

Verstaanbaar en bruikbaar, maar ook aangenaam? 'n Evaluering van verbruikers se ervaring met gewonetaaltegnieke

Understandable and useful, but also enjoyable? An evaluation of consumers' experience with plain language techniques

ANNIE BURGER

Nadoktorale Navorsingsgenoot
Departement Afrikaans en Nederlands
Universiteit Stellenbosch
Stellenbosch, Suid-Afrika
E-pos: annieburger@sun.ac.za



Annie Burger

ANNIE BURGER het in 2014 haar BA-graad aan Stellenbosch Universiteit ontvang en behaal agtereenvolgens daarna ook die volgende kwalifikasies aan dieselfde universiteit: Na-graadse Diploma in Dokumentanalise en -ontwerp (2016), MA in Dokumentanalise en -ontwerp (2018) en PhD in Afrikaans en Nederlands in 2023. Tans is sy 'n nadoktorale navorsingsgenoot in die Departement Afrikaans en Nederlands aan Stellenbosch Universiteit. Dr. Burger fokus in haar navorsing op sosiale en kontekstuele faktore wat gewone taal beïnvloed. Sy het ook ondervinding in leer- en inligtingsontwerp.

ANNIE BURGER was awarded a BA degree at Stellenbosch University in 2014. Thereafter, she consecutively obtained the following degrees and qualifications at the same university: Post-graduate Diploma in Document Analysis and Design (2016), MA in Document Analysis and Design (2018) and, finally, a PhD in Afrikaans and Dutch in 2023. Currently she is a postdoctoral research fellow in the Department of Afrikaans and Dutch at Stellenbosch University. Dr Burger focuses in her research on the social and contextual factors that influence plain language. She also has experience in learning and information design.

ABSTRACT

Understandable and useful, but also enjoyable? An evaluation of consumers' experience with plain language techniques

In the course of the past three decades, the concept of "plain language" has garnered increasing attention. Recent developments have further solidified this field, given the International Federation for Plain Language's definition of plain language, as well as the introduction of an ISO (International Organisation for Standardisation) Standard for plain language in 2023. These milestones suggest that plain language is set to play a more significant role in public communication.

Datums:

Ontvang: 2023-10-29

Goedgekeur: 2024-05-30

Gepubliseer: Junie 2024

The International Federation for Plain Language defines plain language as communication in which the wording, structure, and design are so clear that the target audience can effortlessly find, understand, and use the information they need. However, this definition has faced criticism for its vagueness. In an effort to refine the definition, the ISO Plain Language Standard was introduced. It includes four governing principles: 1) Readers get the information they need; 2) Readers can easily find what they need; 3) Readers can easily understand what they find; and 4) Readers can easily use the information. Both the definitions of the ISO Standard and the International Federation for Plain Language concentrate on the understandability and usability of information in creating effective plain language documents.

In this article, I argue that alongside understandability and usability, user experience should be considered as a third measurable element of success in plain language documents. Although existing research primarily focuses on usability and understanding, it gives limited attention to user experience, whereas I argue that user experience is a crucial factor in the creation of successful plain language documents. More specifically, I explore in this article the preference of respondents for plain language techniques used in documents in an attempt to establish a connection between the user's experience of these techniques and the document's usability and understandability.

I also delve into users' overall experience with plain language documents and assess whether there is a correlation between overall experience and users' perceptions of specific plain language techniques. I further analyse users' experiences with plain language techniques within specific contexts, namely the medical, legal, and financial domains, to determine if the context influences their experience.

In addition, I investigate the relationship between users' experiences with plain language techniques and extratextual factors, such as qualification, income, home language, the variety of Afrikaans they speak, and their level of engagement with the document's content. This comprehensive analysis aims to clarify the role of user experience in the success of plain language documents and it potentially prompts a reconsideration of experience, in addition to understandability and usability, when creating successful plain language documents.

The study employed a quantitative correlational research design to examine the relationship between respondents' experience of plain language techniques, understandability and usability, extratextual factors, and the contexts in which these documents are encountered. Data collection involved a questionnaire-based survey, with 506 respondents participating through convenience sampling. The survey was conducted on the SUNSurvey platform at Stellenbosch University and was shared across social media platforms such as Facebook, Instagram, and WhatsApp to target individuals matching specific population characteristics.

Respondents read one of 18 selected plain language documents and answered questions about the documents. Extratextual information, such as respondents' highest qualification level, annual income, home language, the variety of Afrikaans they speak, and the frequency with which they were exposed to the context, were collected. Engagement with the selected document was measured using Likert-scale statements. To assess understanding of the documents, factual questions were included, and usability questions were asked if respondents received one of the six forms that were tested. Experience with the plain language documents was also measured by means of Likert-scale statements. Importantly, respondents' experiences with specific plain language techniques were assessed, allowing them to express their experience with said techniques.

The results of the study regarding respondents' experience of the plain language techniques used reveal overwhelmingly positive feedback. The Likert-scale ratings indicated that

respondents across various demographic groups had favourable impressions of plain language techniques. This suggests that these techniques not only enhance document usability and understandability but are also well-received by users.

The analysis of relationships between different variables yields intriguing findings. While many comparisons did not show statistically significant correlations, the noteworthy results are those that did. When examining respondents' experiences with plain language techniques in documents across three contexts, no statistically significant relationship could be established, indicating positive experiences with these techniques across all contexts without contextual influence.

In terms of understanding, most comparisons revealed a positive relationship between the experience of plain language techniques and understanding. This implies that respondents with more positive experiences better understood the documents, aligning with existing research and suggesting that improved understanding leads to more positive experiences. However, for usability there was no statistically significant relationship between the experience of plain language techniques and document usability, indicating that the study could not establish a clear link between these two factors.

When considering extratextual factors, few statistically significant relationships were found. Only the respondents' home language showed a significant relationship with their experience of plain language techniques, suggesting that Afrikaans speakers had more positive experiences. For other extratextual factors, namely qualification, income level, and variety of Afrikaans, there were no significant correlations.

In conclusion, this study highlights that positive experiences of plain language techniques are associated with better understandability, emphasising the importance of user experience in creating successful plain language documents. The results are positive for document designers, as diverse groups of people had positive experiences with these techniques, making plain language a tool for improving interactions with public documentation. This study suggests that considering user experience is crucial in defining plain language beyond just usability and understandability.

KEYWORDS: plain language, experience, usability, understandability, medical context, financial context, legal context, extratextual factors, contextual factors

TREFWOORDE: gewone taal, gewonetaal tegnieke, ervaring, bruikbaarheid, verstaanbaarheid, mediese konteks, finansiële konteks, regs konteks, buite-tekstuele faktore, kontekstuele faktore

OPSOMMING

Die definisies van sowel die International Federation for Plain Language as die ISO Gewone Taal Standaard beklemtoon dat verstaanbaarheid en bruikbaarheid noodsaaklik is vir die skep van optimale gewonetaaldokumente. In hierdie studie voer ek egter aan dat daar 'n derde meetbare element van gewonetaaldokumente is wat 'n effek op die sukses daarvan het, naamlik die manier waarop die verbruiker die gewonetaaldokumente ervaar.

Vir hierdie studie is 'n kwantitatiewe korrelasionele navorsingsontwerp gebruik om die verhouding tussen respondente se ervaring, verstaanbaarheid, en bruikbaarheid van gewonetaaldokumente, asook respondente se persoonlike eienskappe, en die kontekste waarin die gewonetaaldokumente voorkom, te bepaal. Opnamenavorsing met 'n vraelys as die data-insamelingsinstrument is uitgevoer en 506 respondente het aan die studie deelgeneem. Die

resultate van die studie dui daarop dat respondente oor die algemeen positiewe ervarings met gewonetaal tegniese in dokumente gehad het. Verder is ’n sterk positiewe verhouding tussen die ervaring en die verstaanbaarheid van die gewonetaaldokumente gevind. Dit dui aan dat ’n positiewe ervaring tot ’n beter begrip van die dokumente bydra. Dit is egter nie die geval met bruikbaarheid nie, aangesien geen statisties beduidende verhouding hier gevind is nie. Wat betref buitetekstuele faktore, het slegs huistaal ’n statisties beduidende invloed op die ervaring van gewonetaal tegniese gehad. Die resultate van hierdie studie dui dus daarop dat ervaring ’n belangrike faktor is in die sukses van gewonetaaldokumente, en gevolglik oorweeg moet word om ervaring as een van die elemente in die definisie van gewone taal in te sluit.

1. Inleiding

Sedert die vroeë negentigs het die term “gewone taal” al hoe meer aandag ontvang. So het die International Federation for Plain Language in 2023 ’n definisie van gewone taal uiteengesit (Plain Language Definitions, 2023), en in Junie van dieselfde jaar is ’n ISO (International Organisation for Standardisation) Standaard vir gewone taal op die been gebring (The ISO Plain Language Standard, 2023). As gevolg van hierdie ontwikkelinge, kan daar aangeneem word dat gewone taal al hoe meer in die publieke domein gebruik gaan word.

Die International Federation for Plain Language se definisie van gewone taal is dat kommunikasie in gewone taal plaasvind wanneer die bewoording, struktuur en ontwerp so duidelik is dat die teikengehoor die inligting wat hulle nodig het sonder moeite kan vind, verstaan en gebruik (Plain Language Definitions, 2023).

Hoewel die gewonetaalbeweging al baie kritiek ontvang het weens die vaagheid van definisies van gewone taal, word aktiewe stappe voortdurend geneem om gewone taal te konkretiseer. Een van hierdie stappe is die instelling van die ISO Gewone Taal Standaard. Hierdie Standaard brei uit op die International Federation for Plain Language se definisie van gewone taal en bestaan uit vier beginsels van gewone taal, naamlik: 1) Lesers ontvang die inligting wat hulle nodig het; 2) Lesers kan maklik vind wat hulle nodig het; 3) Lesers kan maklik verstaan wat hulle vind; en 4) Lesers kan die inligting maklik gebruik (ISO 24495-1:2023(en) Plain language – Part 1: Governing principles and guidelines, 2023). Verder gee die ISO Standaard verskeie praktiese riglyne aan verbruikers om te verseker dat lesers die inligting wat hulle nodig het ontvang, kan vind, verstaan en gebruik.

Beide die ISO Gewone Taal Standaard en die International Federation for Plain Language se definisies van gewone taal fokus op die verstaanbaarheid en bruikbaarheid van inligting om optimale gewonetaaldokumente te skep. In my vorige navorsing oor gewonetaaldokumente (sien Burger, 2018 en 2023) toets ek, buiten verstaanbaarheid en bruikbaarheid, ’n derde meetbare element van gewonetaaldokumente wat, myns insiens, ’n effek het op die sukses van so ’n dokument, naamlik die verbruiker se ervaring met die gewonetaaldokumente (dit wil sê of hulle ’n negatiewe of ’n positiewe ervaring met die gewonetaaldokument het). Hoewel verbruikerservaring (“user experience”) in navorsing oor gewone taal genoem word, word dit nie as een van die hoof-meetbare elemente van die suksesvolle skep van gewonetaaldokumente beskou nie. In Edgell en Rosenberg (2022:873), byvoorbeeld, word slegs kortliks na ervaring in verhouding tot die verstaanbaarheid van ’n gewonetaaldokument verwys. Volgens die navorsers is die fokus eerder op verstaanbaarheid en stel hulle voor dat ervaring verbeter as gewonetaaldokumente verstaanbaar is. Oor die algemeen is die fokus dus nie op ’n positiewe ervaring as een van die elemente wat tot ’n suksesvolle gewonetaaldokument bydra nie – die fokus is veel eerder op verstaanbaarheid en bruikbaarheid, wat natuurlik aangehelp word deur

die ISO Gewone Taal Standaard en die International Federation for Plain Language se definisies van gewone taal. In hierdie artikel¹ argumenteer ek dat die verbruiker se ervaring met die gewonetaaldokument wel belangrik is in die skep van suksesvolle gewonetaaldokumente.

In die volgende afdeling word gewone taal gekontekstualiseer om te verduidelik hoekom daar op bruikbaarheid en verstaanbaarheid in die skep en evaluering van gewonetaaldokumente gefokus word.

2. Gewone taal in konteks

Gewone taal is nie 'n nuwe konsep nie, en is selfs ouer as die gewonetaalbeweging wat amptelik in die 1960's begin is. Die term “gewone taal” word reeds in 'n Engelse woordeboek van 1604 beskryf (Stoop & Chürr, 2013:526). Dit is ook in hierdie tyd wat die Protestantse kerke bekend gestaan het vir eenvoudige preke wat as “plain language” beskou is (Stoop & Chürr, 2013:526). Ná die 17de eeu word die term “gewone taal” nie weer gebruik tot die begin van die 20ste eeu nie. Veral in die 1940's, ná die Tweede Wêreldoorlog, was daar 'n opkoms in die politiese en koopkrag van die Westerse samelewing wat gepaardgegaan het met 'n bewuswording van die probleme wat komplekse taalgebruik veroorsaak het. So word George Orwell se “gobbledygook” en “bad English”, onder andere gebruik om komplekse, jargon-ge vulde taal te beskryf (Schrifer, 2017:7). In 1948 ontwikkel die Amerikaner, Rudolf Flesch, sy leesbaarheidsformule wat kan bepaal hoe leesbaar 'n teks is, en 'n jaar later publiseer hy *The Art of Readable Writing* (Schrifer, 2017:7). In Amerika gaan die opkoms van die Amerikaanse koopkrag in die 1950's dan ook gepaard met 'n oplewing van advertensies en word mense aangemoedig om manipulerende advertensies met onverstaanbare inligting te bevraagteken (Schrifer, 2017:8).

In die begin van die tweede helfte van die 20ste eeu versprei hierdie idees na verskeie ander lande, byvoorbeeld Brittanje, Kanada en Australië en word organisasies ten gunste van verstaanbare openbare dokumente gestig (Cornelius, 2012:218). Veral in die 1960's word regstaal gekritiseer in boeke soos *Language and the Law* deur Millenkoff (Abrahams, 2003:54). In die 1960's word eienskappe van gewone taal dan ook vir die eerste keer in Amerikaanse wetgewing gesien, byvoorbeeld die Wet op Burgerregte, titel V11 van 1964 (DuBay, 2004:55). Dit word opgevolg met die suksesvolle toepassing in die 1970's van gewone taal in 'n leningsooreenkoms van die Amerikaanse First National City Bank (Williams, 2004:116; Petelin, 2010:207). In Maart 1978 reik President Carter van die VSA uitvoerende bevel 12044 uit wat voorskryf dat regeringsregulasies in gewone taal geskryf moes word (Petelin, 2010:208). Dit word in 1979 met 'n verdere uitvoerende bevel 12174 opgevolg. Hierdie bevel bepaal dat regeringsvorms kort en eenvoudig moet wees. Hierdie bevel het gelei tot die implementering van verskeie gewonetaalverwante wette in Amerika (Petelin, 2010:208).

Hoewel idees rondom gewone taal reeds vroeër na verskillende lande versprei het, is gewonetaalbewegings eers in die 1970's en 1980's in lande buite die VSA gestig. So byvoorbeeld is die Plain English Campaign, wat graag die media gebruik om aandag te trek, in Engeland gestig en is gewone taal verder na lande soos Kanada, Australië en Nieu-Seeland versprei (Williams, 2004:116). Ná die val van die Berlynse Muur in 1989 het verskeie nuwe demokrasieë grondwette nodig gehad. Baie van hierdie grondwette is in gewone taal geskryf en daar is na gewone taal verwys om gelyke regte tot inligting te bewerkstellig (Viljoen, 2001a:15). In die 1990's het Amerikaanse President Bill Clinton die gebruik van gewone taal aangespoor in die Amerikaanse regering (Abrahams, 2003:54), en in die 2000's en 2010's het

¹ Hierdie navorsing het deel gevorm van my PhD-studie onder leiding van Dr Amanda Marais.

President Obama die gebruik van gewone taal in verskeie Amerikaanse wette verskans (Plain language: It's the law, 2016).

In Suid-Afrika het die gewonetaalbeweging, veral ná 1994, wortel geskiet. Die nuwe demokratiese bedeling in Suid-Afrika gaan dan ook gepaard met verskeie verwysings na gewone taal in nuwe Suid-Afrikaanse wetgewing, byvoorbeeld die Wet op Arbeidsverhoudinge 66 van 1996 en die Suid-Afrikaanse Grondwet van 1996 (Viljoen, 2001b:2). Dit is juis met die ontwikkeling van die Grondwet dat die gewonetaalbeginsel om kommunikasie in respondente te toets, gebruik is. Verder skryf die Grondwet verstaanbare kommunikasie en die gebruik van gewone taal in kontrakte, vorms en ander dokumente voor (Fine, 2001:8). Gewone taal word voorts daadwerklik in die Wet op Langtermynversekering, 52 van 1998, die Wet op Korttermynversekering, 53 van 1998, die Nasionale Kredietwet, 35 van 2005, en die Maatskappywet, 71 van 2008, voorgeskryf (Republiek van Suid-Afrika, 1998a; Republiek van Suid-Afrika, 1998b; Republiek van Suid-Afrika, 2005; Republiek van Suid-Afrika, 2008a).

Die wet wat egter eksplisiet na gewone taal verwys en dit definieer, is die Wet op Verbruikersbeskerming (Wet 68 van 2008). Volgens hierdie wet moet alle dokumentasie waarmee die gewone verbruiker in aanraking kom, in gewone taal aangebied word en bepaal die wet onder andere dat:

(1) Die vervaardiger van 'n kennisgewing, dokument of visuele voorstelling wat ingevolge hierdie Wet of enige ander wet aan 'n verbruiker voorgelê, voorsien of vertoon moet word, moet daardie kennisgewing, dokument of visuele voorstelling voorlê, voorsien of vertoon –

(a) in die vorm ingevolge hierdie Wet of enige ander wetgewing voorgeskryf, as daar is, vir daardie kennisgewing, dokument of visuele voorstelling; of

(b) in gewone taal, indien geen vorm vir daardie kennisgewing, dokument of visuele voorstelling voorgeskryf is nie.

(2) By die toepassing van hierdie Wet, is 'n kennisgewing, dokument of visuele voorstelling in gewone taal indien dit redelik is om tot die gevolgtrekking te kom dat 'n gewone verbruiker van die klas van persone vir wie die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling bedoel is, met gemiddelde geletterdheidsvaardighede 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, met inagneming van –

(a) die samehang, omvattendheid en konsekwentheid van die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling;

(b) die organiserings, vorm en styl van die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling;

(c) die woordeskate, gebruik en sinstruktuur van die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling; en

(d) die gebruik van illustrasies, voorbeelde, opskrifte of ander hulpmiddels om te lees en te verstaan.

(3) Die Kommissie kan riglyne publiseer vir metodes om te beoordeel of 'n kennisgewing, dokument of visuele voorstelling aan die vereistes van subartikel (1)(b) voldoen.

(4) Riglyne ingevolge subartikel (3) gepubliseer, kan vir openbare kommentaar gepubliseer word (Republiek van Suid-Afrika, 2008b).

Die definisie van gewone taal wat die Wet op Verbruikersbeskerming gee, is wanneer:

[...] gewone verbruiker van die klas van persone vir wie die kennisgewing, dokument of visuele voorstelling bedoel is, met gemiddelde geletterdheidsvaardighede 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, 2008b).

Die definisie van gewone taal in die Wet op Verbruikersbeskerming fokus baie duidelik op die verstaanbaarheid van die kommunikasie om daardeur “gewone taal” te bewerkstellig. Hierdie definisie stem dus ooreen met die International Federation for Plain Language se definisie wat ook op verstaanbaarheid, naas bruikbaarheid, fokus.

Navorsing oor gewone taal in Suid-Afrika fokus ook op die bruikbaarheid en verstaanbaarheid van gewonetaaldokumente. 'n Beperkte opgaaf van navorsing oor gewone taal in Suid-Afrika ná 1994 word vervolgens bespreek. Hierdie lys fokus veral op navorsing waar verstaanbaarheid 'n prominente rol speel en op navorsing wat ondersoek instel na watter rol gewone taal speel om prosesse in die praktyk te vergemaklik.

In die 1990's het, onder andere, Knight (1997) bevind dat 'n gewonetaalweergawe van die destydse Wet op die Menseregtekommissie meer toeganklik was en prokureurs toegelaat het om vinniger te werk. In 2001 doen Nienaber navorsing oor die verstaanbaarheid van die Handves van Regte en bevind dat gedeeltes van die Handves van Regte wat in gewone taal geskryf is meer verstaanbaar vir gewone mense was as die oorspronklike teks (Nienaber, 2001:120).

In 2003 verskyn drie studies wat almal te make het met die effek van gewone taal op verstaanbaarheid: Feinauer (2003:222-223) kom tot die gevolgtrekking dat gesondheidstekste funksioneel vertaal moet word om verstaanbaarheid te bevorder; Abrahams (2003:110) bevind dat arbeidswetgewing in gewone taal meer verstaanbaar is as in die huidige formaat; en Carstens en Snyman (2003:131) verklaar dat die struktuur van 'n dokument 'n invloed het op die verstaanbaarheid daarvan. In 2007 ondersoek Carstens hierdie navorsing verder deur spesifiek na die verstaanbaarheid van beelde in dokumente oor MIV/VIGS te kyk. Hierdie studie bevind dat respondente met lae geletterdheid sukkel om metaforiese beelde te verstaan (Carstens, 2007:1).

In 2010(a)(b) en 2011 voer Cornelius drie studies oor gewone taal uit. In die eerste studie bevind sy dat opgeleide gewonetaalpraktisyns brosjures wat op wetgewing gebaseer is moet opstel om die verstaanbaarheid van die brosjure te bevorder (Cornelius, 2010a:181). In die tweede studie kom Cornelius tot die gevolgtrekking dat regsvertaling van gewone vertaling verskil as gevolg van die komplekse aard van die regstelsel (Cornelius, 2010b:85). In die derde studie brei Cornelius uit op hierdie bevindinge en kom tot die gevolgtrekking dat regsvertalers beide kenners van die regsveld en taalkunde moet wees om sodanige tekste optimaal te vertaal (Cornelius, 2011).

In 2011 skryf Baitsewe, De Stadler en Du Plessis 'n verslag oor die gewone taal wat in Prudential se openbare dokumente gebruik is en kom tot die gevolgtrekking dat Prudential hulle dokumente in gewone taal moet herskryf om die dokumente meer toeganklik, verstaanbaar en bruikbaar te maak (Baitsewe *et al.*, 2011:7).

In 2015 bespreek Cornelius die belang van die definisie van gewone taal soos dit in die Wet op Verbruikersbeskerming en die Nasionale Kredietwet uiteengesit is (Cornelius, 2015:16). In 2018 voltooi Adriaan Cupido sy meestersgraad waarin hy beginsels van gewone taal gebruik om 'n bankteks uit Engels in Afrikaans vertaal. In hierdie studie kom Cupido tot die

gevolgtrekking dat gewone taal verskeie voordele vir maatskappye inhou (Cupido, 2018:143). Twee jaar later, in 2020, publiseer Cupido sy resultate saam met Harold Lesch in 'n artikel, "Gemeenskapsvertaalpraktyk: Gewone taal vir die hervertaling van 'n bankteks" (Cupido & Lesch, 2020).

Die bogenoemde bespreking dui op 'n duidelike tendens om navorsing oor gewone-taaldokumente veral aan verstaanbaarheid en bruikbaarheid te koppel, en dat die fokus op die vergemakliking van prosesse in die praktyk is. In die huidige navorsing stel ek egter voor dat daar nog 'n meetbare element is wat gebruik kan word om die sukses van 'n gewonetaaldokument te meet, naamlik verbruikers se ervaring van die gewonetaaltegnyke wat in gewone-taaldokumente gebruik word.

2. Probleemstelling

Met hierdie navorsing wil ek tot die kennis oor gewone taal bydra deur verbruikers se ervaring van gewonetaaltegnyke te bepaal² – dit wil sê, of hulle 'n negatiewe of positiewe ervaring het van die gewonetaaltegnyke wat in dokumente gebruik word. Bestaande navorsing fokus veral op hoe verstaanbaar en bruikbaar gewonetaaldokumente is, maar ek glo dat ervaring ook 'n rol speel in die sukses van 'n gewonetaaldokument. In die huidige studie kyk ek spesifiek na die gewonetaaltegnyke wat in gewonetaaldokumente gebruik word om respondente se ervarings van hierdie tegnyke te bepaal.

Verder word in hierdie navorsing gepoog om te bepaal of daar 'n verhouding tussen ervaring van gewonetaaltegnyke en die bruikbaarheid en verstaanbaarheid van gewonetaaldokumente is. In die literatuur word onder andere voorgestel dat verstaanbaarheid ervaring bevorder. Met my navorsing probeer ek bepaal of hierdie tipe verhoudings wel bestaan. Die huidige navorsing kyk ook na verbruikers se algehele ervaring van gewonetaaldokumente, en of daar 'n verband tussen hierdie algehele ervaring en die ervaring van spesifieke gewonetaaltegnyke is.

Ek kyk voorts na verbruikers se ervaring van gewonetaaltegnyke in spesifieke kontekste waar gewone taal veral gebruik word, soos mediese, regs- en finansiële kontekste. Ek wil bepaal of die konteks waarin gewonetaaltegnyke gebruik word 'n effek het op hoe negatief of positief verbruikers die gewonetaaltegnyke ervaar.

Laastens word navorsing in hierdie studie gedoen oor die verhouding tussen verbruikers se ervaring van gewonetaaltegnyke en hul individuele eienskappe. Wanneer dokumentontwerpers gewonetaaldokumente skep, doen hulle navorsing oor die eienskappe van die verbruikers van daardie dokumente. Dokumentontwerpers kyk veral na eienskappe wat moontlik 'n impak sal hê op hoe die verbruiker die teks ontvang en verstaan. In die huidige navorsing is hierdie eienskappe die verbruiker se kwalifikasievlak, inkomstevlak, huistaal, die variëteit van Afrikaans wat hulle praat, en hoe betrokke hulle by die inligting in die dokument voel. Daar word gekyk na hoe elkeen van hierdie veranderlikes 'n impak op ervaring het.

Met behulp van hierdie uitgebreide vergelykings poog ek om te bepaal wat die rol van verbruikers se ervaring van gewonetaaltegnyke op die sukses van 'n gewonetaaldokument is. Daardeur kan ek bepaal of ervaring wel, naas verstaanbaarheid en bruikbaarheid, in ag geneem behoort te word tydens die skep van 'n suksesvolle gewonetaaldokument.

² Sien Addendum A vir 'n uiteensetting van gewonetaaltegnyke, saamgestel deur Burger (2018).

3. Navorsingsontwerp

Die studie maak van 'n kwantitatiewe korrelasionele navorsingsontwerp gebruik om die verhouding tussen respondente se ervaring, verstaanbaarheid, en bruikbaarheid van gewonetaal-dokumente asook respondente se persoonlike eienskappe, en die kontekste waarin die gewonetaaldokumente voorkom, uiteen te sit. Opnamenavorsing met 'n vraelys as die data-insamelingsinstrument is uitgevoer. Respondente is met 'n gerieflikheidsteekproefneming verkry en 506 respondente het aan die studie deelgeneem. Die vraelys is op SUNSurvey, die Universiteit Stellenbosch se vraelysstelsel, geskep. Daarna is die skakel op verskeie sosialemediaplatforms, naamlik Facebook, Instagram en WhatsApp, gedeel. In die boodskap wat saam met die skakel uitgestuur is, is mense wat aan die gekose populasie-eienskappe voldoen het, geteiken. Hierdie eienskappe is dat hulle leke in die gekose konteks moes wees, aangesien gewone taal daarop gemik is om komplekse inligting toeganklik te maak vir mense met min of geen voorkennis van die inligting. Die populasie moes voorts ten minste Afrikaans eerste taal in matriek as vak gehad het, aangesien die gewone taal wat getoets is, Afrikaans is. Ek wou hiermee verseker dat respondente die dokumente sou verstaan en kon gebruik, al dan nie, as gevolg van die gewone taal in die dokument, en nie omdat hulle nie Afrikaans magtig is nie. Laastens moes die populasie tussen 30 en 65 jaar oud wees.

Die dokumente wat ek in die navorsing getoets het, is openbare dokumente wat in die mediese, finansiële en regs-kontekste voorkom. Ek wou verseker dat die respondente wat aan die navorsing deelneem hierdie tipe dokumente sou teëkom in hulle lewens en dat die dokumente nie ongewoon vir hulle is nie. Mense tussen 30 en 65 jaar oud het oor die algemeen 'n groter kans om hierdie tipe dokumente teë te kom omdat hulle waarskynlik in 'n stadium van hulle lewens is waar hulle hierdie tipe kontekste betree as gevolg van hulle lewenservaring of professionele lewens. Byvoorbeeld, as iemand 'n huis koop, sal hulle beide die finansiële en regs-kontekste betree. As iemand kinders kry, sal hulle die mediese konteks betree. Hierdie tipe dokumente is ook nie noodwendig van toepassing op pensioenarisse nie, aangesien daar gewoonlik dokumentasie is wat slegs van toepassing is op pensioenarisse in die mediese, finansiële en regs-kontekste.

Respondente wat die skakel na die vraelys oopgemaak het, is eerstens gevra om 'n toestemmingsvorm te lees waarna hulle toestemming kon gee om aan die navorsing deel te neem. Hierna moes hulle aandui van watter een van die mediese, regs- of finansiële kontekste hulle die minste ondervinding gehad het ten einde seker te maak dat hulle 'n dokument kry in die konteks waarin hulle die minste ondervinding het. Respondente moes toe 'n nommer van 1 tot 6 kies. Elke nommer is aan 'n spesifieke dokument gekoppel en het verseker dat respondente 'n ewekansige kans gehad het om een van die 18 dokumente wat in die navorsing ingesluit is, te kry.

Die 18 dokumente wat getoets is, is bestaande brosjures, inligtingstukke en vorms wat van gewone taal gebruik maak. Die rede waarom hierdie genres gekies is, is omdat gewone taal gewoonlik in openbare dokumente op gewone lesers gemik is en omdat brosjures, inligtingstukke en vorms die soorte tekste is waar hierdie tipe kommunikasie plaasvind. In elke dokumentgenre is twee dokumente wat van gewone taal gebruik maak, geselekteer, wat dus ses dokumente per konteks en 'n totaal van 18 dokumente uitmaak.

Hierdie dokumente kan dus almal as “gewonetaaldokumente” geklassifiseer word omdat hulle vir die gewonetaal-tegnieke in die kontrolelyns in Addendum A bestudeer is. Die kontrolelyns is saamgestel uit gewonetaal-tegnieke wat geïdentifiseer is deur Gouws (2010), Harris, Kleimann en Mowat (2010), Kimble (2002), Petelin (2010), Fine (2001), DuBay (2008), Cornelius

(2010a, 2012, 2020), Siebörger en Adendorff (2011) en Cheek (2010) en vervat in my magisterverhandeling (Burger, 2018). In hierdie studie het ek na die iteratiewe aard van die suksesvolle toepassing van gewonetaal tegniese gekyk. Ek het die kontrolelys saamgestel om die toepassing van gewonetaal tegniese in my M-studie meer gestandaardiseer te maak. In die res van hierdie artikel wanneer daar na “gewonetaal tegniese” verwys word, word daar verwys na die gewonetaal tegniese wat in Burger (2018) uiteengesit is en in Addendum A verkry kan word.

Deur soortgelyke bestaande gewonetaal tegniese in die dokumente te identifiseer, word dit moontlik om die dokumente met mekaar te vergelyk.

Die 18 dokumente wat getoets is, is die volgende:

In die finansiële konteks is die volgende dokumente getoets:

1. “Gewaarborge-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 ongeskiktheids-inkomste-voordeel” – vorm van Sanlam

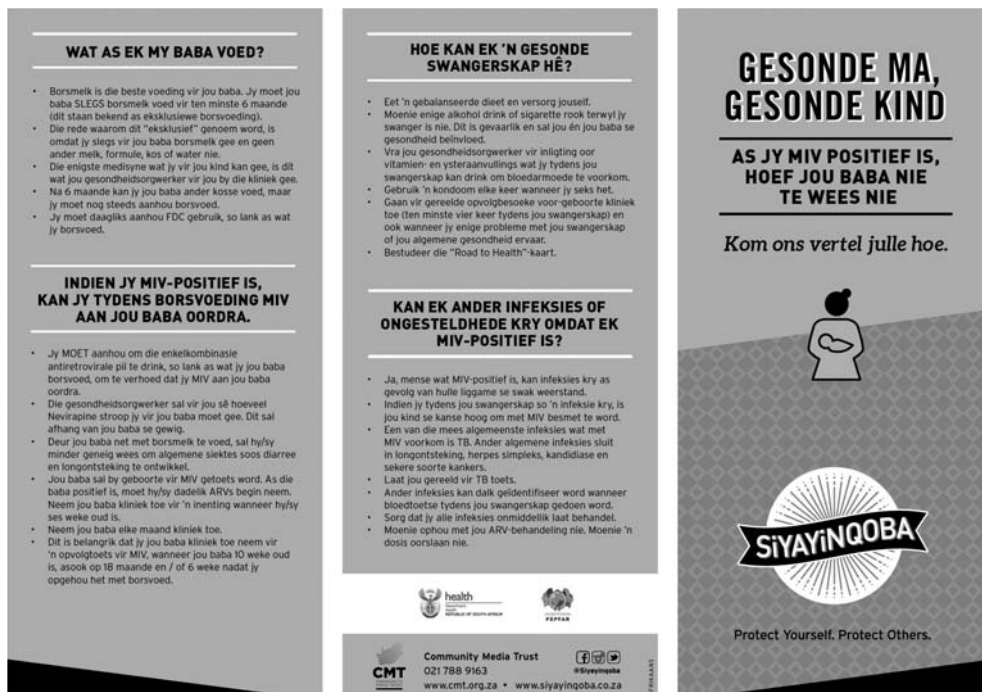
In die mediese konteks is die volgende dokumente gebruik:

1. “Die ontwikkeling van jou baba: wat jy moet weet” – brosjure van Cape Town Embrace
2. “Gesonde ma, gesonde kind” – brosjure van Siyayinqoba
3. “Ondersteuning vir moeders [sic] ondersteuning vir jou” – inligtingstuk van die Wes-Kaapse Regering
4. “Moeder en babasorg” – inligtingstuk van Mediclinic
5. Die toestemmingsvorm van Weskus Pediatrie
6. Die opnamevorm van Mediclinic

In die regs konteks is die volgende dokumente gebruik:

1. “Beindig [sic] gesinsgeweld” – brosjure van die Departement van Justisie
2. “Die Wet op Verbruikersbeskerming. Alles wat jy moet weet” – brosjure van die Law Society of South Africa
3. “Herstellende geregtigheid. Die pad na herstel” – inligtingstuk van die Departement van Justisie
4. “Die verpligte aanmelding van misdrywe teen kinders” – inligtingstuk van NG Welsyn Noordwes en Gauteng
5. “Wat jy moet weet van minimum lone en werksure” – vorm van die Departement van Arbeid
6. “Ons kontrak: Voorgraads” – vorm van die Universiteit Stellenbosch

In Figuur 1 word ’n voorbeeld van een van hierdie dokumente gegee, en in Tabel 1 word die tipe gewonetaal tegniese wat in die dokument gebruik is, uiteengesit.



Figuur 1: Voorbeeld van 'n gewonetaaldokument

TABEL 1: Gewonetaal tegnieke volgens Burger (2018) in die dokument

Gewonetaal tegniek	Voorbeeld in die dokument
Verduidelik tegniese terme.	<p>Tegniese terme word verduidelik. Op die tweede bladsy, byvoorbeeld, word 'n verduideliking van “vaste dosis-kombinasie antiretrovirale middels” gegee:</p> <div data-bbox="661 1148 1136 1466" style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p style="text-align: center;">WAT IS ANTIRETROVIRALE BEHANDELING MET 'N VASTE DOSIS-KOMBINASIE (FDC)?</p> <p>Vaste dosis-kombinasie antiretrovirale middels is 'n kombinasie ARV pil. Hierdie een kombinasie ARV pil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • is drie verskillende antiretrovirale middels wat in een pil saamgestel is; • het dieselfde uitwerking as om drie afsonderlike pille te drink; • is geriefliker en makliker om te drink; • is algemeen bekend as FDC. </div>
Gebruik werkwoorde.	Werkwoorde is gebruik. Onder die opskrif “Ek is MIV-negatief. Wat moet ek doen?” begin elke kolpunt met werkwoorde, naamlik “Laat”, “Lig” en “Gebruik”.

TABEL 1: Gewonetaaltegnieke volgens Burger (2018) in die dokument (*vervolg*)

Gewonetaaltegniek	Voorbeeld in die dokument
Moenie akronieme en afkortings gebruik voordat jy verduidelik wat dit beteken nie.	Verduidelikings vir afkortings is gebruik. In die dokument word die woorde “Antiretrovirale middels” gebruik en daarna word die afkorting “ARVs” tussen hakies gegee.
Gebruik gesprekstyl.	Die teks maak van gesprekstyl gebruik en praat direk met die leser met woorde soos “jy” en “jou”.
Verdeel inhoud in kort afdelings.	<p>Die hele dokument is verdeel in kort afdelings, byvoorbeeld:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p style="text-align: center;">HOE SAL DIE NUWE ANTIRETROVIRALE BEHANDELING MET 'N VASTE DOSIS-KOMBINASIE SWANGER VROUE EN HULLE PASGEBORE BABAS HELP?</p> <ul style="list-style-type: none"> ~ 'n Swanger vrou wat MIV-positief is, sal die enkelkombinasie-antiretrovirale pil vir die volle duur van haar swangerskap drink, en sal op FDC bly vir die res van haar lewe. ~ 'n MIV-positiewe vrou wat borsvoed moet die enkelkombinasie-antiretrovirale pil elke dag drink en sal op FDC bly vir die res van haar lewe. <p style="text-align: center;">EK VERMOED EK IS SWANGER. WAT MOET EK DOEN?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Besoek so gou moontlik die kliniek om jou swangerskap te bevestig. 2. Maak so gou moontlik 'n afspraak by 'n voorgeboortekliniek, verkieslik gedurende die eerste 14 weke van jou swangerskap. <p>Die gesondheidsorgwerker sal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ~ 'n swangerskaptoets by die kliniek doen om jou swangerskap te bevestig; ~ vir jou 'n afspraak by 'n voorgeboortekliniek maak; ~ vir jou MIV-berading en toetsing (HTS) aanbied om jou MIV-status te bevestig en vir TB te toets; ~ jou ondersteun om jou MIV-status tydens jou swangerskap en daarna te hanteer. </div>

TABEL 1: Gewonetaaltegnieke volgens Burger (2018) in die dokument (*vervolg*)

Gewonetaaltegniek	Voorbeeld in die dokument
Gebruik duidelike opskrifte.	Die hele dokument maak van duidelike opskrifte gebruik, naamlik “Wat as ek my baba voed?”, “Indien jy MIV-positief is, kan jy tydens borsvoeding MIV aan jou baba oordra”, “Hoe kan ek ’n gesonde swangerskap hê?”, “Kan ek ander infeksies of ongesteldhede kry omdat ek MIV-positief is?”, “Hoe kan ’n pasgebore baba MIV kry?”, “Hoe kan ’n pasgebore baba teen MIV infeksie van ’n MIV-positiewe ma beskerm word?”, “Wat is antiretrovirale behandeling met ’n vaste dosis-kombinasie (FDC)?”, “Hoe sal die nuwe antiretrovirale behandeling met ’n vaste dosis-kombinasie swanger vroue en hulle pasgebore babas help?”, “Ek vermoed ek is swanger. Wat moet ek doen?”, “Ek is MIV-negatief. Wat moet ek doen?”, “My MIV-toets is positief. Wat gebeur nou?” en “Hoe sal jy jou antiretrovirale behandeling met ’n vaste dosis-kombinasie drink?”.
Skryf paragrawe van 100 woorde of minder.	Die dokument maak van kort paragrawe gebruik.
Gebruik kolpunte of genommerde lyste om komplekse inligting in hanteerbare gedeeltes te verdeel.	<p>Alle teks onder hofies bestaan uit kolpunte of genommerde lyste, byvoorbeeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Besoek so gou moontlik die kliniek om jou swangerskap te bevestig. 2. Maak so gou moontlik ’n afspraak by ’n voorgeboortekliniek, verkieslik gedurende die eerste 14 weke van jou swangerskap. <p>Die gesondheidsorgwerker sal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ~ ’n swangerskaptoets by die kliniek doen om jou swangerskap te bevestig; ~ vir jou ’n afspraak by ’n voorgeboortekliniek maak; ~ vir jou MIV-berading en toetsing (HTS) aanbied om jou MIV-status te bevestig en vir TB te toets; ~ jou ondersteun om jou MIV-status tydens jou swangerskap en daarna te hanteer.
Gebruik vetdruk om ’n woord of ’n gedeelte te beklemtoon.	Die dokument maak gebruik van vetdruk om belangrike dele te beklemtoon, soos gesien kan word in die voorbeeld in die vorige blok.

Respondente het eerstens ingestem om aan die navorsing deel te neem. Daarna het hulle aangedui in watter konteks hulle die minste ondervinding het. Toe het hulle een van die dokumente wat getoets is, gekies en gevra om te lees. Daarna is vrae aan hulle gestel.

Eerstens is hulle demografiese inligting, naamlik hulle hoogste kwalifikasievlak, jaarlikse bruto-inkomste, huistaal, en die variëteit van Afrikaans wat hulle praat,³ ingesamel. Daarna is hulle gevra om aan te dui hoe gereeld hulle met die gekose konteks in aanraking kom uit die opsies “Ten minste een keer ’n week”, “’n Paar keer ’n maand”, “’n Paar keer ’n jaar”, en “Minder as een keer ’n jaar”.

Daarna is respondente se betrokkenheid met die gekose dokument getoets met twee Likert-skaalvrae, naamlik “Die aard van my lewenskeuses (indiensneming, persoonlike lewe, ensovoorts) maak dit waarskynlik dat ek dokumente soos die [naam van gekose dokument] sal teëkom”, en “Ek dink dat hierdie dokument inligting gee wat ek in my eie lewe kan gebruik”.

Met behulp van drie feitelike vrae oor die inhoud van die dokumente wat die respondente moes beantwoord, is die mate waartoe hulle die dokumente verstaan het, gemeet. Figuur 2 gee ’n voorbeeld van een van die verstaanbaarheidsvrae wat gevra is:

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 2: Voorbeeld van verstaanbaarheidsvrae

Daardeur kon bepaal word of respondente die inhoud genoeg verstaan het om die vrae te kon beantwoord.

Indien respondente een van die ses vorms wat getoets is, gekry het, is hulle ook bruikbaarheidsvrae gevra. Hoewel al die dokumente wat in die studie getoets is, gebruik kan word om inligting te kry om byvoorbeeld ’n probleem op te los of ’n aksie uit te voer, is vorms die enigste dokumente waarin daar in die tyd wat dit neem om die vraelys te voltooi dadelik gesien kan word of die dokument bruikbaar is deur die aksies wat uitgevoer word om dit te voltooi, al dan nie.

Hierdie dokumenttipes is dus die enigstes wat vir bruikbaarheid getoets is. Bruikbaarheid is getoets deur vir respondente ’n scenario en ’n voltooide weergawe van die vorm te gee waarna hulle moes aandui of die verskillende afdelings van die vorms korrek of verkeerd voltooi is. Figuur 3 gee ’n voorbeeld van een van die bruikbaarheidsvrae wat in die vraelyste gegee is:

Verder is respondente se ervarings van die gewonetaaldokumente (dit wil sê hoe negatief of positief hulle ervaring was van die hele dokument) gemeet. Ervaring is met drie Likert-skaalstellings gemeet waarmee respondente hulle belewenisse en opinies kon weergee. Die volgende stellings is gegee: “Hierdie dokument lees maklik”, “Ek hou van hierdie dokument”, en “Hierdie dokument skep ’n goeie beeld van die maatskappy wat vir die dokument verantwoordelik is”:

³ Hoewel respondente gevra is om aan te dui watter variëteit van Afrikaans hulle praat, kan daar geargumenteer word dat respondente sal sukkel om te bepaal watter variëteit van Afrikaans hulle praat. Dit word verder in die “Toekomstige studies”-afdeling bespreek.

Scenario: Jy moet Mediclinic toe gaan om poliepe uit jou neus te laat verwyder. Jy is op Discovery se Key Care opasie (mediese fondsnommer 4356666). Dit is jou persoonlike mediese fondsnommer 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 vraeys 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 MEDESE 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 3: Voorbeeld van bruikbaarheidsvrae

	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 4: Ervaringsvrae

Laastens, en die heel belangrikste vir die huidige navorsing, is respondente se ervarings van die gewonetaaltniekie wat in die dokumente gebruik is, gemeet. Dit is gedoen met behulp van twee Likert-skaalstellings wat begin het met "Ek hou van...", gevolg deur spesifieke gewonetaaltniekie in die dokument, byvoorbeeld "Ek hou van die gebruik van kolpunte in die dokument" en "Ek hou daarvan dat daar na die leser as 'jou' verwys word".

4. Data-analise

Om die data te analiseer, is daar van inferensiële statistiese metodes gebruik gemaak om 'n multifaktoranalise uit te voer. Die Stellenbosch Universiteit se Sentrum vir Statistiese Konsultasie het met hierdie analise gehelp. Met 'n multifaktoranalise word na die verhouding tussen verskillende veranderlikes wat uit die analise van een stel observasies verkry is, gekyk (Abdi, Williams & Valentin, 2013). In die huidige navorsing is hierdie veranderlikes die demografiese inligting van respondente, die bruikbaarheid van die dokumente, die verstaanbaarheid van die dokumente, die algehele ervaring van die dokumente, en respondente se ervaring van die gewonetaaltniekie wat in die dokumente gebruik is. Met die multifaktoranalise is die kwantitatiewe data van al hierdie veranderlikes met mekaar vergelyk om te bepaal of daar 'n verwantskap is tussen enige van die veranderlikes. Om statisties die betroubaarheid van die verhoudings tussen die verskillende veranderlikes te bepaal, is daar van verskeie statistiese toetse gebruik gemaak, byvoorbeeld die Kruskal-Wallis-toets, die Mann-Whitney U-toets en die Pearson korrelasiekoëffisiënt.

Die Kruskal-Wallis-toets is gebruik om die statistiese betroubaarheid van die verhouding tussen die ervaring van gewonetaaltniekie en konteks te bepaal. Die Kruskal-Wallis-toets word gebruik wanneer daar bepaal moet word of daar 'n statisties betroubare verhouding tussen die mediane van drie of meer onafhanklike groepe is (Bobbitt, 2019a). In die huidige

navorsing is die mediaan van respondente se antwoorde op die ervaringsvrae in die drie kontekste met mekaar vergelyk.

Die Mann-Whitney U-toets is gebruik om die statistiese betroubaarheid van die verhouding tussen ervaring van gewonetaal tegniese en verstaanbaarheid, ervaring van gewonetaal tegniese en bruikbaarheid, ervaring van gewonetaal tegniese en huistaal, en ervaring van gewonetaal tegniese en variëteit van Afrikaans, te bepaal. Die Mann-Whitney U-toets word gebruik wanneer die verskille tussen twee onafhanklike groepe vergelyk word (Bobbitt, 2018). In die huidige studie, byvoorbeeld, is die mediaan van respondente se ervaring van gewonetaal tegniese vergelyk tussen respondente wat die antwoorde op die verstaanbaarheidsvrae korrek gekry het en diegene wat die antwoorde verkeerd gekry het. So ook is die twee groepe wat die bruikbaarheidsvrae korrek en verkeerd gekry het se antwoorde op die ervaringsvrae vergelyk. Dit geld ook vir die groepe wat hulle huistaal aangedui het. In die vergelyking van huistaal is die data in twee groepe verdeel, naamlik “Afrikaans” en “Ander”, aangesien baie min respondente aangedui het dat hulle ’n huistaal anders as Afrikaans het. Dieselfde geld vir die vergelyking tussen ervaring en variëteit van Afrikaans. Die ervaring van respondente in die groepe “Standaardafrikaans” en “Ander” is met mekaar vergelyk, aangesien baie min respondente aangedui het dat hulle ’n variëteit anders as Standaardafrikaans gebruik.

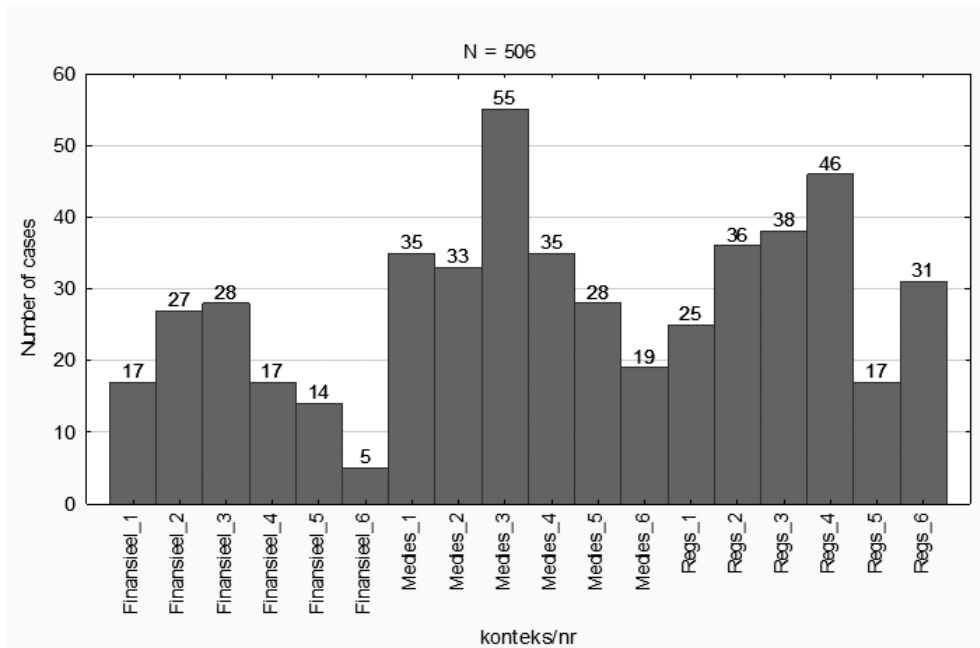
Die laaste statistiese toets, die Pearson-korrelasiekoëffisiënt, is gebruik om die statistiese betroubaarheid van die verhouding tussen respondente se ervaring van gewonetaal tegniese en algehele ervaring van die gewonetaaldokumente, respondente se ervaring van gewonetaal tegniese en hulle kwalifikasievlakke, en respondente se ervaring van gewonetaal tegniese en hulle inkomstevlakke, te bepaal. Die Pearson-korrelasiekoëffisiënt word gebruik om die liniêre verhouding tussen twee veranderlikes te meet (Bobbitt, 2019b). Al die veranderlikes wat met die Pearson-korrelasiekoëffisiënt vergelyk is, bevat liniêre data (d.w.s. dat hulle liniêr georden kan word), wat dit dus moontlik maak om te bepaal of die verhouding tussen twee van hierdie veranderlikes positief of negatief is.

Hierdie toetse is uitgevoer om te bepaal of die verhouding tussen die veranderlikes toevallig is en of daar wel ’n regte verhouding (dit wil sê ’n statisties betroubare verhouding) is. In die huidige studie word die algemeen aanvaarde afsnypunt van die p-waarde as 0,05 of kleiner gebruik om te bepaal of die verhouding tussen die veranderlikes statisties betroubaar is.

In die volgende afdeling word die navorsingsbevindings aangebied en bespreek.

5. Navorsingsbevindings en bespreking

In totaal het 506 respondente aan die navorsing deelgeneem. Van hierdie respondente, het 47% aangedui dat hulle ’n nagraadse kwalifikasie het, 22% het aangedui dat hulle ’n graad het, 14% het aangedui dat hulle ’n diploma het, 10% het aangedui dat hulle matriek het, en 6% het aangedui dat hulle ’n sertifikaat het. Wat respondente se jaarlikse inkomste betref, verdien 41% van die respondente R300 000 of minder, 21% tussen R300 001 en R400 000, 10% tussen R400 001 en R500 000, 8% tussen R500 001 en R600 000, 7% tussen R600 001 en R700 001, en 14% verdien meer as R700 000. Van die respondente het 94% aangedui dat Afrikaans hulle huistaal is, terwyl 6% aangedui het dat Engels hulle huistaal is. Wat die variëteit van Afrikaans wat respondente praat betref, het 93% van die respondente aangedui dat hulle Standaardafrikaans praat, terwyl die res van die respondente aangedui het dat hulle een van die volgende variëteite praat: Griekwa-Afrikaans, Oosgrensafrikaans, en Kaapse Afrikaans hetsy Kaapse Vlakte-Afrikaans of Namakwalands-Afrikaans. Die getal respondente wat die verskillende dokumente ontvang het, word in Figuur 5 uiteengesit.



Figuur 5: *Getal respondente per dokument*

Hoewel daar in hierdie navorsing gekyk word na die verskillende veranderlikes in verhouding met ervaring, word daar in die navorsing waarvan hierdie studie deel vorm vergelykings gemaak tussen al die verskillende veranderlikes, en nie slegs ervaring nie (Sien Burger, 2023). Die resultate van die studie dui aan dat gewonetaaltekste verstaanbaarheid en ervaring verbeter. Verder is daar tot die gevolgtrekking gekom dat die finansiële konteks die bruikbaarste is van die drie kontekste wat getoets is, terwyl respondente dokumente in die mediese konteks die verstaanbaarste gevind het. Wat die demografiese veranderlikes betref, is die volgende statisties betroubare verhoudings gevind: hoe hoër respondente se kwalifikasievlak, hoe meer verstaanbaar het hulle die dokumente gevind; hoe meer betrokke hulle by die dokumente gevoel het, hoe meer verstaanbaar het hulle die dokumente gevind; en respondente wat ander variëteite van Afrikaans as gewonealgemene Afrikaans gebruik, het slegter gevaar wat verstaanbaarheid betref.

Vir die huidige studie, is die verhoudings tussen die verskillende veranderlikes en ervaring egter van meer belang. In die volgende tabelle word na respondente se ervaring van die gewonetaal tegniese en verskeie ander veranderlikes wat gemeet is, gekyk. In elke ry van die tabelle word een van elke vraag wat aan respondente gestel is met mekaar vergelyk. In ry een, byvoorbeeld, word die eerste vraag wat respondente se ervaring van gewonetaal tegniese meet, vergelyk met die konteks waarin die verskillende dokumente vergelyk is, terwyl in ry twee word die tweede vraag wat respondente se ervaring van gewonetaal tegniese in verhouding met die drie kontekste vergelyk.

TABEL 2: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en konteks

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.64		<p>Met 'n p-waarde van 0,64, dui hierdie vergelyking daarop dat daar nie 'n statisties beduidende verskil is tussen respondente se ervaring van die gewonetaal tegnieke in die verskillende kontekste nie.</p>
P=0.27		<p>Met 'n p-waarde van 0,27, dui hierdie vergelyking daarop dat daar nie 'n statisties beduidende verskil is tussen respondente se ervaring van die gewonetaal tegnieke in die verskillende kontekste nie.</p>

Tabel 2 dui dus aan dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen mense se ervaring van die gewonetaal tegnieke is en die konteks waarin die gewonetaaldokumente voorkom nie. Tog word aangedui dat respondente positief gevoel het oor die gewonetaal tegnieke wat in al drie kontekste gebruik is, aangesien die gemiddelde antwoord in al drie kontekste positief is.

In Tabel 3 is die verhouding tussen verstaanbaarheid en ervaring van gewonetaal tegnieke uiteengesit. Ten spyte daarvan dat twee van die vergelykings nie statisties beduidend is nie, dui al die figure op dieselfde verhouding, naamlik dat respondente wat die verstaanbaarheidsvrae korrek ingevul het ook aangedui het dat hulle 'n meer positiewe ervaring met die gewonetaal tegnieke gehad het.

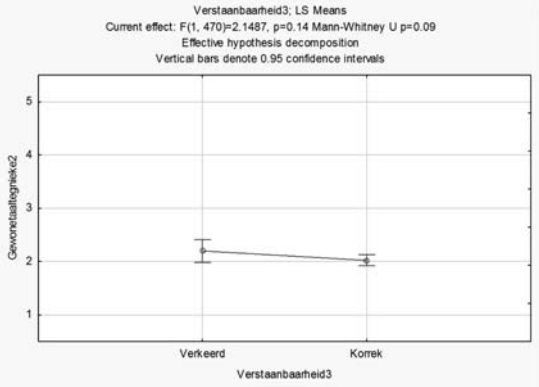
TABEL 3: Verband tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en verstaanbaarheid

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=<0.01		Hierdie vergelyking is statisties beduidend omdat dit aandui dat hoe meer respondente die eerste verstaanbaarheidsvrae korrek geantwoord het, hoe meer positief was hulle ervaring van die gewonetaaltegnieke.
P=0.02		Hierdie vergelyking is statisties beduidend omdat dit aandui dat hoe meer respondente die eerste verstaanbaarheidsvrae korrek geantwoord het, hoe meer positief was hulle ervaring van die gewonetaaltegnieke.
P=0.01		Hierdie vergelyking is statisties beduidend en dui aan dat hoe meer respondente die tweede verstaanbaarheidsvrae korrek geantwoord het, hoe meer positief was hulle ervaring van die gewonetaaltegnieke.

TABEL 3: Verband tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en verstaanbaarheid (*vervolg*)

P-waarde	Grafiek	Resultate
<p>P=0.08</p>		<p>Hoewel die vergelyking tussen die tweede verstaanbaarheidsvraag en die tweede gewonetaaltegniekevraag nie statisties beduidend is nie, kan daar in die grafiek gesien word dat dieselfde tipe verhouding as by die ander verstaanbaarheidsvrae en die gewonetaaltegniekevrae teenwoordig is; d.w.s. dat respondente wat die verstaanbaarheidsvrae meer korrek gekry het ook aangedui het dat hulle meer positiewe ervarings met die gewonetaaltegnieke het.</p>
<p>P=<0.01</p>		<p>Hierdie vergelyking is statisties beduidend en dui aan dat hoe meer respondente die derde verstaanbaarheidsvrae korrek gekry het, hoe meer positief was hulle ervaring van die gewonetaaltegnieke.</p>

TABEL 3: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en verstaanbaarheid (*vervolg*)

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.14		<p>Hoewel die vergelyking tussen die derde verstaanbaarheidsvraag en die tweede gewonetaal tegnieke-vraag nie statisties beduidend is nie, dui die grafiek aan dat dieselfde tipe verhouding as by die ander verstaanbaarheidsvrae en die gewonetaal tegnieke-vrae teenwoordig is; d.w.s. dat respondente wat die verstaanbaarheidsvrae meer korrek gekry het ook aangedui het dat hulle meer positiewe ervarings met die gewonetaal tegnieke het.</p>

Volgens die uiteensetting in Tabel 4, is geen van die vergelykings tussen bruikbaarheid en respondente se ervaring van gewonetaal tegnieke statisties beduidend nie. Die resultate is voorts ook gemeng; dus is daar positiewe en negatiewe resultate. Die resultate dui gevolglik aan dat die verhouding tussen bruikbaarheid en respondente se ervaring van gewonetaal tegnieke nie bepaal kan word nie. Hierdie resultate kan wel ook verband hou met die hoeveelheid respondente wat die dokumente wat vir bruikbaarheid getoets is, ontvang het. Slegs 114 respondente (soos uiteengesit in Figuur 5) het die vorms ontvang, wat moontlik nie genoeg respondente was om betroubare statistiese toetse mee uit te voer nie. Hierdie resultate word verder in die “Gevolgtrekkings”- en “Toekomstige studies”-afdeling bespreek.

TABEL 4: Verband tussen ervaring van gewonetaalgnieke en bruikbaarheid

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.08		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.18		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.46		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.

TABEL 4: Verband tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en bruikbaarheid (*vervolg*)

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.75		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.74		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.51		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.

TABEL 4: Verband tussen ervaring van gewonetaalgnieke en bruikbaarheid (*vervolg*)

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.56		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.20		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.69		Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.

TABEL 4: Verband tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en bruikbaarheid (*vervolg*)

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.79	<p>Bruikbaarheid_7, LS Means Current effect: F(1, 16)=.07512, p=0.79 Mann-Whitney U p=0.93 Effective hypothesis decomposition Vertical bars denote 0.95 confidence intervals</p>	Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.
P=0.81	<p>Bruikbaarheid_7, LS Means Current effect: F(1, 16)=.06275, p=0.81 Mann-Whitney U p=0.89 Effective hypothesis decomposition Vertical bars denote 0.95 confidence intervals</p>	Hierdie verhouding is nie statisties beduidend nie.

Volgens Tabel 5 is die verhouding tussen die algehele ervaring van gewonetaaldokumente en die ervaring van spesifieke gewonetaaltegnieke statisties beduidend. Die Pearson-korrelasiekoëffisiënt is 0,57 en 0,59, wat aandui dat daar 'n sterk positiewe verhouding is. Dit beteken dat hoe meer positief respondente se ervaring van die dokumente, hoe meer positief was hulle ervaring van die spesifieke gewonetaaltegnieke.

TABEL 5: Verband tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en algehele ervaring van gewonetaaldokumente

Vergelyking	P-waarde	Pearson
1	P=<0.01	0.57
2	P=<0.01	0.59

TABEL 6: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en respondente se kwalifikasie

Vergelyking	P-waarde	Pearson
1	P=0.65	-0.02
2	P=0.86	-0.01

Die resultate in Tabel 6 dui aan dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding is tussen respondente se kwalifikasievlak en hulle ervaring van die gewonetaal tegnieke wat in die dokumente gebruik is nie. Die Pearson-korrelasiekoëffisiënt is ook baie naby aan 0, wat voorstel dat daar nie 'n verhouding tussen hierdie veranderlikes is nie.

TABEL 7: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en respondente se inkomstevlak

Vergelyking	P-waarde	Pearson
1	P=0.45	0.04
2	P=0.81	-0.01

In Tabel 7 word dieselfde tipe verhoudings gesien as wat in die vorige tabel gesien is. Die p-waardes van albei vergelykings dui aan dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen hierdie veranderlikes is nie. Verder is die Pearson-korrelasiekoëffisiënt ook naby aan 0, wat verder aandui dat daar nie 'n verhouding is nie.

TABEL 8: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en respondente se huistaal

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.03		Hierdie vergelyking dui op 'n statisties beduidende verhouding. Spesifiek dui die vergelyking daarop dat respondente met Afrikaans as huistaal 'n meer positiewe ervaring van die gewonetaal tegnieke gehad het.

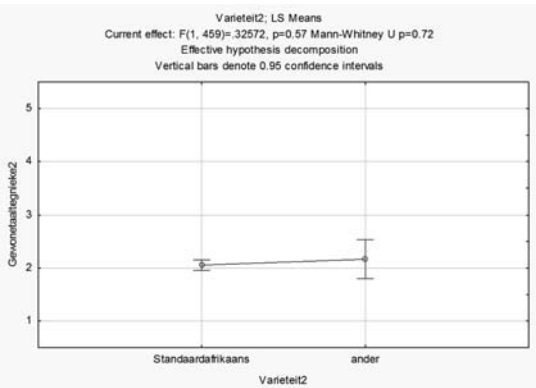
TABEL 8: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en respondente se huistaal (vervolg)

P-waarde	Grafiek	Resultate						
P=0.65	<p>F(1,454)=0.205, p=0.65 Vertical bars denote 0.95 confidence intervals</p> <table border="1"> <caption>Data for Tabel 8 Graph</caption> <thead> <tr> <th>Huistaal2</th> <th>Gewonetaal tegnieke2 (Mean)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Afrikaans</td> <td>~2.0</td> </tr> <tr> <td>Engels/ander</td> <td>~2.2</td> </tr> </tbody> </table>	Huistaal2	Gewonetaal tegnieke2 (Mean)	Afrikaans	~2.0	Engels/ander	~2.2	<p>Hierdie vergelyking dui nie op 'n statisties beduidende verhouding nie, hoewel daar in die grafiek gesien word dat respondente met Afrikaans as huistaal gemiddeld 'n effense meer positiewe ervaring van die gewonetaal tegnieke gehad het as respondente met ander huistale.</p>
Huistaal2	Gewonetaal tegnieke2 (Mean)							
Afrikaans	~2.0							
Engels/ander	~2.2							

TABEL 9: Verband tussen ervaring van gewonetaal tegnieke en variëteit van Afrikaans

P-waarde	Grafiek	Resultate						
P=0.82	<p>Varieteit2; LS Means Current effect: F(1, 471)=.04940, p=0.82 Mann-Whitney U p=0.79 Effective hypothesis decomposition Vertical bars denote 0.95 confidence intervals</p> <table border="1"> <caption>Data for Tabel 9 Graph</caption> <thead> <tr> <th>Varieteit2</th> <th>Gewonetaal tegnieke1 (Mean)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Standaardafrikaans</td> <td>~2.1</td> </tr> <tr> <td>ander</td> <td>~2.0</td> </tr> </tbody> </table>	Varieteit2	Gewonetaal tegnieke1 (Mean)	Standaardafrikaans	~2.1	ander	~2.0	<p>Hierdie vergelyking het 'n p-waarde van 0.82, wat op 'n nie-statisties beduidende verhouding dui.</p>
Varieteit2	Gewonetaal tegnieke1 (Mean)							
Standaardafrikaans	~2.1							
ander	~2.0							

TABEL 9: Verband tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en variëteit van Afrikaans (vervolg)

P-waarde	Grafiek	Resultate
P=0.57		Hierdie vergelyking het 'n p-waarde van 0.57, wat op 'n nie-statisties beduidende verhouding eg is nie.

Tabel 8 lewer gemengde resultate wanneer daar na respondente se ervaring van die gewonetaaltegnieke in verhouding tot hulle huistaal gekyk word. Die grafieke dui daarop dat respondente met Afrikaans as huistaal 'n effens meer positiewe ervaring met die gewonetaaltegnieke in die dokumente gehad het, hoewel die statistiese analise gemengde resultate aandui en daar dus nie met sekerheid gesê kan word of hierdie verhouding eg is nie.

Tabel 9 verteenwoordig die verhouding tussen respondente se ervaring van die gewonetaaltegnieke wat in die dokumente gebruik is en die variëteit van Afrikaans wat hulle praat. Beide die vergelykings dui op nie-statisties beduidende verhoudings, wat voorstel dat daar nie 'n verhouding is tussen die variëteit van Afrikaans wat respondente praat en hulle ervaring van die gewonetaaltegnieke wat in die dokumente gebruik is nie.

6. Gevolgtrekkings

Wanneer na respondente se ervaring van gewonetaaltegnieke gekyk word, blyk dit dat respondente oor die algemeen positiewe ervarings met die gewonetaaltegnieke gehad het. Geen van die vergelykings dui aan dat respondente meer as 3 op die Likert-skaal gegee het nie; dus het die gemiddelde respondent in die verskillende veranderlikes-groepe almal positiewe ervarings van die gewonetaaltegnieke in die dokumente gehad en dui dit op 'n positiewe resepsie van gewonetaaltegnieke. Die resultate stel voor dat hierdie tegnieke nie net die bruikbaarheid en verstaanbaarheid van dokumente bevorder nie, maar dat mense positiewe ervarings van gewonetaaltegnieke het. Wanneer die verhoudings tussen die verskillende veranderlikes vergelyk word, is dit juis die bevinding dat min van die vergelykings statisties beduidende verhoudings aandui wat noemenswaardig is, maar moet daar steeds op die verhoudings wat wel statisties beduidend is, gefokus word. Word daar na respondente se ervaring van gewonetaaltegnieke in die dokumente in die drie kontekste gekyk, is daar nie 'n statisties beduidende verhouding nie. Dit stel voor dat respondente positiewe ervarings van die gewonetaaltegnieke in al die kontekste gehad het, en spesifiek dat konteks nie 'n effek op die ervaring van gewonetaaltegnieke het nie.

Wat verstaanbaarheid betref, dui die meerderheid vergelykings daarop dat daar 'n positiewe verhouding tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en verstaanbaarheid is. Dit wil sê dat respondente wat meer positiewe ervarings met die gewonetaaltegnieke gehad het, ook die dokumente beter verstaan het. Soos reeds genoem, dui bestaande navorsing aan dat indien verstaanbaarheid in gewonetaaldokumente verbeter word, dit tot meer positiewe ervarings van die gewonetaaldokumente kan lei. Hoewel die resultate van die huidige navorsing aandui dat hierdie verhouding inderdaad teenwoordig is, kan die resultate van die studie egter nie bepaal of verstaanbaarheid positiewe ervarings bewerkstellig nie, en of dit ervaring is wat verstaanbaarheid verbeter nie. Tog dui die resultate aan dat daar 'n verhouding tussen verstaanbaarheid en ervaring is en dat positiewe ervaring dus belangrik is in die skep van suksesvolle gewonetaaldokumente.

So ook is daar 'n verhouding teenwoordig wanneer na die ervaring van die hele gewonetaaldokument en die ervaring van spesifieke gewonetaaltegnieke gekyk word – respondente wat 'n meer positiewe ervaring met die spesifieke gewonetaaltegnieke gehad het, het ook 'n beter ervaring van die hele gewonetaaldokument gehad. Hierdie resultaat kan daarop dui dat die gebruik van gewonetaaltegnieke tot positiewe ervarings van gewonetaaldokumente in die algemeen bydra.

Dit is wel nie die geval wat bruikbaarheid betref nie, aangesien daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen bruikbaarheid en ervaring van gewonetaaltegnieke aangedui is nie. Dit wil sê daar kon nie bepaal word of daar 'n verhouding is tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en hoe bruikbaar respondente die gewonetaaldokumente gevind het nie. Hierdie resultate kan moontlik toegeskryf word aan die aantal respondente wat vorms ontvang het. Aangesien net 114 van die 506 respondente vorms ontvang het, het dit moontlik die gevolgtrekkings beïnvloed van die statistiese toetse ten opsigte van bruikbaarheid.

Wanneer daar na buitetekstuele faktore gekyk word, is daar ook min statisties beduidende verhoudings. So is daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen ervaring van gewonetaaltegnieke en kwalifikasievlak, inkomstevlak, en die variëteit van Afrikaans wat respondente praat nie. Slegs een van die vergelykings (die vergelyking tussen die eerste ervaringsvraag en huistaal) tussen die huistaal van respondente en hulle ervaring van gewonetaaltegnieke dui op 'n statisties beduidende verhouding – naamlik, dat respondente met Afrikaans as huistaal meer positiewe ervarings met die gewonetaaltegnieke gehad het as respondente met ander huistale. Die ander vergelyking (die vergelyking tussen die tweede ervaringsvraag en huistaal) tussen huistaal en ervaring van gewonetaaltegnieke is egter ook nie statisties beduidend nie.

Gewonetaaldokumente is dokumente wat voorsiening maak vir die bedoelde gehoor van die dokument. Volgens die International Federation for Plain Language word sodanige voorsiening gemaak deur taal, struktuur en ontwerp aan te wend om aan die bedoelde gehoor die beste kans te gee om die inligting wat hulle nodig het, te vind, te verstaan en te gebruik. In die onderhawige studie argumenteer ek egter dat die ervaring van gewonetaaltegnieke ook die sukses van 'n gewonetaaldokument beïnvloed en dat ervaring gevolglik ook in die definisie van gewone taal ingesluit moet word. Die resultate van die huidige studie dui aan dat daar wel 'n verhouding tussen verstaanbaarheid en ervaring van gewonetaaltegnieke is en kan daar voorgestel word dat 'n positiewe ervaring van gewonetaaltegnieke help om verstaanbaarheid te bevorder, en dat verstaanbaarheid help om die positiewe ervaring van gewonetaaltegnieke te bevorder. Hierdie sterk verhouding kan as motivering dien dat ervaring wel in die definisie van gewone taal ingesluit moet word.

Met inagnam van die buitetekstuele faktore, word gesien dat nie een van die faktore 'n effek op die ervaring van gewonetaaltegnyke het nie. Dit stel dus voor dat, ten spyte daarvan dat verskillende mense met uiteenlopende demografiese inligting die gewonetaaldokumente bestudeer het, hulle almal positiewe ervarings van die gewonetaaltegnyke gehad het.

Ten spyte dus van baie navorsing wat reeds oor gewonetaalbeginsels gedoen is, bestaan daar myns insiens 'n leemte in die International Federation for Plain Language se definisie van gewone taal. Hoewel die International Federation for Plain Language se definisie van gewone taal na die bruikbaarheid en verstaanbaarheid van gewonetaaldokumente verwys, is daar egter geen verwysing na die ervaring van gewonetaaldokumente nie. In die huidige navorsing dui ek op die nou verhouding tussen verstaanbaarheid en ervaring wat daarop dui dat suksesvolle gewonetaaldokumente nie slegs verstaanbare en bruikbare dokumente is nie, maar ook dokumente is waarvan verbruikers positiewe ervarings het.

Vir dokumentontwerpers kan hierdie resultate beteken dat daar na die verhouding tussen verstaanbaarheid en ervaring gekyk moet word en dat die toepassing van gewonetaaltegnyke en -beginsels juis daarmee sal help. Verder is die resultate ook positief vir dokumentontwerpers aangesien demografiese veranderlikes nie ervaring affekteer nie – dit wil sê dat 'n diverse groep mense positiewe ervarings met die gewonetaaltegnyke gehad het. Gewone taal kan dus beskou word as 'n gelykmaker wat verskeie mense se interaksie met openbare dokumentasie verbeter.

7. Toekomstige studies

Die huidige studie maak gebruik van 'n kwantitatiewe navorsingsontwerp. Hoewel die studie verskeie verhoudings geïdentifiseer het, kan toekomstige studies hierdie verhoudings kwalitatief ondersoek om die aard van die verhoudings verder te bestudeer. In die huidige studie is daar, byvoorbeeld, tot die gevolgtrekking gekom dat respondente 'n positiewe ervaring van gewonetaaltegnyke gehad het. Die redes vir hierdie positiewe ervaring is egter nie ondersoek nie. Navorsers in toekomstige studies kan keuseverantwoording toepas om hierdie verhouding beter te verstaan.

Verder is daar in die huidige studie tot die gevolgtrekking gekom dat daar nie 'n statisties beduidende verhouding tussen bruikbaarheid en ervaring is nie. Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat die resultate van hierdie vergelykings moontlik beïnvloed is deur die aantal respondente wat bruikbaarheidsvrae ontvang het. Aangesien slegs 114 van die 506 respondente bruikbaarheidsvrae voltooi het, kon dit die statistiese toetse beïnvloed. Navorsers in toekomstige studies kan van bruikbaarheidstoetsing gebruik maak om te bepaal of hierdie (tekort aan 'n) verhouding steeds geldig is.

Verder kan navorsers in toekomstige studies ook kwalitatief ondersoek instel oor die ander verhoudings, of die gebrek daaraan, wat in die studie bevind is. In die huidige studie is daar byvoorbeeld bevind dat daar nie 'n verhouding is tussen ervaring van gewonetaaltegnyke en die variëteite van Afrikaans wat respondente gebruik nie, hoewel daar in die groter studie waarvan hierdie navorsing deel vorm, bevind is dat die variëteit van Afrikaans wat respondente gebruik wel 'n invloed het op hoe verstaanbaar hulle die gewonetaaldokumente vind. Hierdie tipe komplekse verhoudings kan in toekomstige studies kwalitatief ondersoek word. Toekomstige studies kan ook die opname van respondente se variëteit van Afrikaans anders opneem. In die huidige studie is hulle gevra om aan te dui watter variëteit van Afrikaans hulle gebruik. Daar kan geredeneer word dat dit moeilik is vir iemand om sy of haar eie variëteit te bepaal. In toekomstige studies kan navorsers eerder verskeie ander vrae stel om respondente

se variëteite van Afrikaans so te bepaal. Laastens, kan navorsers in toekomstige studies die kontrolelyns vir gewonetaal tegniese, soos uiteengesit in Burger (2018) verder bestudeer en uitbrei. Hoewel die kontrolelyns van Burger (2018) in die huidige studie gebruik is om verskillende dokumente met mekaar te vergelyk, bestaan daar ook ander gewonetaalkontrolelyste, byvoorbeeld die een in Cornelius (2020). Inligting oor gewone taal kan verder gekonkretiseer word deur verskillende gewonetaalkontrolelyste te vereenselwig en praktiese voorbeelde van die verskillende tegniese uiteen te sit. Daardeur sal dit gewonetaalpraktisyns en nuwelinge help om gewone taal toe te pas.

BIBLIOGRAFIE

- Abdi, H, Williams, LJ & Valentin, D. 2013. Multiple factor analysis: principal component analysis for multitable and multiblock data sets. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics*, 5.
- Abrahams, E. 2003. Efficacy of plain language drafting in labour legislation. Ongepubliseerde MA-tesis. Kaapstad: Kaapse Skiereiland Universiteit van Tegnologie.
- Baitsewe, R, De Stadler, L & Du Plessis, P. 2011. Usability testing. A report on user experience of plain language within a selection of Prudential portfolio managers' official external documentation. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch Taalsentrum.
- Bobbitt, Z. 2018. Mann-Whitney U test. [Intyds]. Besikbaar: <https://www.statology.org/mann-whitney-u-test/> [2024, April 25].
- Bobbitt, Z. 2019a. Kruskal-Wallis test: Definitions, formula, and example. [Intyds]. Besikbaar: <https://www.statology.org/kruskal-wallis-test/> [2024, April 25].
- Bobbitt, Z. 2019b. Pearson Correlation Coefficient. [Intyds]. Besikbaar: <https://www.statology.org/pearson-correlation-coefficient/> [2024, April 25].
- Burger, JM. 2018. The effect of iteratively applying plain language techniques in forms and their terms and conditions. Ongepubliseerde MA-tesis. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch.
- Burger, JM. 2023. Die verband tussen kontekstuele en buitetekstuele faktore en die doeltreffende aanwending van gewone taal. Ongepubliseerde PhD-tesis. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch.
- Carstens, A & Snyman, M. 2003. How effective is the Department of Health's leaflet on HIV/AIDS counselling for low-literate South Africans? *Tydskrif vir Nederlands en Afrikaans*, 10(1):112-136.
- Carstens, A. 2007. Comprehension of pictures in educational materials for HIV/AIDS. *Ensovoort*, 11(2):13-32.
- Cornelius, E. 2010a. Plain language as alternative textualisation. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 28(2):171-183.
- Cornelius, E. 2010b. 'n Verkenning van regsvertaling as 'n "spesiale geval". *Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Taalonderrig*, 44(1):71-87.
- Cornelius, E. 2011. The curious case of legal translation. *Literator*, 32(1):121-143.
- Cornelius, E. 2012. 'n Linguistiese ondersoek na die verstaanbaarheid van verbruikersdokumente vir die algemene Afrikaanssprekende publiek. Ongepubliseerde PhD-tesis. Johannesburg: Universiteit van Johannesburg.
- Cornelius, E. 2015. Defining 'plain language' in contemporary South Africa. *Stellenbosch Papers in Linguistics*, 44:1-18.
- Cornelius, E. 2016. An appraisal of plain language in the South African banking sector. *Stellenbosch Papers in Linguistics*, 46:25-50.
- Cornelius, E. 2020. *Gewone taal: 'n oorsig*. Stellenbosch: African Sun Media.
- Cupido, A. 2018. Die hervertaling van 'n tegniese teks in gewone taal: 'n gevallestudie. Ongepubliseerde MA-tesis. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch.
- Cupido, A & Lesch, H. 2020. Gemeenskapsvertaalpraktyk: gewone taal vir die hervertaling van 'n bankteks. *LitNet Akademies*, 17(1):138-170.
- DuBay, WH. 2004. *The principles of readability*. Costa Mesa: Impact Information.
- Edgel, C & Rosenberg, A. 2022. Putting plain language summaries into perspective. *Current medical research and opinion*, 38(6):871-874.

- Esterhuysen, E. 2013. Verstaanbare vorms. 'n Lesersgerigte ondersoek na die effek van die veranderinge aan die Universiteit Stellenbosch se Afrikaanse voorgraadse aansoekvorm. Ongepubliseerde MA-thesis. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch.
- Feinauer, I. 2003. TB or not TB. The communicative success of translated medical texts in South Africa. In W. Botha (red.). *'n Man wat beur: 'n Huldigingsbundel vir Dirk van Schalkwyk*. Stellenbosch: Buro van die WAT, pp. 213-227.
- Fine, D. 2001. Plain language and developing human rights materials. *Clarity*, 46:8-10.
- 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, Kleimann, S & Mowat, C. 2010. Setting plain language standards. *Clarity*, 64:16-25.
- ISO 24495-1:2023(en) Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines. 2023. [Intyds]. Beskikbaar: <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:24495:-1:ed-1:v1:en> [2023, September 12].
- Kimble, J. 2002. The elements of plain language. *Michigan Bar Journal*, Oktober:44-45.
- Knight, P. 1997. Clearly better drafting: testing two versions of the South African Human Rights Commission Act, 1995. *Clarity*, 38:8-12.
- Nienaber, A. 2001. The comprehensibility and accessibility of South Africa's Bill of Rights: an empirical study. *De Jure*, 34(1):113-135.
- Petelin, R. 2010. Considering plain language: issues and initiatives. *Corporate Communication: An International Journal*, 15(2):205-216. (Cornelius, 2012:8).
- Plain language: It's the law. 2016. [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.plainlanguage.gov/site/about.cfm> [2016, Junie 13].
- Plain Language Definitions. 2023. [Intyds]. Beskikbaar: <https://www.iplfederation.org/plain-language/> [2023, September 12].
- Republiek van Suid-Afrika. 1998a. Wet op Korttermynversekering, 1998 (Wet no. 53 van 1998). [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.acts.co.za/short-terminsurance-act-1998/> [2016, Februarie 19].
- Republiek van Suid-Afrika. 1998b. Wet op Langtermynversekering, 1998 (Wet no. 52 van 1998). [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.acts.co.za/long-terminsurance-act-1998/> [2016, Februarie 19].
- Republiek van Suid-Afrika. 2005. Nasionale Kredietwet, 2005 (Wet no. 34 van 2005). [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.acts.co.za/national-credit-act-2005/> [2016, Februarie 19].
- Republiek van Suid-Afrika. 2008a. Maatskappywet, 2008 (Wet no. 71 van 2008). [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.acts.co.za/companies-act-2008/> [2016, Februarie 19].
- Republiek van Suid-Afrika. 2008b. Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet no. 68 van 2008). [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.acts.co.za/consumerprotection-act-2008/> [2016, Februarie 13].
- Schraver, KA. 2017. Plain language in the US gains momentum: 1940-2015. *IEEE Transactions on Professional Communication*, Desember 2017.
- Sieböcker, I & Adendorff, RD. 2011. Can contracts be both plain and precise? *Southern African Linguistics and Language Studies*, 29(4):483-504.
- Stoop, PN & Chürr. 2013. Unpacking the right to plain and understandable language in the Consumer Protection Act 68 of 2008. *P.E.R.*, 16(5):515-553.
- The ISO Plain Language Standard. 2023. [Intyds]. Beskikbaar: <https://www.iplfederation.org/iso-standard/> [2023, September 12].
- Viljoen, F. 2001a. Baring the nation's soul through plain language. *Clarity*, 46:15-16.
- Viljoen, F. 2001b. Editorial. *Clarity*, 46:2.
- Williams, C. 2004. Legal English and plain language: an introduction. *ESP Across Cultures*, 1:111-124.

Addendum A:

Gewonetaaltegnieke (Burger, 2018)

1. Inhoud

- 1.1 Los onnodige inligting uit.
- 1.2 Gebruik voorbeelde om moeilike inligting eenvoudiger te maak.

2. Woordeskat

- 2.1 Gebruik algemene woorde.
- 2.2 Gebruik dieselfde woorde wanneer jy na dieselfde elemente verwys.
- 2.3 Verduidelik tegniese terme.
- 2.4 Gebruik kort woorde, waar moontlik.
- 2.5 Vermy jargon (vaktaal).
- 2.6 Gebruik aksiewoorde.
- 2.7 Gebruik modale werkwoorde saam met persoonlike voornaamwoorde.
- 2.8 Gebruik positiewe woorde, waar moontlik.
- 2.9 Moenie werkwoorde met morele konnotasie gebruik nie.
- 2.10 Vermy lang frases.
- 2.11 Vermy veelvoudige negativering in een sin.
- 2.12 Moenie akronieme en afkortings gebruik voordat jy verduidelik wat dit beteken nie.
- 2.13 Gebruik bekende afkortings.
- 2.14 Gebruik geslag-neutrale woorde.
- 2.15 Gebruik woorde om kohesie en koherensie te bevorder.

3. Sinstruktuur

- 3.1 Gebruik kort sinne, waar moontlik (tussen 15 en 22 woorde).
- 3.2 Wissel kort sinne met langer sinne af.
- 3.3 Vermy sinne met meer as 40 woorde.
- 3.4 Gebruik leestekens korrek.
- 3.5 Skryf sinne in die aktiewe sinsvolgorde, waar moontlik.
- 3.6 Uitsondering: Gebruik die passiewe sinsvolgorde wanneer die fokus op die voorwerp moet wees.
- 3.7 Uitsondering: Begin 'n sin met 'n werkwoord wanneer jy instruksies gee.
- 3.8 Moenie die onderwerp en die werkwoord skei nie, waar moontlik.
- 3.9 Hou die hulpwerkwoord en die hoofwerkwoord naby mekaar.
- 3.10 Skryf in die teenwoordige tyd, waar moontlik.

4. Dokumentstruktuur

- 4.1 Verdeel inhoud in kort afdelings.
- 4.2 Gebruik duidelike opskrifte.
- 4.3 Organiseer sinne met dieselfde temas in dieselfde afdelings.
- 4.4 Organiseer afdelings in 'n logiese volgorde.
- 4.5 Sit belangrike inligting voor minder belangrike inligting.
- 4.6 Sit algemene inligting voor spesifieke inligting en uitsonderings.
- 4.7 Gebruik nommers by opskrifte en lyste.

- 4.8 Skryf paragrawe van 100 woorde of minder.
- 4.9 Sit 'n temasin in elke paragraaf.
- 4.10 Gebruik kolpunte of nommers by lyste.
- 4.11 Gebruik kolpunte of genommerde lyste om komplekse inligting in hanteerbare gedeeltes te verdeel.
- 4.12 Moenie kruisverwys nie.
- 4.13 Uitsondering: Wanneer kruisverwysing nie vermy kan word nie, gebruik voetnotas of sit die inligting waarna daar verwys word aan die einde van die afdeling.
- 4.14 Gebruik 'n inhoudsopgawe wanneer 'n dokument lank is en uit baie subafdelings bestaan.

5. Grafies

- 5.1 Gebruik 'n lettertipe, -kleur en -grootte wat maklik is om te lees.
- 5.2 Gebruik lettergrootte van tussen 10 en 12 vir liggaamteks.
- 5.3 Gebruik vetdruk om 'n woord of 'n gedeelte te beklemtoon.
- 5.4 Vermy dit om 'n laekontras lettertipe, nou kantlyne en lang reëls teks te gebruik.
- 5.5 Probeer om 50% van 'n bladsy vir witspasie te gebruik.
- 5.6 Gebruik tussen 50 en 70 letters in 'n teksreël.
- 5.7 Moenie onnodige kleure gebruik nie.
- 5.8 Gebruik kontrasterende kleure saam.
- 5.9 Gebruik kleure wat geskik is vir die kultuur waarin die dokument gaan voorkom.

6. Illustrasies

- 6.1 Gebruik illustrasies, byvoorbeeld tabelle en grafieke, om moeilike konsepte te illustreer, waar moontlik.

7. Styl

- 7.1 Gebruik gesprekstyl.
- 7.2 Vermy ouderdomsdiskriminasie, rassisme, klassisme en seksisme.

8. Neem die leser in ag

- 8.1 Verstaan en wees sensitief vir die konteks van die potensiële leser.
- 8.2 Skryf op die verstaansvlak van die potensiële leser.
- 8.3 Laat inligting uit wat die leser nie nodig het nie.
- 8.4 Uitsondering: Moenie inligting uitlaat as die leser dit dalk sal wil weet nie.

9. Toetsing

- 9.1 Toetsing kan deel vorm van 'n iteratiewe proses om 'n optimale dokument te skep.
- 9.2 Toets 'n dokument met die bedoelde gehoor.