515/applirev-2012-0010>
- Balus M. 2022. 10 Principles of good UX form design (+ winning form design examples). *The Good* <https://www.thegood.com/insights/form-design-examples/>

- Bara BG, Tirassa M. 1999. A mentalist framework for linguistic and extralinguistic communication. In: Bagnara S (red.), *Proceedings of the 3rd European Conference on Cognitive Science, 27–30 Oktober, Turon, Italië*. pp. 1–47.
- Barac R, Bialystok E. 2012. Bilingual effects on cognitive and linguistic development: role of language, cultural background, and education. *Child Development* 83: 413–422. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2011.01707.x>
- Burger JM. 2018. The effect of iteratively applying plain language techniques in forms and their terms and conditions. MA-tesis. Universiteit Stellenbosch, Suid-Afrika.
- Burger JM. 2023. Die verband tussen kontekstuele en buitetekstuele faktore en die doeltreffende aanwending van gewone taal. PhD-tesis. Universiteit Stellenbosch, Suid-Afrika.
- Burton S. 2018. The case for plain-language contracts. *Harvard Business Review* <https://hbr.org/2018/01/the-case-for-plain-language-contracts>
- Cacioppo JT, Petty RE, Morris KJ. 1983. Effects of need for cognition on message evaluation, recall, and persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology* 45: 805–818. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.4.805>
- Carliner S. 2007. Ten years after: An interview with Karen Schriver about the lasting impact of the *Dynamics of Document Design*. *Information Design Journal* 15: 163–170. <https://doi.org/10.1075/idx.15.2.09car>
- Cheek A. 2010. Defining plain language. *Clarity* 64: 5–15.
- Chirkova E. 2010. Extralinguistic factors, language change, and comparative reconstructions: Case studies from South-West China. *HAL Open Science*. <https://hal.science/hal-00553058v1>
- Chun CW. 2019. Language, discourse, and class: what's next for sociolinguistics? *Journal of Sociolinguistics* 23: 332–345. <https://doi.org/10.1111/josl.12359>
- Cornelius E. 2010. Plain language as alternative textualisation. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies* 28: 171–183. <https://doi.org/10.2989/16073614.2010.519106>
- Cornelius E. 2012. 'n Linguistiese ondersoek na die verstaanbaarheid van verbruikersdokumente vir die algemene Afrikaanssprekende publiek. PhD-tesis. Universiteit van Johannesburg, Johannesburg, Suid-Afrika.
- Cornelius E. 2020. *Gewone taal: 'n Oorsig*. Stellenbosch: Sun Media.
- Cupido A. 2018. Die hervertaling van 'n tegniese teks in gewone taal: 'n gevallestudie. MA-tesis. Universiteit Stellenbosch, Suid-Afrika.
- Devcich DA, Pedersen IK, Petrie KJ. 2007. You eat what you are: modern health worries and the acceptance of natural and synthetic additives in functional foods. *Appetite* 48: 333–337. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2006.09.014>
- DuBay WH. 2008. *Working with plain language. A training module*. Costa Mesa: Impact Information.
- Dupret B, Ferrié J. 2008. Legislating at the shopfloor level: background knowledge and relevant context of parliamentary debates. *Journal of Pragmatics* 40: 960–978. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.08.012>
- Du Toit CW. 1987. Teks, verwysing, waarheid. Die relevansie van die verwysingskwessie vir die besinning oor die epistemologiese aard van die dogmatiek. *Skrif en Kerk* 8: 154–169. <https://doi.org/10.4102/ve.v8i2.971>
- Faruji LF. 2012. Neobehaviorism and second language acquisition. *Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience* 3: 46–50. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1043344>
- Fine D. 2001. Plain language and developing human rights materials. *Clarity* 46: 8–10.
- Frick RW. 1995. Accepting the null hypothesis. *Memory & Cognition* 23: 132–138.
- Goodwin C, Duranti A. 1992. *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gouws M. 2010. A consumer's right to disclosure and information: comments on the plain language provisions of the Consumer Protection Act. *South African Mercantile Law Journal* 22: 79–94.
- Harris L, Kleimaan S, Mowat C. 2010. Setting plain language standards. *Clarity* 64: 16–25.
- Holmes-Rovner M, Stableford S, Fagerlin A, Wei JT, Dunn RL, Ohene-Frempong J, Kelly-Blake K, Rovner DR. 2005. Evidence-based patient choice: a prostate cancer decision aid in plain language. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 5: 16–27. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-5-16>

- Jaspers J. 2018. Language education policy and sociolinguistics: Towards a new critical engagement. In: Tollefson JW, Pérez-Milans M (reds), *The Oxford Handbook of Language Policy and Planning*. Oxford: Oxford University Press. pp. 704–723.
- Kimble J. 2002. The elements of plain language. *Michigan Bar Journal* (October): 44–45.
- Le Cordeur M. 2011. Die variëteite van Afrikaans as draers van identiteit: 'n sosiokulturele perspektief. *Tydskrif vir Geesteswetenskappe* 51: 758–777.
- Lovell DP. 2020. Null hypothesis significance testing and effect sizes: can we 'effect' everything...or... anything? *Current Opinion in Pharmacology* 51: 68–77. <https://doi.org/10.1016/j.coph.2019.12.001>
- Masson MEJ, Waldron MA. 1994. Comprehension of legal contracts by non-experts: effectiveness of plain language redrafting. *Applied Cognitive Psychology* 8: 67–85. <https://doi.org/10.1002/acp.2350080107>
- Matveeva N, Moosally M, Willerton R. 2017. Plain language in the twenty-first century: introduction to the special issue on plain language. *IEEE Transactions on Professional Communication* 60: 336–342. <https://doi.org/10.1109/TPC.2017.2759619>
- Moczarny IM, De Villiers MR, Van Biljon JA. 2012. How can usability contribute to user experience? A study in the domain of e-commerce. *SAICSIT '12: Proceedings of the South African Institute for Computer Scientists and Information Technologists Conference, Oktober 2012*, Pretoria, Suid-Afrika. pp. 216–225. <https://doi.org/10.1145/2389836.2389862>
- Mohanraj K. 2022. No shortcuts - in mountain climbing or investing. Diamond Hill. <https://www.diamond-hill.com/insights/a-395/articles/no-shortcuts-in-mountain-climbing-or-investing/>
- Nor NM, Rashid RA. 2018. A review of theoretical perspectives on language learning and acquisition. *Kasetsart Journal of Social Sciences* 39: 161–167. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.012>
- Petelin R. 2010. Considering plain language: issues and initiatives. *Corporate Communication: An International Journal* 15: 205–216. <https://doi.org/10.1108/13563281011037964>
- Pienaar M. 2002. The use of plain language – not that simple. *Journal of Language Teaching* 36: 146–151.
- Plain Language Federation. 2023. Plain language definitions. <https://www.iplfederation.org/plain-language/>
- Purba N. 2018. The role of psycholinguistics in language learning and teaching. *Tell Journal* 6: 47–54. <https://doi.org/10.30651/tell.v6i1.2077>
- RSA (Republiek van Suid-Afrika). 2008. Verbruikersbeskermingswet (Wet no. 68 van 2008). <https://www.gov.za/documents/consumer-protection-act>
- Schmid MS, Dusseldorp E. 2010. Quantitative analyses in multivariate study of language attrition: the impact of extralinguistic factors. *Second Language Research* 26: 125–160. <https://doi.org/10.1177/0267658309337641>
- Schrivver KA. 1990. Document design from 1980 to 1990: challenges that remain. *Technical Communication* 36: 316–333.
- Sengupta D. 2020. The difference between an instruction designer and an elearning developer. *E-Learning Industry*. <https://elearningindustry.com/instructional-designers-and-elearning-developers-differences>
- Sharp D, Cole M, Lave C, Ginsburg HP, Brown AL, French LA. 1979. Education and cognitive development: the evidence from experimental research. *Monographs of the Society for Research in Child Development* 44: 1–112. <https://doi.org/10.2307/3181586>
- Sieböcker I, Adendorff RD. 2011. Can contracts be both plain and precise? *Southern African Linguistics and Language Studies* 29: 483–504. <https://doi.org/10.2989/16073614.2011.651944>
- Snowden DJ, Boone ME. 2007. A leader's framework for decision making. *Harvard Business Review*, November, pp. 1–9.
- Stableford S, Mettger W. 2007. Plain language: a strategic response to the health literacy challenge. *Journal of Public Health Policy* 28: 71–93. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jphp.3200102>
- Unger R, Chandler C. 2012. *A Project Guide to UX Design*. California: New Riders.