

'n Onderzoek na die verklaring vir die komplekse verhouding tussen verbruikers se kwalifikasievlak en ervaring van gewonetaaldokumente

Annie Burger

Annie Burger, nadoktorale navorsingsgenoot,
Departement Afrikaans en Nederlands, Universiteit Stellenbosch

Opsomming

Die navorsingsvraag wat in hierdie ondersoek beantwoord word, is: Wat is die verklaring vir Burger (2023) se bevinding wat aandui dat daar 'n verhouding tussen deelnemers se ervaring van gewonetaaldokumente en hulle kwalifikasievlak is? Die teoretiese uitgangspunte van hierdie ondersoek is die psigolinguistiek en tekslinguistiek. Daar word spesifiek gekyk na die prosesseringsmeganismes van deelnemers van gewonetaaldokumente en hoe kwalifikasievlak hierdie prosesseringsmeganismes beïnvloed, wat dan deelnemers se ervaring van die gewonetaaldokumente beïnvloed. In hierdie ondersoek word daar klem gelê op die behavioristiese aanname (binne die psigolinguistiek) dat hoe hoër iemand se kwalifikasievlak is hoe beter sal hulle prosesseringsmeganismes wees. In Burger (2023) is daar tot die gevolgtrekking gekom dat hoe hoër mense se kwalifikasievlak is, hoe negatiewer is hulle ervaring van gewonetaaldokumente. Daar word aangeneem dat deelnemers met 'n hoër kwalifikasievlak meer ondervinding het met die tipe dokumente wat getoets word, en gevolglik oor meer kennis beskik om krities na die dokumente te kyk. In die huidige ondersoek word hierdie aanname met behulp van kwalitatiewe data ontleed. In die huidige navorsing word daar ook na aspekte van die teks gekyk om te bepaal of hierdie aspekte deelnemers se ervaring van die teks beïnvloed. Om die navorsingsvraag te beantwoord, maak die navorser dus van kwalitatiewe onderhoude gebruik om data in te samel. Die gewonetaaltekste wat gebruik is in hierdie navorsing, is die “Neem jou besigheid na die volgende vlak”-inligtingstuk van Sanlam. Die onderhoude met deelnemers is opgeneem en getranskribeer. Daarna is sentimentontleding met handgedrewe kodering uitgevoer. Die resultate van die ondersoek dui aan dat die verhouding tussen deelnemers se ervaring van gewonetaaldokumente en hulle kwalifikasievlak waarskynlik verband hou met die ontwikkeling van kritiese leesvaardighede. Deelnemers met laer kwalifikasievlakke fokus hoofsaaklik op die oorhoofse, tasbare aspekte van die teks (soos skrifgrootte, visuele struktuur en bondigheid) omdat hulle

leeservaring meer gefokus is op toeganklikheid en praktiese bruikbaarheid. Namate kwalifikasievlak styg, ontwikkel deelnemers se vermoë om foute in taal, styl, struktuur en inhoud te identifiseer en te evalueer.

Trefwoorde: gewone taal; kwalifikasievlak; negatiewe ervaring; positiewe ervaring; sentiment-ontleding

Abstract

An investigation into the explanation for the complex relationship between users' level of qualification and their experience of plain language documents

Plain language is used to make information findable, understandable and usable (International Organization for Standardization 2023:1; Plain Language Federation 2025). Plain language texts are not written for the general public, but rather for a specific audience. Plain language texts use content, language, structure and design for the audience to have the best chance of unlocking the information in the text (Cheek 2010:5). But it is not only the characteristics of the text that influence findability, understanding and usability; characteristics of the audience also play a role. Burger (2023) investigated how aspects of participants' characteristics influenced their interaction with plain language texts. Although the results of the study determined several (predictable) relationships, they also determined one unpredictable relationship, namely that people with higher qualification levels experience plain language texts more negatively. Burger suggests that participants with a higher level of qualification have more experience with the types of documents tested, and therefore have more knowledge to evaluate the documents critically (Burger 2023:310). In the current study this hypothesis is tested using qualitative data to analyse carefully the nature of this relationship.

One of the two theoretical frameworks of this study is psycholinguistics. Specifically, it looks at the processing mechanisms of participants and how their qualification level influences these processing mechanisms, which in turn influences participants' interaction with plain language texts. In the current research, emphasis is placed on the behaviourist assumption (within psycholinguistics) that the higher someone's qualification level is, the better their processing mechanisms will be. Matveeva, Moosally and Willerton (2017:338) also indicate that qualification level influences people's appreciation of plain language. The results of a study by Trudeau (2012:142–3) indicate that the higher people's qualification levels, the more they prefer plain language texts. This is in contrast with Burger's (2023) results, which indicate that the higher people's qualification level, the more negative their experience of plain language documents.

In the current study, Burger's (2023) findings are further analysed using qualitative data to determine why the results do not correspond with Trudeau's results. In the current study only one document is tested, which makes it possible to look more deeply at characteristics of the text to determine whether these characteristics have an influence on the experience of participants. Here, the second theoretical framework, namely text linguistics, comes into play.

The research question of this study is: What is the explanation for Burger's (2023) finding that indicates that there is a relationship between participants' experience of plain language documents and their qualification level?

To answer this question, qualitative interviews were used to collect data. Participants were identified using convenience sampling with a specific focus on qualification level. Two participants had matric (group 1), two had a diploma or certificate (group 2), two had a bachelor's degree (group 3), two had an honours or master's degree (group 4) and two had a doctorate (group 5). All the participants were home language speakers of Afrikaans. The participants were asked to read the "Neem jou besigheid na die volgende vlak" document from Sanlam. This document was one of the plain language documents tested in Burger (2023) and was identified as the document with which respondents had had the worst experience in that research. After respondents had read the document, they were asked a series of questions to gauge how they felt about the document; specifically whether they had had a positive or negative experience with it.

Interviews were transcribed and then manually coded. To conduct sentiment analysis, phrases that indicate a positive ("I like..."), neutral ("It is normal ...") or negative ("I don't like ...") attitude were colour coded. These coded texts were then checked by a third party to counter possible bias.

The results of the study indicate that despite the differences in qualification levels, there were certain similarities in the observations of all five groups. In each group, participants made positive comments about elements in the document that made it easier to read, for example, the use of clear headings, bold text, bulleted lists and visual elements like photos and icons. At the same time, all groups also expressed criticism of the document regarding aspects that could make reading difficult, for example too much text on a page, too small font, and too much unnecessary and irrelevant content.

However, there is a clear shift in focus as qualification level increases. Groups 1 and 2 mainly assessed the document's practical value and visual appeal. Their criticism was mostly directed at physical readability (for example, font size and text length) and the accessibility of the vocabulary. Group 3, however, began to question the quality of the text itself. This group pointed out copy-editing errors, strange translations and superficial content. In groups 4 and 5 the focus shifted even further, to a more critical evaluation of the language, style and structure. These participants made extensive comments about the text's translation, which may have been done by a translation bot, inconsistent style, illogical flow and superficial content. Group 5 was particularly vocal about the document's shortcomings, offering more technical and detailed criticism and placing less emphasis on general readability or visual appeal. These patterns suggest that higher qualification levels are associated with greater sensitivity to quality aspects such as content reliability, editing and linguistic accuracy, while lower qualification levels tend to focus more on accessibility and usability.

When participants were asked directly whether they thought there was a relationship between their qualification level and experience, most participants indicated that they did not think there was. What did emerge, especially in groups 1 to 3, is that participants felt that the type of qualification (rather than qualification level) had a significant influence on how they had experienced the document. However, participants in groups 4 and 5 highlighted a clearer connection between their qualification level and a more critical, analytical reading experience.

From this discussion it can be concluded that the relationship between participants' experience of documents and their qualification level is likely related to the development of critical reading skills. Participants with lower qualification levels focus mainly on the tangible aspects of the text (like font size, structure and conciseness) because their learning experience is more focused on accessibility and practical usefulness. As qualification level increases, so does participants' ability to identify and evaluate errors in language, style, structure and content development. These results are therefore consistent with the behaviourist assumption (within psycholinguistics) that the higher people's qualification levels, the better their processing mechanisms. Increased processing mechanisms can be accompanied by critical thinking.

These findings can be further illuminated from a text-linguistic perspective. De Beaugrande and Dressler (1981) indicate that the success of a text is determined by the standards of cohesion, coherence, intentionality, acceptability, informativeness, situationality and intertextuality. The results indicate that participants with higher qualification levels are more likely to notice and judge these underlying text features, while participants with lower qualification levels rather base their experience on immediately visible or practical properties of the document. The results of the current study indicate that Burger's (2023) findings are supported to some extent, as participants with higher qualification levels do read texts differently from participants with lower qualification levels and that this influences their experience of texts. However, it is not necessarily the use of plain language techniques that fully influences this experience, but rather the non-compliance with text-linguistic principles. Despite the fact that plain language texts are intended to empower lay readers to access information, the current research indicates that if text-linguistic features are absent, it negatively affects the impact of plain language techniques. Plain language writers and editors should pay attention to creating plain language texts carefully, taking into account text-linguistic principles, in order to achieve the intended goals of communication. This is especially important in a country like South Africa, where the majority of people need plain language to access information.

Future studies could investigate the relationship between text linguistics and experience. In the current study, some of the participants indicated that they thought that parts of the text had been created by a translation bot, and that this negatively affected their experience of the text. These studies could look at the acceptability (or unacceptability) of similar texts created with artificial intelligence.

Another aspect of the study that could be further investigated is the relationship between type of qualification and experience of texts. Future studies could determine whether participants with qualifications that are related to the content of the document have better experiences than those with other qualifications.

Keywords: negative experience; plain language; positive experience; qualification level; sentiment analysis

1. Inleiding

Gewone taal het ten doel om inligting vir 'n spesifieke gehoor maklik vindbaar, begrypbaar en bruikbaar te maak (International Organization for Standardization 2023:1; Plain Language Federation 2025). Gewonetaaltekste word dus nie vir 'n algemene gehoor geskryf nie, maar vir

'n spesifieke gehoor. Met die skryf van gewonetaaltekste word inhoud, taal, struktuur en ontwerp gebruik vir die gehoor om die beste kans te hê om die inligting in die dokument te ontsluit (Cheek 2010:5). Tog is dit nie slegs eienskappe van die teks wat vindbaarheid, begrip en bruikbaarheid beïnvloed nie; eienskappe van die ontvanger van die teks speel ook 'n rol. Volgens Schmid en Dusseldorp (2010:126) beïnvloed verskeie interne en eksterne persoonlike faktore die linguistiese prosesse van die persone wat betrokke is. Wanneer dit by gewonetaaldokumente kom, kom Burger (2023) tot dieselfde gevolgtrekking. In haar ondersoek is verskeie aspekte van deelnemers getoets, naamlik hulle kwalifikasievlak, inkomste, huistaal, variëteit van Afrikaans wat hulle praat en betrokkenheid by 'n gewonetaaltekste in verhouding met hoe begrypbaar en bruikbaar hulle die teks gevind het, asook hulle ervaring van die teks. Hoewel die resultate van die ondersoek verskeie (voorspelbare) verhoudings bepaal het, het dit ook een onvoorspelbare verhouding bepaal. Hierdie verhouding is dat mense met hoër kwalifikasievlakke gewonetaaldokumente negatiewer ervaar. In die ondersoek word aangevoer dat deelnemers met 'n hoër kwalifikasievlak meer ondervinding het van die tipe dokumente wat getoets is, en gevolglik oor meer kennis beskik om krities na die dokumente te kyk (Burger 2023:310). In die huidige ondersoek word hierdie hipotese getoets met die gebruik van kwalitatiewe data om die aard van hierdie verhouding sorgvuldig te bestudeer. Hier word ook net na een dokument gekyk wat help om te bepaal of daar tekslinguistiese eienskappe van die teks is wat die ervaring van die teks beïnvloed.

Een van die twee teoretiese uitgangspunte van hierdie ondersoek is die psigolinguistiek. Spesifiek word gekyk na die prosesseringsmeganismes van deelnemers en hoe hulle kwalifikasievlak hierdie meganismes beïnvloed, wat dan weer deelnemers se ervaring van die gewonetaaldokumente beïnvloed. Purba (2018:47) is van mening dat taalprosesseringsmeganismes as 'n interne, kognitiewe proses begin, waarna dit deur eksterne opvoeding bevorder word. In die huidige ondersoek word daar klem gelê op die behavioristiese aanname (binne die psigolinguistiek) dat hoe hoër iemand se kwalifikasievlak is, hoe beter sal hulle prosesseringsmeganismes wees.

Sharp, Cole, Lave, Ginsberg, Brown en French (1979:1) wys daarop dat kwalifikasievlak 'n persoon se prestasie in take beïnvloed. Wat gewone taal betref, dui Matveeva, Moosally en Willerton (2017:338) aan dat kwalifikasievlak mense se waardering vir gewonetaaldokumente beïnvloed. In 'n ondersoek deur Trudeau (2012) is 'n aanlyn vraelys uitgestuur om te bepaal hoe mense oor gewonetaaltekste in die regs konteks voel. In hierdie ondersoek is 11 vergelykbare tekste (een in gewone taal en een in regstaal) aan 276 respondente gegee (Trudeau 2012:131;134). Die resultate van die ondersoek toon dat hoe hoër mense se kwalifikasievlakke is, hoe meer verkies hulle die gewonetaaltekste. Trudeau (2012:142–3) dui aan dat selfs al verstaan mense met hoër grade tradisionele regstaal, dit nie is wat hulle verkies nie.

Burger (2023) se navorsing dui egter op teenoorgestelde resultate. Die resultate dui aan dat hoe hoër mense se kwalifikasievlak is, hoe negatiewer is hulle ervaring van gewonetaaldokumente. Burger voer aan dat daar sin van die resultate gemaak kan word deur aan te neem dat deelnemers met 'n hoër kwalifikasievlak meer ondervinding het met die tipe dokumente wat getoets word, en gevolglik meer kennis het om krities na die dokumente te kyk. Hierdie argument stem ooreen met die behavioristiese aanname dat aanraking met iets begrip daarvan bevorder. In die huidige ondersoek word daar ondersoek ingestel na waarom Burger se bevindinge nie ooreenstem met Trudeau s'n nie. Aangesien Burger se ondersoek kwantitatief van aard was, is dit moeilik om die rede te bepaal waarom hierdie resultate verskil van dié van Trudeau.

In die onderhawige ondersoek word Burger se bevindinge verder aan die hand van kwalitatiewe data ontleed om te bepaal waarom hierdie resultate nie ooreenstem met Trudeau se resultate nie. Omdat die huidige ondersoek ook slegs een dokument toets, is dit moontlik om dieper na eienskappe van die teks te kyk om te bepaal of hierdie eienskappe 'n invloed het op die ervaring van deelnemers. Hier is die tweede teoretiese uitgangspunt van die navorsing, naamlik tekslinguistiek, ter sprake.

2. Literatuuroorsig

Soos reeds genoem, het gewone taal ten doel om inligting vir 'n spesifieke gehoor maklik vindbaar, begrypbaar en bruikbaar te maak (International Organization for Standardization 2023:1; Plain Language Federation 2025). Gewone taal word hoofsaaklik in komplekse kontekste gebruik, byvoorbeeld die regswêreld, die gesondheidsversorgingssektor en verbruikers-omgewing (Cornelius 2020:3). In hierdie kontekste kom lekelesers met komplekse inligting in aanraking en moet hulle besluite maak gebaseer op hierdie inligting (Cornelius 2020:3). Gewone taal help om lekelesers te bemagtig om hierdie komplekse inligting te verstaan.

In Suid-Afrika word daar in 'n verskeidenheid wetgewing na gewone taal verwys. Van al die wetgewing is die Verbruikersbeskermingswet (Wet 68 van 2008) die mees eksplisiete in dié wet se verwysing na gewone taal.

Hierdie wet voer aan dat 'n teks in gewone taal geskryf is wanneer van “'n gewone verbruiker van die klas van persone vir wie die [teks] 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 [teks] sonder onnodige inspanning te verstaan”. Verder verduidelik die wet dat gewone taal aangewend moet word in die samehang, omvattendheid, konsekwentheid, organisering, vorm, styl, woordeskat, gebruik en sinstruktuur van die teks, en dat illustrasies, voorbeelde, opskrifte of ander hulpmiddels gebruik kan word (Republiek van Suid-Afrika 2008). Die wet gee dus 'n goeie idee van wat gewone taal is en hoe dit toegepas moet word.

Daar is egter ook meer onlangse internasionale verwickelinge wat verder help om gewone taal te konkretiseer.

Die International Organization for Standardization- (ISO-) standaard vir gewone taal is in 2023 gepubliseer. Dit is gebaseer op die definisie van gewone taal wat vroeër genoem is en behels vier beginsels:

- Beginsel 1: Lesers kry die inligting wat hulle nodig het.
- Beginsel 2: Lesers kan maklik vind wat hulle nodig het.
- Beginsel 3: Lesers kan maklik verstaan wat hulle vind.
- Beginsel 4: Lesers kan die inligting maklik gebruik.

(International Organization for Standardization 2023:iii)

Die ISO-standaard, saam met die verwysing in wetgewing, bevestig die belangrikheid van gewone taal. Daar is reeds baie navorsing gedoen oor gewone taal en wat dit behels. Soos die geval met die riglyne in die ISO-standaard is, wys verskeie bronne op spesifieke tegnieke wat in gewonetaaldokumente gebruik kan word. Hier volg 'n paar voorbeelde van gewonetaal-tegnieke wat deur verskillende bronne uiteengesit is.

Wat inhoud betref, sluit dit in dat gewonetaaltekste verstaanbaar moet wees die eerste keer dat dit gelees word, dat voorbeelde gegee moet word om moeilike inligting te verduidelik, en dat die inligting altyd so duidelik moontlik moet wees volgens die skrywer se bedoelings (Gouws 2010:81;93).

Gewonetaaltekste moet woorde gebruik wat begryplik sal wees vir die beoogde gehoor (Harris, Kleimann en Mowat 2010:19) en jargon moet vermy word (Kimble 2002:91). Verder moet dieselfde woorde deurlopend vir dieselfde konsep gebruik word (Petelin 2010:213). Waar tegniese terme nie vermy kan word nie, moet die terme verduidelik word naby waar dit gebruik is (Fine 2001:9). Aksiewerkwoorde moet gebruik word om instruksies te gee (DuBay 2008:19; Petelin 2010:212). Lang en onnodige frases, soos “met betrekking tot” en “tot en met” moet vermy word (Kimble 2002:45). Om kohesie en koherensie te bevorder, moet referente in gewonetaaldokumente gebruik word (Cornelius 2012:234).

Wat sinskonstruksie betref, wys Fine (2001:9) daarop dat korter sinne van tussen 15 en 20 woorde in gewonetaaltekste gebruik moet word. Waar langer sinne gebruik word, moet hulle nie meer as 40 woorde lank wees nie (Harris e.a. 2010:19).

Gewonetaaltekste moet hoofsaaklik van die aktiewe sinskonstruksie gebruik maak (Fine 2001:9) en moet nominaalkonstruksies vermy (Petelin 2010:213). Waar instruksies gegee word, moet die werkwoord aan die begin van die sin wees (Kimble 2002:44).

Op makrovlak kan 'n inhoudsopgawe gebruik word by langer dokumente om die oorhoofse struktuur van die dokument duideliker te maak (Kimble 2002:44). Verder moet inhoud opgedeel word in kleiner afdelings met duidelike opskrifte (Fine 2001:9). Afdelings moet in 'n logiese volgorde geplaas word (Fine 2001:8), byvoorbeeld in chronologiese of belangrikheidsvolgorde (Harris e.a. 2010:19). Nommers by opskrifte kan gebruik word om die verhouding tussen die verskillende opskrifte duidelik te maak. Nommering kan ook help met die kohesie van 'n teks, hoewel die teks reeds kohesief moet wees, aangesien nommering alleen nie kohesie kan skep nie (Cornelius 2012:244).

Elke paragraaf moet oor een onderwerp handel en moenie meer as 100 woorde lank wees nie (Cornelius 2012:233). Vertikale lyste kan gebruik word om groot stukke teks op te breek (Harris e.a. 2010:19).

Op visuele vlak moet gewonetaaltekste lettertipes, -groottes en -kleure gebruik wat maklik is om te lees (Harris e.a. 2010:19;21). Die beste manier om woorde te beklemtoon is met vetdruk, en nie hoofletters of kursief nie (Kimble 2002:44). Gewonetaaltekste moet van voldoende wit spasie gebruik maak en moet digte blokke teks vermy (Harris e.a. 2010:19). Illustrasies, byvoorbeeld tabelle en grafieke, moet gebruik word om moeilike inligting begryplicher te maak (Harris e.a. 2010:19).

Die styl van 'n gewonetaaltekste moet gepas wees vir die spesifieke gehoor en dit moet deurlopend dieselfde wees. Volgens Kimble (2002:44) moet dit soos 'n gesprek klink. Die styl moet inklusief wees en moet ouderdomsdiskriminasie, klassisme, rassisme en seksisme vermy (Petelin 2010:213).

Die leser moet in gedagte gehou word wanneer die bogenoemde gewonetaaltegnieke gebruik word. Volgens Petelin (2010:212) moet die teks sensitief wees vir die konteks van die beoogde leser. Die inligting moet op die vlak van begrypelijkheid wees vir die beoogde leser om dit te verstaan (Fine 2001:8) deur bekende woorde te gebruik en om inligting uit te laat wat die leser nie nodig het nie (Cheek 2010:10). 'n Baie belangrike aspek wat te make het met die inagneming van die leser, is om gewonetaaldokumente met beoogde lesers te toets. Om lesers by toetsing te betrek help gewonetaalskrywers om tekste te verbeter (Kimble 2002:44). Cornelius (2012:433) voer aan dat toetsing in twee fases moet gebeur: Nuwe dokumente moet getoets word, waarna hulle hersien moet word en dan weer getoets moet word. Slegs hierdeur kan die sukses van 'n gewonetaaltekste bepaal word.

Onlangse navorsing wys ook op hierdie eienskappe van gewone taal. In Suid-Afrika is die boek *Gewone taal – 'n oorsig* in 2020 gepubliseer. Die boek bevat 'n kontrolelys wat in die volgende subafdelings verdeel is: doel en teiken gehoor van die dokument; toegangstruktuur, navigasiegemak en teksorganiserings; woorde, sinne en paragrawe; gebruik die volgende konstruksies; ontwerp en tipografie; grafika (Cornelius 2020:92–8).

As gevolg van die klem op toetsing van gewonetaaltekste is daar al baie empiriese navorsing oor gewonetaaltekste gepubliseer. In Suid-Afrika sluit hierdie navorsing onder andere die volgende in: Knight (1997), Steward Smith (1999), Nienaber (2001), Pienaar (2002), Feinauer (2003), Abrahams (2003), Carstens en Snyman (2003), Carstens (2007), Cornelius (2010a, 2010b, 2011, 2012, 2015, 2016), Siebörger en Adendorff (2011), Baitsewe, De Stadler en Du Plessis (2011), Esterhuyse (2013), Burger (2018), Cupido (2018), Green (2019) en Cupido en Lesch (2020).

Waar die huidige navorsing verskil van die meeste ander navorsing wat al gedoen is, is dat die huidige navorsing spesifiek fokus op hoe kwalifikasievlak die ervaring van 'n gewonetaaldokument kan beïnvloed. In De Bruin (2024:100–2) word daar tot die gevolgtrekking gekom dat mense wat op openbare gesondheidsorg steun (wat gepaardgaan met laer kwalifikasies en laer inkomste), mikrotekstuele redes verskaf as voorkeur vir gewonetaaltekste; daarteenoor kla mense wat op privaat gesondheidsorg steun (wat gepaardgaan met hoër kwalifikasies en inkomste) oor probleme op makrotekstuele vlak. Burger (2023) se bevindinge stem ooreen met dié van De Bruin (2024) – beide dui aan dat verskillende lesersgroepe verskillende ervarings van gewonetaaltekste het. Hierdie bevindinge blyk ook in Farrell en Gibbons (1989) se navorsing. Volgens Farrell en Gibbons (1989:1214) het een geval van kommunikasie gereeld meer as een ontvanger. Elke ontvanger van kommunikasie het hul eie oortuigings en hulle neem verskillende aksies gebaseer op hulle oortuigings. Burger (2023) en De Bruin (2024) se navorsing bewys dat dit ook die geval is met gewonetaaltekste. Dit wil sê, gewonetaaltekste het verskillende lesers met verskillende oortuigings wat verskillend teenoor gewonetaaltekste sal reageer.

Buiten dat die huidige navorsing teoreties ooreenstem met Farrell en Gibbons (1989), is die navorsing se teoretiese raamwerk gebaseer op die psigolinguistiek. Volgens Cornelius (2012:139) behels die psigolinguistiek die ondersoek van taalprosesseringsmeganismes om betekenis te konstrueer. Taalprosesseringsmeganismes is die meganismes wat 'n persoon

gebruik om taal te prosesseer, byvoorbeeld om individuele woorde saam te voeg in sinskonstruksies om sin te maak daarvan (Jouravlev, Zheng, Balewski, Le Arnz Pongos, Levan, Goldin-Meadow en Fedorenko 2019:2). Binne die psigolinguistiek is behaviorisme een van die bekendste teorieë. Volgens die behaviorisme word alle aspekte van taal aangeleer deur stimuli, byvoorbeeld om 'n taal te hoor (Nor en Rashid 2018:162). Formele opleiding, waar leerders met stimuli in aanraking kom, is dus baie belangrik vir taalprosesseringsmeganismes om te ontwikkel, meen behavioriste. Hoewel in die behaviorisme dus geglo word dat formele opleiding belangrik is vir taalprosesseringsmeganismes om te ontwikkel, word daar in die huidige navorsing gekyk na hoe die vlak van formele opleiding 'n persoon se ervaring van 'n gewonetaalteks beïnvloed.

Die huidige navorsing fokus ook op daardie aspekte van die spesifieke dokument wat ervaring moontlik beïnvloed. Tekslinguistiek speel dus ook 'n rol in die ontleding van die resultate. Volgens De Beaugrande en Dressler (1981:3) bestaan daar sewe standaarde vir 'n teks om suksesvol te wees. Die eerste standaard, *kohesie*, het te make met hoe die woorde waaruit 'n teks bestaan, verbind is aan mekaar. Daar moet 'n duidelike verhouding tussen die verskillende woorde wees vir 'n teks om kohesief te wees (De Beaugrande en Dressler 1981:3). Die tweede standaard, *koherensie*, kyk na die onderliggende temas van 'n teks en hoe tersaaklik hulle met betrekking tot mekaar is. Vir 'n teks om suksesvol te wees moet dit koherent wees (De Beaugrande en Dressler 1981:4). Die derde standaard, *intensionaliteit*, het te make met die skrywer se bedoeling met die teks. Kohesie en koherensie help 'n skrywer om sy of haar intensie te bereik (De Beaugrande en Dressler 1981:7). 'n Vierde standaard is die *aanvaarbaarheid* van die inhoud van die teks. Lesers moet die toepaslikheid van die inhoud tot hulle eie omstandighede aanvaar (De Beaugrande en Dressler 1981:7). Die teks moet ook *informatief*, die vyfde standaard, wees. Dit moet dus inligting bevat wat insiggewend is (De Beaugrande en Dressler 1981:9). Die sesde standaard is *situasionaliteit*. Volgens hierdie standaard moet 'n teks toepaslik wees vir die situasie (of konteks) waarin dit voorkom (De Beaugrande en Dressler 1981:9). Die laaste standaard, *intertekstualiteit*, het te make met die gesprek tussen die teks en ander tekste (De Beaugrande en Dressler 1981:10). Vir 'n teks om suksesvol te wees, moet dit sin maak in verhouding tot ander tekste. In die huidige ondersoek word daar, buiten die kwalifikasievlak van deelnemers, ook na hierdie sewe standaarde van tekstualiteit gekyk om te bepaal of dit deelnemers se ervaring van die teks beïnvloed het.

3. Navorsingsvraag

Die navorsingsvraag wat in hierdie ondersoek beantwoord word, is: Wat is die verklaring vir Burger (2023) se bevinding wat aandui dat daar 'n verhouding tussen deelnemers se ervaring van gewonetaaldokumente en hulle onderskeie kwalifikasievlakke is?

4. Navorsingsmetodologie

Om hierdie vraag te beantwoord het die huidige ondersoek van kwalitatiewe onderhoude¹ gebruik gemaak om data in te samel. Die kwantitatiewe data in Burger (2023) het aangedui dat daar 'n negatiewe verhouding tussen deelnemers se ervaring van gewonetaaldokumente en hulle kwalifikasievlak is. In hierdie opvolgnavorsing is daar eerder van kwalitatiewe data gebruik gemaak om Burger (2023) se resultate te verklaar.

4.1 Deelnemers

Aangesien die onafhanklike veranderlike in die huidige navorsing kwalifikasievlak is en die afhanklike veranderlike ervaring is, het die deelnemers in hierdie navorsing verskillende kwalifikasievlakke. Deelnemers is geïdentifiseer met 'n gerieflikheidsproefneming met spesifieke fokus op kwalifikasievlak. Twee deelnemers het matriek (groep 1), twee het 'n diploma of 'n sertifikaat (groep 2), twee het 'n baccalaureusgraad (groep 3), twee het 'n honneurs- of meestersgraad (groep 4), en twee het 'n D-graad (groep 5). Uitgesonder die deelnemers se kwalifikasievlakke was die keuseproses verskillend wat deelnemers se ouderdom, ras en geslag betref sodat uiteenlopende tipe mense se ervaring gemeet kon word. Alle deelnemers was Afrikaanse moedertaalsprekers.

4.2 Teks

Die teks wat gebruik is, is die “Neem jou besigheid na die volgende vlak”-inligtingstuk van Sanlam.² Hierdie dokument word as Bylae A aangeheg. In Burger (2023) is 18 verskillende dokumente vir ervaring getoets. Deelnemers se kwalifikasievlakke is ook vasgestel. Drie van die 18 dokumente het die verhouding geïdentifiseer waaroor die huidige ondersoek handel. Dit wil sê, daar is drie dokumente waarvoor deelnemers met nagraadse kwalifikasies die negatiefste opsie gekies het op die Likertskaalvrae wat ervaring meet. Van hierdie drie dokumente het een in die mediese, een in die regs- en een in die finansiële konteks voorgekom. Die konteks wat oor die algemeen die slegste gevaar het wat ervaring betref, was die finansiële konteks. Daarom is daar besluit om die dokument waar die deelnemers die hoogste kwalifikasie en die negatiefste ervaring in die finansiële konteks gehad het, naamlik die “Neem jou besigheid na die volgende vlak”-inligtingstuk, in die huidige ondersoek te gebruik.

Burger (2023) beskou hierdie dokument as 'n gewonetaaldokument omdat dit van verskeie gewonetaaltegnieke gebruik maak, soos bespreek in Burger (2023:120–1). Die gewonetaaltegnieke wat in die spesifieke dokument gebruik is, word, onder meer, in Tabel 1 uiteengesit.

Tabel 1. Gewonetaaltegnieke in die dokument

Gewonetaaltegnieke	Voorbeeld in die dokument
Gebruik voorbeelde om moeilike inligting eenvoudiger te maak.	<p>Die dokument maak van voorbeelde gebruik om moeilike inligting eenvoudiger te maak. Op bladsy 11 byvoorbeeld word besigheidsbehoeftes met voorbeelde verduidelik:</p> <p>01 Bepaal jou behoeftes</p> <p>Dit is goeie praktyk om met die einddoel in gedagte te begin. Dit beteken dat jy die besigheidsuitkomst wat jy wil bereik, verstaan. Jy kan dan bepaal watter tegnologie-toepassing jou in die bereik van die besigheidsnoodsaaklikheid sal ondersteun.</p> <p>Byvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jy wil kliënte-inligting bewaar: MS Excel is dalk nou voldoende, maar 'n meer robuuste KVB-stelsel ('CRM') is dalk die uiteindelijke oplossing. ➤ Jy ervaar voorraadverliese: Elektroniese voorraadbeheer sal jou in beheer stel van voorraadvlakke en die beweging van voorraad in en uit jou besigheid. ➤ Jy wil 'n weeklikse artikel/nuusbrief uitgee: Afhangende van die betrokke volumes en die grafika wat vir die artikel of nuusbrief benodig word, kan jy MS Word, of MS Publisher gebruik, of die inligting in HTML pasmaak (benodig programmeringsvaardighede).
Begin 'n sin met 'n werkwoord wanneer jy instruksies gee.	<p>Die dokument gebruik werkwoorde by instruksies, byvoorbeeld "Beheer jou kontantvloei deur die bestuursrekening van die afgelope 12 maande te hersien" en "Voorspel die kontantvloei".</p>
Gebruik gesprekstyl.	<p>Deur die leser as "jy" en "jou" aan te spreek, is die styl van die teks informeler, en dit dui op gesprekstyl.</p>

Gewonetaaltegnieke	Voorbeeld in die dokument
<p>Verdeel inhoud in kort afdelings.</p>	<p>Die inhoud is in kort afdelings georden, soos duidelik gesien kan word op bladsy 17, waar geen van die afdelings langer as drie sinne is nie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ④ My besigheid se finansiële posisie: Hoe groot is die gaping tussen die huidige finansiële aanduiders (omset, wins en kostes) en die finansiële groei-doelwitte van my besigheid? ④ Teikenmark: Het ons 'n duidelik-omskrewe teikenmark? Weet ons hoeveel van hierdie kliënte ons op ons boeke nodig het en wat die verkoopswaarde per kliënt moet wees om ons finansiële doelwitte te bereik? ④ Waarde aanbod: Voldoen ons produk- en diensaanbod aan die behoeftes en vereistes van ons teikenmark? ④ Werknemers: Is ons werknemers volledig vaardig en in staat om ons kliënte te diens? ④ Dienslewering: Is daar 'n kultuur van diensuitnemendheid in die 'DNA' van my besigheid gevestig? Lei ek aan die voorpunt? Het ek bewyse hiervan? ④ Mededingers: Ken ek my mededingers goed genoeg om 'n teenaanbod vir hulle aanbiedinge in die markplek te kan maak? ④ IT Is my IT-infrastruktuur optimaal vir die ondersteuning van die uitvoering van my besigheidstrategie? ④ Netwerke: Gebruik ons die toegang wat ons betroubare en gevestigde besigheidsnetwerke ons tot moontlike kliënte kan verleen? ④ Gemeenskap: Gee ons terug aan die gemeenskap waardeur ons besigheid ondersteun word? <p><u>Nota:</u> Hierdie lys is geensins volledig nie, maar slegs 'n hupstootjie in die regte rigting.</p>

Gewonetaal tegnieke	Voorbeeld in die dokument
<p>Gebruik nommers by opskrifte en lyste.</p>	<p>Nommers is by lyste gebruik, byvoorbeeld:</p> <p>01 Die Visie van my besigheid 'n Produktiewe metode wat ek gebruik om my hiermee te help, is om te vra: "Binne die volgende vyf jaar sal (<i>jou besigheid se naam</i>) (verwoord wat jy wil bereik/behaal)."</p> <p>Hier is 'n voorbeeld van 'n visie wat die beginsels gebruik: "<i>Binne die volgende vyf jaar sal ABC Solar die leidende verskaffer van eko-vriendelike energie-oplossings vir huishoudings in Suid-Afrika wees.</i>"</p> <p>Onthou om jou "nuwe" visie teen die bestaande een te evalueer.</p> <p>02 Die Missie van my besigheid - 'n missie behoort die volgende vrae te beantwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ① Wie is ons? ① Wat doen ons? ① Hoe doen ons dit? ① Vir wie doen ons dit? ① Pas dit in by die visie van my besigheid? <p>Hier is 'n voorbeeld wat by die visie-voorbeeld hierbo aansluit: "<i>By ABC Solar installeer ons eko-vriendelike energie-oplossings wat in pas is met die individueel-vasgestelde energiebehoeftes van ons residensiële kliënte en wat aan die algemeen aanvaarde ISO-standaarde voldoen.</i>"</p> <p>03 Die doelwitte vir my besigheid Vir my is doelwitte die boublokke van sukses. Dit klink gewigtig, maar die samestelling van doelwitte is eenvoudig indien die "SMART"-beginsels toegepas word. Ek verduidelik dit in Engels:</p> <ul style="list-style-type: none"> ① <u>S</u>pecific – right to the point ① <u>M</u>easurable – nothing audacious ① <u>A</u>ppropriate – needs to "speak" to the specific role ① <u>R</u>esult or process goal – a "result-related" goal points to an end goal and a "process" goal to a continuous event – see examples of goals ① <u>T</u>ime framed – has an end date by which the achievement should be reached ① Start with a verb – action orientated

Gewonetaaltegnieke	Voorbeeld in die dokument
<p>Gebruik 'n lettertipe, -kleur en -grootte wat maklik leesbaar is.</p>	<p>Hierdie dokument staan veral uit as gevolg van die gebruik van bepaalde lettertipes, -kleure en -groottes, asook vetdruk om belangrike teks te onderskei, byvoorbeeld op bladsy 5, waar aanhalings aangedui is in blou, vetdruk en 'n groter lettertipe. Dit verskil duidelik van die hoofteks:</p> <p><i>“Sonder nadenke struikel ons blindweg voort, terwyl ons al meer onbedoelde gevolge skep en daarin faal om enigiets nuttig te bereik.”</i></p> <p>(Vrye vertaling van Margaret J. Wheatley – Amerikaanse skrywer en bestuurskonsultant, wat organisatoriese gedrag bestudeer.)</p>
<p>Gebruik vetdruk om 'n woord of 'n gedeelte te beklemtoon.</p>	<p>Belangrike inligting is in 'n donkergrys blok geplaas en belangrike aspekte van hierdie teks is in vetdruk getik:</p> <p>Nog 'n boublok wat in ons pogings om vir die toekoms van ons besighede te beplan, ingespan kan word, is om die suksesteleurstelling 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?</p>

Ten spyte van hierdie gewonetaaltegnieke wat teenwoordig is in die teks, is daar ook eienskappe van die teks wat lees bemoeilik. Hierdie eienskappe word in die “Resultate”-afdeling bespreek, maar sluit onder andere lang sinne, direkte vertalings en herhalings in. Hoewel hierdie teks dus nie noodwendig as 'n perfekte gewonetaalteks geklassifiseer kan word nie, toon dit wel gewonetaaleienskappe wat daarop dui dat dit wel op 'n bepaalde “gewone” gehoor gemik is. In hierdie geval is die gehoor besigheidseienaars met uiteenlopende agtergronde.

4.3 Onderhoude

In die onderhoud is deelnemers eerstens gevra om 'n instemmingsvorm te teken. Daarna moes deelnemers hulle kwalifikasievlakke aandui, waarna hulle gevra is om die betrokke inligtingstuk van Sanlam te lees. Laastens is verskeie vrae gevra om deelnemers se ervaring van die dokument te identifiseer. Hierdie vrae was:

1. Het jy al hierdie tipe dokument teëgekom? Indien wel, waar?
2. Hoe voel jy oor die algemeen oor hierdie dokument? Brei uit op jou antwoord.
3. Van watter aspek van die dokument hou jy die meeste? Brei uit op jou antwoord.
4. Van watter aspek van die dokument hou jy die minste? Brei uit op jou antwoord.
5. Dink jy daar is 'n verhouding tussen jou kwalifikasievlak en hoe jy oor hierdie dokument voel? Brei uit op jou antwoord.
6. Enige laaste kommentaar?

4.4 Ontleding

Die metode van ontleding van die onderhoude stem grootliks ooreen met die metode wat in Burger (2025) gebruik is. Onderhoude is met klank opgeneem en getranskribeer. Daarna is sentimentontleding met handgedrewe kodering uitgevoer. Die ontleding is datagedrewe en het in fases plaasgevind. Eers is alle frases in die transkripsie geïdentifiseer wat 'n waarneembare houding bevat. Daarna is hierdie uitsprake gekodeer as positief, negatief of neutraal op grond van leksikale merkers (bv. “ek hou van ...”; “dit is lekker”; “ek hou nie van ...”; “dit is sleg”; “dit is normaal”; “dit is gewoon”). Derdens is die gekodeerde data vergelykend ontleed om patrone oor deelnemers heen te identifiseer. Laastens is die gekodeerde data deur 'n derde party nagegaan om vooroordeel te bekamp. Hierdie ontledingsmetode word in Hacking, Verbeek, Hamers en Aarts (2023:4) en Heath (2023) uiteengesit. Om deursigtigheid te bevorder, word die aanhalings waaruit die sentiment onttrek is, in die volgende afdeling weergegee.

5. Resultate

5.1 Groep 1: Deelnemers met matriek

Tabel 2. Resultate van deelnemers met matriek

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Die gebruik van vetdruk om belangrike inligting visueel aan te toon	“[D]aai goeters is donker gedruk. So daai tel jou oog ook vinnig op.” (Onderhoud 6, ³ paragraaf 73)
Foto's	“So dis hoekom ek sê die prentjies, nie sleg nie. [...] Kyk, dis verskillende foto's, dit trek 'n mens se aandag, ek moet sê.” (Onderhoud 6, paragraaf 69; 75)

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Lyste wat puntsgewys uiteengesit is	“Ek soek die punte. So ek kyk, oh, daar is ’n kol. So dan gaan ek kyk wat hy vir jou sê. Maar voor ek nou daai kol gaan lees sal ek eers gaan kyk wat sê die sin bo dit. En dan sal ek die bullets gaan lees.” (Onderhoud 6, paragraaf 61)
Baie opskrifte	“Groot opskrif, want dit trek ’n mens, dit sê vir jou waarom die prentjie nou eintlik gaan.” (Onderhoud 6, paragraaf 69)
Die praktiese uitvoerbaarheid van die raad wat in die teks gegee word	<p>“Hoe ’n mens ’n werk kan verbeter. En dis vrae wat ek, hoe kan ek sê, wat nou so half nuut op my pad kom. Soos hoe om die besigheid kan verbeter en ja. Nogal baie interessant.” (Onderhoud 10, paragraaf 41)</p> <p>“Die feit dat dit vir my idees gee, veral in hoe ons nou werk. Laat ’n mens miskien byvoorbeeld vir ouens wat nie so goed aangeleer is, dalk ’n ander pos kan gee in die werk [...] So, hierdie dokument het nou amper so half oopgemaak dat daar is vir een en elke ... [...] ’n Werkie. In ’n werk. [...] Maar hierdie laat my dink, ek kan dalk die besigheid, en ook soos ’n nuwe kliëntebasis maak.” (Onderhoud 10, paragraaf 45)</p>
Aanhalings	“Quotes. Ja. Ek hou daarvan. [...] Al die quotes.” (Onderhoud 10, paragraaf 75)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Lengte van die dokument	“Ek dink die dokument is ’n bietjie te lank. Want mense wil nie te veel ... Hoe kan ek sê? Okay, julle gee genoeg inligting, maar onthou, as dit nou ek was, ek sou net daardeur gekyk het. Too much info. Jy moet so min as moontlik eintlik maak want jy wil nie die mense bore met die goed nie.” (Onderhoud 6, paragraaf 53)
Lengte van paragrawe	“Ek sal dalk gesê het, weereens my opinie, moenie die hele ding uitrek nie. Maak hom ’n bietjie kleiner, ’n bietjie korter. Gee net basiese dinge dat hulle weet waarom dit gaan. [...] Want ek meen, hierdie lang ry, of hierdie hele paragrawe is te lank vir my. Ek sal net soos my oog dadelik vang die punte.” (Onderhoud 6, paragraaf 57)
Lettergrootte	“Dit is baie geskryf. Soos, klein geskryf. Ja. Ek hou nie so baie van die nie. Dit laat ’n mens amper soos wil oorskip. Maar tog is dit belangrik. [...] Ja, alhoewel, wat dit nou moeilik maak is as jy dit groter maak gaan dit meer raak. Mense gaan ook nie hou van so baie bladsye nie.” (Onderhoud 6, paragraaf 53; 73)
Voorblad	“Jy kan miskien, miskien kan jy Sanlam se voorblad ’n bietjie anders maak as net die vroujie se gesig daarop en die naam. [...] Ek sou Sanlam sal ek miskien dalk miskien groter gemaak het. Want dit is ’n company, Sanlam.” (Onderhoud 6, paragraaf 83)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Moeilike woorde	“Kyk, daar is soms moeilike woorde wat nie almal kan of verstaan nie. [...] Iets van evaluasie en ... Ek dink ek verstaan dit nou. As jy jou besigheid evalueer dan kyk [jy] waar jou foute is, kan jy dit optimise.” (Onderhoud 10, paragraaf 65)

Persepsies oor die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring
<p>Toe hulle direk gevra is of hulle dink daar is ’n verhouding tussen hulle kwalifikasievlak en hoe hulle oor die dokument voel, het beide deelnemers in groep 1 aangedui dat hulle nie dink dat kwalifikasievlak iets daarmee te doen het nie. Albei het gevoel dat dit sal verskil van persoon tot persoon, maar nie dat kwalifikasievlak iets daarmee te doen het nie. Deelnemer 6 het dit so gestel: “As ek my eerlike opinie gaan moet gee, dink ek dit sal ’n mix besigheid wees. Ek weet nie hoe ek dit moet stel nie, maar daar mag dalk mense wees wat dink dit is kwaai, of wat hou van lees. Ek is nie ’n persoon wat baie hou van lees nie. [...] Maar mense wat hou van lees sal hierdie baie maklik deurlees, wat nie dink dis boring nie, jy weet. [...] Dit hang van mens tot mens af.” (Onderhoud 6, paragraaf 93)</p> <p>Deelnemer 10 het die verhouding soos volg beskryf: “Ek sal sê dit hang seker van persoon tot persoon af. Almal kan nie so goed lees nie. Hulle sal dit seker eerder wou luister. As iemand anders dit lees vir hulle dan gaan hulle dalk beter verstaan.” (Onderhoud 10, paragraaf 71).</p>

5.2 Groep 2: Deelnemers met ’n diploma of sertifikaat

Tabel 3. Resultate van deelnemers met ’n diploma of sertifikaat

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Die gebruik van Afrikaans	“Meestal as jy dit sien is dit in Engels, so dis nogal lekker om dit in Afrikaans te kry.” (Onderhoud 1, paragraaf 47)
Die inligting kan oorsigtelik gelees word	“Ek kyk altyd na die inhoud en kyk wat jy wil doen. Onthou as mens na so ’n dokument kyk, dink jy okay, daars ’n rede hoekom jy na hierdie dokument kyk. [...] Ek gaan nie alles lees om te kom tot waar ek moet wees nie.” (Onderhoud 1, paragraaf 47; 49)
“Nuttige inligting”-afdeling	“So ek like dit dat [dit] voor is by die inhoud. [...] Vir my is dit lekker want glo dit of nie, ek gebruik dit actually baie. Maar dan moet ek deur die hele dokument gaan om by die goed uit te kom. En vir my is dit baie frustrerend. Sit hom reg voor dan hoef ek nie deur alles te gaan nie.” (Onderhoud 1, paragraaf 51; 55)
Vetdruk	“Like byvoorbeeld, ek like bold skrif en goeters te gebruik, veral as jy iets wil uitbeeld, ja.” (Onderhoud 1, paragraaf 67)

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Tema uit onderhoud
Inklusiwiteit van die foto's	“Die ding is net dat mens moet ook altyd net kyk na die foto's wat mens gebruik van die mense. Dat dit ... Met watse mark jy praat. Verstaan jy wat ek bedoel? Dat mense kan relate, ja. Ja. Maar ek sien julle het ... Hier is letterlik iets van alles.” (Onderhoud 1, paragraaf 79)
Puntsgewys	“Ek hou van, soos die puntsgewys is puik. Hoe korter die sinne, hoe beter. [...] So iets, ja. Maar ja, soos van hierdie goed is nou lekker, die visie, missie goed, is puntsgewys en nie te veel goetertjies tussen-in nie, so ek kon daar fokus.” (Onderhoud 7, paragraaf 33; 35)
Blokkies wat belangrike inligting beklemtoon	“Ek hou van ... Ek sal nou sê, blokkies. En die punt is daarin. En dit gaan soontoe. Of dit so opgedeel.” (Onderhoud 7, paragraaf 33)

Neutrale ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Dieselfde as soortgelyke dokumente	“Lyk soos ander soortgelyke dokumente. [...] Dit is straightforward. Dis regtig ... Ek verstaan dit, dis straightforward. Ja. Dit is nie ... Basically almal is maar dieselfde, min of meer.” (Onderhoud 1, paragraaf 47)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Besige uitleg	“Dis net klein bietjie. Waar was daai een bladsy? Klein bietjie te besig.” (Onderhoud 1, paragraaf 67) Sy het wel ook genoem dat, indien die uitleg te eenvoudig is, dit nie lesers se aandag sou behou nie: “Want die ding is as jy nou alles gaan uithaal en dan sit jy net hierdie daar [gewone teks], dan gaan ... Mense mag dalk bored wees.” (Onderhoud 1, paragraaf 63)
Nie 'n dokument wat gewoonlik gelees word nie	“So ek het maar net ge ... Die main punte raakgelees, en wat noem mens dit? Ek wil nie sê spot reading nie.” (Onderhoud 7, paragraaf 35)
Moeilike Afrikaans	“Ja, ons plain, plat, Afrikaanse mense. Ja, hierso is 'n hele paar woorde wat ek net soos, my brein gaan net oor dit. Ek weet nie of dit is omdat ek nie baie lees nie in die algemeen nie. So, my oë is lui. [...] Maar ja, hier is 'n paar woorde wat ek nog nooit in my lewe gesien het nie.” (Onderhoud 7, paragraaf 43; 35)
Moeilik verstaanbaar	“Gaan nie vir jou jok nie. Ek is maar baie lui vir lees. So, meeste van die paragafies wat ek gelees het, het ek nie geweet wat ek gelees het nie. Ja. [...] Maar van die goed is nogals redelik ... Ja, bo my vuurmaakplek verduidelik.” (Onderhoud 7, paragraaf 33)

Persepsies oor die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring

Beide deelnemers in groep 2 het aangedui dat hoewel hulle nie dink dat daar 'n verhouding is tussen kwalifikasievlak en ervaring in die algemeen nie, die tipe kwalifikasie wat 'n persoon het, wel hulle begrip van die dokument beïnvloed. Respondent 1, wat bemerking gestudeer het, het meer gefokus op die uitleg van die dokument as die inhoud: "Wat staan uit vir my. Wat gebruik jy. Watter foto gebruik jy. As ek na hierdie tipe foto gebruik. Wat sê die foto vir my? [...] Maar obviously ek sal nou kyk na iets anders, soos jy weet, na die kleur wat jy gebruik en wat jy probeer sê en praat die foto met my en ja." (Onderhoud 1, paragraaf 71; 75)

Deelnemer 7 het finansies gestudeer en beoefen dit ook as 'n beroep. Sy het aangedui dat die inhoud wat verband hou met haar studies vir haar verstaanbaar is: "Nee. Ek ... Kyk, hier is nou 'n deel van hierdie ding wat direk op my tipe werk van toepassing het. Daai punt, ja, soos die finansiële state deel. So daai verstaan ek actually." (Onderhoud 7, paragraaf 47)

5.3 Groep 3: Deelnemers met 'n baccalaureusgraad**Tabel 4. Resultate van deelnemers met 'n baccalaureusgraad**

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Afrikaans	<p>"Ek dink, ek het gedink meeste, of baie van hierdie woorde is mens gewoon om in Engels raak te loop. So dan is die Afrikaans, so half soos, oh, dit is die Afrikaans. So ek was bietjie soos, 'wow'. [...] Positief, ja. Ek is soos, 'wow' okay, daar is 'n Afrikaanse woord vir hierdie term." (Onderhoud 5, paragraaf 47)</p> <p>"Op bladsy 7, ek het baie van die taalgebruik gehou tussen in. So daar was vir my mooi ... Soos op bladsy 7 is dit 'Ons moet die spreekwoordelike byl maar deurlopend skerp hou.' Soos sulke goed hou ek van. [...] 'Glashelder' was vir my mooi. [...] Ja, so om op te som, ek hou van die taalgebruik want dit was nie net die heeltyd aggressiewe, perfekte Afrikaans nie. Dit was Afrikaans, maar daar was mooi Afrikaans tussen-in." (Onderhoud 9, paragraaf 33)</p>
Plasing van verwysing na eksterne bronne	"Op bladsy 11 is daar 'n blokkie wat sê 'Hulpmiddels wat jy dadelik kan benut'. Daai is vir my nice. I like that. Dit staan uit, en daar is net vier. Dis cool, ek kan dit nou reference." (Onderhoud 9, paragraaf 33)
Vetdruk	"En daar is 'n goeie voorbeeld op bladsy 17, is daar vier punte met redelike groot stukkie teks. Maar wat ek van dit gehou het en wat my nie verveeld gemaak het nie, daar is bold tussen-in, so dit trek aandag en ek kan half sien, okay, hierdie is van toepassing op my of nie. So as ek nie belangstel in 'n geheime kliënt nie, dan ignore ek dit. Maar as ek belangstel in die ligging van die besigheid, cool, kom ek lees punt 2." (Onderhoud 9, paragraaf 33)
Inhoud	"Dis 'n formele dokument, maar ek voel nog steeds, okay, I can relate to this." (Onderhoud 9, paragraaf 33)
Foto's	"Mooi prentjies." (Onderhoud 5, paragraaf 37)

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
	“Ek hou van die prentjies ook tussenin. Dit laat vir my so half [rus], okay cool, volgende stuk. Ja, big prentjie fan.” (Onderhoud 5, paragraaf 43)
Uitleg	“Ja, ek dink die uitleg is actually baie nice. Dis, ja. Die uitleg is nice.” (Onderhoud 5, paragraaf 35)
Puntsgewys lyste	“Ek hou van die bulletpoints onder daai deel. [...] En ek hou van bullet points.” (Onderhoud 9, paragraaf 33)
Groot opskrifte	“So ek hou van ’n bold heading en dan ’n klein opsomminkie. Dit is, aandag werk met dit. [...] met klein [kort] titels, en okay, ek weet wat ek, I am prepared for what I am about to read.” (Onderhoud 9, paragraaf 33)
Elke afdeling op ’n nuwe bladsy	“Elke artikel is nie te lank nie. Dis baie, dis lekker kortliks opgesom. Dit hou nie te lank aan nie. It gets to the point.” (Onderhoud 5, paragraaf 37)
Aanhalings	“Ja, quotes, pull quotes, dit is ook nice. Ek kry so half ’n opsomminkie.” (Onderhoud 5, paragraaf 41)
Prakties	“But I think ultimately it achieves its goals. Dit sê vir my hoe ek my besigheid ... Wat ek kan doen as ek ’n suksesvolle besigheid wil hê, waarop ek moet fokus. Hulpbronne. [...] Die ding wat vir my uitgestaan het, is om realisties te wees. So, ja, dit was vir my ... I think the document is achieving what it is setting out to do.” (Onderhoud 9, paragraaf 25)
Bruikbaar	“As ek iemand was wat belang gestel het om my eie besigheid te hê en hierdie goed nodig gehad het, this would be useful to me and I would like this.” (Onderhoud 9, paragraaf 35)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Nie ’n dokument wat gewoonlik gelees word nie	“Ek is net regtig glad nie geïnteresseerd daarin nie. So dis vir my ’n bietjie pynvol om dit te lees.” (Onderhoud 5, paragraaf 45) “Nee, ek voel ek het alles verstaan. Dit was net nie vir my interessant nie.” (Onderhoud 5, paragraaf 47)
Kopieredigeringsfoute	“Maar vir my as ek foute en inconsistencies in professionele en formele dokumente sien, it takes me out of it. So ek lees, lees, lees, en dan, uh. Dan moet ek eers weer terugkom, so dis distracting vir my.” (Onderhoud 9, paragraaf 27)
Direkte vertaling	“Oh, op bladsy 14 is daar ’n quote wat vertaal is van Engels af. And I did not like that. Dit het nie vir my reg geklink nie, en dit sou vir my beter gewees het as dit Engels was. Ek weet daar staan ‘vry vertaal’, so dis fine. But I did not like that.” (Onderhoud 9, paragraaf 33)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Konsekwentheid	“Waar hulle wel besluit het om te vertaal, kon [hulle] dalk bietjie meer consistent gewees het met of alles is in Engels as dit ’n Engelse persoon was, of nie.” (Onderhoud 9, paragraaf 35)
Vae inligting	“Soos wat is eintlik die punt hiervan? Want dit voel regtig net soos general inligting oor besigheidsgoeters. En obviously niks gaan baie diep in nie. Dis baie oppervlakkige voorbeeldjies. Jy weet, ‘doen dit en dat vir jou besigheid’.” (Onderhoud 5, paragraaf 61)
Nuttelose inligting	“Maar op die ou end voel ek nie dit sê veel nie. Ek voel as jy op die punt is waar jy klaar ’n besigheid het, gaan jy definitief al hierdie goed klaar weet. Ek weet hierdie goed en ek het nie ’n besigheid nie. En ek gee nie eers om daaroor nie.” (Onderhoud 5, paragraaf 67)
Lang dokument	“Dis ’n baie lang dokument ook. [...] Dit was maar net, this isn’t a topic I’m interested in. So, meh. So in daai opsig, lang dokument.” (Onderhoud 9, paragraaf 43)
Lang paragrawe	“Ek is nie ’n fan van groot stukke teks nie, of as dit ’n groot stuk teks is, moet daar bold stukkies teks tussenin wees. [...] Op bladsy 5 is daar so swart of grys blokkie. Dit was vir my baie boring. Dit was vir my te veel, so ek het dit half ignoreer want ek kon nie my aandag hou op dit nie.” (Onderhoud 9, paragraaf 33)
Plasing van “Nuttige inligting”-afdeling	“Ek het nie gehou van die nuttige inligting op die inhoudbladsy nie. Dit was vir my baie distracting. Ek sou verkies as so iets of in text moet wees, of aan die onderkant van die bladsy, of aan die einde. Want half dit voel vir my, ek kom nou in, en dan boom, hier is vir jou klomp ekstra inligting. En dis oorweldigend vir my. [...] Ek hou nie van te veel ekstra hulpbronne op een slag nie. Dit moet of overall versprei word, of aan die einde of tussen versprei word.” (Onderhoud 9, paragraaf 33)

Persepsies oor die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring
<p>Beide deelnemers in groep 3 het soortgelyke opinies gehad as dié in groep 2 as dit by die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring kom. Soos in die geval by groep 2, het die deelnemers in groep 3 ook gevoel dat die tipe kwalifikasie wat iemand het belangriker is as die kwalifikasievlak. Deelnemer 5 het dit soos volg verwoord: “Miskien in die sin van dat ek nie ’n BCom gedoen het nie. Dan sou ek dalk meer gevoel het, soos ‘ja’, hierdie is baie bekend. [...] Ek het spesifiek nie ’n BCom gaan swot nie want besigheidsgoed is vir my so vervelig. En net soos glad nie interessant nie. So miskien as iemand met ’n BCom, sal net soos wees van, ja, ja. Maar hulle sal seker ook al klaar alles weet.” (Onderhoud 5, paragraaf 53; 59)</p> <p>Deelnemer 9 het aangedui dat sy geleer het van redigering op universiteit, en dat sy gevolglik na die dokument in meer besonderhede gekyk het en dat dit haar ervaring van die dokument beïnvloed het: “So dis waar daai klein goedjies inkom van, ah, as die persoon net nog eenkeer die dokument deurgelees het, dan sou dit perfek gewees het. Maar ja, weereens, daai goedjies is nie vir my erg genoeg dat ek nou dink die dokument is garbage nie.” (Onderhoud 9, paragraaf 37) Sy het ook aangedui dat iemand wat iets gestudeer het wat met die inhoud van die dokument te doen het, dit anders sou lees: “[I]emand met ’n BCom en ’n BSc, I think they would read with more purpose. Ek dink hulle sal meer gefokus wees op die spesifieke goed wat genoem is, whereas ek het dit meer as, okay, wat is die geheel van die ding,</p>

Persepsies oor die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring

gelees. [...] En ek dink nie hulle sou omgee het vir 'n punt wat nie op die regte plek is nie. I don't think they'd care. Dit sal nie vir hulle blok wees nie, I don't think so. Ek dink ook hulle sal ook beter wees met scanning. So hulle sal wees soos, okay, ek weet genoeg van teikenmark, so ek gaan daai net scan, ek gaan meer fokus op die tegnologie-gedeelte. So ek dink hulle sal meer purpose driven wees met so 'n teks soos wat ek was." (Onderhoud 9, paragraaf 39; 41)

5.4 Groep 4: Deelnemers met 'n honneurs- of meestersgraad**Tabel 5. Resultate van deelnemers met 'n honneurs- of meestersgraad**

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Foto's en ikone	"Ek hou van die feit dat daar foto's gebruik is. [...] En een of twee icons wat gebruik is." (Onderhoud 2, paragraaf 44)
Uitleg	"Ek hou ook van hoe die ... Die feit dat dit nie alles in klein teks is nie. Daar is byvoorbeeld blokkies met teks van verskillende groottes. [...] Dit help om dit meer lewendig te maak." (Onderhoud 4, paragraaf 44; 46)
Vetdruk	"Die boldening van die relevante goeters, soos party [...] Ja, amper soos die, soms sal 'n topic sentence soort van die idee, bold is. Dat ek net weet, okay, hierdie is waaroor hierdie gaan. Hierdie is waaroor hierdie gaan. Ek vind dit baie helpvol. So ek hou van dit." (Onderhoud 4, paragraaf 72; 76)
Maklik verstaanbaar	"So dis, jy weet, ek dink ek verstaan die basiese konsepte en goeters [...] Jy weet, jy hoef nie 'n business, 'n BCom te hê om te verstaan wat hulle aan jou sê nie." (Onderhoud 4, paragraaf 66)
Kort afdelings	"Soos as hierdie een ding net oorgegaan het na nog 'n halwe bladsy toe, dan sou dit ook ... Dan moet mens soortvan net check gou. Versus alles is net at a glance." (Onderhoud 4, paragraaf 76)
Praktiese inligting	"Dit voel of hulle 'n effort ... Dis bedoel vir iemand wat van begin ... Wat nie veel weet nie wat in die veld of in die wêreld wil ingaan. So ek dink nie dis, ja, ek dink nie dis te moeilik vir iemand ... As ek, vir my, as ek wil uitvind hoe om 'n besigheid te begin of hoe om dit te bestuur en stuff, sou ek sê hierdie is cool. Al die info en detail, nee dis goed want ek het nie hierdie goed geweet nie." (Onderhoud 4, paragraaf 90)

Negatiewer ervarings

Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Kopieredigeringsfoute	"Ek het 'n paar keer spelfoute ... Nie spelfoute nie, maar goed soos kommas waar ek nie 'n komma sou sit nie. Daar's ook 'n paar grammatikafoute." (Onderhoud 2, paragraaf 42)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Vertaling	“Op ’n spesifieke stadium het ek gevoel die ... Daar’s dalk Google Translate gebruik om die teks te skep. So dit het my ’n negatiewe beeld van die teks gegee.” (Onderhoud 2, paragraaf 42)
Sinskonstruksie	“Ja, veral as dit deur ’n vertaalbot gedoen word. Want dan is die sinskonstruksie nie altyd optimaal nie.” (Onderhoud 2, paragraaf 60)
Afrikaans	“Dit is die tipe teks wat mens gewoonlik in Engels sal lees. En ek dink baie van hierdie woorde kom ongewoon voor as jy dit in Afrikaans lees. [...] Ek dink ’n woord soos ‘bemarkingsmengsel’. Ek dink in Engels as mens sê marketing mix dan dit klink dit baie minder formeel. [...] Vaardigheidsontwikkelingsplan ...” (Onderhoud 2, paragraaf 52; 54)
Stylbreuk	“Ek dink daar is [stylbreuk]. Waar mens iets vergelyk soos die bladsy met die dame: ‘Daar is ’n saak voor uit te maak om tyd beskikbaar te stel vir die ondersoek, evaluasie en nadenke oor sommige van die kritieke elemente wat die sukses van besighede raak.’ Ek dink daar is stylbreuk net in daai sin. Dit begin met ’n uitdrukking wat nie grammatikaal is nie wat baie informeel voorkom en dan gaan dit oor na hierdie meer korporatiewe, besigheids ... ‘Kritieke elemente’, ‘ondersoek, evaluasie en nadenke’. En dan in die volgende sin: ‘Dienservaring, besigheidspersoneel, mense en die beeld van my besigheid onder die loep’. ‘Onder die loep’ is ook weer ’n formele manier om dit te sê.” (Onderhoud 2, paragraaf 74)
Jargon	“So dit, like, maar jy weet hulle praat van bemarkingsmengsel en wat is hier gewees? Verkoop en bemarking moet saamwerk, en stuff. [...] ’n Bietjie jargon-y. Nie soos like, ek moet nou iets anders oopmaak om te verstaan wat hulle sê nie. Maar like, eks nie wie hierdie is nie. So ek moet soortvan, dis bietjie van ’n effort net om te lees en te volg. [...] En dis om te sê wat ek bedoel met die jargon-iness, dis die konsepte meer. Hulle gooi nie woorde wat ek like ’n dictionary voor hoef uit te haal nie. Dis nie daai soort jargon wat ek nie weet wat aangaan nie. Maar net soos like, ja, konsepte wat ek oor moet dink en op moet fokus.” (Onderhoud 4, paragraaf 66; 86)
Aanhalings	“Maar ek vind ... Ja, ek dink vir my is die quotes mostly like, extra distractions vir jou. [...] Vir my, ja. Ek neem aan dis veronderstel om verwelkomend te wees, maar ek weet nie of dit relevant is regtig nie. [...] Dis extra. Dis onnodig vir my.” (Onderhoud 4, paragraaf 78; 84)

Persepsies oor die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring

Die mening van deelnemer 2 in groep 4 het baie ooreengestem met die opinie van deelnemer 9 in groep 3. Deelnemer 2 het in die kommunikasiekundevelde gestudeer. As gevolg daarvan het hy baie gefokus op mikrovlakaspekte van die teks, eerder as die boodskap: “[E]k dink my kwalifikasie maak my definitief meer krities oor sulke tekste. [...] Ek dink dit hang ook af waarvoor die persoon kyk in die teks. So dis as die persoon baie gefokus was op die boodskap en minder aan hoe dit oorgedra word, dan sou dit daai persoon nie so baie gepla het nie. Ek kyk nou na die teks op ’n ... Hipoteties na die teks, nie eintlik as ’n besigheidseienaar nie. So eintlik nie as die teikengroep nie.” (Onderhoud 2, paragraaf 68; 70)

Deelnemer 4 het ook gevoel dat sy kwalifikasievlak hom nie gehelp het om die teks te verstaan nie: “[E]k dink nie dit het my gehelp om te verstaan wat hier aangaan nie. [...] Ja, as jy praat van formele education, ek dink nie hierdie vra baie van jou nie, like as ek matriek gehad het dat ek baie minder sou, half meer sou gesukkel het om te verstaan wat hulle sê nie.” (Onderhoud 4, paragraaf 92;94).

5.5 Groep 5: Deelnemers met ’n D-graad**Tabel 6. Resultate van deelnemers met ’n D-graad**

Positiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Navigeerbaar	“[Dit was] redelik maklik om te kry wat jy soek.” (Onderhoud 3, paragraaf 51)
Lyste	“[H]ierdie bulletpoints en goed, is dit redelik maklik om uit te kom by ... Om te sien waaroor elke dingetjie gaan.” (Onderhoud 3, paragraaf 53)
Begryplik	“Ek hou daarvan as hulle, ja, bietjie meer eenvoudige taal gebruik en nie probeer pretentious wees nie.” (Onderhoud 8, paragraaf 70)
Vetdruk	“Ek hou van as hulle soms iets laat uitstaan met bold.” (Onderhoud 8, paragraaf 78)
Vrae	“Ek hou van [...] wanneer hulle vrae vra om jou aandag te trek.” (Onderhoud 8, paragraaf 78)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Vertaling deur vertaalbod	“Soos ek gesê het, goed wat direk vertaal is en dan is dit nie heeltemal duidelik wat bedoel word nie. [...] Ek dink dis miskien met ’n masjien en toe het hulle vir iemand anders dit gegee om deur te lees. Want toe het hulle party goed gemis. Want daar is dele waar dit ... die sinskonstruksie verkeerd vertaal is.” (Onderhoud 3, paragraaf 49; 65)
Direkte vertaling	“Ek is nou by ‘Is jou besigheidskontinuïteit beskerm?’. Hierso het hulle Engels ingelos. Wat ek neem aan eintlik vertaal moes word. [...] Dis ook die direkte vertaling-ding. Ek dink in Engels lees dit waarskynlik makliker.” (Onderhoud 8, paragraaf 68–69)

Negatiewer ervarings	
Tema uit onderhoud	Aanhaling uit onderhoud
Kopieredigeringsfoute	“[S]pasiefout[e]” (onderhoud 8, paragraaf 60); “aanhaling [wat] verkeerd om [is]” (onderhoud 8, paragraaf 62); en tikfoute: “[D]aar is onmiddellik ’n tikfout op die eersteblad, die besigheids-hulpbronne. ‘Besighiedshulpbronne’. Op pad is twee woorde.” (Onderhoud 8, paragraaf 58)
Inkonsekwentheid	“En soos net soos inkonsekwenthede. Party plekke is, ja, die Afrikaans nie reg nie, of daar is aanhalingstekens wat nie reg is nie, of party aanhalings is vertaal en ander nie. Dis vir my sulke goedjies wat vir my uitstaan.” (Onderhoud 3, paragraaf 49)
Vae inligting	“Iets anders wat ek ook oor kan dink, maar dit voel of daar baie vae goed is sonder baie konkrete inligting. Dit voel asof ek nog steeds nie weet wat Sanlam gaan doen nie. Hierdie is baie algemene raad vir besigheidseienaars. [...] Of soos konkrete inligting nie. Jy weet nie hoe Sanlam regtig jou kan help nie. Dit is net sulke tipe tips wat jy by enige ander tipe dokument ook sou kon kry.” (Onderhoud 3, paragraaf 51, 55)
Herhalings	“Ek bedoel, ’n ander element is dat baie van die goed dieselfde goed sê, net in ander woorde. So miskien is dit nie so handig nie. [...] Maar soos ek gesê het, dit herhaal ook bietjie dieselfde goed.” (Onderhoud 3, paragraaf 53)
Jargon	“Maar dan by ander dele is daar weer baie soos jargon wat soort van onnodig voel. [...] Soos ek sê, party dele het te veel jargon en afkortings en goed wat nie noodwendig so maklik is nie.” (Onderhoud 3, paragraaf 67, 69)
Sinskonstruksie	“Ek is actually ’n aanhanger van werkwoorde aan die einde van die sin te skuif vir formaliteit, maar hulle doen dit in baie lang sinne. So dit vat flippen lank om by die werkwoord uit te kom en hulle moet nie eintlik dit doen in lang sinne nie.” (Onderhoud 8, paragraaf 58)
Stylbreuk	“Daar is definitief ’n formaliteitsmismatch. Daar was een van die artikels waar hulle die heeldyd sê ‘omtrent’: ‘Hoe voel jy omtrent dit en dit en dit’ wat vir my meer informeel is. Maar dan was daar ’n artikel waar die vrou gesê het iets word onder die loop geneem. Wat baie meer formele taal ... [...] So daai is mismatching.” (Onderhoud 8, paragraaf 62)
Volgorde	“Hierdie is vyf teikens of doelwitte. Die vierde een is ‘Wanneer moet die taak afgehandel wees?’ Die vyfde een is ‘Hoeveel befondsing is nodig om die taak uit te voer?’ Ek sal eers dink aan befondsing voor ek dink aan sperdatums.” (Onderhoud 8, paragraaf 60)
Foto’s	“Miskien kan ek ook sê ek verstaan nie regtig die foto’s nie. Want dit is nie ... Die artikels het niks te doen met die foto’s nie. Dit is ook nie geskryf deur die persoon in die foto nie. So ek verstaan nie heeltemal dit nie. Ek dink ’n foto is ’n goeie idee as dit sin maak.” (Onderhoud 8, paragraaf 76)

Persepsies oor die verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring

Anders as die deelnemers in groepe 1 tot 4, het deelnemer 3 in groep 5 aangedui dat sy dink daar is 'n verhouding tussen kwalifikasievlak en ervaring van die dokument. Sy het spesifiek aangedui dat mense met PhD's dieselfde aspekte van die dokument sou raaksien as wat sy raakgesien het: "Ek dink hulle sou dalk ook die ding opgelet het dat daar ... dat dit dieselfde goed herhaal op verskillende maniere. Ek dink dit is iets wat enige iemand met 'n PhD dalk ... omdat mens 'n kritiese leser is, daai vlak. [...] Ek dink iemand met 'n PhD sou dalk probeer dink wat is die logika agter hierdie. Wat probeer dit nou regtig sê? En dan sou hulle van daai goed gesien het. Nie noodwendig die taalfoute of so nie. Ek bedoel, dit hang af. Ander Afrikaanse mense dalk. My Afrikaans is nie eers die beste nie. Ek het maar net 'n oog vir goed wat uitstaan. Dat dit nie goed geredigeer is nie." (Onderhoud 3, paragraaf 63)

Deelnemer 8 het ook dieselfde sentiment gedeel en het gevoel dat die skryf van 'n tesis hulle meer krities gemaak het teenoor tekste: "Maar definitief ook tydens die navorsings- en die skryfproses. Om seker te maak ek skryf helder en duidelik kom definitief meer van my M en my PhD af." (Onderhoud 8, paragraaf 84)

6. Gevolgtrekking

In die vorige afdeling is die resultate van die ondersoek uiteengesit. In hierdie afdeling word tot 'n gevolgtrekking gekom oor die ondersoek in sy geheel.

Die navorsingsvraag wat ondersoek is, was: "Wat is die verklaring vir Burger (2023) se bevinding wat aandui dat daar 'n verhouding tussen deelnemers se ervaring van gewonetaal-dokumente en hulle kwalifikasievlak is?"

Ten spyte van die verskille in kwalifikasievlakke, was daar sekere ooreenkomste in die waarnemings van al vyf groepe. In elke groep het deelnemers positiewe opmerkings gemaak oor elemente in die dokument wat die lees daarvan vergemaklik het, byvoorbeeld die gebruik van duidelike opskrifte, vetdruk, lyste wat puntsgewys uiteengesit is en visuele elemente soos foto's en ikone. Terselfdertyd het al die groepe ook kritiek uitgespreek oor die dokument rakende aspekte wat lees kan bemoeilik, byvoorbeeld te veel teks op 'n bladsy, te klein skrif en te veel onnodige en nietersaaklike inhoud in die teks.

Daar is egter 'n duidelike verskuiwing in fokus namate kwalifikasievlak styg. Groepe 1 en 2 het hoofsaaklik die dokument se praktiese waarde en die teks se visuele voorkoms beoordeel. Hulle kritiek was meestal gerig op fisiese leesbaarheid (byvoorbeeld skrifgrootte en tekslengte) en die toeganklikheid van die woordeskat. Groep 3 het, benewens die positiewe opmerkings oor die voorkoms van die teks, ook begin om die kwaliteit van die teks self te bevraagteken. Hierdie groep het kopieredigeringsfoute, vreemde vertalings en oppervlakkige inhoud uitgewys.

By groepe 4 en 5 het die fokus nog verder verskuif na 'n meer kritiese evaluering van die teks se taal-, styl- en struktuurkwaliteit. Hierdie deelnemers het uitgebreide opmerkings gemaak oor die teks se vertaling wat moontlik deur 'n vertaalbot gedoen is, inkonsekwente styl, onlogiese vloei en oppervlakkige inhoud. Groep 5 was veral uitgesproke oor die dokument se tekortkominge en het meer tegniese en gedetailleerde kritiek gelewer en minder klem gelê op algemene leesbaarheid of visuele aantrekkingskrag. Hierdie patrone dui daarop dat hoër kwali-

fikasievlakke gepaardgaan met groter sensitiwiteit vir gehalte-aspekte soos inhoudsbetroubaarheid, redigering en taalkundige akkuraatheid, terwyl laer kwalifikasievlakke geneig is om meer te fokus op toeganklikheid en bruikbaarheid.

Toe deelnemers reguit gevra is of hulle dink dat daar 'n verhouding is tussen hulle kwalifikasievlak en ervaring, het die meeste deelnemers aangedui dat hulle nie dink dat daar 'n direkte verhouding tussen hierdie twee veranderlikes is nie. Wat wel veral by groepe 1 tot 3 na vore gekom het, is dat deelnemers gevoel het dat die tipe kwalifikasie (eerder as kwalifikasievlak) 'n beduidende invloed het op hoe hulle die dokument ervaar. Deelnemers in groepe 4 en 5 het egter 'n duideliker verband tussen hulle kwalifikasievlak en 'n meer kritiese, analitiese leeservaring uitgelig.

Hieruit kan afgelei word dat die verhouding tussen deelnemers se ervaring van dokumente en hulle kwalifikasievlak waarskynlik verband hou met die ontwikkeling van kritiese leesvaardighede. Deelnemers met laer kwalifikasievlakke fokus hoofsaaklik op die oorhoofse, tasbare aspekte van die teks (soos skrifgrootte, visuele struktuur en bondigheid) omdat hulle leeservaring meer gefokus is op toeganklikheid en praktiese bruikbaarheid. Namate kwalifikasievlak styg, ontwikkel deelnemers se vermoë om foute in taal, styl, struktuur en inhoud te identifiseer en te evalueer. Hierdie resultate stem dus ooreen met die behavioristiese aanname (binne die psigolinguistiek) dat hoe hoër mense se kwalifikasievlakke, hoe beter is hulle prosesseringsmeganismes. Verhoogde prosesseringsmeganismes kan gepaardgaan met kritiese denke.

Hierdie bevindinge kan verder belig word vanuit 'n tekslinguistiese perspektief. Soos reeds bespreek, dui De Beaugrande en Dressler (1981) aan dat die sukses van 'n teks bepaal word deur die standaarde kohesie, koherensie, intensionaliteit, aanvaarbaarheid, informatiwiteit, situasionaliteit en intertekstualiteit. Die resultate dui daarop dat deelnemers met hoër kwalifikasievlakke meer geneig is om juis hierdie onderliggende tekskenmerke raak te sien en te beoordeel, terwyl deelnemers met laer kwalifikasievlakke hulle ervaring eerder baseer op onmiddellike sigbare of praktiese eienskappe van die dokument. Die resultate van die huidige ondersoek toon dat Burger (2023) se bevindinge tot 'n mate ondersteun word, aangesien deelnemers met hoër kwalifikasievlakke tekste wel anders lees as deelnemers met laer kwalifikasievlakke en dat dit hulle ervaring van tekste beïnvloed. Dit is egter nie noodwendig die gebruik van gewonetaaltegnieke wat hierdie ervaring ten volle beïnvloed nie, maar eerder die nienakoming van tekslinguistiese beginsels. Ten spyte daarvan dat gewonetaaltekste die bedoeling het om lekelesers te bemagtig om toegang tot inligting te kry, dui die huidige navorsing aan dat indien tekslinguistiese eienskappe afwesig is, dit die effek van gewonetaaltegnieke negatief beïnvloed. Gewonetaalskrywers en -redigeerders moet aandag daaraan gee om gewonetaaltekste sorgvuldig te skep met inagneming van tekslinguistiese beginsels om die beplande doelwitte van die kommunikasie te bewerkstellig. Dit is veral belangrik in 'n land soos Suid-Afrika, waar die meerderheid mense gewone taal nodig het om toegang tot inligting te kry.

Toekomstige navorsing kan die verhouding tussen tekslinguistiek en ervaring verder bestudeer. In die huidige ondersoek het sommige van die deelnemers aangedui dat hulle dink dat gedeeltes van die teks deur 'n vertaalbot geskep is, en dat dit hulle ervaring van die teks negatief beïnvloed het. Hierdie navorsing kan veral kyk na aanvaarbaarheid (al dan nie) van soortgelyke tekste wat met kunsmatige intelligensie geskep is.

Nog 'n aspek wat in toekomstige ondersoeke verder bestudeer kan word, is die verhouding tussen tipe kwalifikasie en ervaring van tekste. In die huidige ondersoek het die meeste deelnemers nie in die finansiële konteks gestudeer nie. Verdere ondersoek kan bepaal of deelnemers met kwalifikasies wat te make het met die inhoud van die dokument, beter ervarings het as diegene met ander kwalifikasies.

Een tekortkoming van die huidige ondersoek wat ook in toekomstige navorsing in ag geneem kan word, is dat die getal deelnemers per groep slegs twee is. 'n Groter groep deelnemers sou moontlik tot ander gevolgtrekkings lei. Toekomstige ondersoeke kan meer deelnemers per groep werf om te bepaal of dit wel die geval is.

Bibliografie

- Abrahams, E. 2003. Efficacy of plain language drafting in labour legislation. MA-verhandeling, Kaapse Skiereiland Universiteit van Tegnologie.
- Baitsewe, R., L. de Stadler en P. du Plessis. 2011. Usability testing. A report on user experience of plain language within a selection of Prudential portfolio managers' official external documentation. Universiteit Stellenbosch Taalsentrum.
- Botha, W. (red.). 2003. *'n Man wat beur. 'n Huldigingsbundel vir Dirk van Schalkwyk*. Stellenbosch: Buro van die WAT.
- Burger, J.M. 2018. The effect of iteratively applying plain language techniques in forms and their terms and conditions. MA-verhandeling, Universiteit Stellenbosch.
- . 2023. Die verband tussen kontekstuele en buitetekstuele faktore en die doeltreffende aanwending van gewone taal. PhD-proefskrif, Universiteit Stellenbosch.
- . 2024. Verstaanbaar en bruikbaar, maar ook aangenaam? 'n Evaluering van verbruikers se ervaring met gewonetaaltegnieke. *Tydskrif vir Geesteswetenskappe*, 64(2):281–314.
- . 2025. “It just hits home”: 'n analise van respondente se ervaring van variëteite van Afrikaans in gewonetaaldokumente. *Tydskrif vir Geesteswetenskappe*, 65(3):799–821.
- Carstens, A. 2007. Comprehension of pictures in educational materials for HIV/AIDS. *Ensovoort*, 11(2):13–32.
- Carstens, A. en M. Snyman. 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):112–36.
- Cheek, A. 2010. Defining plain language. *Clarity*, 64:5–15.
- Cornelius, E. 2010a. Plain language as alternative textualisation. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 28(2):171–83.

—. 2010b. 'n Verkenning van regsvertaling as 'n “spesiale geval”. *Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Taalonderrig*, 44(1):71–87.

—. 2011. The curious case of legal translation. *Literator*, 32(1):121–43.

—. 2012. 'n Linguistiese ondersoek na die verstaanbaarheid van verbruikersdokumente vir die algemene Afrikaanssprekende publiek. PhD-proefskrif, Universiteit van Johannesburg.

—. 2015. Defining “plain language” in contemporary South Africa. *Stellenbosch Papers in Linguistics*, 44:1–18.

—. 2016. An appraisal of plain language in the South African banking sector. *Stellenbosch Papers in Linguistics*, 46:25–50.

—. 2020. *Gewone taal: 'n oorsig*. Stellenbosch: African Sun Media.

Cupido, A. 2018. Die hervertaling van 'n tegniese teks in gewone taal: 'n gevallestudie. MA-verhandeling, Universiteit Stellenbosch.

Cupido, A. en H. Lesch. 2020. Gemeenskapsvertaalpraktyk: gewone taal vir die hervertaling van 'n bankteks. *LitNet Akademies*, 17(1):138–70. https://www.litnet.co.za/wp-content/uploads/2020/04/LitNet_Akademies_17-1_Cupido-Lesch_138-170.pdf.

De Beaugrande, R. en W. Dressler. 1981. *Introduction to text linguistics*. Londen: Pearson Education.

De Bruin, G.F. 2024. Towards improved, patient-centred medicine information leaflets in South Africa through plain language. PhD-proefskrif, Universiteit van Johannesburg.

DuBay, W.H. 2008. *Working with plain language. A training manual*. Costa Mesa, CA: Impact Information.

Esterhuyse, E. 2013. Verstaanbare vorms. 'n Lesersgerigte ondersoek na die effek van die veranderinge aan die Universiteit Stellenbosch se Afrikaanse voorgraadse aansoekvorm. MA-verhandeling, Universiteit Stellenbosch.

Farrell, J. en R. Gibbons. 1989. Cheap talk with two audiences. *The American Economic Association*, 79(5):1214–23.

Feinauer, I. 2003. TB or not TB. The communicative success of translated medical texts in South Africa. In Botha (red.) 2003:213–27.

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.

- Green, N. 2019. Towards a conceptual framework for implementing plain language as a strategic priority in organisations. MA-verhandelings, Universiteit van Pretoria.
- Hacking, C., H. Verbeek, J.P.H. Hamers en S. Aarts. 2023. Comparing text mining and manual coding methods: Analysing interview data on quality of care in long-term care for older adults. *PLOS ONE*, 18(11):1–13.
- Harris, L., S. Kleimann en C. Mowat. 2010. Setting plain language standards. *Clarity*, 64:16–25.
- Heath, C. 2023. Sentiment analysis: Find out what users think about your brand and product. <https://dovetail.com/customer-research/what-is-sentiment-analysis> (14 Mei 2026 geraadpleeg).
- International Organization for Standardization. 2023. *ISO 24495-1 Plain language – Part 1: Governing principles and guidelines*. Genève: International Organization for Standardization.
- Jouravlev, O., D. Zheng, Z. Balewski, A. Le Arnz Pngos, Z. Levan, S. Goldwin-Meadow en E. Fedorenko. 2019. Speech-accompanying gestures are not processed by the language-processing mechanisms. *Neuropsychologia*, 132:1–38.
- Kimble, J. 2002. The elements of plain language. *Michigan Bar Journal*, Oktober, ble. 44–5.
- Knight, P. 1997. Clearly better drafting: Testing two versions of the South African Human Rights Commission Act, 1995. *Clarity*, 38:8–12.
- Matveeva, N., M. Moosally en R. Willerton. 2017. Plain language in the twenty-first century: Introduction to the special issue on plain language. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 60(4):336–42.
- Nienaber, A. 2001. The comprehensibility and accessibility of South Africa's Bill of Rights: an empirical study. *De Jure*, 34(1):113–35.
- Nor, N.M. en R.A. Rashid. 2018. A review of theoretical perspectives on language learning and acquisition. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39:161–7.
- Petelin, R. 2010. Considering plain language: issues and initiatives. *Corporate Communication*, 15(2):205–16.
- Pienaar, M. 2002. The use of plain language – not that simple. *Journal of Language Teaching*, 36(1&2):146–51.
- Plain Language Federation. 2025. Plain language definitions. <https://www.iplfederation.org/plain-language> (14 Mei 2026 geraadpleeg).
- Purba, N. 2018. The role of psycholinguistics in language learning and teaching. *Tell Journal*, 6(1):47–54.
- Republiek van Suid-Afrika. 2008. Verbruikersbeskermingswet, 2008 (Wet no. 68 van 2008). <https://www.gov.za/documents/consumer-protection-act> (14 Mei 2026 geraadpleeg).

Schmid, M.S. en E. Dusseldorp. 2010. Quantitative analyses in a multivariate study of language attrition: the impact of extralinguistic factors. *Second Language Research*, 26(1):125–60.

Sharp, D., M. Cole, C. Lave, H.P. Ginsburg, A.L. Brown en L.A. French. 1979. Education and cognitive development: the evidence from experimental research. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 44(1/2):1–112.

Sieböcker, I. en R.D. Adendorff. 2011. Can contracts be both plain and precise? *Southern African Linguistics and Language Studies*, 29(4):483–504.

Stewart Smith, A. 1999. A linguistic and discourse analysis of legal language: The right to understand legal texts and methods of rewriting them. PhD-proefskrif, Universiteit van Kaapstad.

Trudeau, C.R. 2012. The public speaks: an empirical study of legal communication. *Scribes Journal of Legal Writing*, 131:121–52.

Eindnotas

¹ Hierdie navorsing is op 21 Mei 2024 deur die Universiteit Stellenbosch se Sosiale, Gedrags- en Opvoedkunde Navorsingsetiekkomitee (NEK: SGO) (projeknommer 29720) goedgekeur.

² Hierdie dokument is nie meer in gebruik deur Sanlam nie. Inligting in die dokument is moontlik verouderd.

³ Die onderskeie onderhoudnommers stem ooreen met die volgorde waarin onderhoude gevoer is.

Bylaag A

Klik [hier](#) vir die bylaag.