

Die rol van taal by sakeondernemings in Suid-Afrika met spesifieke verwysing na die Vrystaat en die Noord-Kaap

The role of language regarding the world of business in South Africa: A study in the Free State and the Northern Cape Province

A G JENKINSON

Departement Afrikaans en Nederlands, Duits en Frans, Universiteit van die Vrystaat
meiring.HUM@ufs.ac.za

M DE BEER

Departement Afrikaans en Nederlands, Duits en Frans, Universiteit van die Vrystaat
SmithMS.HUM@ufs.ac.za

GINO ALBERTS

Departement Afrikaans en Nederlands, Duits en Frans, Universiteit van die Vrystaat
gino.alberts@netsimaholo.gov.za



Alfred Jenkinson



Matilda de Beer



Gino Alberts

ALFRED GEORGE JENKINSON is medeprofessor in die departement Afrikaans en Nederlands, Duits en Frans aan die Universiteit van die Vrystaat. Sy spesialiteitsrigtings is morfologie en sintaksis. Hy doen ook teksversorging vir die geakkrediteerde tydskrif *Acta Academica* waarvan hy 'n redaksielid is. Verskeie artikels, bydraes in boeke en resensies van hom het binne die vakgebied van Afrikaans verskyn.

ALFRED GEORGE JENKINSON is associate professor in die department of Afrikaans and Dutch, German and French at the University of the Free State. His areas of specialisation are morphology and syntax. He also does text editing for *Acta Academica*, an accredited journal of which he is a publication committee member. He has published several articles, book contributions and book reviews within the subject field of Afrikaans

MATILDA SOPHIA DE BEER is senior lektor aan die Universiteit van die Vrystaat. Gedurende 'n akademiese loopbaan van 23 jaar was sy ook verbonde aan die Universiteit van Vista en was sy gasheerdosent in Praag en Pole waar sy Afrikaans onderrig het. Sy onderneem verskeie studiereise na die Ooste, Afrika, Amerika en Europa met betrekking tot die vakgebiede Afrikaans, Nederlands asook Toerisme, wat etlike referate in die buiteland oor toerisme insluit. Sy neem deel aan internasionale navorsingsprogramme met Ghana en Southern University in Louisiana. Verskeie artikels, bydraes in boeke en resensies van haar het binne die vakgebied Afrikaans verskyn.

MATILDA SOPHIA DE BEER is a senior lecturer at the University of the Free State. During her academic career of 23 years she also taught at Vista University and was invited to teach Afrikaans in Prague and Poland. She engaged in several study tours to the East, Africa, Europe and the United States regarding the subject Afrikaans, Dutch and Tourism. During these visits she presented various papers on tourism development in South Africa. She engages in international research projects with Ghana and Southern University in Louisiana. She has published several articles, book contributions and book reviews within the subject field of Afrikaans.

GINO ALBERTS is die woordvoerder van die Metsimaholo munisipaliteit van Sasolburg. Hy was vir twee jaar werksaam by OFM nadat hy die grootste deel van sy loopbaan Afrikaans onderrig het by Kaelong Sekondêre Skool in Bloemfontein. Hy begin sy studies aan die Universiteit van Vista en verwerf sy Magister Artium in Afrikaans aan die Universiteit van die Vrystaat in 2007.

GINO ALBERTS is the spokesperson of the Metsimaholo municipality of Sasolburg. He was in the service of OFM for two years after teaching Afrikaans for several years at Kaelong Secondary School in Bloemfontein. He started his tertiary education at Vista University and obtained the degree of Magister Artium in Afrikaans at the Free State University in 2007.

ABSTRACT***The role of language regarding the world of business in South Africa: A study in the Free State and the Northern Cape Province***

The purpose of this article is to report on a research project regarding the language needs and the language of preference in the business world in the Free State and the Northern Cape. The research was done in a systematic and empirical way within the context of a rapidly changing and complex South African environment. Data for these two provinces, whose population represents 7,1% of the total household expenditure in South Africa as reported by Duvenhage (2000), were analysed collectively. These two provinces are characterised by their large Afrikaans speaking population.

Previous findings of language audits were kept in mind as well as the ongoing heated debates regarding language issues in South Africa. A literature survey was undertaken as a background to this study. Previous studies showed that Afrikaans speaking communities represent the strongest buying power in South Africa and that they are inclined to “open their pockets” to businesses that speak their language. This empirical study, however, brings new findings and tendencies to the fore that have practical implications regarding the world of business in the regions mentioned and it poses related questions that need to be investigated. Some of the findings were that Tswana speakers became more inclined to being served in Afrikaans than a few years earlier. Afrikaans speakers on the other hand seem to feel more comfortable being served in English when they visit restaurants or when they make use of airlines than a few years ago.

Although English dominates the business world, respondents showed that they prefer to be entertained in their home language when educated by means of the radio and television and when making use of taxis for transport purposes. The study showed that respondents who visited businesses where the questionnaires were distributed, were mainly black and coloured women between eighteen and forty years of age. Although Afrikaans represents the biggest home language group in the areas because of the large number of coloured people in the Northern Cape and the fact that some Sotho speakers use Afrikaans as their home language, English proved to have a slight advantage over Afrikaans in being the language of preference in the business environment in the Free State and the Northern Cape. Literature studies show that there is a great shift in income in South Africa with regard to the different language groups and that black communities currently represent almost 50% of income while their earnings in 1960 were a mere 23,3% (Van Wyk 2005). This shift may have an effect on language preferences in the business world.

The global context of development in world languages should also be kept in mind when questions are posed regarding the language audit in the Free State and the Northern Cape. Afrikaans speaking respondents represented the largest group in the income bracket above R7 501. Even though it is a fact that language has become politicized in the South African environment during the past decades and that it still causes a ripple effect on the South African system, ideological matters are not discussed, but are kept in mind regarding the interpretation of data within the context of an increasingly complex dynamic society.

KEY CONCEPTS: Multilingualism; businesses; language needs; customers; empirical study; Free State; Northern Cape.

TREFWOORDE: Multilingualisme; sakeondernemings; taalbehoefte; kliënte; empiriese ondersoek; Vrystaat; Noord-Kaap.

OPSOMMING

Die oogmerk met hierdie artikel is om die resultate van 'n ondersoek na die taalbehoefte en voorkeure van kliënte/verbruikers in die besigheidsgewing van die Vrystaat en die Noord-Kaap sistematies en empiries weer te gee binne die konteks van 'n veranderende veeltalige en multikulturele Suid-Afrikaanse samelewing. Die Suid-Afrikaanse samelewingsstelsel beleef die afgelope twee dekades intense sosiale veranderings, wat taalnormverskuiwings meebring (Roux 2001:1). Dit kom vir die doeleindes van hierdie studie daarop neer dat veranderinge in die besigheidstelsels en kliënte se taalbehoefte en -voorkeure in die Vrystaat en die Noord-Kaap moontlik mag plaasvind as gevolg van die dinamiese omgewing waarin hulle hulself bevind en die feit dat daar tans elf amptelike tale is. Anders as wat Burger in 2001 bevind het, huldig die Afrikaanssprekers in die Vrystaat en die Noord-Kaap gedurende 2005-2006 nie dieselfde intense sentiment jeens Afrikaans nie. Hierdie ondersoek wys ook uit dat Engelssprekers minder geneë is om in 'n ander taal bedien te word as Afrikaanssprekers.

Die koopkrag in die Vrystaat en die Noord-Kaap is tans grootliks in die hande van jong Afrikaanssprekers wat al meer geneig is om in Engels bedien, ingelig en vermaak te wil word alhoewel Afrikaans nog steeds 'n beduidende rol as voorkeurtal in die besigheidswêreld speel.

Afrikaanssprekers verteenwoordig egter nog steeds die grootste huistaalgroep (42,5%), alhoewel hulle nie die grootste etniese groep is nie, met die Sothosprekers in die tweede plek (26,9%). Afrikaanssprekers geniet in 'n geringe mate die grootste verteenwoordiging in die hoogste inkomstekategorie, en inkomste is redelik eweredig versprei in al die taal- en inkomstegroeperings. Bogenoemde inligting het tot bevindings gelei maar het ook vrae laat ontstaan wat antwoorde soek binne 'n nasionale opset.

1. INLEIDING

Taalbehoefte verwys vir die doel van hierdie artikel na die behoefte om 'n taal te gebruik, terwyl taalvoorkeur betrekking het op die taal waarin die kliënt bedien wil word wanneer besigheid gedoen word (Van Rensburg 1997:84).

Navorsing aangaande taalbehoefte en -voorkeure in die besigheidsgewing word voortdurend wêreldwyd onderneem. Manning (1987:17) beklemtoon dat veral lande wat gekenmerk word deur multilingualiteit en multikulturaliteit besonder nougeset aandag moet skenk aan effektiewe kommunikasie in die besigheidswêreld en dat taalbehoefte en taalvoorkeure nie onderskat moet word deur sakeondernemings nie. Tweek (2007) bemoei hom intens met taal en sakeondernemings. Hy wys daarop dat uitgebreide besighede van die Verenigde State van Amerika (VSA) wat belange in die buiteland het, tans persone vanuit die plaaslike buitelandse bevolkingsgroepe aanstel, juis omdat suksesvolle besighede die waarde van die taalbehoefte en voorkeure van die kliënt hoog aanslaan. Hierdie aanstellings geniet voorkeur bo goed opgeleide MBA studente uit die VSA.

Aan die ander kant word daar voortdurend navorsing onderneem aangaande Engels as wêreldtaal en die invloed wat dit op inheemse tale het. Dorian (1999) se belangstelling in minderheidstale lei daartoe dat sy haar bevindings oor taalvoorkeur interpreteer teen die agtergrond dat Engels na die Tweede Wêreldoorlog beduidend toegeneem het. Ook Tweek (2007) bemoei hom met die rol wat Engels in verskillende wêrelddele speel. In Europa kan Engels nog nie werklik as 'n internasionale taal beskou word nie. Slegs sowat 30% van die inwoners gebruik Engels vir professionele doeleindes en Engels vind dit in 'n groeiende mate moeilik om nie-Engelse besigheidstelsels binne te dring. Eweneens gee Japan voorkeur aan Japannees binne die besheids-

wêreld alhoewel hulle vereis dat hulle leerders goed in Engels onderlê moet word binne opvoedkundige sisteme. Die taal word ingespan as 'n instrument vir selfbemaagtiging.

Die Suid-Afrikaanse samelewingsstelsel word gekenmerk deur hewige taaldebate: Die prominensie wat Engels in vele samelewingsstelsels hier te lande geniet, wek in baie kringe kommer. Vele stemme gaan op vir veeltaligheid. So word daar in *Volksblad* (Rossouw 2007: 5) berig dat alle regeringsdokumente spoedig in al elf amptelike tale beskikbaar sal wees. Die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad (PANSAT) gee spesifiek aandag aan die debate rondom taal binne die Suid-Afrikaanse samelewingsstelsel, maar vir die doel van hierdie artikel word by enkele voorbeelde ten opsigte van sakeondernemings volstaan.

Gedurende die jaar 2000 het ABSA Handelsbanke byvoorbeeld gereageer op 'n klage van 'n Afrikaanssprekende kliënt dat Absa net een taal erken, naamlik Engels. Snyman het as bestuurder van kommunikasie en gehalrediens gereageer deur daarop te wys dat dit die bank se beleid is om meertalige mense aan te stel volgens die taalvoorkeur van die omgewing (Jacobs 2000:1). Vyf jaar later berig *Rapport* (Van Wyk 2005:18) dat Afrikaans die naaste gebruik word deur Absa se kliënte, maar dat Engels in alle provinsies die taalvoorkeur van hul kliënte is. Mahadeo, hoofbestuurder van Absa se selfdiensafdeling, word aangehaal: "Engels is 'n saketaal en baie mense gebruik dit, maar mense moet die keuse hê om in hul eie taal sake te doen." Hy wys daarop dat veral Afrikaanssprekendes baie gesteld daarop is om in hul taal bedien te word, maar dat daar moeite gedoen word om die swart tale by hul dienste in te faseer. Sotho en Zulu word reeds wyd gebruik by hul banktransaksies.

Basson (2001:12) het op grond van sy ondersoek na taalvoorkeur by 'n landwye onderneming genaamd "Shoprite", wat kruidentersware en huishoudelike artikels verkoop, die mening uitgespreek dat navorsingsbevindinge oor taal onder besighede se aandag gebring moet word tot voordeel van beide die besigheid en die kliënt. Du Preez (1989:2) se studie oor interkulturele kommunikasie in Suid-Afrika wys daarop dat die kliënt, besigheid en taal interafhanklik van mekaar is en dat besighede van taalvoorkeur, -behoefte en gebruik van kliënte kennis moet neem, veral in 'n multitalige en kulturele konteks soos ons dit binne die Suid-Afrikaanse samelewingsstelsel vind. Van der Merwe berig in hierdie verband gedurende 2001 in *Volksblad* (2001:9) dat Kimberley se sakeondernemings, wat ook deel uitgemaak het van hierdie studie, nie genoegsaam ag slaan op kliënte se behoeftes in die algemeen nie. Alhoewel dit aanvaar word dat verskeie behoeftes, waaronder taalbehoefte, 'n rol speel by die keuses wat verbruikers uitoefen, is die doel van hierdie ondersoek om slegs op taal te konsentreer. Dit is ook belangrik om te noem dat wanneer daar na Afrikaanssprekers verwys word, dit wit en swart mense asook kleurlinge en Asiërs insluit.

2. LITERATUURSTUDIE

Om 'n taaloudit binne die besigheidswêreld te onderneem, impliseer 'n multidisiplinêre ondersoek wat verskillende areas betrek soos die media, opvoeding en kultuur. Hierdie areas word vanuit die teoretiese raamwerk van die sisteemteorie as sisteme beskou. Daar word van die veronderstelling uitgegaan dat die samelewing met al sy verskillende instellings beter verstaan kan word as dit as 'n stel sisteme met subsisteme beskryf kan word (Keuning 1973:55–56). Elke taal in Suid-Afrika is 'n subsisteem van die Suid-Afrikaanse samelewingsstelsel wat dinamies is en in voortdurende interaksie met ander sisteme verkeer, soos besigheidstelsels, mediasistelsels, kultuurinstellings ensovoorts. De Berg (1992:115–117) wys in 'n artikel getiteld *Literatuur als sisteem. Wat zegt Luhmann?* daarop dat elke sisteem gedryf word deur behoeftes binne so 'n sisteem waarin taal as kommunikasiemedium 'n

onlosmaaklike rol vervul. 'n Groot voordeel van die sisteemteorie is dat die terminologie interdisiplinêr van aard is en internasionale terme geld.

'n Taaloudit binne die Suid-Afrikaanse samelewingsisteem moet verder die historiese feit dat die Republiek van Suid-Afrika dekades lank 'n tweetalige land was met Afrikaans en Engels as die enigste amptelike tale in studies aangaande taal, verreken.

Die feit dat Engels en Afrikaans die enigste amptelike tale vanaf 1925 tot 1994 was, beteken egter nie dat die ander taalsisteme in Suid-Afrika geen ekonomiese waarde het nie. Pelsers (1980:1) noem in sy navorsing oor die rol van huistaal in bemarking dat daar alreeds herhaaldelik bewys is dat besigheidssisteme kliënte se moedertaal moet inspan om die kliënt te bereik en 'n produk of diens sinvol te verkoop.

Volgens inligting wat deur Nasnet (2000:5) twintig jaar later verskaf is, sal Afrikaanssprekende kliënte nie huiwer om hulle koopkrag te gebruik om volle erkenning vir hul taal te kry nie. Volgens Nasnet (2000:9) veroorsaak hierdie stand van sake dat Afrikaanssprekers gedugte kliënte is om mee rekening te hou juis omdat hulle boonop oor die grootste koopkrag (32,4%) binne die Suid-Afrikaanse samelewing in daardie stadium beskik het. Afrikaanssprekers het veral binne die geografiese sisteemgrense van die Vrystaat en die Noord-Kaap (die streke wat in hierdie ondersoek onder die loep kom) sterk verteenwoordiging.

'n Paar jaar later reik die Buro vir Marknavorsing (Van Wyk 2005) 'n persverklaring uit waarin die persoonlike inkomste van Suid-Afrikaanse inwoners in oënskou geneem word vanaf 1960 met voorspellings tot en met 2007. Ten opsigte van persoonlike inkomste is die projeksie dat Asiërs se inkomste met gemiddeld 5,7% per jaar sal groei in die genoemde tydperk, teenoor swart mense se groei van 5,2% gevolg deur kleurlinge se 4,6%. Die laagste groei word aangetoon teenoor wit mense met 2,6%. Die verwagting is gegee dat teen 2007 swart mense oor 46,5% besteebare inkomste sal beskik terwyl wit mense se besteebare inkomste op 40,4% te staan sal kom. Dit is in sterk teenstelling met 1960 se syfers van 69,4% besteebare inkomste vir wit mense en 23,3% vir swart mense. Die vraag ontstaan outomaties watter invloed dit op taalvoorkeure en taalbehoefte sal hê. Hierdie verskuiwing in inkomste het moontlik nie net 'n invloed op kooppatrone nie, maar ook op taalbehoefte en taalvoorkeure. Baker (1992) se betoog in sy werk *Attitudes and language* is gebaseer op die feit dat taalhouding tot die groei of agteruitgang van tale kan lei en dat hierdie houdings baie nou aansluit by die sosiale sielkunde wat saamhang met groepeggedrag. Hierdie gedrag is aangeleer en moeilik veranderbaar. Die sosiale status van 'n taal kan dus nooit losgemaak word van taalhoudings nie.

Roux (2001:86) se studie oor die variëteite van Afrikaans wys juis daarop dat taal nie eenvormig gebruik word deur sy gebruikers nie, maar dat taal voldoen aan die uiteenlopende behoeftes van sy sprekers. Taal reflekteer dus die sosiale differensiasie van die taalgemeenskap. Dit beteken dat 'n taalsisteem verskeidenheid sal vertoon, want taalgebruikers gebruik nie dieselfde vorm van taal nie. 'n Taal betrek die hoogs gedifferensieerde behoeftes van sy gebruikers en reflekteer sosiale onderskeidings.

In hierdie verband moet aandag geskenk word aan taalhouding. Met die veranderinge wat tans op 'n wye front in die Suid-Afrikaanse samelewingsisteem plaasvind, is een van die vrae of Standaardafrikaans aan die vereistes van al sy sprekers voldoen. Hierdie vraag is veral relevant ten opsigte van die bruin sprekers in die Noord-Kaap wat Oranjerivierafrikaans ('n variëteit van Afrikaans) gebruik.

3. EMPIRIESE ONDERSOEK

'n Empiriese opname na taalbehoefte en taalvoorkeure in die Vrystaat en die Noord-Kaap is deur middel van 'n vooraf gestruktureerde en getoetste vraelys onderneem. Die doel met die loodsstudie was om te toets of die vraelys betroubaar, verstaanbaar en aanvaarbaar vir respondente is. Die verteenwoordigende steekproef is daarna ewekansig gestruktureer en was beperk tot 1 000 potensiële kliënte gesamentlik in beide die Vrystaat en die Noord-Kaap. Aangesien die Vrystaat en die Noord-Kaap se bevolking onderskeidelik 2 783 470 en 746 000 verteenwoordig (Statistiek Suid-Afrika 2005:3), is 700 vraelyste in die Vrystaat en 300 vraelyste in die Noord-Kaap uitgedeel en weer in ontvangs geneem. Die vraelyste het uit invulvrae en meervoudigekeusevrae bestaan en voorsiening is gemaak vir gradering by antwoorde. Antwoorde op vrae waarvan die bewoording verstaanbaar vir 'n basies geletterde persoon wat 18 jaar of ouer is, is op 'n individuele basis verskaf. Vraelyste was beskikbaar in Afrikaans en Engels en is uitgedeel aan elke tiende persoon wat sakeondernemings besoek het. Hierdie ondernemings het winkels/supermarkte, restaurante, poskantore, munisipale kantore, dokters, tandartse, sielkundiges, oogkundiges en finansiële instellings ingesluit. Die stede en dorpe wat besoek is in die Vrystaat, was Bloemfontein, Welkom, Bethlehem en Kroonstad. In die Noord-Kaap is vraelyste uitgedeel in Kimberley, Upington, Postmasburg en Kuruman. In die twee hoofstede van die provinsies, naamlik Bloemfontein en Kimberley, is daar gesamentlik 300 vraelyste uitgedeel, aangesien baie plattelanders teen die einde van die maand hierdie stede besoek om hul inkopies te doen. Die ander dorpe en stede wat geïdentifiseer is, het voldoen aan die vereistes van die studie om taalbehoefte te meet ten opsigte van sakeondernemings soos supermarkte, restaurante, poskantore, munisipale kantore, geneeskundiges en oogartse en finansiële instellings.

Die datums waarop vraelyste versprei is, is só bepaal dat dit ook plattelanders geakkommodeer het wat net ná betaaldag groter sentra besoek het vir inkopies. Staatsdiensamptenare en ander werkers se betaaldatums is ook verreken by die verspreiding en ontvangs van vraelyste. Staatsdiensamptenare en persone wat by privaat instansies arbeidsaam is, word op die 15^{de}, 20^{ste}, 25^{ste} en aan die einde van die maand betaal.

Verder is daar aandag geskenk aan navorsing deur Human (1990:123) oor aankooppatrone van Suid-Afrikaners. Die vraelyste is by sakeondernemings uitgedeel en respondente moes agtien jaar en ouer wees, 'n inkomste verdien en gewillig wees om die vraelys te voltooi sonder vergoeding. Die anonimiteit van die respondente is aan hulle verduidelik.

Verskillende statistiese prosedures is gebruik sodat sommige veranderlikes op 'n nominale en ander op 'n intervalskaal gemeet is met die doel om afhanklike veranderlikes wat verskillende metingsvlakke verteenwoordig, te akkommodeer. Van die afhanklike veranderlikes is op 'n nominale en ander op 'n intervalskaal gemeet. In gevalle waar die meting op 'n nominale skaal gedoen is en kategoriees van aard is, is die statistiese metodes van Howell (2002) gebruik vir die ontleding van die data wat verkry is uit die 1 000 vraelyste. Wanneer afhanklike veranderlikes op die intervalskaal gemeet is, is daar van eenrigtingvariansie-ontledings gebruik gemaak sodat statisties beduidende resultate sowel as die praktiese beduidendheid van resultate verreken kon word.

Uit die bespreking van die data blyk dit dat die vraelyste gemeet het wat dit wou meet en dat resultate na soortgelyke situasies veralgemeen sou kon word. Alhoewel internetnavorsing baie gewild word, is dit nie hier vir doeleindes van kwantitatiewe of primêre dataversameling gebruik nie omdat dit minder goeie en ouer persone sou uitskakel as respondente en dit sou dus die geldigheid van die ondersoek nadelig beïnvloed (Taylor 2000:51).

4. **BESPREKING EN INTERPRETERING VAN PERSOONLIKE DATA VAN RESPONDENTE**

Die vraelys bestaan uit afdeling A (persoonlike data van die respondente ingesluit) en afdeling B wat taalgebruik, -behoefte en -voorkeure onder die loep neem. Tydens die aanbieding van die resultate is daar eerstens beskrywende statistieke (frekwensies) ten opsigte van die biografiese veranderlikes verskaf (afdeling A). Tweedens is navorsingsvrae rakende taalgebruik, -behoefte en -voorkeur statisties ondersoek vir die vier primêre taalgroepe in die Vrystaat en die Noord-Kaap (Afrikaans, Engels, Tswana en Sotho) – (afdeling B).

Die vraelys het voorsiening gemaak vir data rakende geslag, bevolkingsgroep, ouderdom, huistaal, opvoedingspeil en inkomste. Uit hierdie persoonlike data van die 1 000 respondente in die Vrystaat en die Noord-Kaap, blyk dit dat Afrikaanssprekende swart en bruin vroue tussen die ouderdom 18 en 40 jaar in die meerderheid was; 55,7% vroue het vraelyste ingevul en as 'n mens die bevolkingsgroepe vergelyk, was 15,7% wit, 50,1% was swart, bruin persone het 33,5% van die bevolking uitgemaak en Asiërs slegs 0,7%. Die inkomste van die verskillende taalgroepe is eweredig versprei met die grootste persentasie inkomste van respondente in die Vrystaat en die Noord-Kaap tussen R1 501 tot R3 000 per maand. Afrikaanssprekers verteenwoordig die grootste persentasie in die inkomstegroep bo R7 501 per maand met 'n persentasie van 18,9%. Sotho is tweede met 15,6% en Engels en Tswana is kop aan kop met 14,7% en 14,2% onderskeidelik.

Die oorgrote meerderheid van die respondente (in die Vrystaat en die Noord-Kaap) wat aan die ondersoek deelgeneem het, se huistaal is Afrikaans soos aangedui in tabel 1. Afrikaans is die sterkste huistaal in die Noord-Kaap met sy groot verteenwoordiging van kleurlinge en is die tweede grootste huistaal naas Sotho in die Vrystaat. Engels as huistaal geniet 'n redelik klein verteenwoordiging van onder die tien persent, met Xhosa en Zulu nog laer as Engels met die gevolg dat by latere ontledings laasgenoemde twee groepe weggelaat is aangesien dit te klein is om sinvolle afleidings te maak.

TABEL 1: Frekwensiedistribusie van ondersoekgroep rakende huistaal in die Vrystaat en die Noord-Kaap

Huistaal	Frekwensie	%
Afrikaans	399	42,5
Engels	70	7,4
Tswana	149	15,9
Sotho	253	26,9
Xhosa	44	4,7
Zulu	24	2,6
Totaal	939	100,0

Vervolgens is ondersoek ingestel na die huistaal wat hoofsaaklik deur die onderskeie bevolkingsgroepe gebruik word. Hierdie statistiek is ingespan om inligting oor taalbehoefte en -voorkeur wat uit dieselfde ondersoek verkry is, binne konteks te plaas vir interpretasiedoeleinde. Uit die genoemde statistiek blyk dit dat 82,6% wit mense se huistaal Afrikaans is en 72,9% kleurlinge het aangetoon dat hul huistaal Afrikaans is; 23,8% van die swart mense het hul huistaal as onderskeidelik Sotho en Tswana aangetoon. Ten opsigte van Engels het 9,0% van die wit mense, 7,2% van die kleurlinge en 5,3% van die swart mense dit as huistaal aangetoon.

5. TAALGEBRUIK, -BEHOEFTE EN -VOORKEURE

Die respondente moes hulle taalvoorkeur aantoon wanneer hulle sakeondernemings (winkels, restaurante, poskantore, munisipale kantore, geneeshere/sielkundiges en finansiële instellings) besoek of wanneer hulle van openbare vervoer (trein-, bus-, taxi- en lugvervoer) gebruik maak. Die bevindings ten opsigte van sakeondernemings en vervoer het nie noemenswaardig verskil nie.

5.1 Sakeondernemings

Die empiriese bevindings van die ondersoek toon duidelik dat die oorgrote meerderheid van die respondente/verbruikers verkies om in Engels en Afrikaans bedien te word. Wat veral opvallend is, is dat die prentjie oor die stand van Afrikaans in die Noord-Kaap drasties verander het sedert 1989 toe Badenhorst (1989:89) bevind het dat Afrikaans onder die Tswanasprekers in die Noord-Kaapse hoofstad, Kimberley, glad nie gewild was nie. Engels het toe reeds sterk as voertaal en vaktaal op die voorgrond getree.

5.1.1 Taalvoorkeur tydens besoeke aan winkels, restaurante, poskantore, munisipale kantore, geneeshere, sielkundiges en finansiële instellings

Die meeste respondente in die Vrystaat en die Noord-Kaap wil in Engels bedien word as hulle 'n winkel, restaurant, pos- en munisipale kantoor, dokter/tandarts/sielkundige en finansiële instellings besoek, en van al die groepe is Engelssprekers die minste geneë om in 'n ander taal bedien te word. Afrikaanssprekers is met 'n klein persentasieverskil meer toegeeflik as Engelssprekers om in 'n ander taal bedien te word.

Die Sotho- en Tswanasprekers sal egter veel eerder in ander tale bedien wil word as in hul eie taal. Hierdie tendens bereik sy piek wanneer restaurante besoek word soos aangetoon in tabel 2.

Uit tabel 2 blyk dit dat nie net Sotho- en Tswanasprekers meer geneë is om in 'n ander taal as hul huistaal bedien te word wanneer hulle 'n restaurant besoek nie, maar dat Afrikaanssprekers ook meer geneig is om in 'n ander taal bedien te wil word in 'n restaurant as by die ander genoemde sakeondernemings.

TABEL 2: Vier taalgroepe se taalvoorkeur tydens besoek aan 'n restaurant in die Vrystaat en die Noord-Kaap.

Huistaal	Bedieningstaal			
	Huistaal		Verkies eie taal	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Afrikaans	289	76,1	91	23,9
Engels	60	87,0	9	13,0
Tswana	25	18,1	113	81,9
Sotho	87	38,2	141	61,8
X ² – waarde	199,15			
Vryheidsgrade	3			
<i>p</i> -waarde	0,0001			
Cramers Φ	0,4943			

5.1.2 Taalvoorkeur tydens die gebruik van openbare vervoerdienste

Uit die vraag aan die respondente in die Vrystaat en die Noord-Kaap oor hul voorkeurtaal wanneer hulle van openbare vervoer (trein, bus, vliegtuig en taxi) gebruik maak, word Afrikaans en Engels weer eens bo Sotho en Tswana verkies: Tussen sewentig en tagtig persent het aangetoon dat hulle in Afrikaans en Engels bedien wil word indien hulle van een van die genoemde openbare vervoerdienste gebruik maak. Weer eens is Sotho- en Tswanasprekers meer geneig as Afrikaans- en Engelssprekers om in 'n ander taal as hul huistaal bedien te wil word. Wanneer daar egter van taxidienste gebruik gemaak word, wil die helfte van die Tswanas in hul eie taal bedien word en die Sotho's wil eerder in Sotho bedien word as in 'n ander taal soos blyk uit tabel 3.

TABEL3: Vier taalgroepe se taalvoorkeur wanneer van taxidienste gebruik gemaak word in die Vrystaat en die Noord-Kaap.

Huistaal	Bedieningstaal			
	Huistaal		Verkies eie taal	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Afrikaans	189	67,7	90	32,3
Engels	36	72,0	14	28,0
Tswana	53	49,5	54	50,5
Sotho	155	62,8	92	37,2
X ² – waarde	12,8			
Vryheidsgrade	3			
<i>p</i> -waarde	0,0001			
Cramers Φ	0,1367			

Ten opsigte van lugvervoer is dit interessant dat feitlik die helfte van die Afrikaanssprekers tevrede daarmee is om nie in Afrikaans bedien te word nie en eweneens wil swarttaalsprekers oorwegend in 'n ander taal bedien word as hul huistaal wanneer van lugvervoer gebruik gemaak word. Hierdie tendens blyk uit tabel 4.

TABEL4: Vier taalgroepe se taalvoorkeur tydens vlugte in die Vrystaat en die Noord-Kaap.

Huistaal	Bedieningstaal			
	Huistaal		Verkies eie taal	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Afrikaans	132	53,9	113	46,1
Engels	42	93,3	3	6,7
Tswana	4	4,8	79	95,2
Sotho	23	9,3	224	90,7
χ^2 – waarde	216,8			
Vryheidsgrade	3			
<i>p</i> -waarde	0,0001			
Cramers Φ	0,5913			

Engelssprekers is die meeste gesteld daarop om in hul huistaal bedien te word tydens lugvervoer as by ander vervoerdienste.

5.2 Gedrag en taalvoorkeur rakende televisie en die radio

Besigheidsisteme maak van die media vir reklamedoeleindes gebruik. Nasnet (2000:5) het tot die gevolgtrekking gekom dat persone advertensies deur medium van radio of televisie in hul eie taal wil hoor/sien. Hulle glo vas dat daar geen twyfel bestaan nie dat kliënte beter bereik kan word as daar met hulle in 'n taal gekommunikeer word wat hulle daaglik gebruik en verstaan.

'n Belangrike bevinding in hierdie ondersoek in die Vrystaat en die Noord-Kaap was dat respondente in hierdie twee streke geneig is om hul huistaal sterker op die voorgrond te plaas waar dit die genoemde media aangaan, anders as by sakeondernemings. Hulle geniet dit dus om in hul huistaal vermaak en ingelig te word as hulle radio luister of televisie kyk.

6. BEVINDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING

Wiener (1985:5) wys daarop dat navorsing wat die komplekse Suid-Afrikaanse samelewingsstelsel betrek, moeilik tot objektiewe en eenduidige gevolgtrekkings en aanbevelings kan kom. Binne die Suid-Afrikaanse samelewing is dit belangrik dat verskeie faktore in ag geneem sal word by die interpretering van data wat demografiese, historiese en sosiale aspekte betrek.

Hierdie ondersoek na taalbehoefte in die Vrystaat en die Noord-Kaap sluit by Wiener se beskouing aan en gee nie voor om al die antwoorde ten opsigte van die bogenoemde probleemareas te bied nie. Die ondersoek wys interessante tendense uit wat moontlik tot verdere ondersoek kan lei om antwoorde te soek op vrae wat voortspruit uit hierdie studie.

In die eerste instansie is dit uit hierdie ondersoek duidelik dat Engels die kleinste huistaal (7,4%) in die Vrystaat en die Noord-Kaap is, maar dit is die gewildste besigheidstaal. Verskeie vrae kan in hierdie verband gevra word:

- Hou hierdie tendens verband met die feit dat jong mense in die Vrystaat en die Noord-Kaap hoofsaaklik die respondente was en dat min persone bo die ouderdom van vyftig jaar aan die studie deelgeneem het?
- Die vraag kan ook geopper word of moedertaalonderrig op die lange duur die verskynsel dat Engels en Afrikaans tans die dominante tale in die besigheidswêreld is, sal beïnvloed.
- Hoe hou hierdie bevinding verband met wêreldtendense?

In die tweede instansie blyk dit uit die ondersoek dat Engels veral verkies word wanneer restaurante besoek word en wanneer daar van lugvervoer gebruik gemaak word. Selfs Afrikaanssprekers is in hierdie twee gevalle meer toegeeflik om in 'n ander taal as Afrikaans bedien te word. Die volgende vrae kan in hierdie verband moontlik relevant wees:

- Het die feit dat Engels 'n hoër aansien en status as internasionale taal geniet 'n negatiewe invloed op inheemse tale?
- Sal hierdie tendens verander as inheemse swart tale as wetenskapstale ontwikkel word?
- Geld hierdie bevinding ook ander streke en hoe hou dit verband met wêreldtendense?
- Hoekom geniet Engels voorkeur wanneer spesifiek restaurante en lugvervoer, met ander woorde die meer luukse dienste, gebruik word?

In die derde instansie is bevind dat Afrikaans en Engels 'n hoë profiel in die betrokke twee streke geniet te midde van die feit dat Sotho- en Tswanasprekers 'n groter verteenwoordiging geniet as die Engelssprekers en dat Tswanasprekers meer geneig is om in Afrikaans bedien te word as voorheen.

- Kan hierdie bevinding oor swarttaalsprekers moontlik toegeskryf word aan die feit dat respondente nie altyd 'n keuse het anders as om inligting en aanwysings in Afrikaans en Engels te lees nie weens historiese redes?
- Is Afrikaans in alle streke in Suid-Afrika minder gestigmatiseer na 1994?

In die vierde instansie geniet die huistaal prominensie wanneer inwoners van die Vrystaat en die Noord-Kaap binne huisverband (televisie, radio) inligting ontvang of vermaak word terwyl Engels buite huisverband (sakeondernemings, vervoer) verkies word.

- Hoekom bestaan daar 'n verskil in taalvoorkeur by respondente ten opsigte van besighede en die media?

In die vyfde instansie blyk dit dat Afrikaans in die laaste vyf jaar effens veld teenoor Engels in die Vrystaat en die Noord-Kaap begin verloor het.

- Het die feit dat koopkrag in Suid-Afrika besig is om te verskuif iets hiermee te doen?
- Gaan hierdie tendens toeneem?

Op grond van die data wat uit hierdie studie oor taalbehoefte en -voorkeur in die Vrystaat en die Noord-Kaap verkry is, is daar gevolgtrekkings, bevindings en aanbevelings gemaak.

Sakeondernemings in die Vrystaat en die Noord-Kaap moet dit in gedagte hou dat swart en kleurlingvroue, veral tussen die ouderdomme 18 en 40 en afkomstig uit eweredig verspreide inkomstegroepe, die aktiefste betrokke is by die besoek aan sakeondernemings. Sakeondernemings moet dus in hul kommunikasie die jonger vrou as teikengroep nie geringskat nie. Hierdie kommunikasie geld veral reklame en taal van bediening. In die Vrystaat en die Noord-Kaap word Engels en Afrikaans verkies met Engels in die eerste plek.

Engels en Afrikaans word ook verkies wanneer daar van vervoerdienste gebruik gemaak word. Wanneer taxi's egter gebruik word, geniet huistaal voorkeur. Die boodskap is duidelik dat openbare vervoerdienste aan hierdie voorkeure aandag sal moet skenk met betrekking tot onder andere kennisgewings en/of aankondigings in taxi's, busse, treine en vliegtuie.

Die prentjie lyk ietwat anders as dit by taalvoorkeur kom by die gebruik van media. Hier verkies die inwoners om in hul huistaal inligting te ontvang en vermaak te word, maar Engels staan nie ver agter in die ry nie.

Reklame en enige ander skriftelike inligting kan effektief gebruik word aangesien die respondente 'n redelike geletterdheidsvlak het. Die taalvoorkeur hier is vir Engels en dan Afrikaans.

7. SAMEVATTING

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat Afrikaans ekonomiese waarde het, maar dit is duidelik dat Afrikaans effens veld verloor het of begin verloor teenoor Engels. Uit hierdie studie blyk dit duidelik dat Engelssprekers minder geneë is om in 'n ander taal bedien te word as die ander taalgroepe in die genoemde streke. Uit literatuurstudies is dit duidelik dat koopkrag in Suid-Afrika besig is om te verskuif en dit mag 'n invloed hê op taalvoorkeure en behoeftes. Die respons ten opsigte van taalvoorkeur en behoeftes reflekteer variëteite ten opsigte van die taalsisteme in die Vrystaat en die Noord-Kaap. 'n Mens kan dit nie uit die oog verloor dat Standaardafrikaans veral

in die Noord-Kaap moontlik nie meer aan die vereiste van al sy sprekers voldoen nie.

Sekere vrae wat as probleemareas geïdentifiseer kan word het uit die studie voortgespruit en is uitgewys as areas wat verder ondersoek kan word binne die konteks van 'n veranderende multikulturele Suid-Afrika. Hierdie vrae sentreer hoofsaaklik rondom die feit dat Suid-Afrika histories 'n tweetalige land was waarvan die oorblyfsels nou nog sigbaar is, dat daar tans elf amptelike tale bestaan en dat Engels prominensie as wêreldtaal geniet.

Die aanbeveling is gedoen dat die taalbehoefes en voorkeure van verbruikers neerslag moet vind in bemarkingstrategieë, inligtingskanale en die bediening van verbruikers. In hierdie geval is dit Engels en Afrikaans by besigheidsisteme en huistale by mediasisteme.

BIBLIOGRAFIE

- Alberts, Gino. 2007. 'n Empiriese ondersoek na die rol van Afrikaans vir verbruikers in die sakewêreld van die Vrystaat en die Noord-Kaap. Voorlopige verhandeling vir indiening vir die Magister Artium-graad. Universiteit van die Vrystaat.
- Badenhorst, P.J. 1989. 'n Empiriese ondersoek na die stand van Afrikaans onder die Tswanas van Kimberley. Ongepubliseerde Magister Artium-verhandeling. Universiteit van die Vrystaat.
- Baker, Colin. 1992. *Attitudes and Language*. Clevedon (England): Multilingual Matters.
- Basson, J.W. 2001. Shoprite erken taalvoorkeur. *Die Burger*, 14 Februarie.
- Burger, B. & Dikeni, S. 2006. *South African yearbook 2005/6*. Pretoria: Universal Printers.
- De Berg, H. 1992. Literatuur als sisteem. Wat zegt Luhmann? *Forum der Letteren. Tijdschrift voor taal- en letterkunde* 33(2):114–126.
- Dorian, Nancy C. 1999. Linguistic and Ethnographic Fieldwork. In Fishman, Joshua A. (ed.). *Handbook of Ethnic Identity*: 25–41. Oxford: Oxford University Press.
- Du Preez, H. 1989. *Rondom interkulturele kommunikasie in Suid-Afrika*. Pretoria: Unibook Uitgewery.
- Duvenhage, H. 2000. Afrikaanssprekers wys hul koopstaal. *Rapport*, 17 September:12.
- Howell, D.C. 2002. *Statistical methods for psychology*. Johannesburg: Duxbury.
- Human, J.H. 1990. Die verrekening van bepaalde kenmerke van die swart verbruikersmark by die bemarking van verbruikersgoedere. Ongepubliseerde D.Comm. -proefskrif. Universiteit van die Vrystaat.
- Jacobs, H. 2000. Absa erken taalvoorkeure. *Sake Burger*. 21 Maart: 6.
- Joubert, F. 2001. Nuusoorsig. *Volksblad*, 24 Februarie:3.
- Keuning, D. 1973. *Algemene sisteemteorie, sisteembenaderingen Organisiëtheorie*. Leiden: H. E. Stenfert Kroese.
- Manning, A.D. 1987. *Communicating for changes. A guide to managing the future of South African organisations*. Johannesburg: Juta and Co. Ltd.
- Nasnet, 2000. *The unique qualities of the Afrikaans market*. Johannesburg: Media 24.
- Pelser, C.M.A. 1980. *Die rol van huistaal in die deurdringing van advertensies*. Pretoria: Unisa.
- Rossouw, M. 2007. Departemente kry nou glo taaleenhede. *Volksblad*. 25 Julie:5.
- Roux, S.P. 2001. 'n Kritiese bespreking van taalverandering met verwysing na Afrikaans en sy variëteite. Ongepubliseerde Magister Artium-verhandeling. Universiteit van die Vrystaat.
- Tweak. 2007. Foreign language needs in today's business world. Associated Content. www.associatedcontent.com. 2 Julie 2007.
- Taylor, H. 2000. Does internet research work? *International Journal of Market Research*, 42(1):51-63.
- Van der Merwe, H. 2001. Nokki wil Kimberley se diens met projek verbeter. *Volksblad*, 16 Oktober:9.
- Van Rensburg, C. (red.). 1997. *Afrikaans in Afrika*. Pretoria: J.L. Van Schaik.
- Van Wyk, H. 2005. National Personal income of South Africans by Population Group, Income Group, Life Stage and Life Plane. Bureau of Market Research, UNISA. <http://www.unisa.ac.za>. 2 Julie 2007.
- Wiener, M.J. 1985. *English culture and the decline of the industrial spirit. 1850 – 1980*. London: Pelican.